

# Guía para la incorporación social



# Guía para la incorporación social



Gobierno del  
Principado de Asturias

Consejería de Bienestar Social

---

**Equipo de redacción y coordinación**

Ana Isabel Farpón Castañón  
Lina María Menéndez Sánchez  
Yasmina Triguero Estévez

**Equipo de colaboradores**

Lucía Cantero López  
Ángela Coloma Campal  
Nerea Eguren Adrián  
Enedina García Durán  
Noelia González Calvete  
Luisa María González Gutiérrez  
Belinda González Mallada  
Valentín Javier Ibáñez Pascual  
Pablo Martínez Montes  
Paula Menéndez González  
Marta Moro Gutiérrez  
Susana del Olmo Ablanedo  
Azucena Pérez Rodríguez  
Margarita Vázquez Suárez

**Auxiliar administrativa**

Ángeles Méndez Pielga

**Edita**

Consejería de Bienestar Social

**Diseño y composición:** GTC

**Impresión:** Grafinsa, Oviedo

**Dep. legal:** AS.4012.07

# Índice

## Presentación

### Introducción

Por qué esta guía .....	13
Para qué esta guía .....	14
A quién va dirigida .....	15
Cómo se realizó .....	16

## 1 Fundamentación teórica

Pobreza y exclusión en Asturias .....	21
Definición del concepto de exclusión social .....	21
Factores de la realidad social que condicionan los procesos de exclusión-inclusión .....	22
El fenómeno de la pobreza y la exclusión en el Principado de Asturias .....	23
Lucha contra la exclusión social .....	25
Estrategias de intervención .....	25
El salario social básico como actuación integral en materia de inclusión social .....	26

## 2 Elementos del proceso de incorporación social

Definición del proceso de incorporación social .....	31
Objetivos del proceso de incorporación social .....	31
Características de las unidades familiares y hogares en situación de riesgo o exclusión social .....	33
Estrategias de intervención y principios de procedimiento .....	39
Organización del proceso de incorporación social .....	40
El método en el proceso de incorporación social .....	42
Itinerario de incorporación social .....	43
Acompañamiento en la incorporación Social .....	43
Toma a cargo y responsable de casos en la incorporación Social .....	44
Trabajo de y en equipo .....	45
Trabajo en red y recursos básicos de apoyo .....	46
Niveles de intervención en el proceso de incorporación social .....	46
Técnicas del proceso de incorporación social .....	50
Instrumentos de recogida de información en el proceso de incorporación social .....	54
Evaluación en el proceso de incorporación social. Fases .....	55

<b>3 La práctica: el itinerario de incorporación social</b> .....	59
Definición de itinerario de incorporación social .....	61
Fases del itinerario de incorporación social .....	61
Acogida .....	61
Diagnóstico de la situación. Análisis, evaluación y diagnóstico del participante y su unidad familiar .....	63
Diseño conjunto del Itinerario de Inserción Individualizado .....	65
Negociación y compromiso formalizado.....	66
<b>4 Áreas de intervención</b> .....	
Introducción.....	71
Área familiar.....	72
Área de vivienda.....	75
Área de habilidades personales .....	76
Área de educación.....	77
Área de formación y empleo .....	80
Área de salud .....	82
Área de cultura y participación social. Redes informales de apoyo.....	84
Cuadros de actuaciones.....	85
1. Actuaciones área familiar .....	86
2. Actuaciones área vivienda.....	88
3. Actuaciones habilidades personales .....	90
4. Actuaciones área de educación. Bloque I: población adulta .....	92
5. Actuaciones área de educación. Bloque II: población menor y adolescente.....	94
6. Actuaciones área de formación y empleo .....	96
7. Actuaciones área de salud .....	98
8. Actuaciones área de cultura y participación social. Redes informales de apoyo.....	100
<b>5 Intervención con grupos de especial vulnerabilidad</b> .....	
Introducción.....	105
Personas con enfermedad mental en situación de riesgo y/o exclusión social.....	106
Personas sin techo en situación de riesgo y/o exclusión social .....	107
Comunidad gitana en situación de riesgo y/o exclusión social.....	109
<b>6 Recursos</b> .....	
Entidades integrantes de la EAPN (Plataforma...).....	113
Otras entidades .....	114
Recursos generales .....	115
<b>7 Bibliografía</b> .....	117
Anexos .....	121

## Presentación

La Guía para la Incorporación Social que ponemos en vuestras manos es una herramienta que esperamos resulte de utilidad para los y las profesionales que participan en los procesos de acompañamiento a personas en riesgo de exclusión y de quienes depende, en gran medida, el éxito de las políticas de inclusión.

Con ella nos dirigimos a los profesionales de los servicios sociales municipales, como primera puerta de entrada a toda la red de recursos públicos, así como a otras entidades y organizaciones no gubernamentales muy implicadas en la atención de personas y grupos desfavorecidos. Y puede ser útil, además, para otros equipos de trabajo que, de un modo u otro, también participan en el objetivo común de mejorar la calidad de vida de toda la sociedad.

Agradezco la labor realizada a todos aquéllos que han hecho posible que esta guía sea una realidad, y de manera muy especial a los técnicos y a cuantas personas han participado en su elaboración. Expreso también mi reconocimiento a la labor de mi antecesora, Laura González, impulsora de este documento y con quién me une el objetivo común de proteger a los sectores de la población más desfavorecidos, para quienes nuestras políticas sociales marcan la diferencia entre vivir o simplemente sobrevivir.

El espíritu que alienta esta Guía es el mismo que impulsa mi esfuerzo y el de todo el equipo de la Consejería: lograr unos servicios sociales de la máxima calidad y extensión.

**Pilar Rodríguez Rodríguez**  
Consejera de Bienestar Social





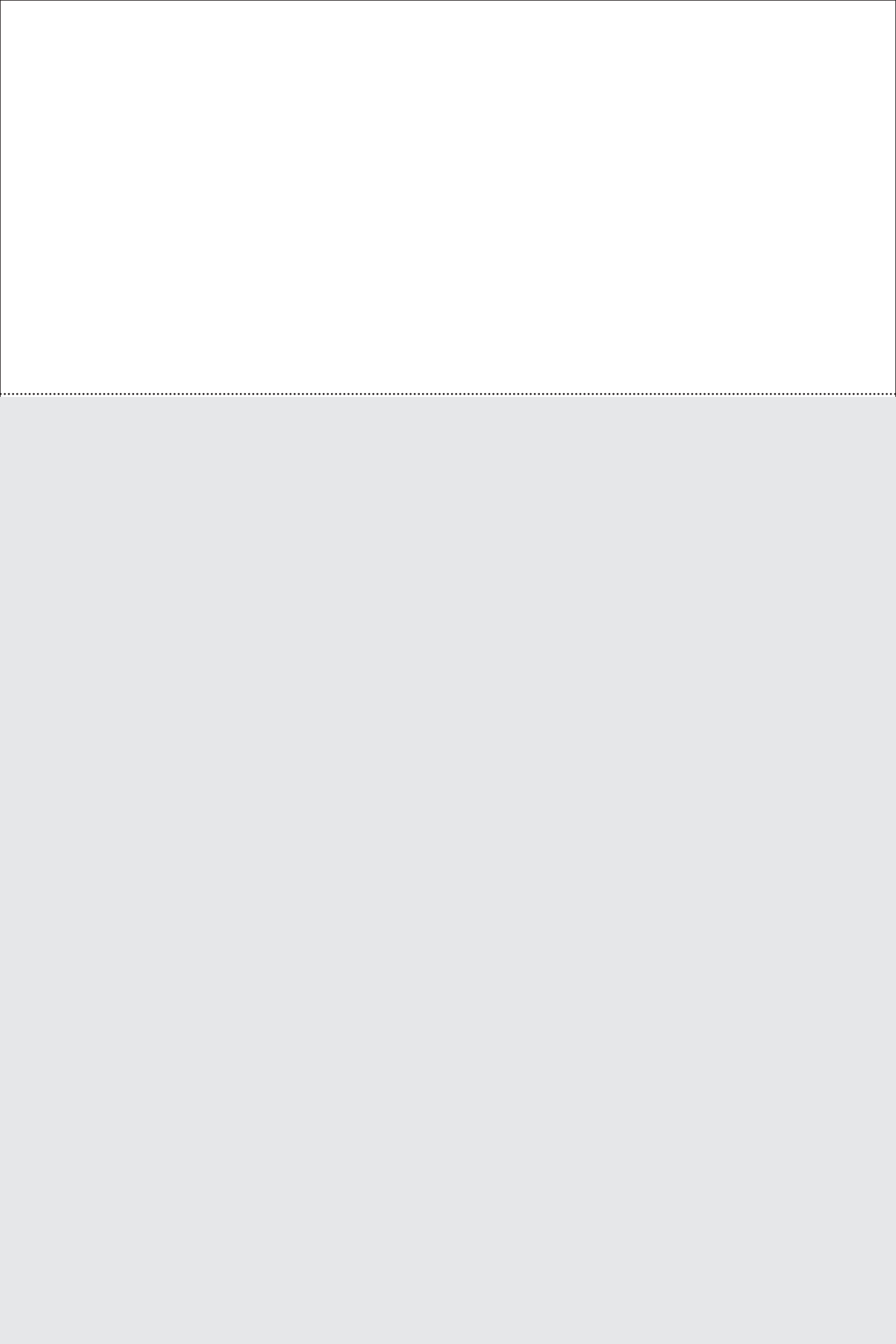
# Introducción...

Por qué esta guía

Para qué esta guía

A quién va dirigida

Cómo se realizó



## Introducción

### Por qué esta guía

El nuevo contexto que establece la Ley 1/2003, de 24 de Febrero, de Servicios Sociales del Principado de Asturias, permite ir convirtiendo, progresivamente, las prestaciones de servicios sociales en derechos subjetivos de la ciudadanía. En este sentido se compromete la **elaboración de un catálogo de prestaciones sociales**, para el conjunto de la población, algunas de las cuales van a tener dicho carácter. Dentro de este nuevo marco garantista, **la aprobación de la ley 4/2005, de 28 de octubre, de Salario Social Básico**, supone el establecimiento de un sistema de garantía de ingresos mínimos selectivo, dirigido expresamente a superar las situaciones de pobreza grave y severa, en el marco de un dispositivo global que favorezca la incorporación social de personas y colectivos en riesgo de exclusión social.

Este sistema de garantía de ingresos mínimos va acompañado de medidas de incorporación social que permitan a la ciudadanía hacer uso de los circuitos normalizados que posibiliten una mejor calidad de vida. Su entrada en vigor supone importantes mejoras que se concretan en:

- La cobertura de atención a las necesidades básicas de la población en situación de graves carencias sociales.
- La adecuación y cobertura de los Programas de Incorporación Social, que suponen un nuevo enfoque basado en actuaciones integrales.
- La actuación conjunta y coordinada con otros servicios públicos (empleo, educación...), para el establecimiento de los Programas de Incorporación Social, que contemplen intervenciones sociales, laborales, formativas o de logro de objetivos básicos de incorporación social, que ayuden a superar la situación de exclusión.

## Introducción

- Un mayor conocimiento y contacto de esta población con los servicios sociales públicos ampliando las posibilidades de apoyo e intervención.

Junto con estas mejoras, es preciso señalar cómo la gestión del Salario Social Básico por parte de la administración autonómica, posibilita la mayor dedicación de los servicios sociales generales a las funciones de atención personalizada a las personas en riesgo o en situación de exclusión y a la realización de proyectos de integración social.

Para la adecuación de este proceso se es consciente que, además de desarrollos legislativos y normativos, es necesario la propuesta de cambios estratégicos y metodológicos en la red básica de servicios sociales y abordar las cuestiones de la incorporación social en el marco de estrategias compartidas desde los distintos servicios y políticas públicas que doten de coherencia a una actuación integrada y personalizada, a la que hay que añadir otra relacionada con la organización del modelo de gestión ya que éste se centraliza en la administración autonómica.

Esta guía, se diseña con esa finalidad vinculada a lo establecido en el ordenamiento jurídico del Salario Social Básico pero también con un planteamiento universalista en lo referido a su aplicación a todos los procesos de incorporación, con independencia del derecho o no al Salario Social Básico.

## Para qué esta guía

En los Servicios Sociales Municipales, en los últimos años, se ha hecho un importante trabajo para desarrollar programas de incorporación social de personas y colectivos desfavorecidos o en situación de riesgo de exclusión social. Se ha observado un gran esfuerzo para movilizar a las personas receptoras del Ingreso Mínimo en actividades de inserción.

Pese a este esfuerzo, el trabajo social concebido como enlace entre personas y recursos, que es útil para algunos sectores de población que acceden con normalidad a los derechos sociales, resulta insuficiente ante la complejidad de los procesos y mecanismos estructurales de la exclusión social que hacen precisas nuevas formas de intervención y apoyo profesional, así como múltiples respuestas transversales y coordinadas de los sistemas de protección social. Por tanto, es necesario mejorar las técnicas y estrategias y articularlas dentro de un diseño global y coherente basado en la metodología de los itinerarios de incorporación social.

Con frecuencia ha sido expresada por el conjunto de las personas que trabajan en los Servicios Sociales la necesidad de mejorar los recursos y habilidades, para poder

abordar la diversidad de situaciones que se pueden plantear los distintos elementos metodológicos en los procesos de incorporación social y ampliar y flexibilizar los criterios de intervención, a la hora de elaborar un itinerario personalizado de incorporación social.

Para construir su itinerario de incorporación social, las personas en riesgo o en situación de exclusión precisan de alguien que les acompañe, de una intervención planificada, pactada, que supone procesos de conocimiento y diagnóstico compartidos y otra forma más simétrica de concebir la relación profesional y persona participante, una percepción de éste como interlocutor válido, como persona-sujeto con posibilidad de cambio.

Todo esto lleva a plantearse interrogantes sobre los métodos actuales de intervención y el tipo de funcionamiento que los recursos relacionados con la inclusión social tienen y deben tener. Si bien es cierto que no hay soluciones únicas y cerradas, también es cierto que hay formas de trabajo que hacen posible el acompañamiento y otras que lo impiden. Podría afirmarse que **para trabajar la incorporación en clave de acompañamiento es preciso una reorientación estratégica, táctica y técnica de los servicios.**

Esta guía trata de aportar métodos, formas de trabajo, estrategias, principios... flexibles que ayuden a los y las profesionales implicados, a mejorar la implantación, planificación y puesta en marcha de los procesos de incorporación social, acordes a la realidad contextual en la que se encuentran. Las aportaciones aquí recogidas, por otro lado, son consecuencia de una experiencia obtenida por diferentes entidades públicas y privadas a nivel autonómico, nacional e internacional y por diferentes análisis y estudios que han generado un conocimiento y una praxis que avalan métodos a emplear en la intervención social con personas que viven procesos de inclusión-exclusión.

## A quién va dirigida

El objeto de esta guía es ser una herramienta útil de trabajo, para los **distintos perfiles de profesionales que participan en los procesos de acompañamiento**, ya que al abordar diferentes campos de competencia y desarrollo profesional, puede ser provechosa para un elenco variado de profesionales con diferentes niveles de responsabilidad y que realizan su labor en distintas organizaciones. A su vez puede interesar al personal técnico de otros sistemas de protección social que colaboren de forma activa en los programas de incorporación social.

Junto con su interés técnico también puede dar una orientación estratégica tanto para definir las líneas y sistemas de trabajo, como para implementar programas y proyectos por parte de entidades públicas y privadas.

## Introducción

De este modo, las personas responsables y técnicas de las ONG y asociaciones sin ánimo de lucro que deseen colaborar en el desarrollo del Salario Social Básico y de las actividades de inclusión, encontrarán una herramienta de apoyo a su trabajo cotidiano.

Es preciso destacar que esta guía surge con una vocación de crear una «cultura» común entre los distintos agentes que participan en las acciones de incorporación social.

## Cómo se realizó

El trabajo que aquí se muestra es fruto de un proceso de reflexión iniciado por profesionales de los Equipos de Servicios Sociales Territoriales de Área, coordinados por el Área de Servicios Sociales Comunitarios y plasmado en un documento de trabajo pasado en un segundo momento a consulta de los y las distintas profesionales que componen la estructura del Sistema Público de Servicios Sociales en las distintas áreas territoriales. Como resultado surgen aportaciones y sugerencias que enriquecen el trabajo hasta entonces realizado. Asimismo, ese documento, es difundido entre algunas ONG y entidades sociales, que también realizan sugerencias al texto.

