



## **DOCUMENTO TÉCNICO DE RECOMENDACIONES DE ACTUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES ANTE LA CRISIS POR COVID-19, EN ASENTAMIENTOS SEGREGADOS Y BARRIOS ALTAMENTE VULNERABLES**

Versión 1 (27/03/2020)

Las recomendaciones a que se refiere este documento son de aplicación a las prestaciones 1.4.A, 1.6.Cy 2.4 del [Catálogo de referencia de Servicios Sociales](#) aprobado por Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia el 16 de enero de 2013.

Documento sujeto a revisión, puede sufrir cambios en sucesivas versiones.



## 1. Antecedentes

El 31 de diciembre de 2019, la Comisión Municipal de Salud y Sanidad de Wuhan (provincia de Hubei, China) informó sobre un agrupamiento de 27 casos de neumonía de etiología desconocida con inicio de síntomas el 8 de diciembre, incluyendo siete casos graves, con una exposición común a un mercado mayorista de marisco, pescado y animales vivos en la ciudad de Wuhan, sin identificar la fuente del brote.

El 7 de enero de 2020, las autoridades chinas identificaron como agente causante del brote un nuevo tipo de virus de la familia Coronaviridae, que fue denominado “nuevo coronavirus”, 2019-nCoV. Posteriormente el virus ha sido denominado como SARS-CoV-2 y la enfermedad se denomina COVID-19. La secuencia genética fue compartida por las autoridades chinas el 12 de enero. El 30 de enero la Organización Mundial de la Salud declaró el brote de SARS-CoV-2 en China Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional.

Los síntomas de la enfermedad en más de un 80% son leves (fiebre, tos, expectoración, malestar general), mientras que aproximadamente el 20% pueden tener manifestaciones clínicas más graves (neumonía y complicaciones clínicas) que requieran ingreso hospitalario.

Con la información disponible hasta el momento, el mecanismo principal de transmisión es por gotas respiratorias mayores de 5 micras (Pflügge), que no permanecen suspendidas en el aire y se depositan a menos de 1 o 2 metros, y por contacto directo de las mucosas con secreciones, o con material contaminado por éstas, que pueden transportarse en manos u objetos.

Es probable una transmisión por superficies infectadas donde cobran especial importancia las medidas de prevención para los trabajadores sanitarios y personal asistencial de cuidados. En los servicios sociales, dada la enorme variedad de atenciones, dispositivos y de servicios que implican contacto entre personas cobran una elevada importancia las medidas de prevención y control encaminadas a evitar la infección al tiempo que se sigue atendiendo a las personas más vulnerables.

Hasta donde conocemos, el SARS-CoV-2 afecta de forma más grave a mayores de 65 años con patología cardiovascular previa (sobre todo hipertensión e insuficiencia cardíaca) y en menor medida con patología respiratoria crónica y diabetes. La mortalidad aumenta con la edad. Actualmente no existe un tratamiento específico frente al SARS-CoV-2.



## 2. Justificación y principios de actuación

La evolución de la actual epidemia en España ha supuesto pasar de escenarios de contención a escenarios de contención reforzada, mitigación y en estos momentos de generalización en tan solo unas semanas. La declaración de [estado de alarma](#), de fecha 14 de marzo, supone la necesaria aplicación de severas medidas restrictivas de la movilidad y del desarrollo de las actividades cotidianas de la población. La finalidad primordial es frenar el ritmo de la transmisión comunitaria para evitar un colapso del sistema sanitario con medidas drásticas y apelando a la responsabilidad de la población en su conjunto.

Las situaciones de confinamiento tienen un enorme impacto en las personas más vulnerables, estuvieran o no vinculadas a los servicios sociales. Por ello, no podemos ignorar las consecuencias que esta crisis tiene para las personas más gravemente excluidas, entre las que se encuentran aquellas que sobreviven en asentamientos segregados o en barrios en situación de grave vulnerabilidad.

