

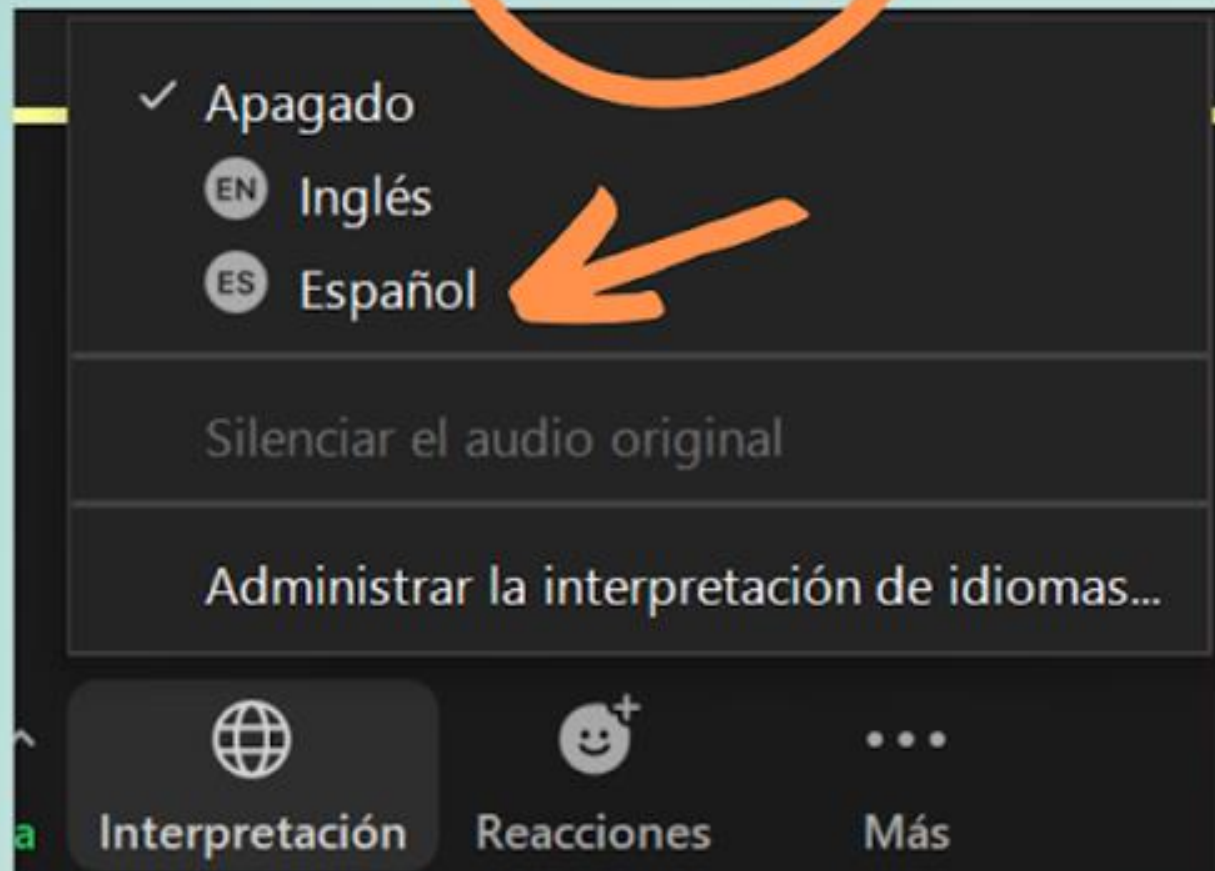
Transformando el acceso a los refugios: herramientas prácticas para la coordinación de programas

20 de enero de 2026

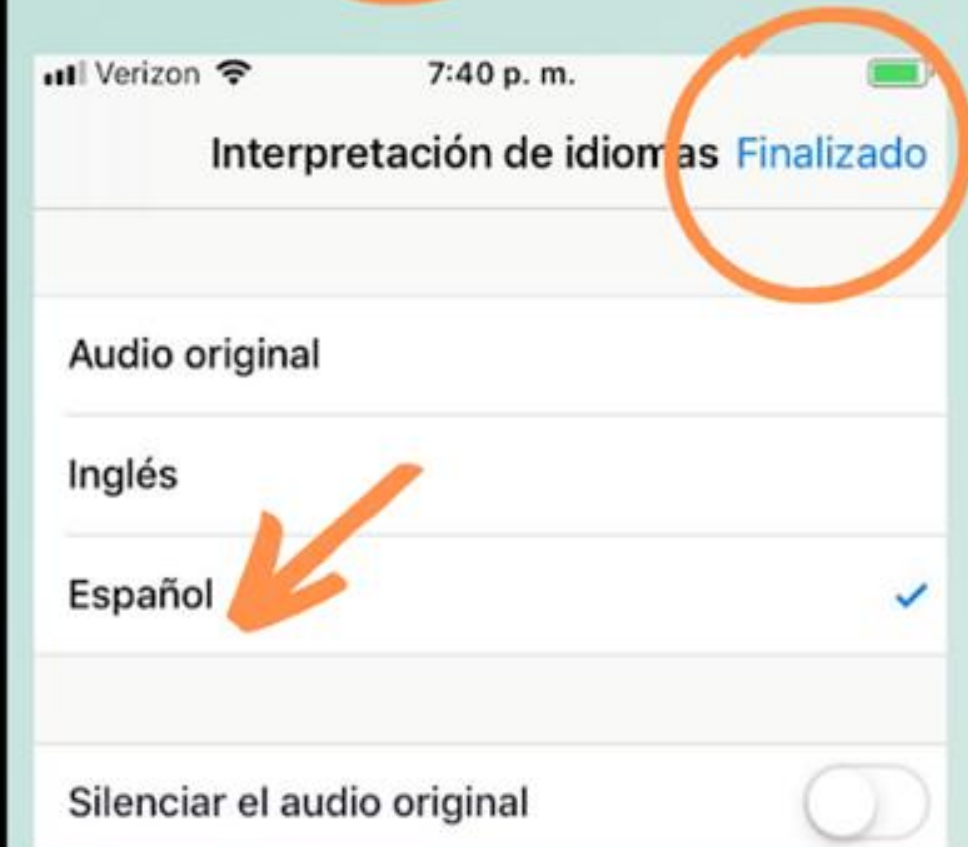
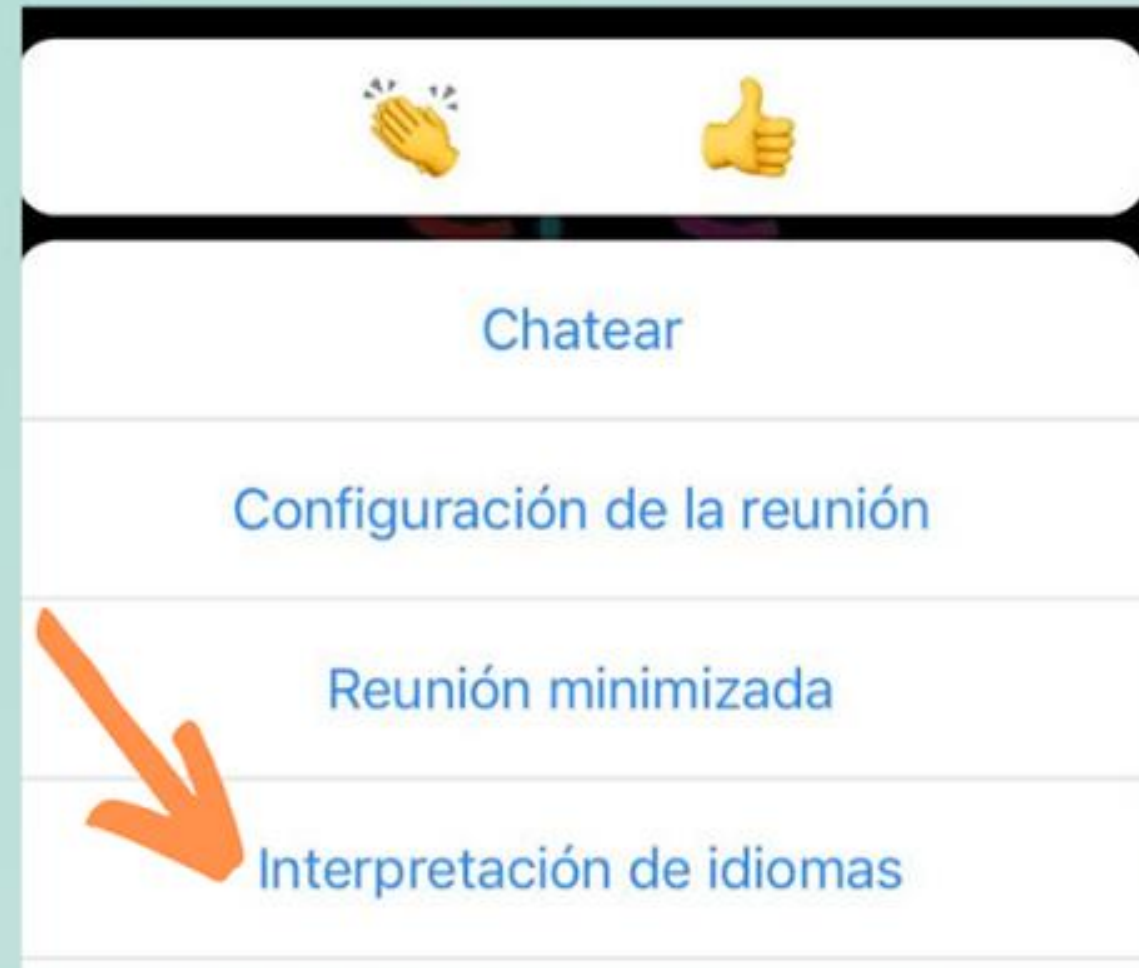
PARA ACCEDER A LA INTERPRETACIÓN