A lo largo de este proceso de participación se han consultado y recogido experiencias de otras comunidades autónomas en las que existe una trayectoria de análisis e implantación de sistemas de garantía de ingresos mínimos y de medidas dirigidas a la incorporación social. De hecho, se debe reconocer la influencia que tiene dentro de esta guía, el trabajo que se viene realizando, desde la Universidad de Navarra, la Escuela de Trabajo Social en torno a la exclusión, las características del trabajo de acompañamiento y la organización de los Servicios Sociales. También son claras, como se puede ver, en las tipologías de exclusión, las ideas de Robert Castell quien entiende el fenómeno de la exclusión como un proceso continuo y dinámico que puede evolucionar desde la integración a la vulnerabilidad y a la exclusión y en el que pueden influir distintos ámbitos desde el personal y relacional hasta los distintos contextos en el que está inmersa la persona. Por último, tres experiencias prácticas nos han ayudado a la hora de definir procesos y técnicas de trabajo: El trabajo de la Fundación Tomillo,<sup>1</sup> el Manual para el trabajo social de acompañamiento en los itinerarios de inserción, elaborado por el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid<sup>2</sup> y la Guía del Acompañamiento y los Procesos de Incorporación Social del País Vasco.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> *Orientación sociolaboral basada en itinerarios. Una propuesta metodológica para la intervención con personas en riesgo de exclusión.* Fundación Tomillo. Madrid, 2003

<sup>2</sup> *Manual para el trabajo social de acompañamiento en los itinerarios de inserción.* Colegio de Trabajadores Sociales. Madrid, 2003.

<sup>3</sup> *El acompañamiento y los procesos de incorporación social. Guía para su práctica.* País Vasco, 2001.

Como se ha señalado, esta guía nace con la intención de ser sobre todo una fuente de reflexión teórica, pero sobre todo como un instrumento que nos permita desarrollar prácticas adecuadas. Para ello, su estructura se organiza en torno a cinco apartados. En la primera parte, se define el fenómeno de la exclusión, los factores que inciden en su dinámica, las características de este fenómeno en el Principado de Asturias, así como las estrategias de intervención que se han adoptado para su superación, culminando este punto con una breve reseña sobre el Salario Social Básico, ley impulsada recientemente por la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias.

En una segunda parte, se describe el proceso de Incorporación Social desde la perspectiva del Modelo de Competencia Social de Albee y Costa y López (Albee, 1981; Costa y López 1991)<sup>4</sup> así como de la metodología del Acompañamiento Social y de los Itinerarios Personalizados de Incorporación Social.

En la tercera parte, se detalla el proceso del Itinerario Personalizado de Incorporación Social, aportando, en el anexo, un protocolo que sirva de orientación para su desarrollo.

En la cuarta parte, se desarrollan, pormenorizadamente, los diferentes ámbitos de intervención, especificando las posibles actuaciones y recursos a utilizar.

Por último, en una quinta parte, se reflejan algunas actuaciones, prioridades de intervención y recursos específicos dirigidos a grupos especialmente vulnerables.

<sup>4</sup> *El modelo de competencia social y los servicios sociales*. Revista CAS. N.º 25, 1990. Ministerio de Asuntos Sociales.





## Fundamentación teórica



### **Pobreza y exclusión en Asturias**

#### **Definición del concepto de exclusión social**

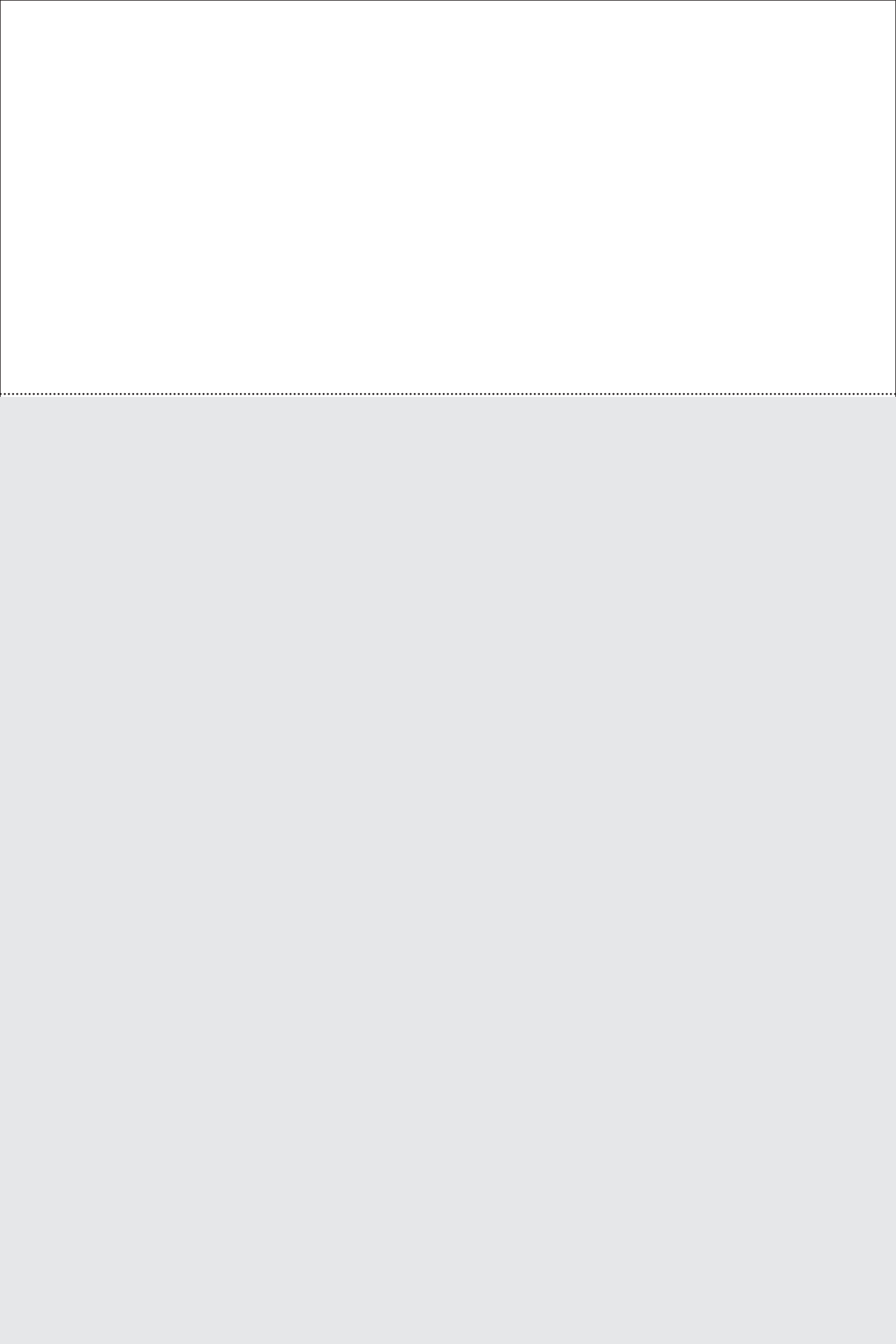
*Factores de la realidad social que condicionan los procesos de exclusión-inclusión*

*El fenómeno de la pobreza y la exclusión en el Principado de Asturias*

#### **Lucha contra la exclusión**

*Estrategias de intervención*

#### **El salario social básico como actuación integral en materia de lucha contra la exclusión social**



## 1. Fundamentación teórica

### Pobreza y exclusión en Asturias

#### *Definición del concepto de exclusión social:*

*El desempleo masivo y el crecimiento de los procesos de desigualdad social asociados a la crisis económica de los años setenta, ponen en entredicho el modelo de Estado de Bienestar. Por otro lado la fragmentación social contemporánea se encuentra asociada a otros fenómenos tales como los movimientos migratorios internos y la transformación de las estructuras familiares y los ciclos vitales. La combinación de estas dinámicas ha comportado la aparición de nuevos riesgos sociales, así como la creciente vulnerabilidad de algunos grupos que anteriormente ocupaban posiciones sociales estables.<sup>1</sup>*

Siguiendo a este autor, se puede afirmar que los factores claves que explican las peculiaridades de la exclusión social se hallan en la combinación de los siguientes elementos:

- **nuevos procesos de fragmentación social,**
- **el impacto de la economía postindustrial sobre el empleo y**
- **el carácter escasamente inclusivo de las políticas clásicas de bienestar social.**

El concepto de exclusión pasa por múltiples apropiaciones e interpretaciones, usos y significados diferentes y dinámicos, según los contextos territoriales, las redes sociales y los ámbitos técnicos o políticos por donde circula. A finales de los años 80-90 se establece un acuerdo entre la comunidad científica y los órganos institucionales para referirse al término exclusión social. Así podría decirse que es un fenómeno en el que confluyen diversos componentes claves, la suma de los cuales nos acerca a una visión más acerta-

<sup>1</sup> *Un paso más hacia la inclusión social. Generación de conocimiento, políticas y prácticas para la inclusión social.* Instituto de Gobierno y Políticas Públicas. UAB. Madrid, 2003

## ***Fundamentación teórica***

da de éste. Dentro de este texto, el concepto de exclusión social se entiende como *un fenómeno estructural, dinámico, multifactorial y multidimensional, que hace referencia al no acceso a los derechos básicos de la ciudadanía, al empleo, a la actividad económica, a las relaciones sociales, a la protección social, a la salud, a la educación o a la vivienda.*

Es un *proceso gradual* (desde la fragilidad a la ruptura de nexos sociales) y *estructural*, pero cada itinerario es único (en él se entrecruzan factores estructurales y estrategias individuales).

## ***Factores de la realidad social que condicionan los procesos de exclusión-inclusión***

La complejidad del fenómeno de la exclusión radica en su carácter dinámico y cambiante, siendo difícil establecer un patrón fijo de colectivos excluidos o de factores de exclusión. La exclusión social no es una característica que adquieren determinadas personas sino que es una situación social, a la que se puede llegar desde múltiples trayectorias y de la que se puede salir. **En cada contexto social, los factores que generan inclusión/exclusión son distintos y en consecuencia, será en cada contexto espacio-temporal donde cabría identificar tanto los factores que actúan excluyendo, como las personas que se encuentran en situación de exclusión.**

Pese a esta complejidad existen elementos comunes que determinan cambios en el escenario social, transformaciones económicas y culturales y que generan situaciones de vulnerabilidad y riesgo de exclusión en la población. Algunos de estos elementos son:

### ***Precarización en el empleo:***

- Selección y especialización del mercado, inestabilidad laboral, aumento del desempleo...
- Crecimiento de nuevas demandas de colectivos tradicionalmente ajenos a las políticas de acción social (aumento de la población de mayores de 45 años en situación de desempleo, jóvenes sin primer empleo...).

### ***Cambios en la red social y familiar:***

- La incorporación de la mujer al trabajo ha supuesto importantes posibilidades de desarrollo personal (oportunidades, cambios en los valores sociales respecto al género); por el contrario, se ha producido una reducción y debilitamiento de funcio-

## ***El fenómeno de la pobreza y la exclusión en el Principado de Asturias***

nes tradicionales de socialización y cuidados no adoptados por otras personas o instituciones públicas y servicios.

- Los cambios demográficos: caída de la natalidad, envejecimiento de la población, movimientos migratorios... exigen cambios simultáneos en los sistemas de protección social y en su cobertura que no se han producido en la medida y el ritmo necesario.

### ***Vulnerabilidad por razón de género, pertenencia a minorías, procesos de migración:***

- Existen factores que incrementan la posibilidad de entrar en un proceso de exclusión, aunque en sí mismos no son generadores de esa exclusión.

### ***Desequilibrio territorial:***

- Dentro de un mismo territorio se dan diferencias en cuanto a las necesidades presentadas, organización y distribución de los recursos... lo que condiciona la heterogeneidad de las respuestas respetando el principio de igualdad de oportunidades.
- Sistemas de protección social sin garantías de universalidad, sin consolidación de los derechos sociales:  
nuevas demandas de protección social no cubiertas por los sistemas tradicionales; paulatinas restricciones en las inversiones de política social y desempleo.

Si estos elementos, generadores de exclusión, no son amortiguados por apoyos adecuados, por protección social y/o solidaridad, pueden convertirse en factores configuradores de procesos de exclusión. Por tanto, se hace necesario un **modelo de integración social** cuyos tres ejes principales sean:

- El **empleo**, que sigue suponiendo el mecanismo básico de inserción.
- La **familia** en sus diferentes modalidades, aparece como la institución que tamiza y vehicula el acceso a los bienes y servicios que provienen tanto de los ingresos por empleo, como por las prestaciones sociales, añadiendo, además, un volumen nada desdeñable de trabajo no mercantil y de mecanismos de apoyo social informal.
- Los **sistemas de protección social** se entienden como una extensión de la relación salarial (ingresos directos, pensiones por jubilación e invalidez, prestaciones por desempleo, baja por enfermedad).

## **Fundamentación teórica**

### ***El fenómeno de la pobreza y la exclusión en el Principado de Asturias***

En el año 2004 se publica el estudio titulado «**Pobreza y Exclusión Social en el Principado de Asturias**»<sup>2</sup> elaborado con el objetivo de analizar el fenómeno de la pobreza y exclusión social en nuestra comunidad autónoma. En esta investigación se ha tratado de cuantificar el problema y analizar las características, tipologías y procesos sociales que subyacen a él, así como su relación con las políticas sociales que directa o indirectamente intervienen en la lucha contra la pobreza y la exclusión social.

Para ello se han seguido dos estrategias de investigación complementarias: cuantitativa y cualitativa y dos conceptos básicos: la pobreza relativa y la exclusión.

El resultado de la investigación muestra cómo el problema de la pobreza y de la exclusión en Asturias es una combinación de situaciones de pobreza tradicional, en buena medida residual, y de nueva pobreza o precariedad. El espacio dominante de la exclusión social es el de la vulnerabilidad que afecta a nuevas capas sociales como juventud, la mujer trabajadora y algunos colectivos como las personas inmigrantes económicos. La asociación entre exclusión y empleo no es causal pero constituye una de las realidades más significativas de la exclusión en la región asturiana, como en tantas otras. De hecho, el problema de la exclusión y la pobreza depende de cómo se relacionen el empleo, la protección social y la solidaridad familiar, elementos ya reflejados en el capítulo anterior.

La realidad de la vulnerabilidad social debe explicarse sobre la base de los cambios profundos que han tenido lugar en el modelo económico y en el tipo de mercado de trabajo de las décadas precedentes y su impacto en la estructura social. La acción pública ha permitido que no se produzcan quiebras sociales y que la vulnerabilidad sea de carácter integrado, si bien a costa de asumir rupturas y bloqueos en los procesos de sustitución laboral y generacional.

El concepto de pobreza relativa se ha operativizado siguiendo la convención internacional que fija el umbral de los ingresos por debajo de los cuales se puede considerar pobre a un hogar en el 50 por ciento de los ingresos medios de una población de referencia. En este estudio se ha utilizado la población del Principado de Asturias como referencia para medir la renta media sobre la que calcular el umbral de pobreza.

Las situaciones de pobreza relativa, obviamente, no son todas igualmente graves y, por tanto, unos casos requieren una atención más urgente que otros. En este sentido,

<sup>2</sup> Pérez Yruela, M.; Rodríguez Cabrero, G.; Trujillo Carmona, H. Pobreza y exclusión social en el P.A. Colección Politeya. Córdoba, 2004.

en el estudio se han distinguido tres niveles de pobreza: precariedad, pobreza grave y pobreza severa. La precariedad, que corresponde a los hogares con ingresos entre el 50 y el 35 por ciento de los ingresos medios de Asturias. La pobreza grave, entre el 35 y el 25 por ciento. La pobreza severa, que afecta a los hogares con ingresos inferiores al 25%.

### Lucha contra la exclusión social

#### Estrategias de intervención

A partir de junio de 2000, el Consejo Europeo establece, a través de la **Estrategia de Lisboa**, las bases de las acciones comunitarias en materia de empleo, innovación, reforma económica y cohesión social e insta a los países miembros a profundizar en el cumplimiento de dichos objetivos dentro del marco de un Plan Nacional de Acción para la Inclusión. A su vez cada comunidad autónoma ha de elaborar su propio Plan de Inclusión. Esto da lugar a que por primera vez, en el 2001, en nuestra comunidad autónoma se ponga en marcha un Plan Integral de Acciones en materia de Inclusión Social. En este marco, se ha de favorecer que todas las administraciones públicas y entidades sociales promuevan una metodología que incorpore acciones y prácticas que favorezcan la incorporación social:

- **Prácticas estratégicas.** Las administraciones públicas, desde políticas propias y explícitas, deben priorizar los elementos que permitan debilitar los factores que generan precariedad y marginación.
- **Prácticas de prevención e inserción.** Desde una óptica comunitaria se deben de articular acciones de respuesta, tendentes hacia procesos de promoción, prevención e inserción, fortaleciendo y restableciendo vínculos y redes laborales, sociales, comunitarias y familiares.
- **Prácticas en red, integradas, transversales y de proximidad.** Se fomentarán planteamientos transversales, con formas de coordinación flexibles, que requerirán *compromisos sociales* duraderos, implicación de distintos servicios públicos sectoriales y del tejido social; desde la mayor proximidad territorial posible.
- **Prácticas participativas.** Se promoverá una fuerte implicación ciudadana que habilite y capacite a las personas en la activación de roles personales y comunitarios.
- **Prácticas innovadoras.** Dado el carácter dinámico y cambiante del fenómeno de la exclusión social, se deberán desarrollar políticas, estrategias y actuaciones para la incorporación social que requerirán un esfuerzo en creatividad e imaginación en cuan-

## **Fundamentación teórica**

to a nuevas metodologías, aspectos organizativos, recursos, etc. respetando la diversidad de situaciones de la población en riesgo de exclusión social.