Esto es así por varios motivos:

- En nuestro país, el número de municipios con barrios en situación de vulnerabilidad alta o muy alta, asciende a 440, con un total de 953 barrios. En ellos convive población especialmente empobrecida, entre la que destaca una alto porcentaje de población gitana<sup>1</sup> y, en menor medida, población inmigrante y otra población en situación de exclusión.
- En el caso de la población gitana, un 8,59% de sus viviendas en España se consideran infraviviendas. Hablamos de que esta situación afecta a más de 47.000 personas. La población que habita estos entornos parte de una situación previa con gran incidencia de la pobreza: el 86% están por debajo de ese umbral, con un 46% en situación de pobreza extrema, y una tasa de pobreza infantil del 89%.
- Buena parte de estas familias tiene en la venta ambulante, la agricultura o la venta de chatarra su fuente básica de ingresos, ya de por sí precaria. La imposibilidad de desarrollar su actividad económica en las calles, debido a la situación de confinamiento en que nos encontramos, están comenzando a generar una situación de desamparo y desprotección que ya están manifestando muchas familias en todo el territorio.
- Esa desprotección económica y el aislamiento al que se ven sometidas, hace muy complicado que puedan adoptar y seguir las medidas higiénicas y de distanciamiento social recomendadas por las autoridades sanitarias ante la crisis provocada por el COVID-19 y son obstáculos a la adopción de medidas preventivas.
- Ese mismo aislamiento impide que las autoridades puedan tener un conocimiento suficiente de lo que está ocurriendo en estos entornos, tanto desde el punto de vista sanitario, como de la cobertura de las necesidades sociales básicas, que comienzan a ser perentorias para muchas familias.

El Real Decreto 463/2020 por el que se declara el estado de alarma, consciente de esta vulnerabilidad y de la necesidad de seguir ofreciendo apoyos, establece en su artículo 7 las limitaciones de la libertad de circulación de personas, si bien exceptúa en su apartado e) la asistencia y cuidado a mayores, menores,

---

<sup>1</sup> Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, *Estudio-Mapa sobre Vivienda y Población Gitana* (2018)



dependientes, personas con discapacidad o personas especialmente vulnerables, entre las que se encuentran, sin duda, las personas y familias que viven en entornos segregados y altamente vulnerables.

Con carácter general, los criterios de actuación de toda la red de servicios sociales, sea cual sea su nivel administrativo de gestión, deben ser:

1. **PROTECCIÓN:** Asegurar el cumplimiento de la misión de los servicios sociales de ofrecer protección, atención y cuidados a la población y especialmente la que presenta mayor vulnerabilidad ante la enfermedad COVID-19.
2. **COOPERACIÓN:** Cooperar estrechamente con las autoridades, cumplir estrictamente sus indicaciones y colaborar activamente en la difusión de información correcta y pertinente en cada escenario. La desinformación o el miedo son el peor aliado este momento.
3. **PLANIFICACIÓN:** Contar en todos los servicios sociales, sea cual sea su naturaleza o titularidad, con planes de contingencia coordinados interadministrativamente y listos para su activación ante los diversos escenarios de forma que se asegure la continuidad de los servicios sociales esenciales.
4. **AUTOCAUIDADO:** Prevención y autoprotección de todo el personal de servicios sociales en función del [riesgo de exposición asumido](#), de forma que se asegure la operatividad de los recursos humanos, servicios y dispositivos de toda índole. Se debe afrontar la posibilidad de escasez de equipos de protección con sensatez y atendiendo a las instrucciones desde sanidad.
5. **CONVIVENCIA:** La sociedad debe mostrar sus actitudes más solidarias y prestar toda la colaboración ciudadana posible para ayudar a las personas más vulnerables en la actual situación. Los servicios sociales deben estar alerta y vigilantes ante la eventual aparición de comportamientos sociales irresponsables, de segregación o que atenten contra los derechos o la dignidad de las personas.