Por computador



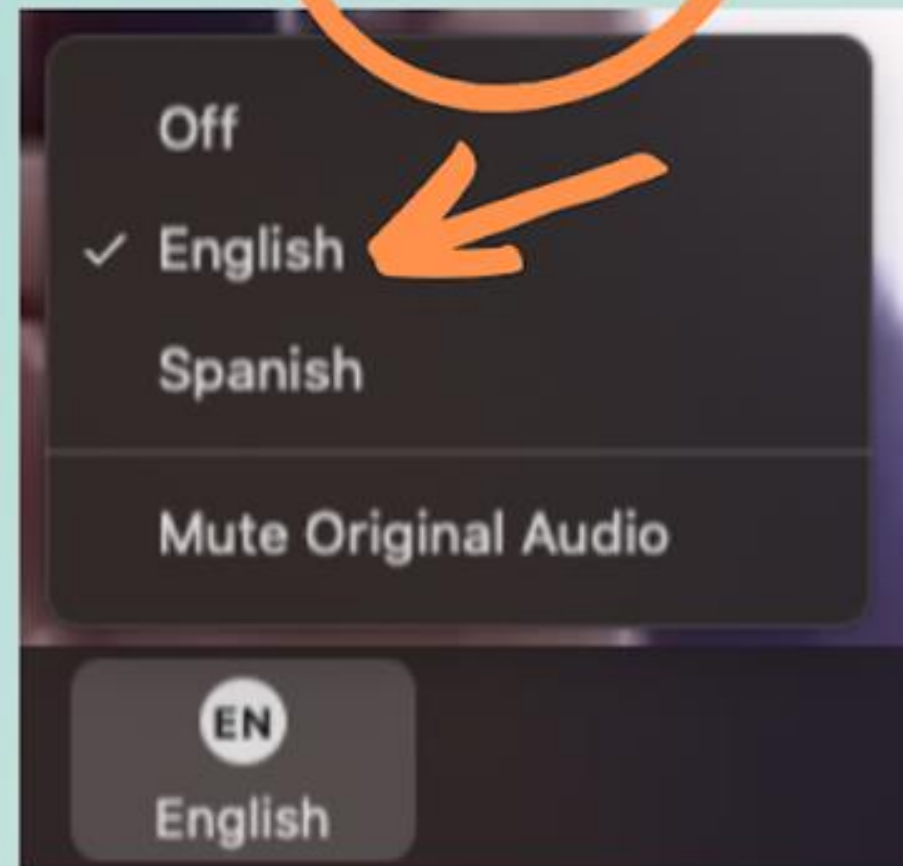
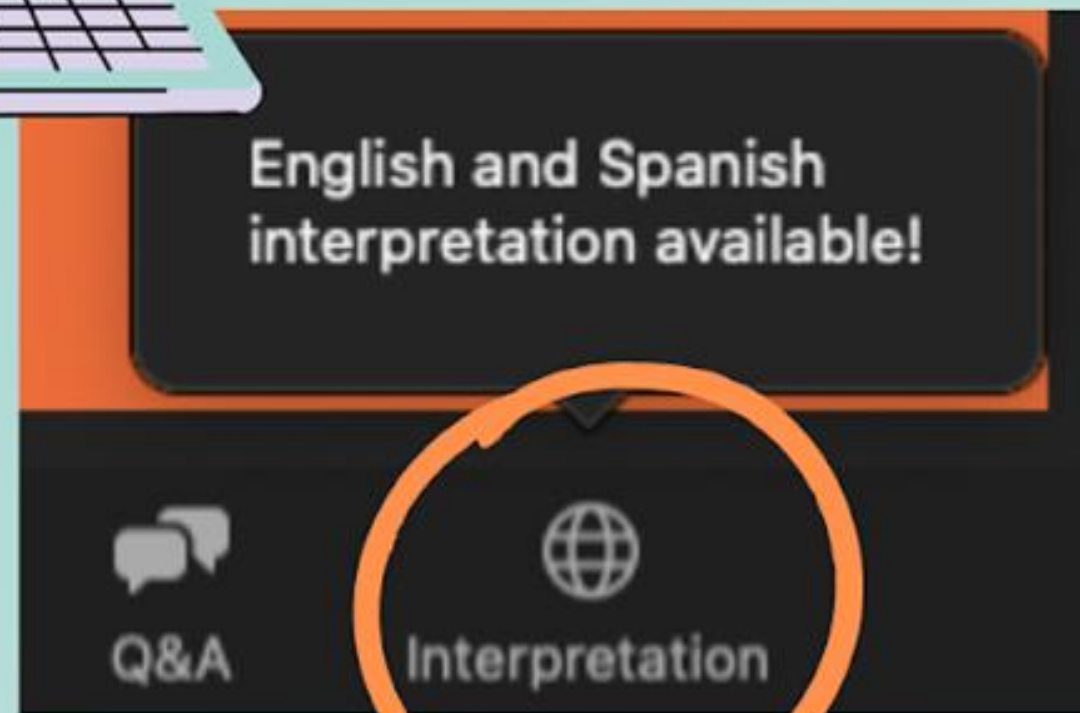
Por teléfono inteligente



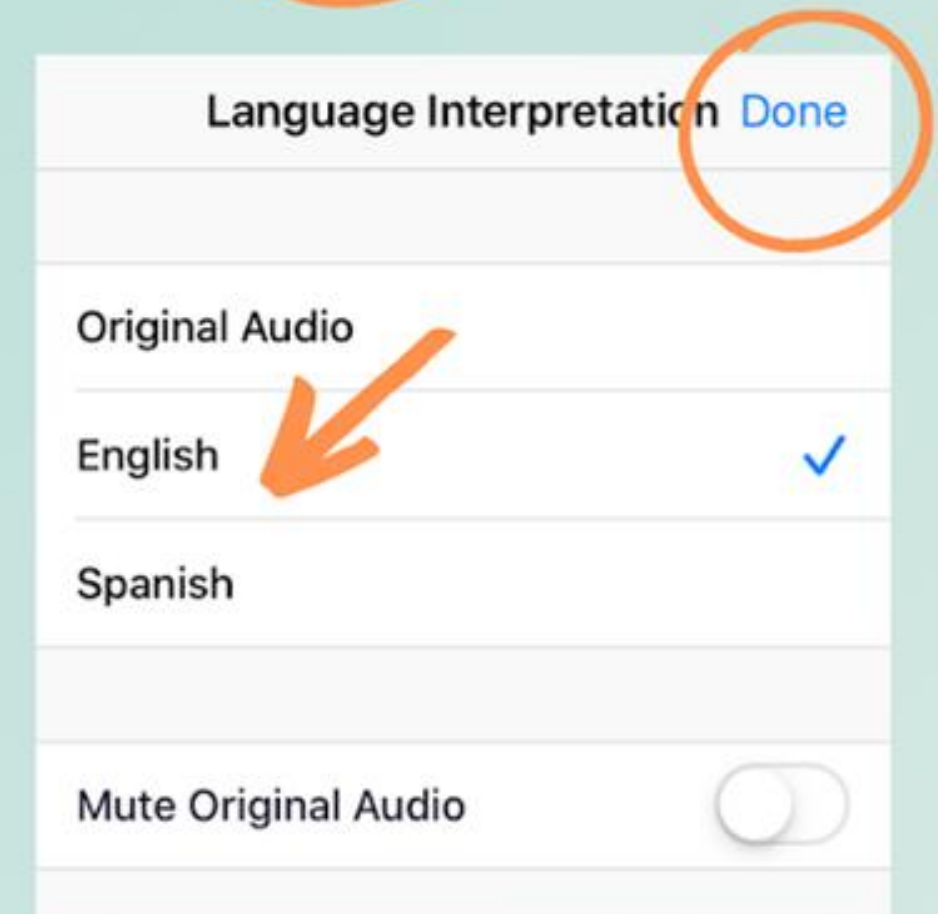
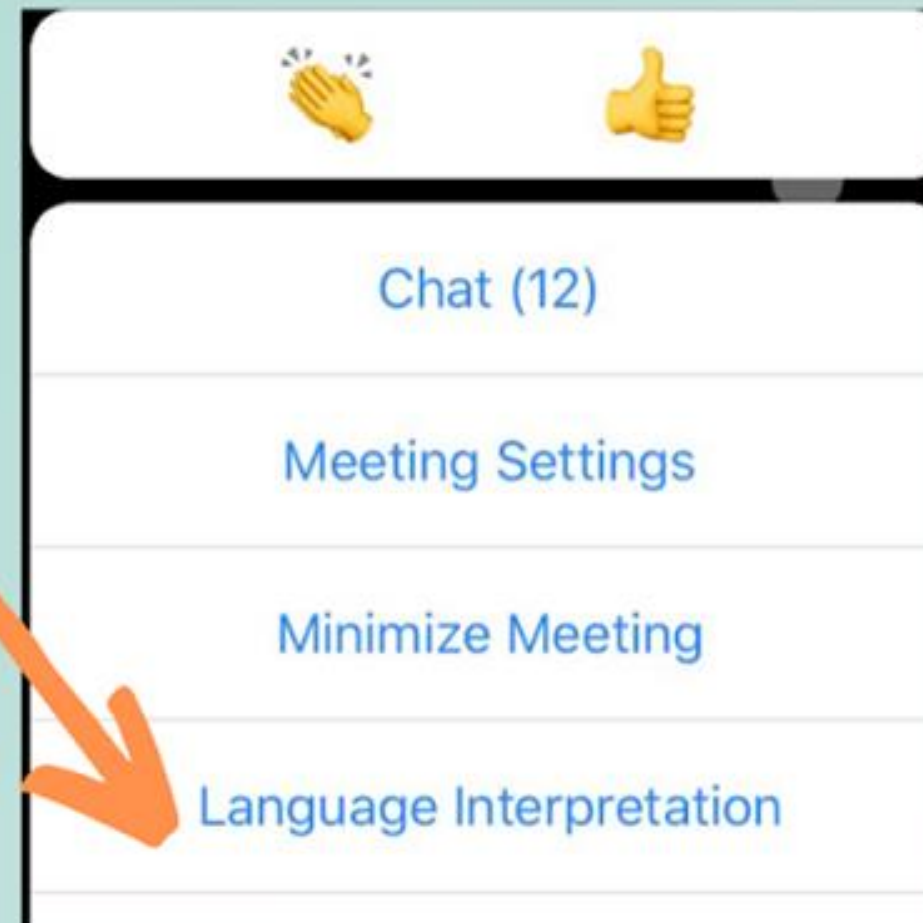
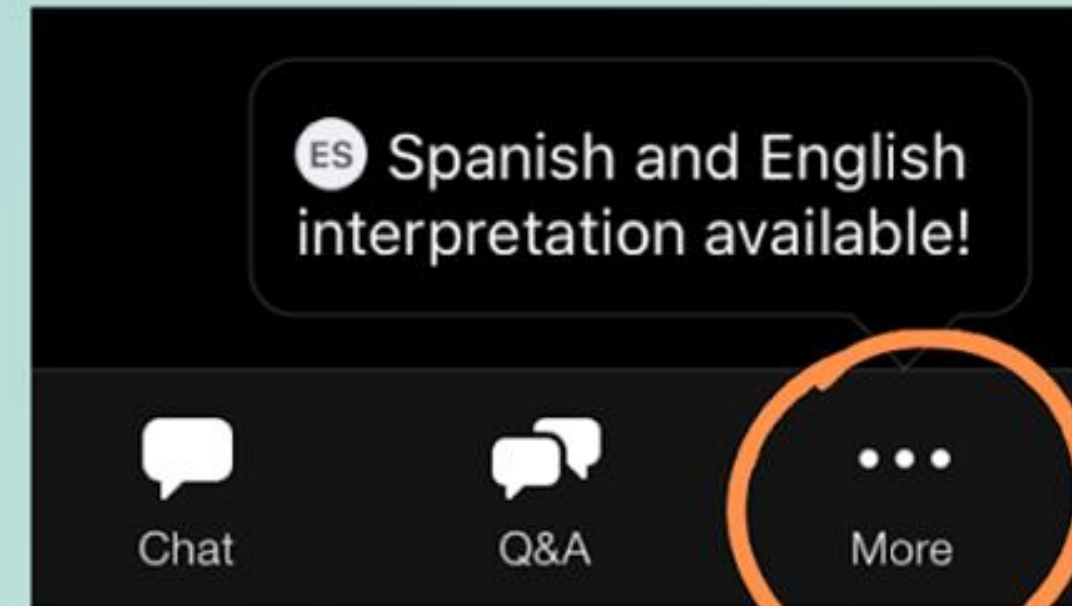
TO ACCESS INTERPRETATION



Via computer



Via smartphone



Repaso de la sesión

- Bienvenida
- Transformando el acceso a los refugios: herramientas prácticas para la coordinación de programas
- Espacio para preguntas y respuestas
- Cierre

Logísticas del seminario virtual:

Esta presentación está siendo grabada.