- **Prácticas planificadas.** Son necesarios proyectos de integración mediante actividades organizadas, dirigidas a la promoción personal y social de personas que se encuentran en situación o riesgo de exclusión. Podrán ser promovidos por Corporaciones locales o por entidades de iniciativa social sin ánimo de lucro. Los proyectos podrán incluir actividades de acompañamiento social y/o talleres que favorezcan la inserción sociolaboral o la prevención de la exclusión de las personas que participen en él.

Como una práctica innovadora de lucha contra la exclusión social, el Principado de Asturias ha optado por garantizar un sistema de garantía de ingresos mínimos, la Ley 4/2005 del Salario Social Básico, que aminora los efectos de los aspectos generadores de la exclusión social e incorpora la metodología de los itinerarios personalizados de incorporación social, siendo la cuarta comunidad autónoma con medidas en este sentido. A continuación se detallan los contenidos de esta norma.

### **El salario social básico como actuación integral en materia de lucha contra la exclusión social**

**El Salario Social Básico**, regulado por la Ley 4/2005, se define como una prestación económica periódica dirigida a las personas que carezcan de recursos económicos para cubrir sus necesidades básicas, sobre la base de la correspondiente unidad de convivencia independiente. El Salario Social Básico es una prestación complementaria y subsidiaria de cualquier otro tipo de recursos, derechos, rendimientos de bienes y prestaciones sociales económicas previstas en la legislación vigente, que pudieran corresponder al titular o a cualquiera de los miembros de su unidad económica de convivencia independiente, y que deberán hacerse valer íntegramente con carácter previo a la solicitud.

El Salario Social Básico, tiene por objeto regular en el ámbito del Principado de Asturias el derecho a:

- Una prestación económica, en adelante denominada Salario Social Básico, de garantía de ingresos mínimos sobre la base de la unidad económica de convivencia.
- Los apoyos personalizados y la participación en programas integrales que favorezcan la incorporación e inserción social de las personas y colectivos en riesgo de exclusión, sobre todo en materia de salud, vivienda, educación, formación y empleo.



## ***El salario social básico como actuación integral en la lucha contra la exclusión social***

En la ley, se establece que las **medidas para favorecer la incorporación social** de las personas perceptoras de Salario Social se desarrollarán mediante la articulación de:

- a Programas autonómicos de inclusión social**, de elaboración periódica, en los que se recogerán las medidas dirigidas a prevenir la exclusión social y favorecer la inserción social de quienes padecen situaciones o riesgo de exclusión. Asimismo, el Principado de Asturias prestará su colaboración a los Ayuntamientos para que éstos puedan elaborar, solos o de forma mancomunada de acuerdo con la zonificación de servicios sociales, Planes Locales de Inclusión Social, en los que se recogerán las medidas que han de desarrollarse en sus respectivos ámbitos territoriales.
- b Proyectos de Integración Social** mediante actividades organizadas, dirigidas a la promoción personal y social de las personas que se encuentran en situación o riesgo de exclusión, y que podrán ser promovidos por Corporaciones locales o por entidades sin ánimo de lucro.
- c Programas Personalizados de Incorporación Social**, desarrollados por la red básica de servicios sociales.

Las acciones susceptibles de incluirse en este programa, según la ley, podrán ser las siguientes:

- Acciones encaminadas a promover la estabilidad personal, el equilibrio en la convivencia y la inserción y participación social, en especial en su entorno de vida cotidiana.
- Acciones encaminadas a garantizar la escolarización obligatoria de menores pertenecientes a la unidad de convivencia.
- Acciones que permitan la adquisición y desarrollo de habilidades y hábitos previos para la adquisición de nuevos conocimientos educativos y formativos
- Actividades específicas de formación, reglada o no, o que permitan adecuar el nivel formativo de base o las competencias profesionales a las exigencias del mercado laboral y del entorno productivo.
- Acciones que posibiliten el acceso a un puesto de trabajo, bien por cuenta ajena o mediante un proyecto de autoempleo.
- Acciones que faciliten el acceso al sistema general de salud en especial en casos en que se requiera un tratamiento médico especializado o se requieran acciones específicas de deshabituación de toxicomanías.

### ***Fundamentación teórica***

- Acciones destinadas a facilitar el proceso de desinstitucionalización e integración social de menores acogidos en centros de protección, de personas enfermas mentales o ex reclusas, así como la reincorporación de mujeres víctimas de violencia.
- Otras acciones que faciliten la incorporación social y laboral.

El siguiente apartado desarrolla cada uno de los pasos del proceso de incorporación social.





**Definición del proceso de incorporación social**

**Objetivos del proceso de incorporación social**

**Características de las unidades familiares y hogares en situación  
de riesgo o exclusión social**

**Estrategias de intervención y principios de procedimiento**

**Organización del proceso de incorporación social**

**El Método en el proceso de incorporación social**

*Itinerario de incorporación social*

*Acompañamiento en la incorporación social*

*Toma a cargo y responsable de casos en la incorporación social*

*Trabajo de y en equipo*

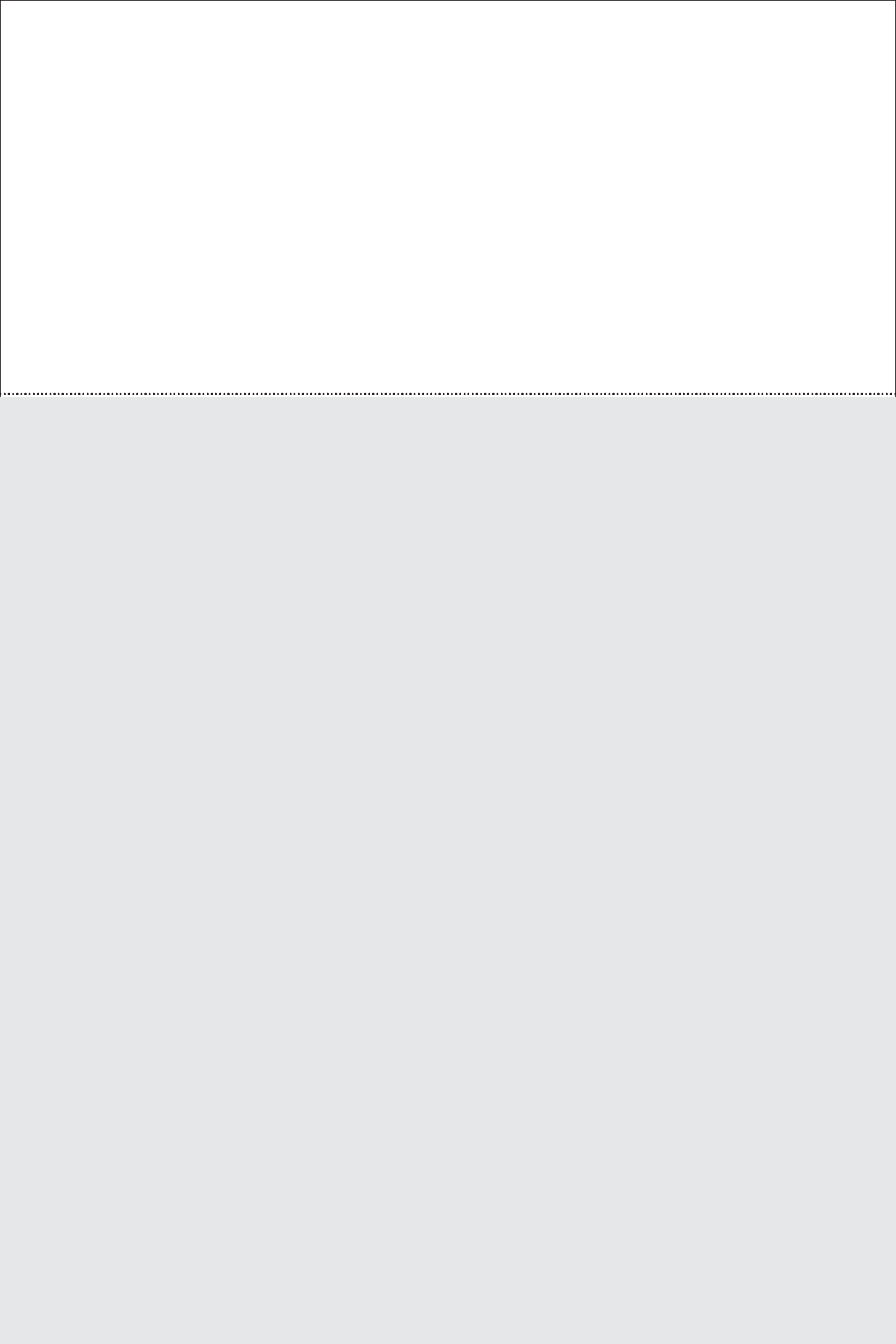
*Trabajo en red y recursos básicos de apoyo*

**Niveles de intervención en el proceso de incorporación social**

**Técnicas del proceso de incorporación social**

**Instrumentos de recogida de información en el proceso de  
incorporación social**

**Evaluación en el proceso de incorporación social**



## 2. Elementos del proceso de incorporación social

### Definición del proceso de incorporación social

El Proceso de incorporación social se puede definir:

- En el sentido más amplio del término, como un derecho social que abarca al conjunto de la ciudadanía.
- Como un proceso, lo que implica intervenciones evaluables en base a resultados progresivos.
- Como una continua superación de límites, que precisa de intervenciones basadas en la metodología del acompañamiento.
- Como un proceso enfocado a adquirir, desarrollar o mantener competencias personales, sociales y laborales.
- Como un itinerario en el que hay que contemplar avances y eventuales retrocesos.
- Como el desarrollo de programas flexibles, donde se pueden plantear distintos grados, tipos o niveles de incorporación. Como por ejemplo, aceptar que un determinado porcentaje de participantes no van a poder alcanzar, en lo inmediato, la inserción en el ámbito laboral-profesional.

En definitiva, y recogiendo la definición de Concha Corera,

***La incorporación social es un proceso de ayuda y acompañamiento en el desarrollo de competencias personales, sociales y laborales que sitúan a la persona en una situación favorable para ejercer sus derechos de ciudadanía en igualdad de oportunidades.***<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Corera, C.: *De la exclusión a la incorporación: Trabajo por itinerarios personalizados y acompañados*. Jornadas de difusión. Avilés, 2004

## *Elementos del proceso de incorporación social*

### **Objetivos del proceso de incorporación social**

**Objetivos generales** de este proceso en cuanto a las personas participantes:

- Promover la adquisición y desarrollo de competencias prosociales que desarrollen una creciente autonomía personal y social.
- Estimular la responsabilidad sobre su propio proceso de desarrollo personal y promoción social.
- Estimular la responsabilidad social hacia las obligaciones administrativas, jurídicas, económicas y de convivencia cívica como miembro de una comunidad.
- Facilitar el acceso a idénticas oportunidades que el resto de la población.
- Crear, potenciar o mantener la red de apoyos familiares y sociales en el entorno social más próximo.
- Promover acciones educativas y/o formativas que favorezcan la incorporación social.
- Promover hábitos de vida saludables.
- Mejorar la empleabilidad para situarse favorablemente ante el empleo y facilitar su acceso a un puesto de trabajo.
- Incentivar la participación cultural y la promoción cívica y democrática.
- Favorecer la identidad cultural que facilite el sentimiento de pertenencia a un grupo social de referencia.

Con el fin de conseguir estos objetivos, **las instituciones públicas y entidades sociales que participen en el proceso de incorporación social tendrán como funciones** dentro de su ámbito territorial:

- Realizar diagnósticos sociales de las necesidades y demandas de la población en situación o en riesgo de exclusión así como de los factores que están incidiendo en esta situación.
- Planificar acciones que traten de responder a las necesidades y demandas detectadas.



### **Características de las unidades familiares y hogares en situación de riesgo o exclusión social**

- Impulsar cambios políticos, técnicos y sociales que favorezcan la incorporación social y laboral
- Flexibilizar, adaptar y crear recursos idóneos para esta población en función de los estudios realizados.
- Crear estructuras de coordinación formales que permitan el trabajo en red con entidades públicas o privadas
- Evaluar cuantitativa y cualitativamente los procesos y resultados.

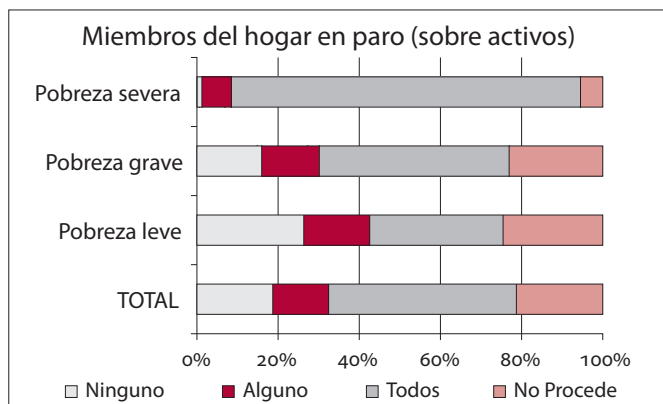
### **Características de las unidades familiares y hogares en situación de riesgo o exclusión social**

Dentro de los aspectos analizados en la investigación *Pobreza y exclusión en el Principado de Asturias 2004*, las características y tipología de los hogares pobres y excluidos constituyen uno de los elementos más significativos.

La tipología de personas pobres y excluidas revela la complejidad social del problema y la multidimensionalidad del mismo, en la que es preciso tener en cuenta variables como el género, el empleo, la salud, la vivienda y situaciones específicas que deben orientar la acción pública sobre la doble óptica del universalismo y el grupalismo al mismo tiempo, es decir, políticas de carácter general a favor del desarrollo de los derechos sociales y programas concretos que tengan en cuenta las diferencias que se han producido en el espacio de la exclusión.

Atendiendo a la **variable** género, hay que destacar que las mujeres, que son cabezas de familia de hogares pobres, vienen a ser entre el 20 y el 26 por ciento del total de la población pobre. En este sentido la feminización de la pobreza en Asturias, vista desde el cabeza de familia, es solo relativamente importante.

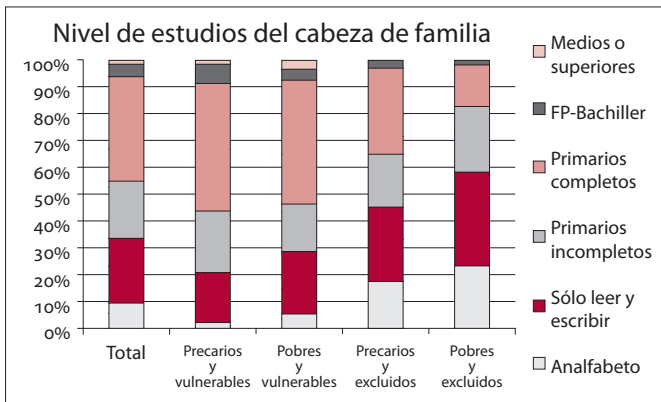
Los pobres viven en **hogares** cuyo tamaño medio suele ser grande, de casi cuatro miembros (3,6). Además, a mayor nivel de pobreza mayor tamaño de hogar. En este mismo sentido hay que destacar que las familias numerosas se concentran en gran medida en el grupo más severo de pobreza y exclusión, es decir, en el colectivo de «pobres y excluidos». Por el contrario, las familias monoparentales tienden a concentrarse en los niveles bajos de la pobreza y la exclusión. En cuanto a la **población anciana** hay que señalar que son escasamente el 10 por ciento de los hogares pobres y están tanto en la pobreza grave como leve.



Con relación a las **características laborales**, una conclusión importante a destacar es que el 75 por ciento de los cabezas de familia de los hogares pobres no tienen empleo, llegando al 96 por ciento en el caso de los pobres más severos. Sin embargo, en el grupo de pobreza leve trabajan el 35 por ciento de los cabezas de familia. Además, cerca de la mitad de los hogares pobres (46,4 por ciento) no tienen ningún miembro trabajando. Estos datos ponen de manifiesto una vez más el alto grado de asociación que hay entre desempleo y pobreza y exclusión, y la importancia del empleo para su erradicación.

Con relación a la **situación económica**, cuando se compara la relación entre ingresos y gastos en los hogares pobres, el 44 por ciento de los hogares afirma que cubre entre el 50 y el 75 por ciento de sus necesidades, un 13 por ciento entre el 75 y el 100 por 100 y el 41 por ciento de los hogares afirma que cubre menos del 50 por ciento de sus necesidades. Sigue latente el problema del empleo como variable fundamental explicativa de la pobreza: sólo el 28 por ciento de los hogares pobres tiene cubiertos sus ingresos al 100 por cien por rentas del trabajo (en la pobreza leve es el 33 por cien y en la pobreza severa se reduce al 20 por cien). Esto se completa con la autopercepción de las personas pobres sobre sus propias dificultades: el 13 por ciento de los hogares afirma que pasa dificultades a menudo, alguna vez el 29 por ciento y solamente el 58 por ciento afirma no pasar dificultades económicas.