Atendiendo a la situación excepcional y considerando todo lo anterior, desde la Secretaría de Estado de Derechos Sociales se recomiendan las siguientes ACTUACIONES:



### 3. Actuaciones para la protección a las personas que residen en asentamientos segregados o en barrios en situación de alta vulnerabilidad:

#### 3.1.- Dirigidas a garantizar la atención.

- Los servicios sociales municipales **reforzarán, y reorganizarán** para su correcto y más eficaz funcionamiento, **los recursos existentes** para la atención a personas y familias que vivan en entornos segregados y altamente vulnerables, con el fin de atender las necesidades de esta población ante esta crisis sanitaria y el estado de alarma decretado. Así mismo, pondrán en marcha todas aquellas **nuevas iniciativas necesarias** para cumplir con las actuaciones señaladas en este documento.
- Cada Ayuntamiento o entidad local supramunicipal competente, en el que se constate presencia de asentamientos segregados o barrios en situación de alta vulnerabilidad, realizará un **diagnóstico de la situación, planificará los servicios y organizará los recursos** adecuados para cumplir con las actuaciones recogidas en este documento. Las Comunidades Autónomas apoyarán la actuación de las entidades locales en esta materia.
- Las corporaciones locales podrán contar, para desarrollar estas medidas y en caso de que lo consideren necesario, con la **colaboración de diferentes agentes y entidades** (voluntariado, ONG del tercer sector de acción social, empresas) para el mejor y más eficaz cumplimiento de las actuaciones recogidas en este documento. El personal especializado y los recursos de estas entidades son considerados en estos momentos, al igual que el de los servicios sociales públicos, esenciales para desarrollar actuaciones con las personas y familias afectadas por el impacto social de la crisis ocasionada por el COVID-19.

#### 3.2.- Atención de las necesidades básicas de personas que habitan en entornos segregados y especialmente vulnerables

- Con carácter general, las personas que viven en asentamientos segregados y barrios altamente vulnerables, **deberían cumplir las normas de confinamiento** establecidas para el resto de la ciudadanía al tiempo que se garantiza su seguridad, la cobertura de sus necesidades y la posibilidad de disponer de los servicios y prestaciones básicas.
- Ante el desconocimiento de cuál es la situación y del grado de cumplimiento de las medidas impuestas en estos entornos, los ayuntamientos **garantizarán seguimiento socio-sanitario** con la periodicidad suficiente como para atender adecuadamente la situación de las familias afectadas. Ello implicará:
  - Comprobar el estado de salud y derivar/orientar en caso necesario mediante notificación al correspondiente Sistema de Salud, en caso de presentar síntomas compatibles con COVID-19.
  - Explicar las medidas preventivas recomendadas por las autoridades sanitarias y asegurarse de que son adecuadamente comprendidas por las personas atendidas.
  - Atender las necesidades básicas (provisión de alimentos y otros productos de primera necesidad tales como medicamentos o productos de higiene básica) a la población residente en dichos barrios.



- Garantizar suministros básicos (agua, luz, gas, etc.) de acuerdo con el artículo 4 del RD-L 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.
- Garantizar la implementación de las medidas de higiene y sanitarias necesarias para evitar la propagación de la infección, incluida la provisión de material preventivo o, ante situaciones extremas, la provisión de alojamiento alternativo en caso de que fuera necesario para evitar la propagación del virus.
- Abordar cualquier otra circunstancia análoga que ponga en grave peligro la integridad, seguridad y protección de las personas residentes en estos entornos, así como la aplicación de las medidas de confinamiento y distanciamiento social impuestas por el estado de alarma
- El personal de Servicios Sociales que intervenga en dichos entornos y las fuerzas del orden encargadas de hacer cumplir las normas sobre movilidad de personas durante del estado de alarma, **colaborarán estrechamente**. Conviene recordar la importancia de velar por el respeto a los derechos fundamentales de estas personas y lo deseable de evitar las medidas coercitivas que, en su caso, siempre deberán ser proporcionales.