Hay transcripción en vivo y subtítulos disponibles.

Por favor, envíanos tus preguntas utilizando la función de Q&A [Preguntas y Respuestas].

Hay uso limitado de la función del chat. Es difícil traducir en tiempo real y es posible que no sea accesible para los dispositivos de asistencia.

Por favor comunícate con nuestro personal si experimentas problemas técnicos que no dejan de ocurrir.

El Centro Nacional de Creación de Capacidades sobre la Vivienda Segura y de Apoyo para Sobrevivientes de Violencia Doméstica de la NRCDV

Nuestro objetivo es mejorar la respuesta a les sobrevivientes de violencia doméstica y sus familias mediante una serie de servicios y programas de vivienda para personas sin hogar financiados con fondos públicos y privados.



*Transformando el acceso a los
refugios: herramientas prácticas para
la coordinación de programas*

Presentado por:

Megan Rabbitt, directora de colaboraciones estratégicas

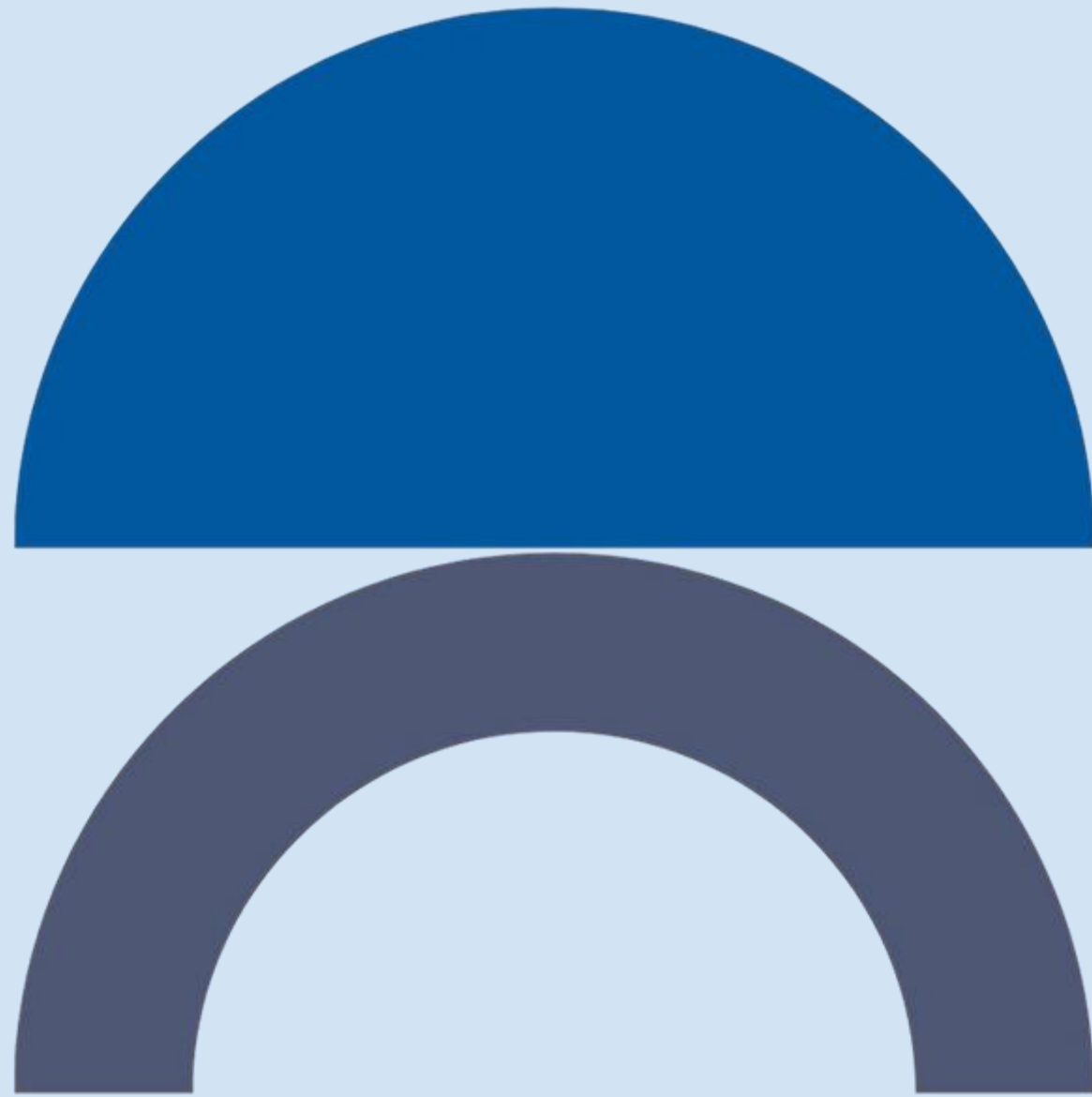
Objetivos

- Reconocer las barreras a las que se enfrentan las personas que sufren de violencia doméstica e inseguridad en materia de vivienda.
- Conversar sobre la ineficiencia de un sistema de vivienda fragmentado.
- Conversar sobre la importancia de la colaboración entre los proveedores de servicios.
- Demostrar cómo crear una respuesta comunitaria bien equilibrada ante las situaciones de emergencia en cuanto a vivienda.
- Explorar las soluciones en la plataforma ReloShare.

Comprendiendo las barreras para acceder a viviendas de emergencia...

El proceso de solicitud es complicado



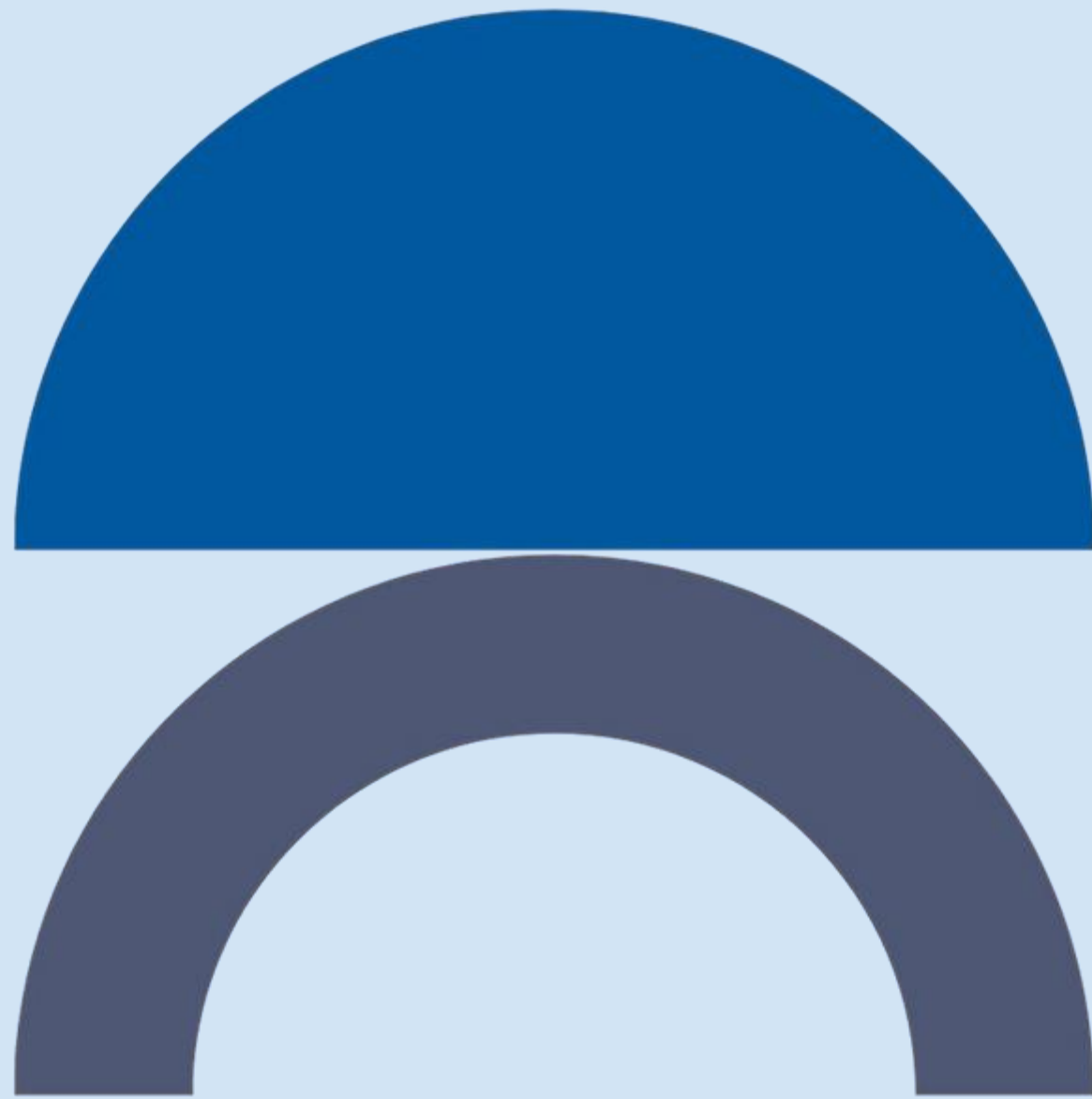


Los formularios son largos y confusos

Muchos programas de vivienda exigen a las personas que solicitan ayuda que completen formularios extensos y complicados, lo cual puede resultar abrumador y confuso, especialmente para quienes tienen un nivel de alfabetización limitado o barreras de idioma.

Hay varias solicitudes

Las personas a menudo tienen que presentar solicitudes por separado para varios programas, cada uno con sus propios requisitos y trámites, lo que genera redundancia y aún más frustración.