La **cualificación profesional y el nivel educativo** alcanzado son también variables asociadas a la pobreza y la exclusión de manera directa e indirecta. En este sentido puede señalarse que el 48 por cien de las personas cabezas de familia de los hogares pobres sólo saben leer y escribir o tienen estudios primarios incompletos, a lo que hay que añadir las personas analfabetos (el 9 por ciento). El nivel de formación es más bajo según aumenta el nivel de pobreza. En los hogares con pobreza severa la tasa de analfabetismo se eleva al 21 por cien y los que sólo saben leer y escribir son el 30 por cien-

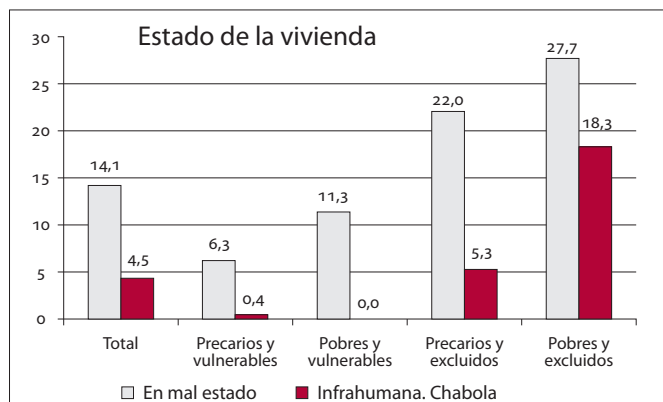


to (la media es el 21 por ciento). Igualmente, a menor nivel de exclusión mayor nivel de estudios. El colectivo de vulnerables tiene un porcentaje de cabezas de familia con estudios primarios completos del 47 por ciento, que alcanza al 76 por ciento de todos los miembros del hogar.

En cuanto a la dimensión de la **salud**, se constata que en el 40 por ciento de los hogares pobres creen tener una salud mala o muy mala salud. Igual que en el caso anterior, a mayor nivel de pobreza mayor es la percepción negativa de la salud. Dentro de esta dimensión, la discapacidad es un problema relativamente frecuente en los hogares pobres de Asturias: el 11 por ciento de los hogares tienen alguna persona discapacitada (en su inmensa mayoría de tipo físico). La mayor incidencia se da en los hogares pobres y excluidos que, son los que tienen la mayor acumulación de carencias y dificultades. Además, los problemas de salud, como era de esperar, se acumulan en los colectivos que sufren adicciones y que están muy asociados con la exclusión más que con la pobreza.

En el análisis de la pobreza la **vivienda** es una variable crucial. El estado de la vivienda: el 14 por ciento de los hogares tiene una vivienda en mal estado y el 4,5 por ciento vive en infravivienda o chabola, el 29 por ciento tiene una vivienda en situación regular y sólo la mitad (51 por ciento) en buen estado y acomodada. Esta situación empeora con el agravamiento de la pobreza y la exclusión, de forma que en la pobreza severa la vivienda en mal estado afecta al 21 por ciento de los hogares y la infravivienda al 17 por ciento de este colectivo. O, mientras que el mal estado de la vivienda afecta al 9 por ciento de los hogares vulnerables, esta misma situación afecta al 32 por ciento de los hogares excluidos. En suma, a mayor nivel de pobreza y mayor grado de exclusión el estado de la vivienda es peor al igual que el equipamiento de las viviendas es peor en los hogares en pobreza severa que a los que están en pobreza leve.

## Elementos del proceso de incorporación social



En relación con el **sistema de protección social** hay que destacar una amplia cobertura de prestaciones económicas: el 66,5 por cien de los hogares recibe prestaciones sociales (los hogares con pobreza grave alcanzan un porcentaje del 71,3 por cien y los discapacitados el 85 por ciento). A mayor nivel de exclusión, mayor cobertura de prestaciones (el 84 por ciento de los hogares precarios y excluidos reciben prestaciones sociales, del mismo modo el 71 por ciento de los hogares pobres y excluidos). Estas prestaciones se distribuyen de manera diferenciada según el tipo de pobreza: en la pobreza leve predominan las prestaciones de tipo contributivo (pensiones de jubilación y viudedad) mientras que en la pobreza severa, por ejemplo, predominan las pensiones por invalidez y desempleo.

En suma, cuando se analizan las características socioeconómicas de los hogares pobres y excluidos se comprueba con detalle la asociación tan intensa que hay entre las variables empleo, formación, salud, vivienda y pobreza y marginación, esto es, se confirma la idea de la acumulación de problemas como forma de operativizar el concepto de exclusión social.

. . .

Siendo, lo anteriormente expuesto, la realidad de la situación de la pobreza y la exclusión social global de Asturias, se tiene que considerar como un marco general. Atendiendo a las diferencias territoriales de la región, se hace necesario, por tanto, un análisis territorializado dirigido a detectar y concretar el perfil de la población destinataria de las medidas de incorporación social. Es función de los Centros de Servicios Sociales, llevar a cabo este diagnóstico, basándose como orientación en el siguiente guión:

### **1 Datos demográficos sectores de población implicada**

Se recabará información de: **sexo**; **edad** (19-24, 25-34, 35-44, 45-64, 65 y más); **estado civil**; existencia de alguna discapacidad (física, psíquica, sensorial o enfermedad mental); **RAE**, relación con la actividad económica-situación laboral (paro, cuenta ajena, cuenta propia, pensionista...); nivel de **estudios** (analfabeto, sin estudios, estudios primarios, bachiller...); **sectores de intervención** (familia, juventud, mujer, personas mayores, personas con discapacidad, personas reclusas, minorías étnica, personas marginadas sin hogar, transeúntes, personas con toxicomanías, emigrantes, personas con problemas psiquiátricos, inmigrantes). En este epígrafe se señalará en los sectores de familia o de mujer si es una familia monoparental, como dato de interés.

La fuente para todos estos datos son los contenidos en el SIUSS, desde el cual se podrá hacer directamente una explotación estadística. Estas siete categorías proporcionarán un perfil de la situación en que se encuentran las personas perceptoras del salario social, de sus posibles déficits y de sus potencialidades. Especial relevancia puede tener los sectores de intervención, pues nos informará sobre la posibilidad de crear programas específicos para un colectivo determinado.

### **2 Análisis de las necesidades**

Se realizará un análisis que indique cuales son las necesidades que se perciben como más importantes. Esto servirá para determinar el contenido de las actividades, pues se ha de buscar satisfacer o remediar estas necesidades. En la siguiente tabla se asignará a cada una de las personas perceptoras un nivel (del cero al D).

- o** Situación de normalidad en esa área.
- a** Personas que atraviesan una crisis coyuntural y requieren de un apoyo técnico preventivo-promocional.
- b** Personas con una situación de gravedad media/baja pero que se espera que con una intervención técnica se consiga una incorporación social normalizada a todos los niveles (laboral, social, personal, familiar...).
- c** Personas con una situación grave, mantenida en el tiempo que provoca una situación de exclusión social normalmente en varias áreas pero que al tener ciertas potencialidades en algún área se puede intervenir para alcanzar cierto grado de inclusión.
- d** Personas que viven una situación de exclusión muy grave, en casi todas las áreas, lo que les impide desarrollar una vida normalizada y que unido a otros factores provocan una situación de exclusión social que requiera una dificultosa y larga duración de la intervención. Reducción de daños.

## **Elementos del proceso de incorporación social**

### **Análisis de necesidades de las personas perceptoras de salario social**

Necesidades de las personas	Perceptores		Totales				
	1	2	O	A	B	C	D
Familia							
Vivienda							
Habilidades personales							
Educación adultos							
Educación menores							
Formación y empleo							
Salud							
Cultura y participación social							

Esto reflejará un claro panorama de qué actividades o apoyos se deberán prestar en cada una de las áreas, e informará de qué tipo de grupos se pueden crear para dar respuesta a las necesidades de las personas.

### **3 Análisis de los intereses**

Desde la intervención se debe combinar la satisfacción de las necesidades objetivas de las personas, con los intereses de cambio que manifiestan. Si bien se puede, en algunos casos, discrepar de estas valoraciones subjetivas, es claro que es más motivador para las personas partir de éstos. Es cometido del profesional combinar los dos aspectos sabiendo cuando se debe priorizar uno u otro. Para el análisis de este aspecto se podrá utilizar un cuadro similar al anterior, donde se señalará el grado de interés que se percibe (1 muy bajo, 2 bajo, 3 medio, 4 alto y 5 muy alto).

### **Análisis de intereses de las personas perceptoras de salario social**

Intereses de las personas	Perceptores		Totales				
	1	2	1	2	3	4	5
Familia							
Vivienda							
Habilidades personales							
Educación adultos							
Educación menores							
Formación y empleo							
Salud							
Cultura y participación social							

## **Estrategias de intervención y principios de procedimiento**

Estos datos serán complementarios a los de necesidades, e informarán sobre qué actividades son prioritarias.

Los datos que aquí se han obtenido, son fruto de las entrevistas y de la observación que se ha realizado. También como técnicas complementarias pero muy interesantes en la medida que dan una visión grupal, se pueden crear grupos de discusión, o usar otras de las dinámicas de grupo que se señalan en esta guía.

Como conclusión se ve necesario el conocimiento de la tipología, perfil, necesidades e intereses como factores de un diagnóstico de las personas perceptoras del salario social, que por un lado nos aproxime a un conocimiento de las mismas, pero sobre todo como herramienta que facilitará la planificación de proyectos y actividades.

## **Estrategias de intervención y principios de procedimiento**

Se refiere a las estrategias y principios de procedimiento que deben guiar nuestra acción y que se van construyendo en la medida que reflexionamos sobre nuestra práctica. Son un instrumento que nos puede ayudar a conocer mejor cómo trabajamos. Los que aquí se proponen son algunos de los más importantes:

- *Voluntariedad.* «Las personas se implicaran voluntariamente al proceso de incorporación».
- *Diferentes niveles.* «Se debe trabajar en algunos momentos con distintos perfiles y grados de exclusión».
- *Implicación de las personas participantes.* «Las personas en situación de exclusión o de vulnerabilidad serán agentes activos del cambio».
- *Espacio físico de referencia.* «Si pretendemos mejorar la dignidad de la personas debemos establecer espacios dignos de trabajo».
- *Recursos básicos y de apoyo.* Desconcentración, sinergia y flexibilización de recursos. «Debemos utilizar recursos externos de una forma coordinada».
- *Discriminación positiva para la aplicación de recursos en el momento oportuno.* «Cuanto mayor sea la situación de exclusión, más apoyos se debe proporcionar».
- *Relación de ayuda del profesional.* «El profesional acompaña y apoya, no dirige, el proceso de incorporación».

## **Elementos del proceso de incorporación social**

- *Normalización.* «Se deben usar preferentemente los medios que se encuentran en la comunidad en vez de crear dispositivos especializados».
- *Corresponsabilidad social: Implicación de la comunidad. Dimensión comunitaria del proceso.* «Nuestro trabajo debe mejorar la visibilidad de la exclusión: posibilitar la sensibilidad y solidaridad social».

## **Organización del proceso de incorporación social**

Se entiende por organización, el establecimiento de un orden en los elementos y las relaciones que forman parte del proceso a desarrollar.

Los fundamentos a tener en cuenta son:

### **1 Diagnósticos que contextualicen la intervención:**

- Diagnóstico de la población.
- Diagnóstico de los recursos del territorio.

### **2 Método de referencia para desarrollar el programa:**

- En este caso el modelo que subyace a la metodología basada en el acompañamiento social y en los itinerarios de incorporación social ha sido desarrollado en la primera parte del documento. En él prima el trabajo en equipo, la atención multidisciplinar, la coordinación con otros servicios, la participación de la persona o personas protagonista en su proceso, trabajo en diferentes niveles...

### **3 Deben quedar clarificadas, para entender la globalidad del proceso, las funciones de los servicios de la Administración Pública en sus niveles:**

- Servicios Sociales Generales, Equipo Territorial de Servicios Sociales de Área y el Servicio de Prestaciones de la Consejería de Bienestar Social.

Así, cada Centro de Servicios Sociales tendrá que reorganizarse e ir tomando decisiones sobre los siguientes puntos claves:

#### **a) Organigrama del programa:**

- Integrar el nuevo programa en la estructura existente en el Centro de Servicios Sociales y especificar las relaciones que se van a establecer con el resto de los programas.



**b) Personal**

- Profesionales que van a estar implicados en el programa.
- Distribución de competencias y funciones (quién se va encargar de definir proyectos, quién los va ejecutar, quién va a ser responsables de casos...). Este punto estará condicionado en función de si se trata de un ámbito rural o urbano atendiendo a la complejidad del Centro de Servicios Sociales, lo que puede dar lugar a la creación de Equipos Especializados para el desarrollo de los procesos de incorporación social. Si este caso se da habrá que tomar decisiones sobre las competencias del mismo y el tipo de vinculación y de distribución de tareas que se han de compartir con las Unidades de Trabajo Social.

**c) Circuito de atención. Concretar:**

- Qué profesional tramita la demanda.
- Qué profesional la valora.
- Qué profesional interviene en cada uno de los niveles (individual, grupal...).
- Qué profesional interviene o se responsabiliza de las actuaciones en los diferentes ámbitos (salud, educación, empleo, formación...).
- Qué profesional realiza la evaluación y el seguimiento.

Todo ello al objeto de que la persona usuaria tenga claro cuál va ser su proceso y con qué personas va a tener contacto.

**d) Temporalización**

- Definir los tiempos de atención y los momentos del día en los que se va a intervenir.

**e) Medios**

- Definir espacios e infraestructura necesaria.

**f) Gestión**

- Definir qué actividades van a ser susceptibles de convenir o realizar en colaboración con ONG o con otras entidades públicas o privadas.

## **Elementos del proceso de incorporación social**

### **g) Coordinación y Participación**

Establecer mecanismos de coordinación y participación con los agentes e instituciones implicadas, a través de la constitución de comisiones de trabajo inter/intrasistema y diseñar conjuntamente protocolos que optimicen el proceso de comunicación. En definitiva, trabajar en red.

### **h) Implicación de las personas usuarias**

Establecer la forma de participación de las personas usuarias en las diferentes fases del proceso.

### **i) Proceso evaluativo**

Definir cómo se va a llevar a cabo los procesos evaluativos, tanto de la persona o personas que participan en los procesos de acompañamiento, como de las acciones grupales y/o comunitarias.

- Evaluar el diseño, la implantación del proceso que llevan a cabo los distintos profesionales, e incluso establecer un proceso de retroalimentación entre profesionales mediante una metodología basada en la supervisión de casos y de los procesos.
- Frecuencia de las evaluaciones e instrumentos que se van a utilizar.

### **j) Sistemas de gestión de la información**

- Diseñar los instrumentos de registro y soportes destinados a la recogida de información.

## **El método en el proceso de incorporación social**

El objetivo prioritario de los procesos de incorporación social es favorecer, en la medida de lo posible, la autonomía de las personas que forman parte de los mismos, mejorando el conjunto de sus competencias personales y sociales de cara a facilitar su participación en la sociedad como ciudadanos de pleno derecho.

En este sentido, el método se entiende como la combinación de un trabajo basado en **itinerarios** y un posicionamiento y actitud de los profesionales en «**acompañar**» a las personas. Supone establecer un **responsable de casos** que se encarga de seguir todos los aspectos del proceso, así como un **trabajo en equipo** de los dife-

rentes profesionales implicados, y un **trabajo en red** de los profesionales de otros sistemas u organizaciones. Desde esta perspectiva, el Modelo de Competencia Social de Costa y López, (Albee 1981; Costa y López, 1991) nos aporta las claves para la consecución de este objetivo hasta tal punto que se ha convertido en el referente de este documento.

### ***Itinerario de incorporación social***

Es un conjunto de actividades secuenciadas que se ofrece a las personas usuarias poniendo a su alcance apoyos personales y recursos sociales para que gestionen con autonomía su propio proceso de inserción social. Los principios de actuación son:

- *El itinerario es parte de un proceso* emprendido por la persona.
- *El Itinerario tiene un carácter pedagógico en sí mismo.* La persona incorpora conocimientos, procedimientos, valores y habilidades útiles para desenvolverse en la vida y relacionarse con el entorno y consigo mismo.
- *El itinerario supone un cambio.*

Características del itinerario:

- Flexibilidad. Capacidad de adaptación a un entorno en constante cambio.
- Acompañamiento profesional.
- La persona es motor de su propio cambio.
- Es individual. Cada persona necesita un itinerario diferente, aunque existan pautas comunes y procesos grupales.
- Se tienen en cuenta los recursos.
- Temporal. Debe tender a desaparecer y generar autonomía.