### 3.3.- Otras medidas a tener en cuenta

- Las corporaciones locales, en colaboración con las comunidades autónomas, facilitarán el **acceso de estas familias a prestaciones que garanticen sus ingresos** mientras no les sea posible desarrollar sus actividades económicas habituales: ayudas económicas o materiales de emergencia, tramitación de rentas mínimas o prestaciones extraordinarias que pudiesen implementarse con motivo de la crisis, etc. En todos los casos se deberá agilizar al máximo el procedimiento considerando la urgencia de la situación, evitando los procedimientos administrativos habituales.
- Para las prestaciones monetarias, las entidades locales prestadoras deberán incorporar procedimientos de anticipo de caja fija u otros similares que permitan la eficacia de las medidas adoptadas para esta y otras eventualidades con la base de la decisión facultativa de los servicios sociales.
- Los hogares a los que se refiere este documento suelen estar, en un alto porcentaje, compuestos por niños y niñas. En ese sentido se garantizará:
  - Que todos los **que percibían becas de comedor** tengan garantizada una alimentación adecuada, equilibrada y saludable, a través de mecanismos de ayuda alimentaria o, en su defecto, a través de transferencias monetarias a las familias.
  - Asegurar la **cobertura de todas las necesidades de la primera infancia** (0-3 años) y de las mujeres embarazadas.
  - Garantizar el **seguimiento y el apoyo a niños y niñas en sus tareas escolares** durante el tiempo que dure el confinamiento, para minimizar el perjuicio que la situación pudiera ocasionar en su rendimiento escolar.



- El **seguimiento** (y en su caso, la intervención) **ante cualquier situación de riesgo**, desprotección o desamparo a los efectos de la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, así como de la normativa autonómica aplicable, que pueda verse acuciada por la situación de confinamiento en el hogar.
- Se pondrán en marcha mecanismos extraordinarios y urgentes, a través de los Servicios Sociales, en colaboración con las entidades sociales que trabajan con las familias más vulnerables, para atender e informar a estas personas sobre sus derechos, sobre la disponibilidad de ayudas y prestaciones, o cómo actuar ante casos de despidos o situaciones laborales que les pueden afectar por su precariedad laboral.

### 3.4.- Personal de atención

- En la medida de lo posible, se suministrará a los profesionales que atiendan los servicios y actuaciones recogidas en este documento, con **equipos de protección individual adecuados** para llevar a cabo su trabajo con seguridad. Así mismo, recibirán una **formación básica** para poder desarrollar su labor con seguridad y con un conocimiento real de los riesgos y de las medidas para evitarlos.
- Para una correcta atención, el personal de servicios sociales que atiende a esta población deberá **reforzarse con personal sanitario** que garantice una intervención integral sobre las consecuencias tanto sanitarias como sociales vinculadas a esta situación de crisis.
- El personal técnico preciso para la correcta gestión de los servicios y actuaciones descritas en este documento goza expresamente de la excepción formulada en el artículo 7 del Real Decreto 463/2020, de forma que se **deberá facilitar su movilidad en el ejercicio de sus funciones**. En este sentido se recomienda que las entidades prestadoras de servicios (públicas o privadas) doten a este personal de algún documento que acredite dicha condición en caso de ser requeridos por las fuerzas del orden en sus desplazamientos.
- El voluntariado social tiene un papel relevante en estos momentos pero en ningún caso deberá actuar sin el debido conocimiento, coordinación y autorización públicas. Solo podrá actuar **en el seno de entidades y ONG de voluntariado** y siempre bajo la **supervisión de los servicios sociales municipales u otras autoridades**. No se permitirán actuaciones de iniciativa individual o colectiva sin el conocimiento y coordinación de los servicios sociales municipales.