Requisitos de documentación

Reunir la documentación necesaria (por ejemplo, Documento de identidad, comprobante de ingresos, verificación de residencia) puede ser un desafío para las personas que han perdido documentos importantes o que no tienen una dirección estable.

Es un reto tecnológico

Muchos procesos de solicitud ahora se hacen en línea, lo cual puede ser un problema para quienes no tienen acceso confiable a Internet o no saben usar la tecnología.



Comprendiendo las barreras para acceder a la vivienda de emergencia...

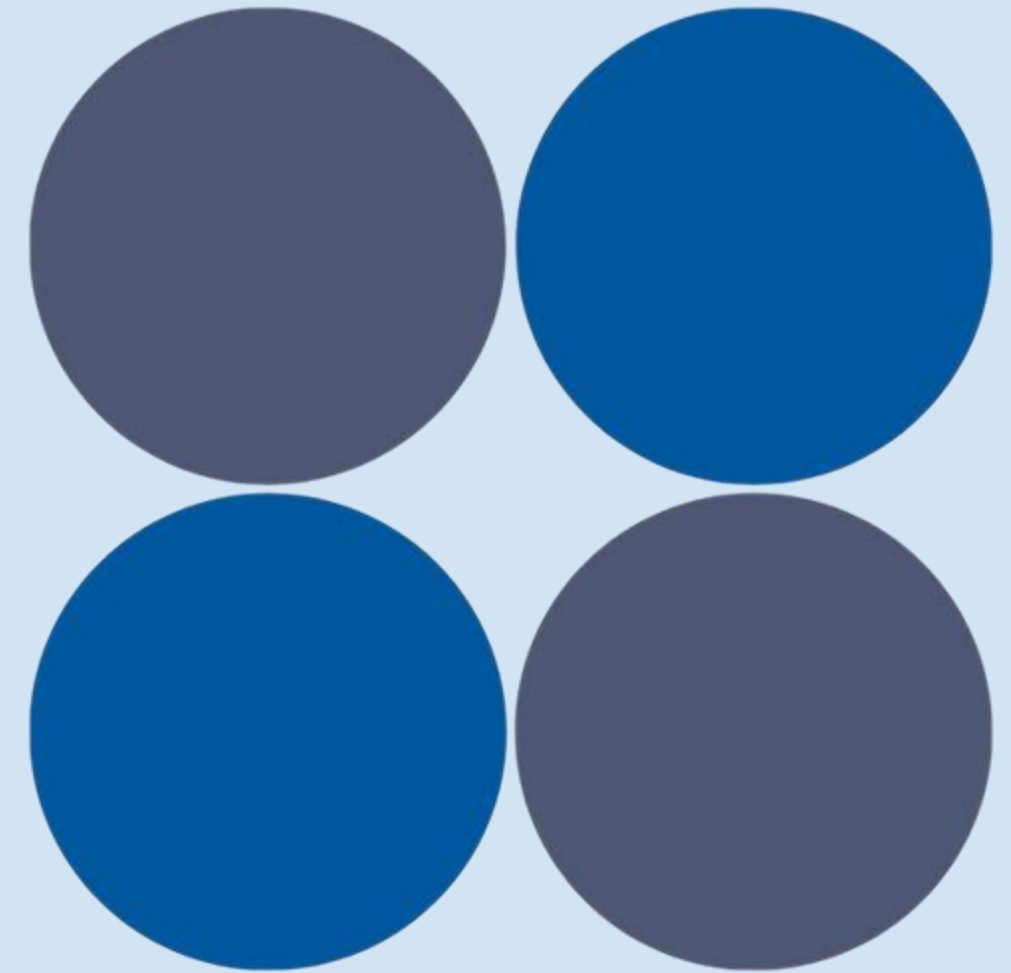
La falta de información y sensibilidad

Las brechas en la información

Muchas personas que sufren inseguridad en cuanto a la vivienda desconocen toda la amplia gama de servicios y recursos que tienen a su disposición.

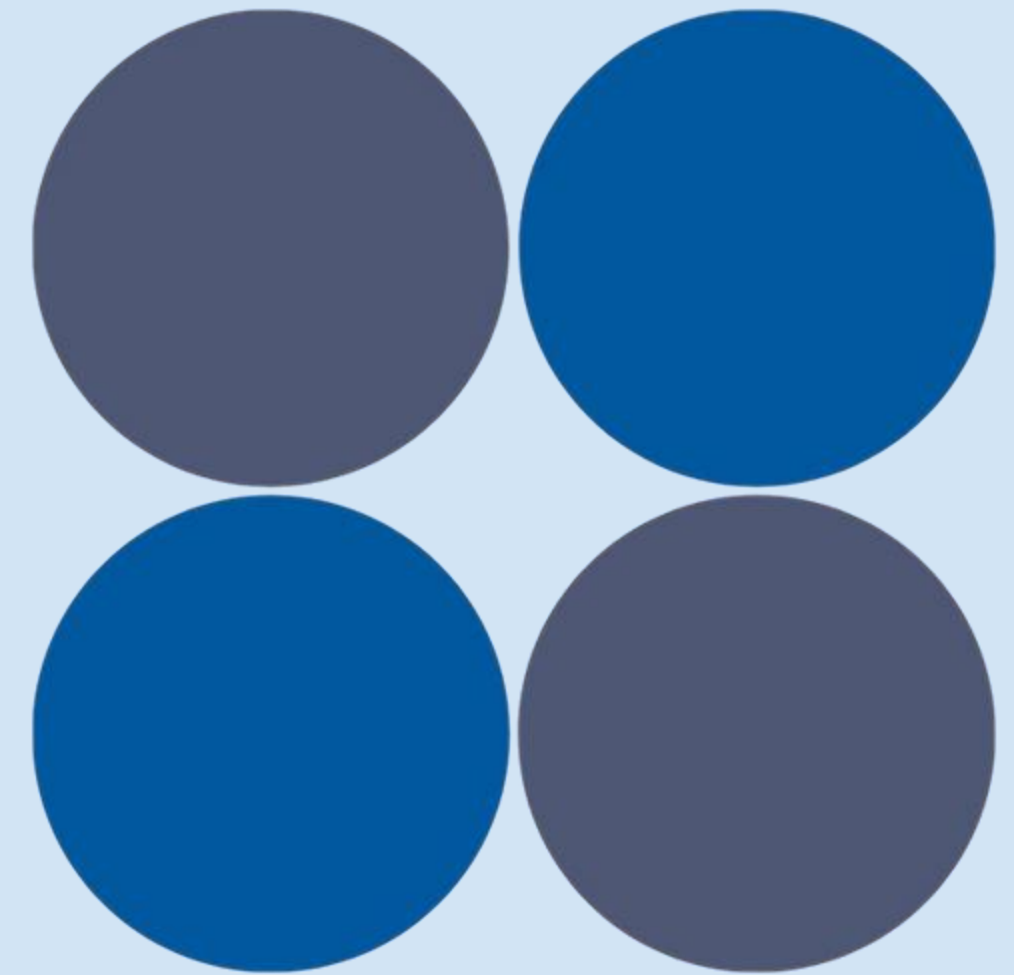
La comunicación inconsistente

Es posible que los proveedores de servicios no dispongan de un método estandarizado para difundir información sobre los recursos disponibles, lo que da lugar a que se comparta información incoherente y desactualizada.



Las barreras culturales y de idioma

Es posible que la información sobre los servicios no esté disponible en varios idiomas o en formatos culturalmente apropiados, lo que dificulta el acceso a los servicios necesarios a las personas que no hablan inglés o que provienen de entornos culturales diversos.



Las dificultades de alcance

Llevar a cabo una labor de alcance efectiva (difusión de información) con las comunidades marginadas puede ser limitada, lo que hace que muchas personas no sepan dónde ni cómo buscar ayuda.

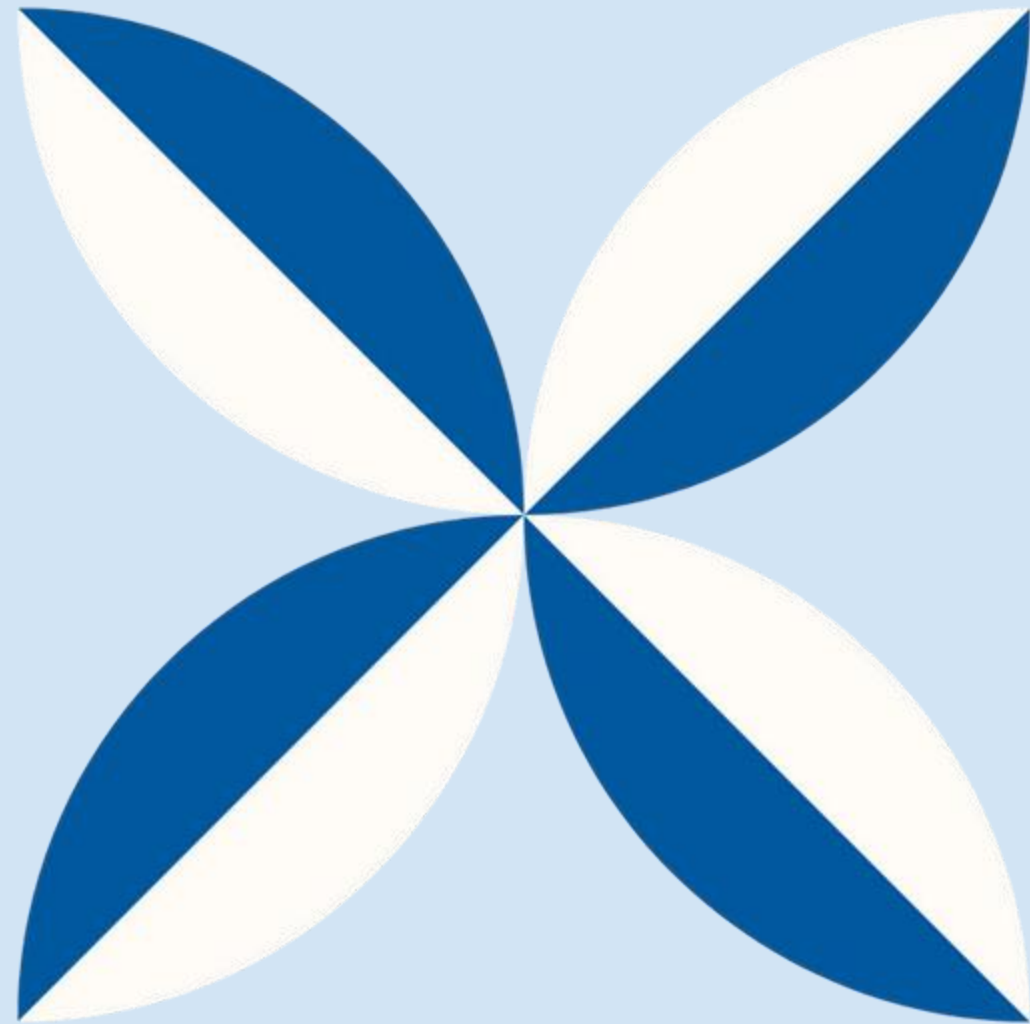
Comprendiendo las barreras para acceder a la vivienda de emergencia...