### ***Acompañamiento en la incorporación social***

Acompañar es compartir un proyecto común, una secuencia con un inicio y un final, un proceso de cambio, mediar entre las instituciones, una pedagogía social hecha de pacto y confianza, elaboración, a partir de la discusión, la negociación y el pacto, de un itinerario, su revisión y su mantenimiento a lo largo de un periodo.

### ***Elementos del proceso de incorporación social***

Una perspectiva así supone que:

- Los Servicios Sociales Generales asuman como función central la incorporación social.
- Se superen modalidades actuales de trabajo excesivamente puntuales y esporádicas y casi exclusivamente individuales.
- Se vaya hacia un modelo integrado de atención.
- Se trabaje en red con otros recursos y profesionales donde se impliquen todos, corresponsablemente, en planes globales de incorporación.
- Se establezcan los cauces de cooperación adecuados con la iniciativa social.

### ***Toma a cargo y responsable de casos en la incorporación social***

Entendemos que cada caso debe ser atendido por un mismo profesional a lo largo de todo el proceso. Este coordinará las respuestas diversas que deban ofrecerse. Se trata de crear una relación de referente entre el caso (persona o familia) y el profesional o equipo que se encarga de su gestión.

El desarrollo de este trabajo requiere:

- 1** Las personas responsables de casos deben tener asignadas un número abaricable de casos en cada momento para dar continuidad y llevar a cabo una gestión eficaz. No se puede establecer una ratio común a todos los Centros de Servicios Sociales ya que existen diferencias entre ellos según: el número de personas o unidades familiares susceptibles de participar en el proceso, la intensidad que requiere cada caso, el resto de tareas que tiene asignadas cada profesional, etc. Asimismo, el profesional responsable del caso será aquel que representa un referente accesible y constante en el proceso de intervención coordinándose, a lo largo del proceso, con los diferentes profesionales que componen el Equipo del Centro de Servicios Sociales.
- 2** Un sistema de información ágil y eficaz cuyo diseño debe hacerse para cada programa, y contará con dos grandes componentes:
  - *Un sistema de registro de la intervención* que permita conocer de cada caso las características personales (edad, sexo, convivencia), el tipo de problemas sobre los que se trabaja (grado de dependencia y carga de trabajo, tipo de problemática familiar, dificultades y posibilidades para la incorporación), los apoyos informales con que

cuenta y los recursos empleados en la atención formal (tipos de servicios, prestaciones,...).

- *Un catálogo de recursos actualizado*, es decir, información precisa acerca de qué mecanismos existen y de los cuales pueden disponer, cuántas horas de atención hay disponibles en el servicio o de otros proveedores, plazas de formación o de talleres,...).
- 3 Mecanismos de revisión continuados. Las intervenciones deben ser revisadas periódicamente de diversas formas y ha de evaluarse la idoneidad, eficacia y eficiencia de la intervención.
- *La revisión entre iguales*. La discusión periódica de los casos, sirve para evaluar conjuntamente cada intervención, para intercambiar experiencias, difundir buenas prácticas y consensuar criterios de trabajo.
  - *La evaluación final*. Obtener y analizar, periódicamente, información sistemática y global que permita conocer las relaciones entre tipos de problemas, atención ofrecida y resultados de cada programa.

### Trabajo de y en equipo

El equipo es el núcleo central de un proyecto/programa de incorporación, junto con sus participantes. Permite hacer un trabajo social por itinerarios personales globales, integrando acciones. En los procesos de incorporación el foco de intervención se amplía tanto respecto a los profesionales como a las instituciones, lo que conlleva una redefinición de las relaciones y unas tareas imprescindibles de coordinación y corresponsabilidad entre todos los agentes implicados. Esto significa trabajar desde la transdisciplinariedad y la transinstitucionalidad.

La **transdisciplinariedad** es el paso posterior a la interdisciplinariedad; es el «**punto de desarrollo en la cooperación de las disciplinas que permite conseguir una axiomática común entre ellas**» (Renal, Roig, Leal, 1994). De la interacción de cada profesional con los demás profesionales surge un saber común, un saber que ya no es únicamente patrimonio de una disciplina y/o de un profesional, sino de todos y todas, incorporando pero no sumando la visión de cada persona, obteniendo una visión de sistema. Los profesionales cooperan para poder dar desde la diferenciación una respuesta global y eficaz.

La **transinstitucionalidad** implica, una coordinación entre las distintas instituciones y sus profesionales. Se trata de evitar las intervenciones descoordinadas, estandarizadas y parciales que se producen desde cada servicio ante una problemática.

## **Elementos del proceso de incorporación social**

### **Trabajo en red y recursos básicos de apoyo**

El trabajo en red se fundamenta en la constatación de que la eficacia de las acciones se incrementa cuando se cuenta con una actuación sinérgica de los distintos elementos de la red.

Trabajar en red implica cierto nivel de formalización de la coordinación. Se hace necesaria la creación de estructuras formadas por diferentes agentes.

También debe hacerse posible la creación de comisiones territoriales.

Para operativizar el trabajo en red es necesario:

- Identificar a los actores intervinientes (corresponsabilidad).
- Conocerse mutuamente.
- Tomar conciencia del protagonismo compartido.
- Hacer un diagnóstico común.
- Planificar conjuntamente las actuaciones.
- Establecer protocolos de colaboración.

Se pueden dar distintos niveles de trabajo en red:

- a** La cooperación interinstitucional e interdepartamental.
- b** Trabajo en red con otros servicios.
- c** Articulación de la iniciativa pública y privada social.
- d** Acercamiento entre los mundos social y económico.

### **Niveles de intervención en el proceso de incorporación social**

Para que los procesos de incorporación social sean efectivos deben de planificarse actuaciones que abarquen el ámbito individual-familiar, grupal y comunitario. De hecho, en la actualidad, existe un consenso en trabajar desde un modelo flexible y dinámico,

donde los **contextos individual-familiar, grupal y comunitario** mantienen una relación circular (Bronfenbrenner, 1987; Teoría Sistémica basada en la Teoría General de Bertalanffy, 1968). Por tanto, en el diseño de la intervención hay que tener en cuenta los tres niveles, para dar una respuesta global y eficaz. Asimismo, hay que determinar qué objetivos se pueden conseguir mejor a través de intervenciones individuales-familiares, grupales o comunitarias y favorecer la coordinación entre las mismas con el objeto de optimizar los resultados.

### **Individual-familiar**

En un primer momento de la historia del trabajo social no se distinguía entre trabajo social individual y familiar, denominándose *case work* (Mary Richmond), hay autores que indican que ambas modalidades tienen un patrimonio común de conocimientos y de valores y que se diferencian únicamente en lo que se refiere a la especificidad (M. Ranquet), y que la familia se encuentra a caballo entre lo macro y lo micro (Sherman, 1967).

En este nivel se buscará la **movilización de las potencialidades** (Mary Richmon) de la **persona participante y/o su unidad familiar de referencia** desde una perspectiva de consenso y de negociación, no prescriptiva y teniendo más en cuenta los conocimientos de la población, promoviendo la normalización, la creación de hábitos adaptativos, la mejora de habilidades relacionales, parentales... se trabajará para aminorar aquellos factores de riesgo de exclusión social que pudieran estar presentes, y para reforzar los factores de protección existentes.

Utilizando como referencia las áreas en las que se puede dividir el itinerario (salud, educación, empleo, redes sociales,...) y que posteriormente se detallarán, se explorarán con la persona participante y/o su unidad familiar, las habilidades, destrezas, recursos tanto personales y familiares como sociales, obteniendo información y haciendo visibles los factores positivos, es decir, los elementos en los que exista competencia y puedan servir de apoyo para avanzar en su proceso de inserción.

### **Grupal**

Teniendo en cuenta que uno de los objetivos primordiales del acompañamiento social es restablecer la plena participación en el medio social, se considera imprescindible facilitar espacios de encuentro grupal.

Se trata de generar y aprovechar grupos de personas que, independientemente de otras características, tengan algo importante en común. El grupo permite: la relación, el descubrimiento de dificultades comunes y la solidaridad.

### ***Elementos del proceso de incorporación social***

El grupo tiene un valor pedagógico importante en cuanto que favorece, potencia y refuerza los aprendizajes y la adquisición de conocimientos. Trabajar desde una óptica grupal posibilita:

- Abordar cuestiones que afectan a colectivos concretos.
- Informar sobre una determinada prestación.
- Programar actividades que resulten exitosas porque surgen a partir de los intereses del grupo.
- Crear nuevos grupos y favorecer las interrelaciones entre los miembros que forman parte de la comunidad.
- Rentabilizar el tiempo de dedicación de los profesionales.
- Superar el contexto individual.
- Informar sobre aspectos individuales que no pueden observarse en la entrevista.
- Potenciar la motivación, ambiente de colaboración y de apoyo mutuo, favoreciendo la relación interpersonal.
- Ampliar la red de contactos y el conocimiento de los recursos existentes.

### ***Comunitario***

Este nivel se tiene que abordar desde dos perspectivas. Por un lado, desde el punto de vista de las personas participantes, el objetivo consistiría en fomentar su participación plena en su entorno comunitario, de tal manera que participe de las decisiones y promueva los cambios que respondan a sus necesidades. Por otro lado, desde los servicios e instituciones implicadas, se debe promover cambios que faciliten la incorporación de las personas que se encuentran en una situación de riesgo o exclusión social.

Atendiendo a la perspectiva de favorecer la participación de las personas, el objetivo primordial sería intentar que regeneren sus redes de integración primaria, es decir que se produzca su participación plena en el medio social. Por ello, es fundamental concretar espacios de encuentro y realizar un trabajo social que implique a la comunidad en su acogida y apoyo.



## ***Niveles de intervención en el proceso de incorporación social***

De los tres procesos que se diferencian en la acción comunitaria: **concienciación, organización y movilización** (Dumas y Séguier 1997), se considera que el eje central en este nivel de intervención es la **organización**.

Organizar la incorporación social de personas y grupos, supone la promoción del cambio social, asegurándose de que se producen **cambios concretos en el entorno**, ayudando a las personas a adquirir la confianza y habilidades necesarias para enfrentarse a los problemas (Twelvetrees 1988) y facilitando la participación en los procesos donde se promueven esos cambios.

En algunos casos, supondrá conectar y vincular a personas y grupos en proyectos ya en marcha, en otras ocasiones se propondrán iniciativas que servirán de punto de partida de procesos de organización comunitaria más amplios, desde donde estas personas puedan seguir siendo las artífices de su propio desarrollo y del de su comunidad, una vez su situación familiar e individual haya mejorado lo suficiente para dejar de ser perceptores del Salario Social Básico, o precisar medidas de acompañamiento social.

Desde la perspectiva del cometido de las instituciones y entidades, las acciones a desarrollar se concretarían en, por ejemplo:

**a** Tareas de **Sensibilización** en coordinación con:

- Agencias de desarrollo local.
- Agencia regional de empleo.
- Agentes relacionados con la gestión del empleo (directores de recursos humanos, gerentes de Pymes, directivos de empresas...).
- Personal implicado en los programas de empleo de diferentes entidades...
- Los mismos participantes en el proyecto y la sociedad en general.
- El mundo de la empresa.
- Las entidades sociales sin ánimo de lucro.
- Los responsables políticos locales.
- Las organizaciones sindicales.

## **Elementos del proceso de incorporación social**

**b** Elaborar estudios de investigación sobre:

- Tendencias del mercado de trabajo en el ámbito local.
- Necesidades formativas.
- Dificultades y fortalezas de los colectivos vulnerables en el acceso al empleo...

## **Técnicas del proceso de incorporación social**

No es objeto de esta guía realizar un análisis pormenorizado de cada una de las técnicas posibles a utilizar en los procesos de incorporación social, máxime cuando muchas de ellas son utilizadas de forma habitual, sino destacar algunas que se ajustan a los principios que subyacen al modelo presentado en esta guía y cuyo uso es interesante potenciar en la práctica del acompañamiento social.

Se observa que en los Centros de Servicios Sociales la intervención se desarrolla, bien en el contexto del despacho o bien en los domicilios de las unidades familiares. Como consecuencia de este hecho se utilizan sobre todo técnicas individuales, tales como: la entrevista individual o familiar, la entrevista en profundidad, la observación...

A lo largo de esta guía se ha reflejado la necesidad de intervenir además de en el nivel individual-familiar, en el nivel grupal y comunitario. Por tanto, es oportuno aplicar técnicas que se ajusten a este tipo de intervención.

Así, **para el TRABAJO GRUPAL**, se destaca el **método de dinámica de grupos** como el más idóneo atendiendo sobre todo a las características de la población destinataria.

Las dinámicas de grupo son actividades estructuradas, con propósito y forma variables, que se fundamentan en la formación por la experiencia vivencial. Adquieren un valor específico de diversión que no sólo estimula la creatividad y la socialización, sino que también introducen diversos estados emocionales y un dinamismo que facilitan el aprendizaje significativo de las personas.

Existe un ciclo de aprendizaje que puede aplicarse a las Dinámicas para Grupos. Para identificarlo con mayor facilidad conviene partir del ciclo que formalizó David Kolb:

- El aprendizaje empieza con una experiencia concreta.
- La persona piensa sobre esa experiencia y recopila información.
- La persona que aprende empieza a hacer generalizaciones y a internalizar lo ocurrido en la experiencia.

Las dinámicas de grupo proporcionan un contexto adecuado para el aprendizaje en tres terrenos principales:

- El conocimiento y cómo aplicarlo.
- El aprendizaje de habilidades.
- El aprendizaje en el plano de los valores y actitudes.

Algunas de las aplicaciones más comunes, son las siguientes:

### ***Evaluación del aprendizaje***

- Las Dinámicas para Grupos pueden ser utilizadas para el control de la eficiencia del aprendizaje, a través de su demostración en una situación práctica.

### ***Concienciación de problemas***

- Las Dinámicas para Grupos pueden ser utilizadas para que los participantes externalicen y verbalicen «problemas palpables», haciéndolos así accesibles a una aclaración tanto racional como emocional.

### ***Generalización del aprendizaje***

- Lograr que los participantes transfieran y traduzcan los conceptos aprendidos en la sesión teórica a situaciones reales.

### ***Solución de conflictos***

- Pueden servir para resolver conflictos existentes, ya que favorecen la creación de un clima más favorable para su solución.

### ***Energetización***

- Pueden aplicarse para superar el «cansancio» o «estancamiento» de un grupo en procesos de aprendizaje largos y fatigosos.

### ***Análisis y solución de problemas***

- Mediante la utilización de dinámicas para grupos puede hacerse conciso y efectivo el análisis de problemas que, en trabajo individual, duraría mucho.



- El taller admite grupos pequeños de 8 a 20 participantes que facilitan la interacción.
- Tiene propósitos y objetivos definitivos. El tiempo del taller depende de la habilidad a aprender o el trabajo a realizar. No existe un tiempo preestablecido.
- Se utilizan técnicas didácticas que propician el conocimiento a través de la acción.
- Las personas que ejercen el papel como «monitores» del taller promueven el desarrollo de las capacidades del participante.
- Se adapta a las necesidades de los participantes, lo que le da flexibilidad. Es usado habitualmente para el aprendizaje de ciertas habilidades (sociales, laborales, educativas, sanitarias). Se adapta a las necesidades de los participantes, lo que le da flexibilidad.

Y por último, **el tercer nivel de intervención, NIVEL COMUNITARIO, exigiría algunas técnicas propias del mismo**, como por ejemplo:

- **Informadores-claves:** personas que viven o trabajan en la comunidad y a las que se les reconoce un buen conocimiento de ésta. Se realizan entrevistas individuales con cada uno de ellos, comunicándoles el objetivo de la misma, se articula la colaboración oportuna y posteriormente se recogen los resultados.
- **Técnica Delphi:** Cuestionarios enviados por correo a informadores claves o personas expertas. Los cuestionarios sucesivos se formulan a partir de las respuestas dadas al cuestionario precedente. El proceso se termina cuando la información obtenida es suficiente.
- **Grupo nominal:** En primer lugar, generación y desarrollo de ideas a partir de una reflexión individual y en segundo lugar, establecimiento de prioridades por consenso.
- **Impresiones de la comunidad:** Combina otras técnicas como entrevistas, informadores claves, recogida de datos a través de indicadores o encuestas, y foro comunitario con los grupos en los que ha identificado mayor necesidad, integrando toda la información recibida.
- **Foro comunitario:** Consiste en una asamblea abierta a todos los miembros de una comunidad con el fin de que expresen el mayor número posible de opiniones sobre el tema en estudio.

Existe amplia bibliografía al respecto y también páginas web de fácil acceso.

## **Instrumentos de recogida de información en el proceso de incorporación social**

Se entiende por instrumentos los **soportes en los diferentes formatos existentes que nos permiten la recogida de información de forma planificada, sistemática y consensuada** al objeto de:

- Organizar el trabajo.
- Realizar investigación social, análisis estadísticos y diagnósticos sociales.
- Planificar. Evaluar.
- Facilitar la transmisión de información entre los profesionales de un mismo servicio y/o entre aquellos de diferentes sistemas.
- Facilitar el acceso a la información por todas las personas interesadas.
- Homogeneizar la información.