*Barreras con el transporte o los
retos geográficos*



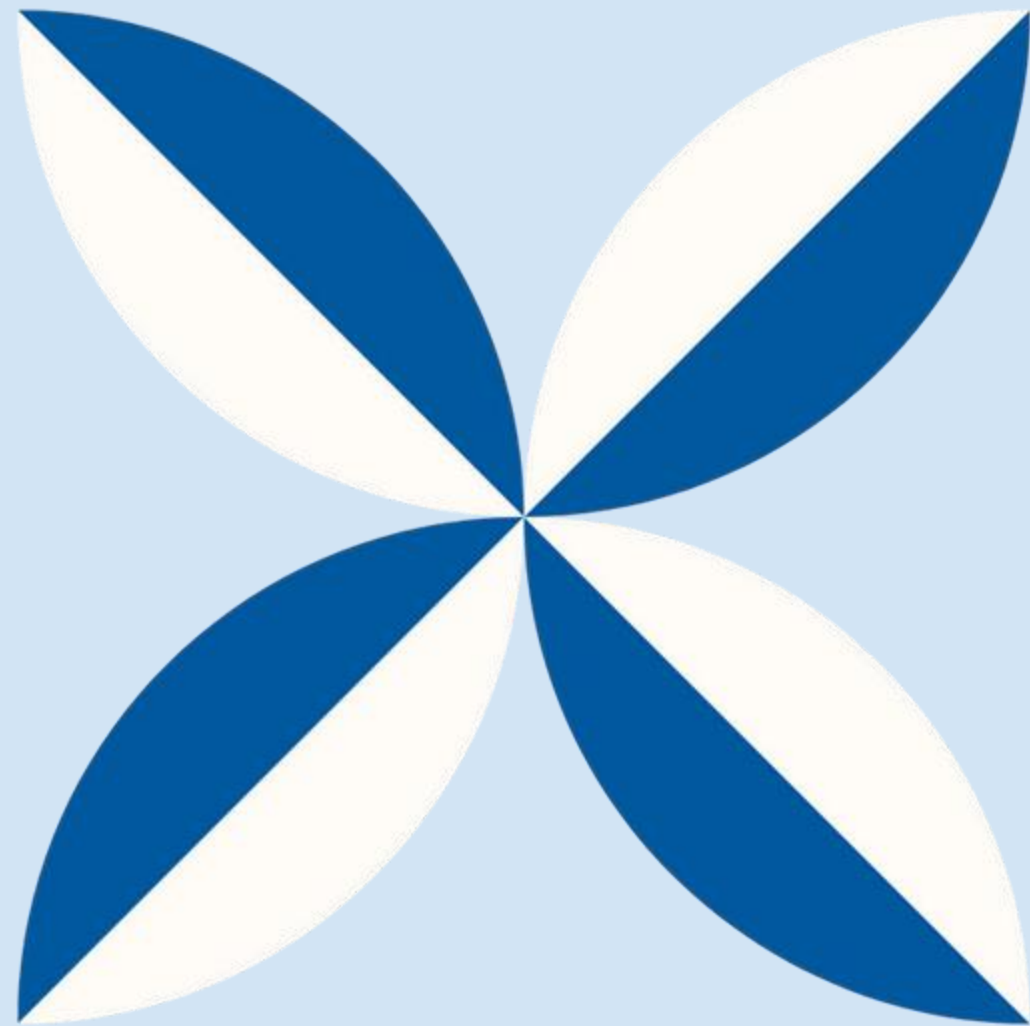
Limitaciones del transporte público

En muchas zonas, las opciones de transporte público son limitadas, lo que dificulta que las personas puedan desplazarse hasta los proveedores de servicios o a donde están las viviendas de emergencia, esto ocurre especialmente en las zonas rurales o suburbanas.



La distancia a los servicios

Los servicios esenciales y las opciones de vivienda pueden estar lejos y esparcidos en una zona geográfica grande, esto requiere que las personas viajen grandes distancias incurriendo así en gastos y en trayectos que consumen tiempo.



Los retos de accesibilidad

Algunas personas pueden tener discapacidades físicas o condiciones de salud que dificultan su desplazamiento, y no todos los puntos de servicio son totalmente accesibles.

Las preocupaciones por la seguridad

Viajar a determinadas zonas puede suponer un riesgo, especialmente para las personas que sufren violencia doméstica o que corren el peligro de ser explotadas.



La importancia de una respuesta comunitaria integral

Puntos difíciles para los proveedores de servicios a las víctimas

Limitantes para el refugio

- Disponibilidad irregular de camas en los refugios
- Coste de funcionamiento del refugio

Limitantes para el hotel

- Establecer relaciones con hoteles locales y agilizar los trámites (tarjeta de crédito, identificación, hora de registro).
- Dificultad en la comunicación y las actualizaciones en tiempo real.

Limitantes administrativas

- Cargas administrativas y recursos limitados

Impacto en los proveedores de servicios sociales

- **Los proveedores de servicios para víctimas (VSP, por sus siglas en inglés) se enfrentan a sistemas desactualizados**
- **Relaciones entre las organizaciones sin ánimo de lucro y los hoteles**
- Una persona usuaria actual del programa Safe Stays acudió a nosotros en busca de ayuda y tras contactarse con dos hoteles locales.
Un hotel ofrecía tarifas fijas, pero realizaba cobros incorrectos de forma constante; el hotel le cobró a la agencia tres veces por la misma estancia.
Un hotel le exigió a la agencia que acudiera en persona para dejar una tarjeta de crédito y le siguió la cuenta a la persona que fue huésped.
- En una conversación con una coalición contra la violencia doméstica en 2025, se reveló que, en promedio, cada uno de los programas miembros llamaba a 27 lugares diariamente para obtener información actualizada sobre disponibilidad de viviendas o intentar conseguir camas en refugios para las personas a las que apoyaban.

Sistemas de vivienda fragmentados

Falta de continuidad en la atención médica

- Una persona que es sobreviviente de violencia doméstica puede necesitar visitar físicamente más de una docena de lugares para recibir servicios, vivienda y apoyo.
- Las personas sobrevivientes pueden tener que completar solicitudes/formularios de admisión con la misma información varias veces.

Crea frustración y agotamiento. Puede ser necesario ausentarse del trabajo o la escuela, buscar transporte para acudir a citas o presentar solicitudes.

● Solo incrementa el trauma y el estrés.

- La falta de procesos simplificados puede provocar un nuevo trauma, ya que a menudo se exige a las personas sobrevivientes que repitan sus historias cada vez que ingresan a nuevos programas o servicios, y es posible que se enfrenten a rechazos repetidos.

"Que te den 10 folletos informativos es bastante abrumador... Esa vez, sentía incomodidad al contar mi historia... no quería contar mi historia 10 veces en 10 lugares distintos. Si tuviese un solo lugar al que ir y pudiese contar mi historia solo una vez, eso sería mucho menos abrumador..." -

Sobreviviente del condado de Pinellas (del Centro de Justicia Familiar CASA)

- Debido a los recursos limitados o a la falta de coordinación y colaboración en toda la comunidad, es posible que a les sobrevivientes se les ubique en programas de vivienda que no se ajustan a sus necesidades.

Sistemas de vivienda fragmentados

- **Información inconsistente**

La falta de coordinación interna o entre los servicios/socios comunitarios puede dar lugar a una respuesta inadecuada o a referidos inadecuados.

- *Es decir, una persona defensora remite a le sobreviviente con dos hijos al programa de vivienda de transición sobre el que tienen un folleto informativo.*
- *El programa consigue una vivienda para la persona en el plazo de una semana con un proceso de solicitud/admisión mínimo. Un mes después, le sobreviviente remite a otre sobreviviente soltere (sin hijos) al mismo programa y, basándose en su experiencia previa, le dice que el proceso de solicitud será mínimo. Por el contrario, le sobreviviente tiene que reunirse con el programa dos veces en persona y proporcionar un formulario de referencia del que la personas defensora desconocía.*
- *El folleto que tenía la persona defensora se refería específicamente a los programas familiares; los programas de vivienda para hombres y mujeres solteres tienen procesos y requisitos diferentes que le defensore desconocía.*

- Los ciclos de financiación suelen dar lugar a cambios en los servicios o requisitos. Los folletos desactualizados pueden incluir servicios que ya no están disponibles.

- **La ineficiencia y los procesos que drenan tiempo**

- Los enfoques fragmentados dan lugar a esfuerzos duplicados por parte de les proveedores, lo que supone una pérdida de tiempo y recursos que podrían utilizarse para atender de forma más eficaz a les sobrevivientes.
 - *Por ejemplo, rellenar nuevos formularios LAP/DA o planes de seguridad durante el proceso de admisión en cada centro, en lugar de dedicar tiempo a evaluar y responder a las necesidades de salud mental, ponerse en contacto con los servicios de asistencia jurídica, etc.*

Ejemplos de casos: sistemas de vivienda fragmentados

1. Una mujer sobreviviente que tiene a un animal de apoyo emocional llama a la línea directa del condado para casos de violencia doméstica en busca de vivienda de emergencia. *Menciona un amplio historial de abuso físico, sexual y emocional, incluyendo una reciente agresión. Se realiza el DA/LAP.*
2. La línea directa del condado para casos de violencia doméstica remite a la sobreviviente al refugio del condado para casos de violencia doméstica con el que tienen un memorando de entendimiento establecido, **según el procedimiento estándar de evaluación y remisión. La línea directa proporciona el DA/LAP al refugio, agilizando la entrada al mismo. Sin embargo, en el momento de la admisión se le pide a la sobreviviente que describa por segunda vez los detalles de la agresión más reciente.*
3. El refugio para víctimas de violencia doméstica remite a la sobreviviente al refugio local para animales para el alojamiento temporal. *El refugio de violencia doméstica completa los trámites de remisión para el refugio de animales. Sin embargo, la sobreviviente debe coordinar el transporte al refugio de animales. Sin carro ni acceso a transporte público que permita mascotas, ella se ve obligada a relatar lo que le pasó recientemente para poder pedirle a una amistad que la lleve.*
4. La sobreviviente tiene una estancia máxima de 30 días en el refugio local, sin su animal de apoyo emocional. *La sobreviviente recibe servicios de apoyo emocional y de salud mental durante su estancia. Sin embargo, solo puede visitar a su animal de apoyo emocional (AAE, por sus siglas) una vez a la semana debido a la ubicación y a la falta de transporte. La separación de su animal de apoyo emocional es una barrera importante para la recuperación de la sobreviviente, y ella se siente aislada.*

**Una organización local de ayuda a víctimas disponía de fondos para pagar por un cuarto de hotel que admite mascotas y por el transporte. Sin embargo, el memorando de entendimiento entre la línea de atención telefónica y el refugio estipulaba que todas las mujeres sobrevivientes de violencia doméstica con puntuaciones DA/LAP superiores a un determinado número debían ser remitidas directamente al refugio. Este estricto protocolo creó barreras innecesarias para la sobreviviente y afectó negativamente su proceso de recuperación.*

Recursos

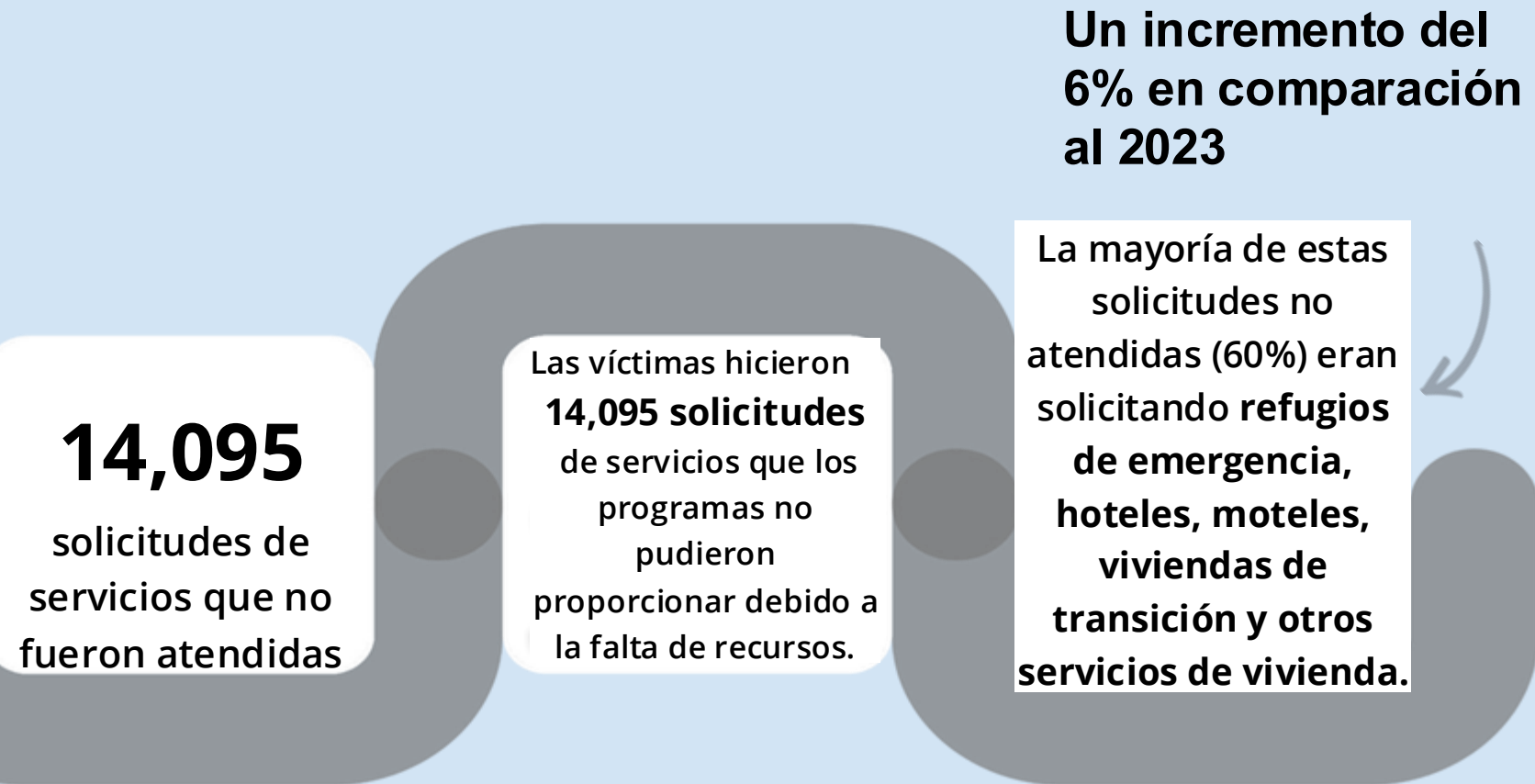


Camas y disponibilidad



- **Lo que sabemos:**
 - El 38 % de todas las víctimas de violencia doméstica llegan a quedarse sin hogar en algún momento de sus vidas.
- **En un solo día de 2024:**
 - 50,188 víctimas de violencia doméstica encontraron refugio en albergues de emergencia, viviendas de transición, hoteles, moteles u otras viviendas proporcionadas por programas locales.
 - 8,457 víctimas de violencia doméstica tenían necesidades de vivienda que no fueron atendidas.
- **Qué necesitamos saber:**
 - ¿Cuántas camas quedan disponibles cada noche?
 - Informes del HUD (Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano) vs. Informes de los refugios de violencia doméstica
 - ¿Cómo trabajamos en conjunto para mejorar la eficiencia y el acceso a la vivienda?

Informe de 2024 de los casos de violencia doméstica por la NNEDV (Red Nacional para Poner Fin a la Violencia Doméstica)



79,088 víctimas fueron atendidas

50,188 adultos e infancias encontraron un espacio en refugios de emergencia, viviendas transicionales, hoteles, moteles y otras viviendas brindadas por programas locales.

28,9001 adultos e infancias recibieron servicios de apoyo como transporte, acompañamiento a citas de la corte, consejería y más.

Tabla 1: principales servicios brindados el 9/4/2024	% de programas brindando servicios
Refugio de emergencia	68%
Transporte	49%
Acompañamiento legal o a las citas de la corte	48%
Apoyo infantil	45%
Apoyo de idioma (bilingüe)	43%
Apoyo relacionado a la vivienda/casero	41%
Apoyo relacionado a la salud mental	41%
Terapia/consejería para personas adultas	41%
Apoyo relacionado a los beneficios públicos/TANF/Seguridad social	38%
Vivienda transicional o de otro tipo (administrada por un programa contra la violencia doméstica)	37%

26,109 personas contactaron las líneas de ayuda

Las líneas de ayuda o ‘hotlines’ son vitales para víctimas en peligro pues brindan apoyo, información, planes de seguridad y otras herramientas a través de mensajes de texto, llamadas, chats o correos electrónicos.



Encuesta nacional sobre sinhogarismo



771,48 PIT **(18%)**



512,007 personas **(9.6%)**



259,473 Familias con hijos **(39.4%)**



153,585 en sinhogarismo crónico **(6.6%)**



32,882 veteranos **(-8%)**



38,170 jóvenes no acompañados **(10%)**



Conteo de camas en vivienda de Programas CoC



509,710

Total por año



15,124

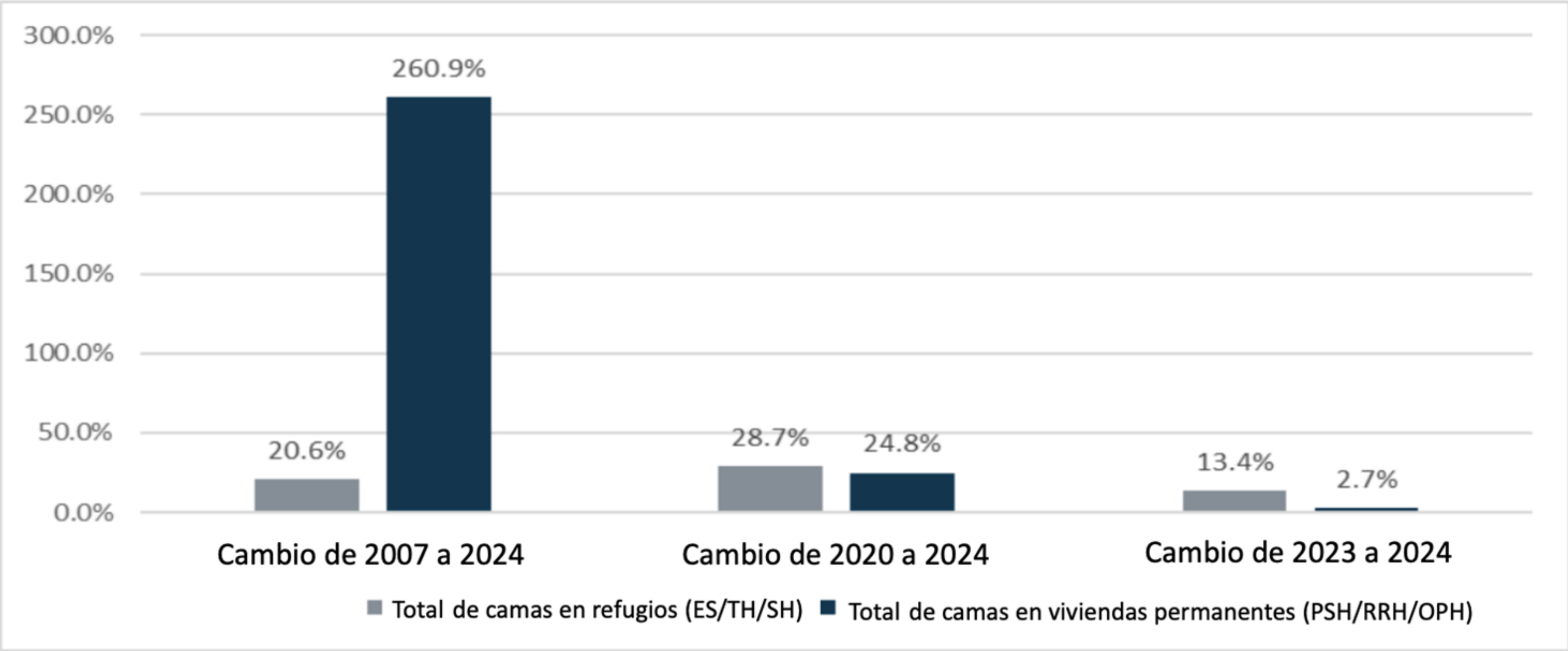
Por temporada



67,794

Exceso/voucher

Cambios en el conteo de camas en refugios y vivienda permanentes, 2007-2024





Proyecto nacional de datos del sin hogarismo

Ocupación de camas por violencia doméstica, PIT 2023 **67% llenas**



2,023 refugios de emergencia



36,068 camas en refugios de emergencia



32,829 de clientes totales



8,883 clientes en vivienda transicional



24,009 clientes en refugios de emergencia



11,875 camas en vivienda transicional

75% llenas



Exploración de soluciones tecnológicas

*Herramientas de ReloShare
que facilitan la coordinación
de proyectos*



¿Por qué somos una compañía tecnológica que se enfoca en productos de servicio social?