En el trabajo cotidiano de los Centros de Servicios Sociales, se utilizan diferentes soportes que ayudan a sistematizar la práctica. Entre otros podemos señalar: informes sociales; registros y diferentes sistemas de información (SIUSS; otros sistemas informáticos locales...); protocolos, modelos o impresos de solicitud,... etc.

Con respecto al Salario Social y a los procesos de incorporación social, se contará con:

- Modelos normalizados de solicitud, parrilla familiar, declaración de ingresos, etc. para gestionar la prestación.
- Bases de datos.
- Protocolo para la elaboración de itinerarios de incorporación social (se adjunta en el anexo).
- Ficha para reflejar el perfil de las personas participantes (véase Anexo número 2).

Aún así, este es un proceso en construcción, por lo que se irán elaborando nuevos instrumentos en función de las necesidades a cubrir, por ejemplo, protocolos de coordinación intersistemas que faciliten el trabajo en red.

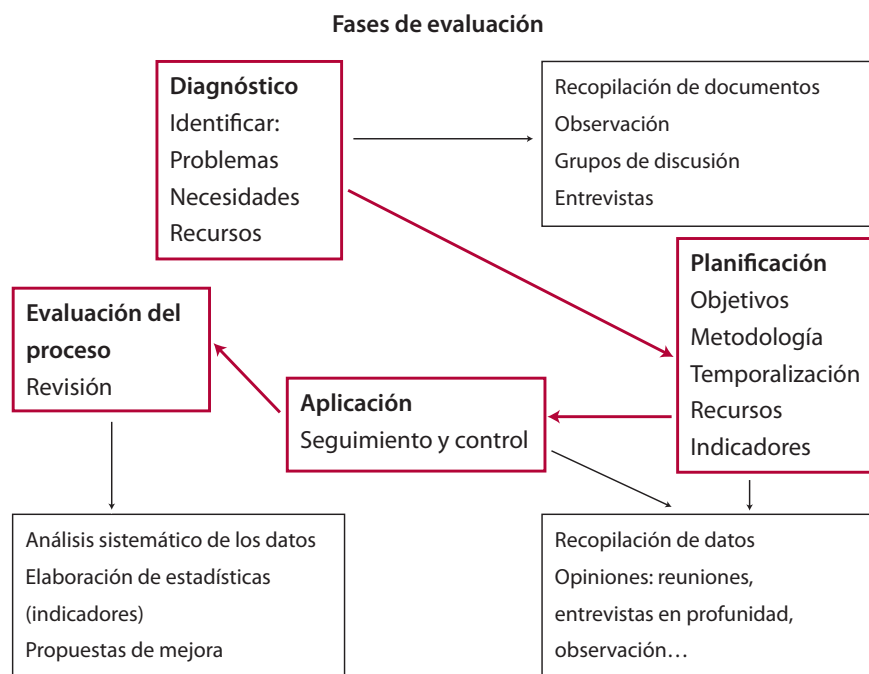
## Evaluación en el proceso de incorporación social. Fases

La evaluación se puede definir como

*«un proceso que consiste en determinar y en aplicar criterios y normas con el fin de realizar un juicio sobre los diferentes componentes del programa, es decir, en el estado de su concepción, en el de su ejecución y en las etapas del proceso de planificación que son previas a la programación»* (Pinault, 1987).

El proceso evaluativo pretende contribuir al perfeccionamiento de los programas mediante la identificación de sus deficiencias y la presentación de las recomendaciones pertinentes para su modificación, generando la información cuantitativa y cualitativa necesaria para orientar la toma de decisiones y llevar a cabo las oportunas reprogramaciones.

Una evaluación completa no sólo debe analizar los resultados sino todos los elementos que componen el proceso de planificación. En función de la fase en la que se lleva a cabo se pueden distinguir varios tipos de evaluación.



**La evaluación en función de la fase de planificación que se analiza**

<b>Fase de desarrollo del plan o programa</b>	<b>Tipo de evaluación</b>
<p><b>Estructura</b></p> <p>Diagnóstico: evaluación de necesidades y de recursos, determinación de prioridades</p> <p>Diseño del programa: definición de objetivos, definición de la población objetivo o destinataria, selección de estrategias.</p>	<p><b>Evaluación de la estructura</b></p> <p>Análisis de:</p> <p>La pertinencia para poner en marcha el programa: si se ha realizado un diagnóstico de la situación y una evaluación de necesidades y recursos.</p> <p>El diseño y la evaluabilidad: si los objetivos están claramente definidos, son medibles y fácilmente identificables, si los recursos son suficientes y adecuados, y si las intervenciones son lógicas y coherentes con los objetivos.</p>
<p><b>Proceso</b></p> <p>Implantación de las intervenciones y estrategias seleccionadas.</p> <p>Procedimientos.</p> <p>Actividades.</p>	<p><b>Evaluación del proceso</b></p> <p>Valoración del grado de ejecución de las actividades a través de:</p> <p>Seguimiento o monitorización: recogida de información continuada y sistematizada de la aplicación del plan o programa.</p> <p>Evaluaciones intermedias: análisis crítico del conjunto de datos recogidos en el marco del seguimiento.</p>
<p><b>Resultados o efectos inmediatos</b></p> <p>Análisis de los resultados</p>	<p><b>Evaluación de los resultados o evaluación sumativa</b></p> <p>Medición de los distintos elementos que componen los resultados:</p> <p>Eficacia: grado de consecución de los objetivos, cualquiera que sean los términos en los que son formulados.</p> <p>Eficiencia: efectos obtenidos por el programa en relación con los recursos invertidos.</p> <p>Cobertura: población o personas destinatarias que se benefician del plano programa con respecto a la población objetivo o destinataria.</p> <p>Utilización: recursos utilizados con respecto a los recursos disponibles.</p> <p>Calidad: situación de las infraestructuras, trato del personal, tiempo de dedicación, etc.</p> <p>Satisfacción: opinión de las personas participantes sobre el servicio o la prestación recibida.</p>



## Evaluación en el proceso de incorporación social. Fases

<i>Impacto o efectos a largo plazo</i>	<i>Evaluación del impacto</i>
Análisis del impacto en la realidad social	Análisis de los efectos a largo plazo:  Evaluación del cambio de actitudes, de los conocimientos adquiridos, de la calidad de vida, etc.  Disminución de la prevalencia y/o de la incidencia del problema.

Con relación a las personas que deben formar parte del proceso, habrá que decidir quiénes van a participar en el mismo, en qué momento y de qué manera incidiendo en los principios de participación de la persona implicada, del trabajo en equipo y trabajo en red.

En el momento del diseño del proceso evaluativo **será preciso seleccionar las técnicas y diseñar los instrumentos** a utilizar en las diferentes fases. En este sentido, se remite a la amplia bibliografía existente al respecto. Sin embargo, por su eficacia y utilidad en todas las fases de evaluación hacemos una pequeña alusión al uso de los indicadores.

### **Utilización de indicadores:**

Los indicadores son variables que reflejan la situación social y permiten determinar las modificaciones producidas al aplicar un programa. Se pueden utilizar en todas las fases de la evaluación como instrumentos de valoración de las necesidades, de los recursos, del grado de realización de las acciones, de los resultados y del impacto.

En el marco de un estudio de necesidades o diagnóstico familiar, los indicadores se utilizan sobre todo para determinar la importancia de los problemas, las prioridades y los grupos objetivo o destinatarios de las intervenciones.

Las características de un buen indicador son la **validez** (que mida lo que se supone que debe medir), la **fiabilidad u objetividad** (que ofrezca los mismos resultados cuando lo utilizan diferentes personas, en distintos momentos y en circunstancias idénticas) y la claridad y precisión con que está definido.

Es posible asignar a los indicadores un valor numérico (un porcentaje, un promedio, un rango, un número absoluto) o una clasificación de sí/no. Los indicadores cuantitativos, en algunos casos, se comparan con valores de referencia ampliamente utilizados (por ejemplo la tasa de paro o la prevalencia de la discapacidad); en otros, en cambio, son útiles para compararlos con etapas anteriores o con situaciones similares en otros contextos.

### ***Elementos del proceso de incorporación social***

Hasta este momento y a lo largo de este apartado se han detallado distintos aspectos sobre los que es necesario tomar decisiones para diseñar los Procesos de Incorporación Social. Los Centros de Servicios Sociales Municipales, en el marco de sus competencias, tendrán que diseñar planes y programas locales de inclusión social dirigidos a dar respuestas a las necesidades de la población que se encuentre en riesgo o en exclusión social.

Asimismo, el equipo de profesionales de los Centros de Servicios Sociales, según su estructura, tiene que desarrollar Programas Personalizados de Incorporación Social con cada una de las personas y/o unidades familiares que por zona básica les corresponda. En el punto siguiente se detallan las fases este proceso.





**Definición de itinerario de incorporación social**

**Fases del itinerario de incorporación social**

*Acogida*

*Diagnóstico de la situación. Análisis, evaluación y diagnóstico del participante y su unidad familiar*

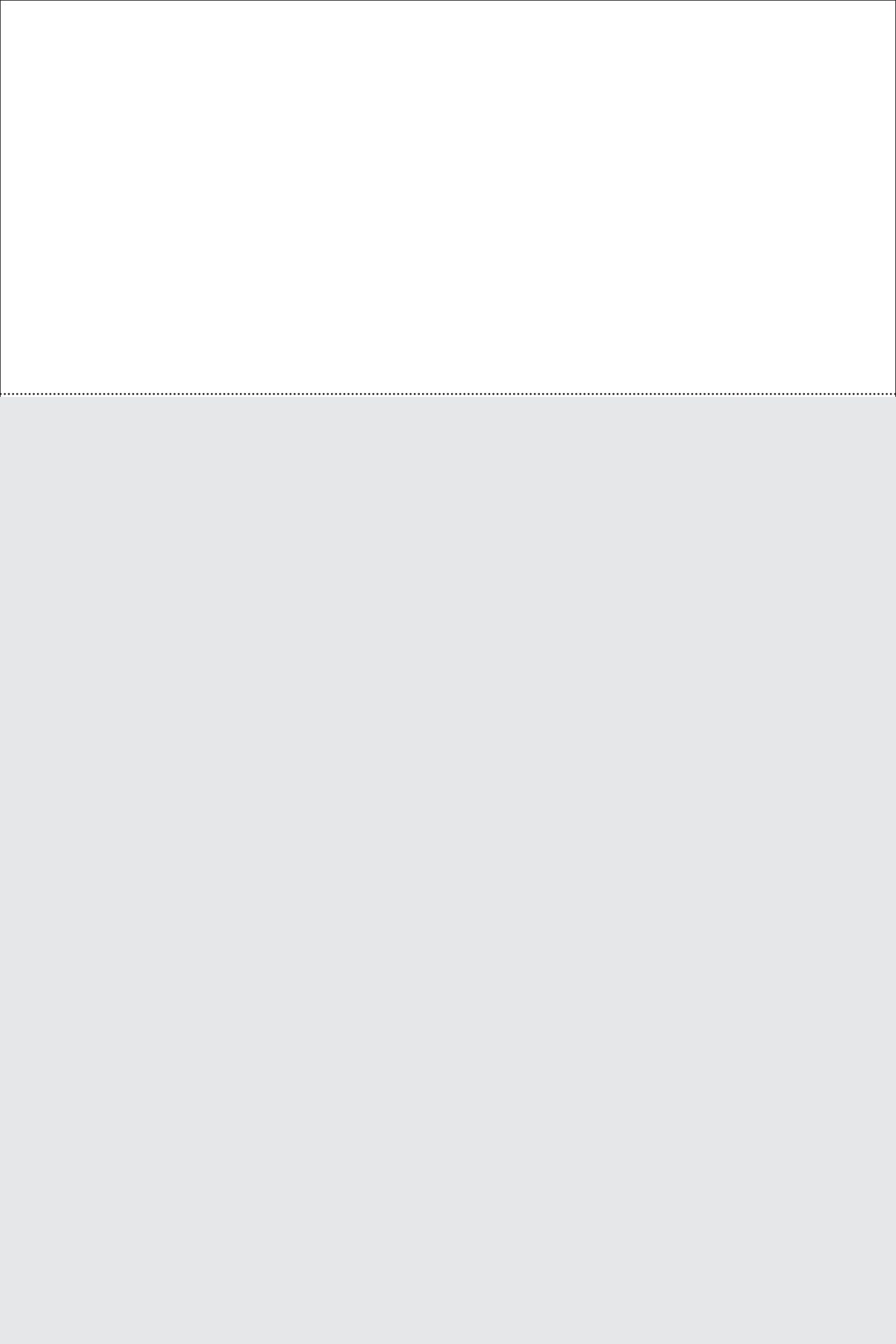
*Diseño conjunto del itinerario de inserción individualizado*

*Negociación y compromiso formalizado*

*Seguimiento*

*Reformulaciones y crisis*

*Final del proceso*



### 3. La práctica: el itinerario de incorporación social

#### Definición de itinerario de incorporación social

En consonancia con la idea de proceso, siguiendo a la Fundación Tomillo<sup>1</sup> se entiende el concepto de itinerario como **«un enfoque centrado en la persona que permite construir un proceso con carácter pedagógico y encaminado a un cambio de una situación actual a otra deseada»**. El concepto de itinerario en el ámbito de la intervención socioeducativa permite introducir cierta racionalidad a la labor que desde nuestro ámbito se realiza cotidianamente. Para ayudar en este proceso, se adjunta, en el anexo, una propuesta de protocolo que ordena las diferentes fases y momentos del itinerario de incorporación social: Programa Personalizado de Incorporación Social (PPIS).

A continuación se pasa a detallar cada una de las fases del proceso: Acogida, Diagnóstico, Diseño, Negociación y Compromiso Personalizado, Seguimiento, Reformulaciones y crisis, y Final del proceso.

#### Fases del itinerario de incorporación social

##### *Acogida*

Primera toma de contacto. Se contrastarán los datos de identificación explícitos en la solicitud de Salario Social o en el expediente familiar, referente tanto a la persona solicitante como a su grupo familiar. Asimismo, se recogerá la demanda explícita, expectativas y grado de motivación inicial del titular grupo familiar ante el Programa Personalizado de Incorporación Social.

No hay que desdeñar esta primera fase de la intervención puesto que la forma de abordarla determinará el contexto en el cual se va a desarrollar toda la intervención. De ahí surge

<sup>1</sup> Fundación Tomillo. *Orientación sociolaboral basada en itinerario. Una propuesta metodológica para la intervención con personas en riesgo de exclusión*. Madrid, 2003

### **La práctica: el itinerario de incorporación social**

la importancia de la relación que se va a establecer desde el primer momento entre la familia y el profesional. Esta información nos ayudará a determinar si previamente vamos a tener que trabajar aspectos tan importantes como la motivación, la voluntariedad...de los que depende claramente el éxito de la intervención.

El contacto que se produce entre la persona y los profesionales de servicios sociales es fundamental, tiene una dimensión individual, pero también institucional. **Esto indica que además de intentar abordar un problema, se debe dar una perspectiva de en qué consisten los Programas de Incorporación Social, cuáles son sus objetivos, y de qué recursos cuenta.** Esto es fundamental cuando se considera que el ciudadano no debe ser un agente pasivo del proceso. No se ofertan soluciones sino que se colabora con el usuario en un proceso de incorporación. De ahí, la importancia de los primeros contactos para sentar las bases del proceso de acompañamiento.

Se debe favorecer el derecho al acompañamiento con una acogida adecuada, que no derive, sino que articule las actuaciones de los diferentes profesionales que participan en el proceso de acompañamiento. Normalmente, será necesaria una ayuda para la formulación de la demanda en la que se debe combinar tanto la actitud de escucha, ganar la confianza de la persona con el objetivo de ayudarlo a aclarar y concretar su petición. Todo esto se puede resumir en los siguientes puntos:

- 1 Disposición del espacio para que el proceso de acogida sea realizado con eficacia.
- 2 Atención personalizada. Que la persona sea y se sienta protagonista del proceso. Escuchar, dejar hablar, saber preguntar al hilo de sus preocupaciones y expresiones.
- 3 Ayudar a aclarar y concretar la demanda; construirla y anticiparse a la misma con la persona participante en casos de gran desestructuración, analizar y hacer visibles las capacidades no solo las dificultades.
- 4 Clarificar expectativas y objetivos generales de la intervención.
- 5 Promover la importancia y necesidad de participar activamente en las actividades y programas para incrementar sus posibilidades de inserción y favorecer la mejora de sus condiciones de empleabilidad y acceso a las oportunidades sociales y a la actividad económica.
- 6 Dar la opción de iniciar un itinerario personalizado de inserción a lo largo del cual conseguiría profundizar en aquellos aspectos más necesarios en función de su punto de partida, sus intereses y sus prioridades (desarrollo de competencias y habilidades sociales, conocimiento del entorno/recursos, formación y orientación profesional...).