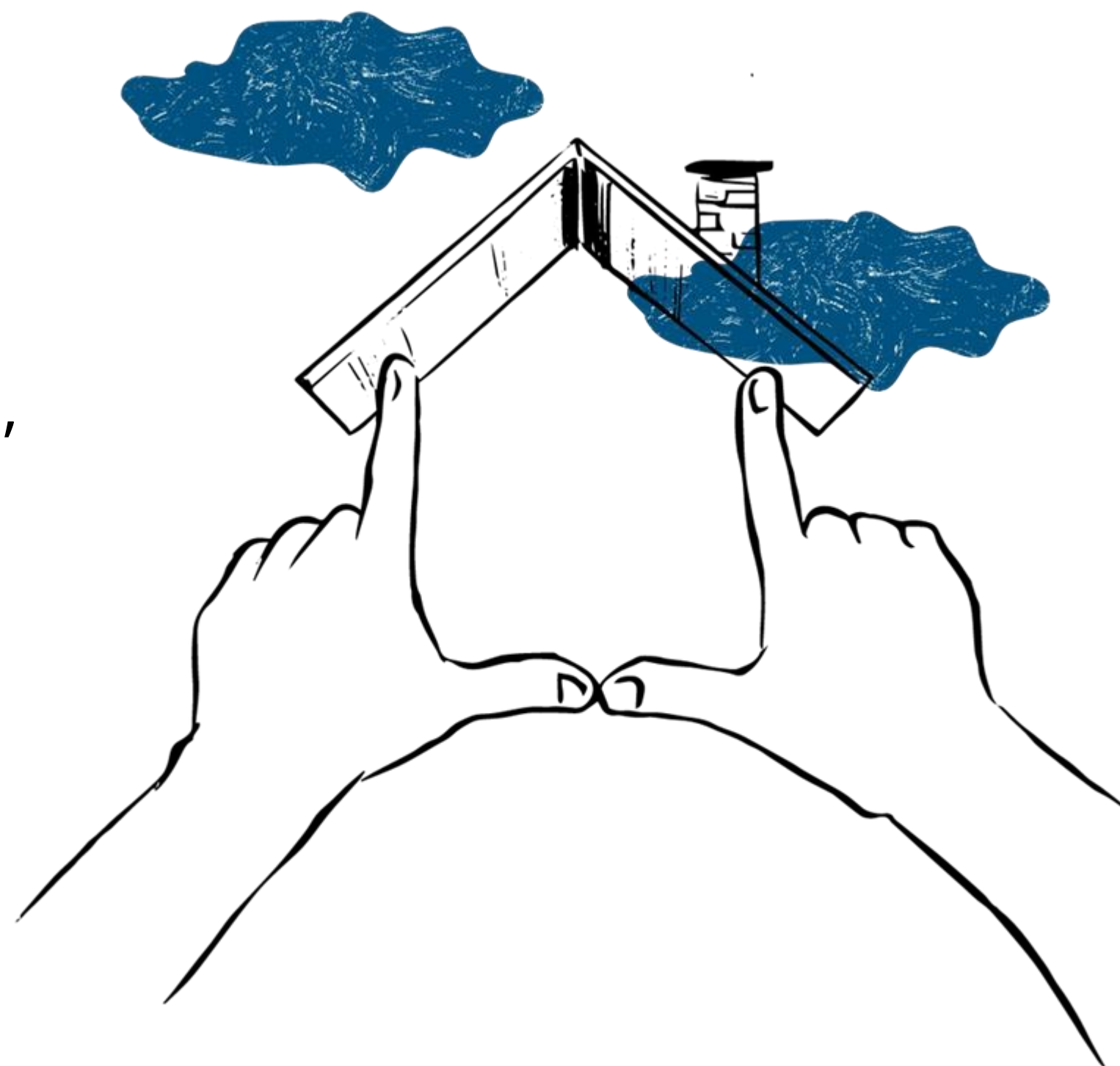
El personal de ReloShare usa su experiencia como **defensores directes de los sobrevivientes** para **crear e implementar soluciones escalables a nivel nacional** a los retos más comunes del día a día a los que los demás defensores se enfrentan en todo el país.

Nuestra misión:

Proporcionar soluciones innovadoras que garanticen que las agencias de servicios sociales puedan garantizar un lugar seguro donde alojarse a las personas que lo necesitan, lo que tiene un impacto positivo en sus vidas.

Nuestra visión:

Asegurarnos de que nadie se quede sin un lugar seguro cuando más lo necesitan.



SAFE STAYS · THE GROVE

Programas Continuum of Care (CoC) o Continuación del Cuidado

The Grove y Safe Stays representan un enfoque facilitado por la tecnología para las solicitudes de vivienda de emergencia, la gestión de refugios y las remisiones.

Una plataforma de reserva de habitaciones de hotel para agencias de servicios sociales que proporciona una red de seguridad crucial cuando los refugios no tienen capacidad suficiente. Esta herramienta, independiente o integrada con The Grove, garantiza opciones de alojamiento inmediatas, respeta la privacidad y la seguridad de los sobrevivientes y elimina barreras como las tarjetas de crédito y los documentos de identidad.



Una plataforma de coordinación de viviendas en tiempo real que facilita a las agencias ver y compartir la disponibilidad de camas en todo el sistema de viviendas de emergencia. Las funciones de filtrado rápido ayudan a conectar a los clientes con los programas que mejor se adaptan a sus necesidades, y las remisiones se pueden realizar en cuestión de minutos, todo ello sin comprometer la privacidad de le cliente.



¿Qué es The Grove?

The Grove fue diseñado para ayudar a que las agencias puedan ver **al instante** las camas disponibles y las opciones de alojamiento en varios programas, lo que permite **conectar** más **rápido** a las personas necesitadas con viviendas seguras.

Funciones únicas del programa



Los mejores filtros para encontrar la **mejor opción** para las necesidades de cada persona.



Búsqueda de vivienda:

- refugios de emergencia
- vivienda transicional
- agencias con fondos para hotel
- vivienda permanente



Una **mirada más completa** de los programas y servicios de vivienda, funciones de accesibilidad y proceso de admisión.



Un **equipo responsable y de apoyo** te asistirá durante toda tu experiencia con The Grove

Respondiendo a los retos



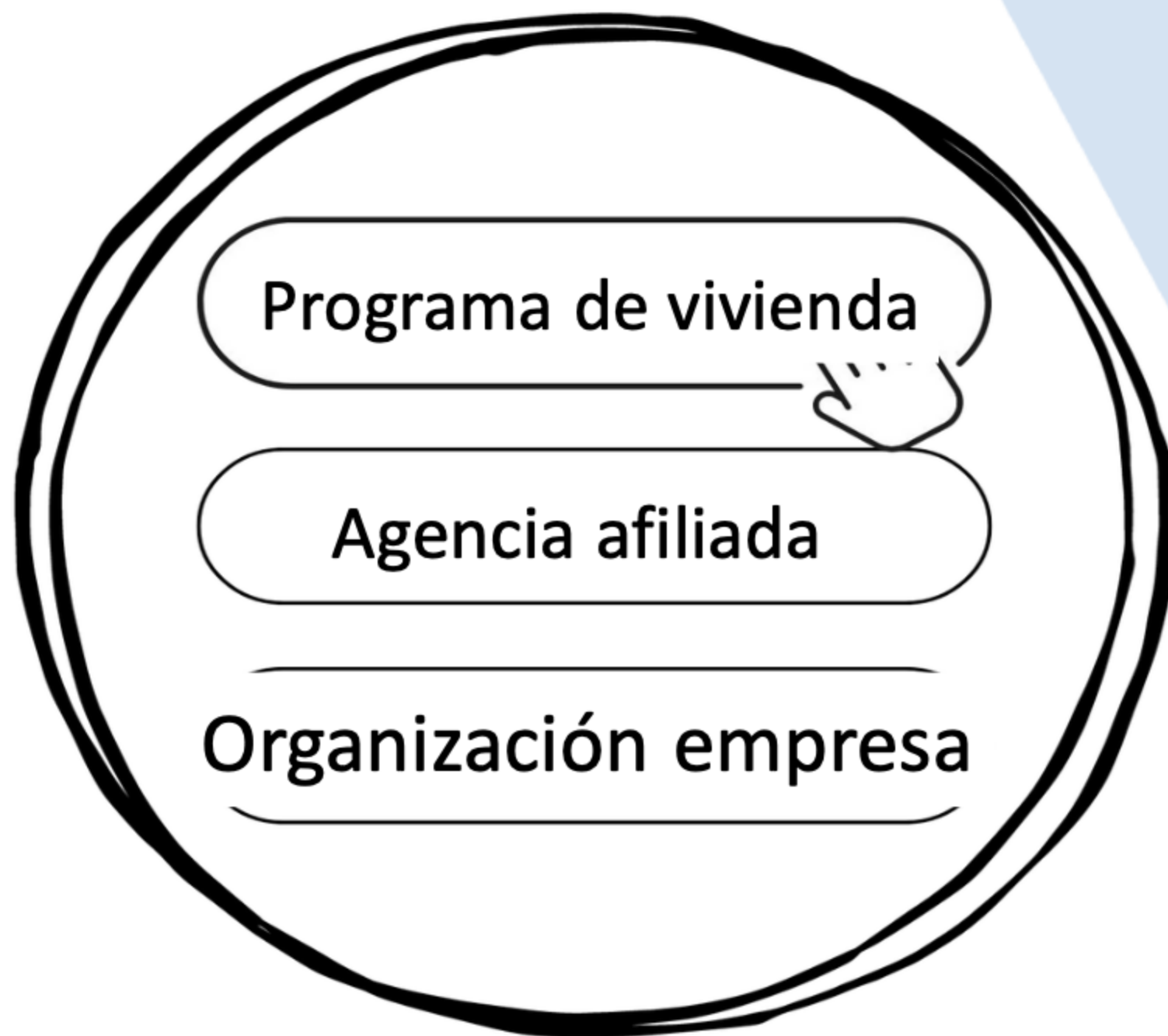
Las incertidumbres sobre la financiación obligan a los programas de vivienda a estirar aún más los pocos recursos que tienen disponibles.



Cuentas de The Grove gratuitas durante un máximo de 12 meses para **TODOS** los programas de vivienda para violencia doméstica, trata de personas y abuso sexual.



Acceso a datos en tiempo real que ayuda a los proveedores a coordinarse y abogar por más recursos.