- 7 Ofertar el derecho al acompañamiento social. Ventajas que aporta el itinerario personalizado de inserción y detallar los pasos del proceso.
- 8 Informar de qué puede esperar de los Servicios Sociales y concretamente del Programa de Incorporación Social.
- 9 Establecer una correcta relación de confianza y respeto entre profesional y usuario.
- 10 Decidir la metodología: entrevista individual, familiar, reuniones grupales o mezcla de ambas.
- 11 Garantizar el derecho a la intimidad y protección de datos.

Hay que tener presente que no se pueda iniciar un diagnóstico hasta que no se llega a un consenso con la persona participante para iniciar un itinerario de incorporación social personalizado. Por tanto, la acogida no es equivalente a un encuentro sino al tiempo que sea necesario para llegar al consenso participante-profesional, que se consigue tras un proceso de negociación más o menos largo, donde ambos (profesional y participante/s) tendrán que ir ajustando demanda, expectativas, necesidades, motivaciones, objetivos, etc.

Al finalizar de este proceso tenemos que poder formular conjuntamente con el participante una primera hipótesis del problema o necesidad.

***Diagnóstico de la situación. Análisis, evaluación y diagnóstico del participante y su unidad familiar***

*Se entiende por diagnóstico la recogida de información y valoración de la situación familiar en profundidad para poder confirmar o rechazar la primera hipótesis de la situación formulada a raíz de la acogida y que facilitará la toma de decisiones sobre el proceso de ayuda a la familia.* Además, consideramos que el propio proceso de diagnóstico ha de contribuir al conocimiento mutuo entre el profesional y las personas participantes y a la toma de conciencia, por parte de éstos, de sus propias limitaciones y potencialidades.

El diagnóstico no quedará ultimado al finalizar esta fase, ya que se enriquecerá y se modificará a lo largo del desarrollo del proceso de incorporación social.

Esta fase debe realizarse de forma conjunta entre los profesionales, participante/s y todas las entidades que están implicadas en el problema. No obstante, esto no supone que necesariamente, tengan que estar desde el principio todos ellos, sino que su-

### **La práctica: el itinerario de incorporación social**

cesivamente en un proceso continuo de evaluación irán entrando y saliendo distintos agentes.

Por otro lado, de cara a establecer el diagnóstico debemos entender y reconocer los diferentes intereses que están en juego. No son los mismos los intereses de los profesionales, que los de las personas ciudadanas, que los de la familia y que los de la comunidad. Un buen diagnóstico debe de explicitarlos.

Es fundamental que no solo se recojan los aspectos limitados o puntos débiles de la unidad familiar sino también los aspectos potenciadores y los puntos fuertes de la misma, que son fundamentales para el pronóstico del caso y el desarrollo del Plan de Incorporación Social.

Se podrán utilizar los siguientes instrumentos: observación, visitas domiciliarias, entrevistas individuales o grupales, informes, cuestionarios, autoinformes.

Las áreas objeto de evaluación, así como los principales contenidos de cada una de ellas serían:

- **Área familiar:** Valoración de la dinámica familiar (ejercicio de los cuidados parentales, capacidad de resolución de conflictos...). Modelo familiar (Organización familiar). Mapa de relaciones (reseñar también familia extensa). Etapa del ciclo vital. Relaciones de género. Valoración de los aspectos legales que están condicionando la misma (medidas restrictivas de libertad, tutelas, órdenes de alejamiento, diligencias, procesos de separación y divorcio,...).
- **Área de vivienda:** Titularidad, equipamientos, impagos o desahucios. Situación (aislamiento geográfico o no, comunicaciones, acceso que permite a los recursos). Características del barrio y del entorno social. (señalar si es entorno degradado). Estado de la vivienda (mobiliario, salubridad...).
- **Área de habilidades personales:** Autoestima. Autoimagen. Autoconocimiento. Responsabilidad personal. Capacidad para establecer vínculos estables y positivos. Capacidad de comunicación (capacidad de escucha, expresar ideas, sentimientos y emociones de forma asertiva), comunicación verbal y no verbal. Capacidad de toma de decisiones y planificación. Capacidad de resolución de problemas. Gestión del tiempo y organización de las tareas.
- **Área educativa:** Nivel formativo, grado de escolarización, adaptación al entorno educativo, relaciones, recursos especializados, apoyos externos... Se valorará a todos los componentes de la unidad familiar.

### ***Diseño conjunto del itinerario de Inserción individualizado***

- **Área formativo-laboral:** Formación ocupacional reglada y no reglada. Intereses ocupacionales. Expectativas y planes de futuro. Experiencia laboral adquirida en empleo normalizado o no. Condiciones de ocupabilidad (jornada laboral, horario, movilidad geográfica...). Hábitos prelaborales (aseo personal, puntualidad,...). Habilidades para la búsqueda activa de empleo, etc.
- **Área de salud:** Valoración de las habilidades básicas e instrumentales de la vida diaria (alimentación, aseo personal,...). Existencia de discapacidad. Seguimiento pediátrico en caso de menores. Planificación familiar. Existencia de tratamientos en curso. Existencia de dependencias de sustancias tóxicas que mermen la capacidad de autonomía.
- **Área de participación social y cultural. Redes informales.** Red de apoyos. Relaciones de la persona/familia con su entorno (vecindad, amistades, asociaciones, instituciones, recursos...). Nivel de participación en su entorno social más próximo. Ocupación del ocio y tiempo libre.

En este apartado, también se recogerán las expectativas que los distintos profesionales que están implicados en el caso presentan, con el objetivo de hacerlas explícitas y por lo tanto manejables.

Al final de este apartado, se deberá formular una valoración global de la problemática de la unidad familiar que nos permita priorizar objetivos y necesidades de cara a la siguiente fase.

En el apartado cinco de este documento se profundizará en el contenido de estas áreas.

### ***Diseño conjunto del itinerario de Inserción individualizado***

El diseño hace referencia al conjunto de objetivos y actividades que se plantean con la persona participante y los miembros de la familia, de cara a avanzar en la incorporación social. Está elaborado en base al diagnóstico. Habrá que determinar, conjuntamente con la persona participante y su unidad familiar, las áreas de trabajo en las que se requiere intervención respetando los ritmos de los participantes y sus familias, priorizando las necesidades y siendo realistas respecto a los tiempos.

Las áreas en las que se intervienen son las mismas reflejadas en el diagnóstico. En base a éste se formularán consensuadamente con las personas participantes objetivos realistas y concretos, expresando la conducta esperada y especificando el indicador

### ***La práctica: el itinerario de incorporación social***

de cantidad (qué mejoría se intenta lograr) y de tiempo (cuánto tiempo se estima que va a ser preciso para conseguir el objetivo).

Asimismo, en base a los objetivos se concretarán las actividades necesarias para conseguirlos, así como, en torno a ellas, recursos, instrumentos, temporalización de las mismas, responsables,...). Habrá objetivos a realizar por otros sistemas o entidades sociales. Se detallará este hecho y se explicitará el modo de coordinación.

### ***Negociación y compromiso formalizado***

Este es un punto clave del proceso. Debe acordarse, y no sólo formalmente, un acuerdo que se crea viable y con el que todas las personas implicadas en el proceso se sientan satisfechas. Se ha de considerar que:

- El propio proceso de negociación sea una herramienta que garantice la participación de las partes. Es tan importante el proceso como los resultados.
- El compromiso sea mutuo.
- El acuerdo sea transparente.
- En él se expliciten los compromisos de la institución, además de la persona participante y su unidad familiar.
- El acuerdo esté supeditado al programa de incorporación social elaborado en la fase anterior.

### ***El seguimiento***

Se entiende por seguimiento, los momentos en que el equipo de profesionales del Centro de Servicios Sociales decide valorar el proceso, con el objeto de identificar limitaciones, avances o cambios producidos, y la finalidad de revisar el diseño del programa.

Es necesario:

- Que la persona responsable del caso recoja la información de los potenciales colaboradores del proceso, establecer unos canales de comunicación lo más formales posibles, tanto dentro del servicio como fuera (trabajo en red).
- El trabajo de los distintos agentes debe ser coordinado, lo que implica un diagnóstico común, una planificación de las actuaciones y protocolos de colaboración.

## ***Negociación y compromiso formalizado***

- Que se mantenga un contacto periódico con la persona participante para valorar conjuntamente lo que ocurre.
- Que se analice si el programa está cumpliendo con los principios de procedimiento que se señalaron.
- Los cambios que se planteen deben ser consensuados.

### ***Reformulaciones y crisis***

Se deben de considerar estas reformulaciones y crisis como parte intrínseca del proceso de incorporación social. En todos los procesos de desarrollo personal y social se dan momentos de crisis que suponen una reestructuración del concepto de vida personal y social, facilitando el crecimiento personal.

Estrategias para afrontar los problemas que surjan durante el proceso de incorporación:

- Realizar un análisis conjunto con la persona sobre todo de los intereses para el cambio (el para qué).
- Recabar información de los colaboradores.
- Revisar y ajustar los contenidos y objetivos del programa.
- Revisar la actitud de los profesionales.
- Revisar la actitud de la persona.
- Diseñar otro tipo de medidas.

### ***Final del proceso***

Es el momento en el que se decide conjuntamente con la persona participante y su unidad familiar que el proceso desarrollado ha llegado a su término, bien porque se han conseguido los objetivos planificados, bien porque se ha decidido por algunas de las partes no continuar en el mismo, o por causas ajenas al proceso de incorporación social.

Se llevará a cabo una evaluación final del proceso por parte de los y las profesionales implicadas y de las personas participantes así como de los miembros de la unidad familiar implicados.

### ***La práctica: el itinerario de incorporación social***

Algunos de los aspectos a tener en cuenta son que:

- Debe ser consensuado y conocido.
- Debe valorar el proceso seguido.
- Debe tener en cuenta tanto los logros alcanzados como los aspectos críticos.
- Debe tener en cuenta a los diferentes colaboradores en el proceso.
- Posibilitar nuevas intervenciones en nuevas situaciones.
- Finalizar un programa no significa dejar de intervenir.







## Áreas de intervención

# 4

Introducción

Área familiar

Área de vivienda

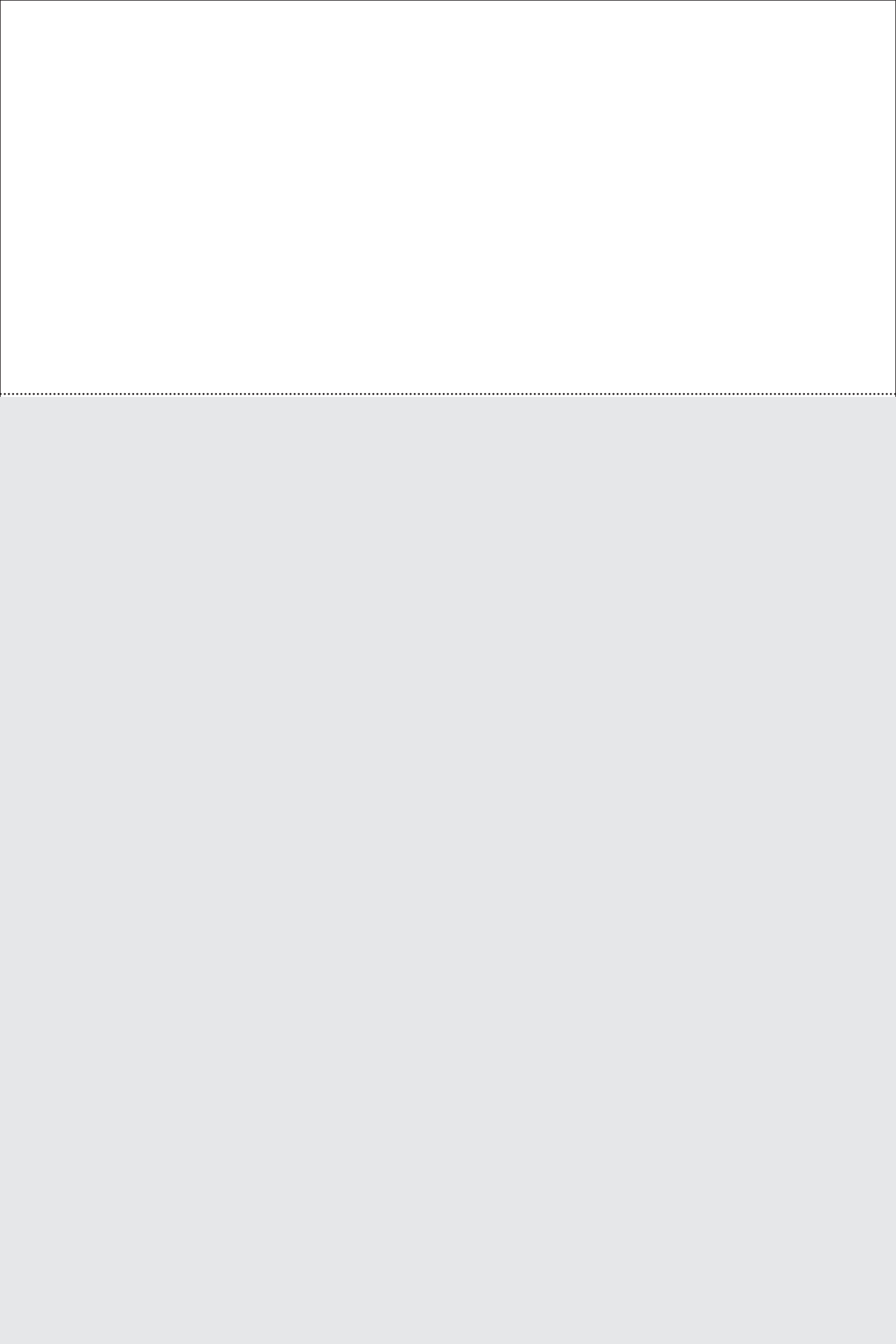
Área de habilidades personales

Área de educación

Área de formación-empleo

Área de salud

Área de cultura y participación social. Redes informales de apoyo



## 4. Áreas de intervención

### Introducción

En este punto de la guía se reflejan unas orientaciones metodológicas con el objetivo de ofrecer posibles estrategias que nos facilite la organización, la planificación y la operativización de nuestras intervenciones atendiendo a dos variables:

1 Los diferentes niveles de exclusión-inclusión.

2 Áreas objeto de actuación.

Además, dentro de cada área se detallan a nivel general los recursos específicos posibles a utilizar. Los Centros de Servicios Sociales, tendrán que hacer un esfuerzo en conocer y mantener actualizados los recursos que existen en su zona básica, atendiendo a la clasificación que aquí se propone.

En cuanto a los diferentes niveles de inclusión-exclusión se establecen 4 tipologías de población, de acuerdo, al Estudio de la Pobreza y la Exclusión en Asturias, mencionado anteriormente, y que, en general, podría ser el siguiente:

- *Personas que atraviesan una crisis coyuntural y requieren de un apoyo técnico preventivo-promocional.*
- *Personas con una situación de gravedad media/baja pero que se espera que con una intervención técnica se consiga una incorporación social normalizada a todos los niveles (laboral, social, personal, familiar...).*
- *Personas con una situación grave, mantenida en el tiempo que provoca una situación de exclusión social normalmente en varias áreas pero que al tener ciertas potencialidades en algún área se puede intervenir para alcanzar cierto grado de inclusión.*
- *Personas que viven una situación de exclusión muy grave, en casi todas las áreas, lo que les impide desarrollar una vida normalizada y que, unido a otros factores, provocan una situación de exclusión social que requiera una dificultosa y larga duración de la intervención.*

## Áreas de intervención

Por otro lado, en relación a las **áreas de actuación**, se establecen las siguientes, coincidentes con las áreas de diagnóstico y de diseño de la intervención: *familiar, vivienda, habilidades personales, educación, formativo-laboral, salud, participación social, cultural y redes informales*.

### Aspectos a tener en cuenta:

- En cada área se señalan objetivos y estrategias diferentes atendiendo a las dos variables anteriormente mencionadas.
- Se prevé diferente intensidad de actuación según el nivel de inclusión-exclusión, entendiéndose que será en las categorías que suponen mayor nivel de exclusión donde se centre el trabajo más intenso.
- Con los dos grupos que se hayan en categorías de vulnerabilidad se priorizarán los recursos normalizados, siendo muy necesaria la coordinación y el seguimiento.
- Con los dos grupos más graves será necesario la realización de actuaciones propias en el Centro de Servicios Sociales o bien desarrollar programas muy coordinados con agentes especializados en estos grupos.
- La diferencia de entornos (rurales y urbanos) condiciona los recursos a utilizar.

A continuación se pasan a detallar cada una de las áreas.

## Área familiar

Formar parte de una familia o unidad de convivencia cohesionada, donde exista una distribución de funciones y asunción de roles consensuada, donde se consolide el sentido de pertenencia y la necesidad de seguridad y sentirse querido, en muchas ocasiones, constituye un elemento que compensa positivamente dificultades y crisis puntuales o más permanentes por las que todos los núcleos familiares pasan. Las familias son las principales proveedoras de cuidados para las personas dependientes u otras, que por diferentes causas, necesitan algún tipo de apoyo específico.