**Los precios de los servicios adicionales pueden variar en función de las necesidades de la agencia; se proporcionarán presupuestos durante la consulta.*

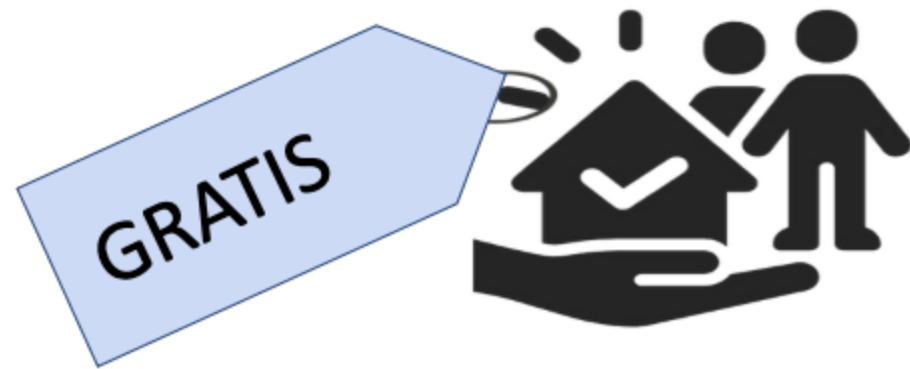
La propuesta principal:

Una plataforma para mirar la disponibilidad de refugios y hacer referidos.

Servicios adicionales*:

- Datos como servicio para empresas (DAAS, por sus siglas en inglés)
- Creación de formularios
- Integraciones API
- Informes internos de datos premium

Prerrogativas de The Grove



Programas de vivienda

\$ ~~\$500~~ **\$0/** mes

\$ ~~\$6,000~~ **\$0/** 1er año*

Proveedores que tienen un refugio o un programa de vivienda transicional o permanente o un programa de financiamiento de hotel del que hagan uso a través de la plataforma.

¿Programa de vivienda? [Activa tu cuenta gratuita](#)



Agencias afiliadas

\$ ~~\$750~~ **\$500/** mes

\$ ~~\$9,000~~ **\$6,000/** 1er año*

Agencias que no cuenten con programas de vivienda u hotel pero regularmente refieren a sus clientes a estos programas.

¿Cuál es la agencia que hace la remisión? [Envía la solicitud](#)

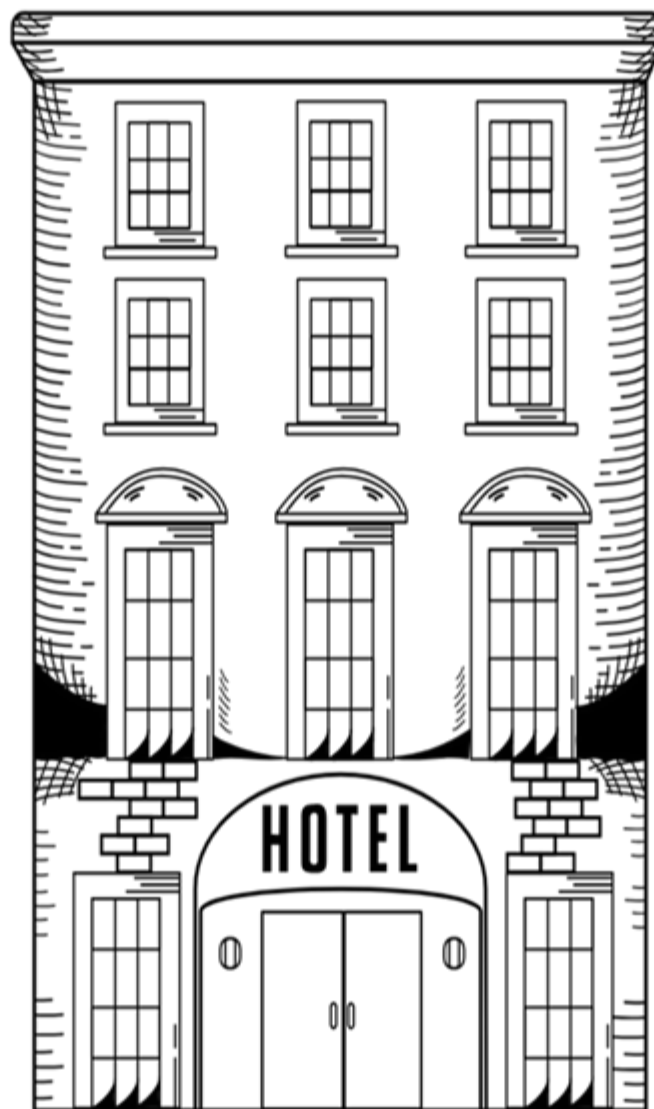




Echa un vistazo

Hoteles:

Una red
necesaria
de seguridad



**Cuando los refugios
están llenos**

**Cuando las
opciones están lejos**

**Cuando no hay una
opción ideal**

**Cuando la
estadía es corta**



¿Qué es Safe Stays?

La primera y única plataforma nacional

gratuita de reserva de hoteles

aprobada por Alias 

para agencias de servicios sociales

que elimina barreras como las
tarjetas de crédito y los
documentos de identidad, con
el fin de proporcionar
soluciones esenciales de
alojamiento de emergencia.

Funciones únicas del programa



No tarjetas de crédito



El ID no es necesario



Equipo para hacer
reservas disponible
a todo momento



Proceso mejorado
de cobro

Pensando a futuro...

¿Qué sigue?



- ¿En qué aspectos las herramientas de ReloShare **se ajustan** a las prioridades de vivienda de tu organización?
- ¿Podrían Safe Stays o The Grove **fortalecer o complementar** lo que ya está funcionando?
- ¿Qué otros retos son prioridad y que ReloShare podría ayudar a abordar?

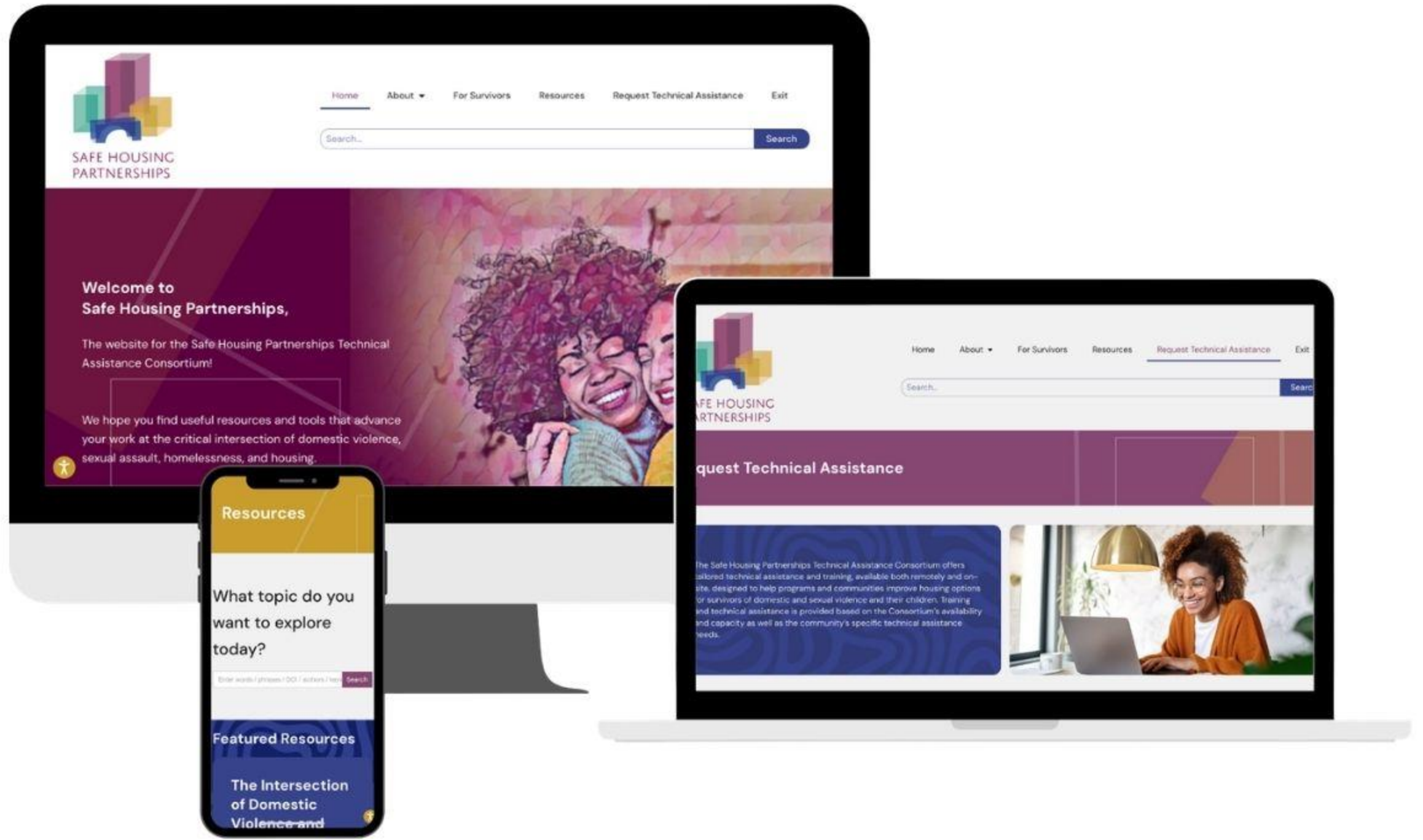


¿Preguntas?

mrabbitt@reloshare.com

SafeHousingPartnerships.org

**¿Tienes preguntas?
¿Necesitas asistencia técnica
o capacitación? Explora los
recursos y solicita asistencia
a través de
safehousingpartnerships.org.**



Un sitio web que recopila recursos relacionados con la violencia doméstica, el abuso sexual y la vivienda. La biblioteca de recursos en línea con materiales para el desarrollo de capacidades tiene como objetivo:

Ayudar a los programas de Continuación del Cuidado (Continuums of Care) a desarrollar colaboraciones con programas culturalmente específicos y proveedores de servicios a las víctimas.

Integrar evaluaciones basadas en el trauma para las necesidades de vivienda y seguridad en una respuesta coordinada.

Mejorar la capacidad de las organizaciones y los defensores para mejorar la coordinación entre los sistemas de servicios.

Identificar políticas y prácticas que promuevan resultados positivos, resiliencia y estabilidad para los sobrevivientes y sus hijos.



SAFE HOUSING
PARTNERSHIPS

Conéctate con nosotros:



717-461-3939



housing@nrcdv.org



Centro Nacional de Recursos sobre la Violencia Doméstica



[@NRCDV](https://www.instagram.com/NRCDV)

Este seminario web ha sido posible gracias a la subvención #90EV0536 concedida al Centro Nacional de Recursos sobre la Violencia Doméstica por parte del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos bajo la administración anterior. Su contenido es responsabilidad exclusiva de los autores y no necesariamente representa las opiniones oficiales del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.

iGracias!