Por el contrario, aquellas familias desestructuradas, desligadas, donde las relaciones son conflictivas y de poder, donde no se respetan las necesidades individuales y del núcleo familiar, donde se dan roles invertidos (por ejemplo menores que hacen el papel de padres, o padres que no ejercen sus funciones parentales,...) y que además funciona cada miembro de forma aislada y no como un conjunto, las situaciones críticas o difíciles suelen deteriorar aún más las relaciones, provocar rupturas, situaciones de maltrato activo o psicológico, etc., que provocan o precipitan situaciones de exclusión.

Por tanto, la intervención de apoyo psicosocial o socioeducativa en este ámbito es importante con el objetivo de que las personas analicen y comprendan su dinámica habitual y cómo ésta condicionando la situación de riesgo o exclusión social, o por el contrario, está paliando o compensando las situaciones de crisis.

### Recursos específicos de este área

#### 1 Consejería de Presidencia e Igualdad:

- Agencia Asturiana de Emigración: II Plan de Emigración y Guía de Emigración. [www.emigracionasturiana.com](http://www.emigracionasturiana.com)
- Servicio de Justicia del Menor:

*«le corresponde asistir a la Dirección General de Justicia en el ejercicio de sus funciones de coordinación y gestión de los recursos dependientes del Principado de Asturias para la ejecución de las medidas impuestas por los Juzgados de Menores, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de la población menor, prestando especial atención al apoyo a los procesos de reinserción en los que puedan encontrarse la población menor una vez que hayan cumplido la medida correspondiente.»*

#### 2 Consejería de Presidencia. Instituto de la Mujer

- Centros Asesores de la Mujer
- Agentes de Igualdad de Oportunidades

## **Áreas de intervención**

- Recursos de formación, ocio y tiempo libre
- Red de Casa de Acogida para Mujeres Maltratadas.

### **3 Consejería de Salud y Servicios sanitarios:**

- Centros de Salud Mental y Unidades de Tratamiento de Toxicomanías
- Centros de Día
- Servicio de Calidad y Programas de Salud (Programas de Promoción de la Salud)
- Unidad de Atención a Mujeres Maltratadas
- Unidad de Coordinación del Plan sobre Drogas para Asturias: Programas de Prevención de Drogodependencias, Programas de Participación Social y Programas de Apoyo a familias dentro de los recursos de atención a personas drogodependientes (Guía de Recursos en drogodependencias)
- Centros de Planificación y Orientación Familiar

### **4 Consejería de Educación y Ciencia**

- Centros de Educación Infantil de 0-3 años
- Programas de Comedor Escolar
- Becas de estudio
- Programa de Apertura de Centros
- Actividades Extraescolares
- Escuela de Padres.
- Apas
- Centros Específicos de Educación Especial
- Programa Hospital de Día para alumnado con problemas de salud mental
- Programa Aulas Hospitalarias
- Plan de Prevención Y Control Del Absentismo Escolar
- Programa de desayuno
- Otros:  
[www.educastur.princast.es](http://www.educastur.princast.es)  
[www.tematico.princast.es/juventud/html](http://www.tematico.princast.es/juventud/html)  
[www.consumo-inc.es/](http://www.consumo-inc.es/)

### **5 Consejería de Cultura y Turismo:**

- Actividades de Ocio y Tiempo libre
- Albergues y residencias Juveniles
- Actividades dirigidas a la participación e integración social y laboral de la juventud.

### **6 Consejería de Bienestar Social:**

- Red Básica de Servicios Sociales Generales
- Equipos de Servicios Sociales Territoriales
- Escuelas Infantiles

- Centros de Día para menores, para personas discapacitados y para personas mayores dependientes.
- Equipos de Intervención Técnica de Apoyo a la Familia e Infancia
- Centros de Apoyo a la Integración.
- Programas de apoyo en el entorno para personas con discapacidad
- Equipos de Atención Temprana y Centros de Valoración
- Equipos de Valoración de la Dependencia
- Servicio de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia y Ayudas Técnicas
- Prestaciones y Ayudas Económicas
- Recursos de Alojamiento dirigidos a todos los sectores de población
- Red de albergues
- Centros de Mayores

**7 Otras entidades**

- Ayuntamientos: Planes Municipales de Drogas, desde donde se desarrollan diferentes programas de prevención de drogodependencias en el ámbito familiar, entre otras actuaciones.

En este campo existen Fundaciones y Asociaciones que trabajan en este Área, algunas conveniadas o subvencionadas por la Administración Autonómica.

1. Actuaciones Área Familiar			
<p><b>A.</b> Familias que pasan por una crisis puntual que hace necesario realizar ciertas actuaciones</p>	<p>Valoración, conjunta con la persona y/o su unidad familiar, de la dinámica familiar y de los factores que provocan o merman conflictos y dificultades familiares, siendo capaces de formular una hipótesis explicativa</p>	<p>Orientación profesional acorde a la situación conflictiva, proponiendo un recurso especializado (por ejemplo, mediación familiar, equipos de apoyo a la familia,...), o bien realizando desde el equipo de servicios sociales las actuaciones oportunas</p>	
<p><b>B.</b> Familias con desajustes convivenciales debido a una situación de vulnerabilidad en alguna de las áreas pero que se espera que con una intervención técnica se consiga una incorporación social normalizada a todos los niveles</p>		<p>Desarrollar una intervención socioeducativa dirigida a adquirir competencias y estrategias necesarias para fortalecer el núcleo familiar y resolver conflictos más o menos continuados en el tiempo</p>	
<p><b>C.</b> Familias que no viven juntas o si se da convivencia se da un alto grado de conflictividad interna mantenida en el tiempo. Es necesaria una intervención que posibilite unos mínimos de relación</p>		<p>Desarrollar una intervención socioeducativa dirigida a compensar los factores que provocan la situación crítica, priorizando los más urgentes, intentando que la situación se haga sostenible por todos los integrantes mientras se toma la decisión de continuar en el medio familiar o se lleve a cabo la separación</p>	
<p><b>D.</b> No tienen familia o no hay casi ninguna posibilidad de mantener una relación necesitando, dada su situación de exclusión y dependencia, buscar otras redes o sistemas de apoyo</p>		<p>Desarrollar actuaciones socioeducativas tendentes a reestructurar la relación con su familia, si es posible y establecer el tipo de relación que se puede articular</p>	



<p>Promover actuaciones grupales de nivel comunitario o pequeños grupos destinados a prevenir crisis o conflictos familiares y a detectar posibles casos que precisen intervención</p>		<p>Gestión de ayudas de emergencia o recursos especializados que cubran necesidades puntuales</p>
<p>Desarrollar la habilidad de resolución de conflictos, toma de decisiones, técnicas de negociación en el ámbito familiar, habilidades parentales, relaciones de pareja, reparto de responsabilidades, que fortalezcan la dinámica familiar, a través de la técnica de talleres</p>	<p>Promover la planificación de actividades de ocio y tiempo libre compartidas por todos los miembros de la unidad familiar</p>	<p>Gestionar recursos de apoyo familiar cuando sea preciso (ayuda a domicilio, apoyo en entorno...)</p>
<p>Desarrollar actuaciones socioeducativas dirigidas a crear redes de relación, en su entorno más próximo o con recursos sociales, compensadores de la pérdida familiar</p>	<p>En caso de ruptura de la relación, compensar con apoyos personales, familiares y sociales que se precisen articulando una nueva red apoyo que compense la pérdida. Establecer tipos de relaciones con los miembros de la unidad familiar originaria cuando lo requieran las circunstancias; por ejemplo, cuando hay un menor en acogimiento</p>	

## Áreas de intervención

### Área de vivienda

El acceso a una vivienda digna y normalizada es un derecho de todas las personas y un mecanismo, entre otros, de acceso a otros servicios y recursos (sanidad, educación...). Así, la ausencia de vivienda o la imposibilidad de acceder a ella, e incluso, el carecer de apoyos familiares que puedan compensar esta carencia, limita en gran medida la intervención familiar con estas familias al no estar afincadas a un territorio y a la movilidad geográfica de forma constante, además de incidir negativamente en la promoción personal, familiar y social.

### Recursos específicos de este área

#### 1 *Consejería de Bienestar Social.*

- Planes autonómicos y Estatales de Vivienda/ Ayudas y subvenciones para la compra, el alquiler, mejora de las condiciones de habitabilidad y del entorno, la adaptación funcional, la eliminación de barreras, con medidas de acción positiva para personas en situación de desventaja social, personas con discapacidad o personas con especiales dificultades (mayores, jóvenes, familias monoparentales, víctimas de violencia de género o terrorismo, emigrantes, familias numerosas...).
- Plan Gitano.
- Plan de erradicación de la Pobreza.
- Plan de Inmigración.
- Red de Casas de Acogida.
- Red de Albergues.
- Ayudas Económicas y de Emergencia (Plan Concertado).
- Centros de Alojamiento de los diversos colectivos.
- [www.ocu.org](http://www.ocu.org)
- [www.consumer.es](http://www.consumer.es)
- [web.fsgg.org](http://web.fsgg.org)

#### 2 *Consejería de Infraestructuras y Vivienda.*

- Planes de erradicación del chabolismo.
- Programas de mantenimiento y adaptación a la vivienda o para la integración en la comunidad de vecinos, dirigida a colectivos con problemas de integración en este campo.
- [www.madrid.org/cobras\\_publicas/iris/iris-manualvivienda.htm](http://www.madrid.org/cobras_publicas/iris/iris-manualvivienda.htm)
- [www.tematico.princast.es/infraest/vivienda/](http://www.tematico.princast.es/infraest/vivienda/)
- En este campo existen Fundaciones y Asociaciones que trabajan este área, que trabajan algunas convenidas o subvencionadas por la Administración Autonómica.

**3 Consejería de Salud y Servicios Sanitarios.**

- Plan sobre Drogas para Asturias /Centros de Encuentro y Acogida para personas drogodependientes
- Pisos de Inserción Social para personas drogodependientes

2. Actuaciones Área Vivienda			
<p><b>A.</b> Personas que por circunstancias personales pasan por una problemática puntual de uso y disfrute de la vivienda</p>	<p>Información, orientación y/o derivación para la gestión de ayudas relacionadas con la vivienda y tramitación de solicitudes de viviendas por emergencia social u otros modos previstos por la Ley a nivel autonómica o municipal</p>	<p>Derivación a otros servicios y/o instituciones: Casas de acogida, Centro Asesor de la mujer, salud mental...</p>	
<p><b>B.</b> Personas con problemas de adaptación a la vivienda</p>	<p>Apoyo en las responsabilidades (derechos y obligaciones) que supone pertenecer a una comunidad de vecinos (reuniones de portal, demandas, reparación de portal, contabilidad)</p>	<p>Apoyo para la dinamización de la comunidad</p>	
<p><b>C.</b> Personas o grupos familiares alojados en chabolas o infravivienda</p>	<p>Acciones previas a la ocupación de la vivienda</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Se trata de acciones destinadas a personas o grupos familiares que habitan en chabolas o infraviviendas, pudiendo también incorporarse a las mismas aquellas personas que aún teniendo una vivienda se considere que pueden beneficiarse de alguna de estas acciones (ej. Medidas de acompañamiento para el mantenimiento en la vivienda e integración en la comunidad de vecinos).</li> <li>· Creación de Comisiones territoriales en las que participen miembros de las distintas administraciones e instituciones implicadas en el área de la vivienda.</li> <li>· Información, orientación y/o derivación para la gestión de ayudas relacionadas con la vivienda</li> <li>· Sensibilización a la población con el fin de favorecer la acogida de familias y colectivos.</li> <li>· Contacto con agencias inmobiliarias (dossier con ofertas de alquiler).</li> <li>· Medidas de acompañamiento para el mantenimiento en la vivienda e integración en la comunidad de vecinos.</li> </ul>		
<p><b>D.</b> Personas que carecen de cualquier tipo de vivienda. Personas sin recursos económicos y sin posibilidad de alojarse en una vivienda, con grave problemática caracterizada por la soledad, ruptura de lazos familiares, desconexión social y afectiva</p>	<p>Búsqueda de "alojamientos de transición" que favorezcan una futura y mejor integración en viviendas normalizadas (trabajo hábitos básicos, deshabitación...)</p>	<p>Recursos de alojamiento temporal y manutención: Pisos de acogida, Centros de día, Servicios de comedor...</p> <p>Otros recursos: salud mental, programas e instituciones dedicadas a la reinserción de personas con problemas de drogodependencias</p>	

	<p>Rastrear posibles apoyos en la red de relaciones que puedan paliar esta necesidad de forma puntual</p>	<p>Coordinación con los servicios autonómicos y municipales para llegar, si se puede, a flexibilizar algunas medidas adoptadas en último término, siempre que la familia colabore y participe de un Plan de Intervención</p>	
	<p>Prevención de desahucios ligados a impagos</p>	<p>Seguimiento de problemáticas de comunidades de vecinos, desahucios (mediar familias-propietarios, VIPASA). Discriminación visual: barro, chatarra (normativa)</p>	<p>Favorecer la autonomía de la familia en la gestión de la vivienda tanto internamente como de cara al exterior</p>
<p>Acciones de apoyo</p> <p>Acciones a realizar de forma paralela a la entrada en una nueva vivienda.</p> <p>Firmar un contrato de arrendamiento junto con un anexo de compromisos sociales.</p> <p>Cambios padrón, centro de salud, INEM, colegios.</p> <p>Acompañar a la familia el día del alojamiento en la nueva vivienda.</p> <p>Acompañamiento para el alta de agua, gas y luz, domiciliaciones, presentaciones ante el presidente de la comunidad, turnos de limpieza</p> <p>Plazo pagos de alquileres. Derechos y deberes.</p> <p>Mediación si hay conflictos con la comunidad los vecinos</p>			
	<p>Coordinación con las entidades públicas y privadas (Cáritas...) que gestionan los albergues para transeúntes y personas sin hogar</p>	<p>Tramitación de solicitudes de viviendas por emergencia social y de ayudas para el alquiler de vivienda</p>	<p>Sensibilizar e implicar a los diferentes Servicios Públicos (sanitarios, educativos, comunitarios) en el proceso de integración de estas personas.</p> <p>Medidas encaminadas a favorecer su integración en el entorno y el conocimiento y uso de los recursos comunitarios</p>

## Áreas de intervención

### Área de habilidades personales

«No cabe duda que todas las personas tienen que adquirir competencias en ciertas habilidades y comportamientos que son relevantes, significativos y funcionales en los escenarios sociales en los que se mueve, es decir, son comportamientos útiles para funcionar adecuadamente, que promueven resultados socialmente importantes para la persona, ya que incrementan la probabilidad de interacciones recíprocas positivas, por que son comportamientos socialmente válidos para las personas con las que se pueda relacionar.» (Monjas Casares, 1997).

En los procesos de incorporación social es necesario trabajar las habilidades personales porque es muy probable que en el proceso de intervención gran parte de las personas en situación o riesgo de exclusión presenten déficits en este tipo de habilidades: baja autoestima, técnicas inadecuadas de resolución de conflictos... que están condicionando su integración social.

Las habilidades personales son esenciales para obtener 2 tipos de objetivos:

- **Afectivo-relacionales;** consiguiendo relaciones satisfactorias en el ámbito familiar, amistades y otras relaciones afectivas.
- **Instrumentales;** facilitando la realización de actividades con éxito en la comunidad, tales como la utilización adecuada de instituciones sociales y prestaciones, la realización de entrevistas de trabajo, la participación en entidades del ámbito social...

Así, a lo largo del proceso de desarrollo de los itinerarios de inserción, podemos encontrarnos, entre otras, con algunas de estas problemáticas:

### Recursos específicos de este área

#### 1 **Consejería de Presidencia:**

- Cursos organizados por el Instituto de la Mujer a través de Centros Asesores de la Mujer o Ayuntamientos.
- Agentes de igualdad de Oportunidades.

#### 2 **Consejería de Salud y Servicios Sanitarios:**

- Atención Psicológica a Mujeres Maltratadas.
- Centros de Salud Mental y Unidades de Tratamiento de Toxicomanías.
- Programas de Promoción de la Salud y Prevención de Drogodependencias (Servicio de Calidad y Promoción de la Salud y Unidad de Coordinación del Plan sobre Drogas para Asturias).

- Programas de habilidades para la vida desarrollados en las Comunidades Terapéuticas para Drogodependientes o en los Centros de Día para la Inserción Social.

**3 *Consejería de Educación y Ciencia:***

- *Escuela de padres.*
- APAS.
- EOEP.

**4 *Existen Fundaciones y Asociaciones que trabajan éste área***

- algunas convenidas o subvencionadas por la Administración Autonómica.

3. Actuaciones Área de Habilidades Personales			
<p><b>A.</b> Personas que con habilidades personales adquiridas que por una crisis puntual se ven aminoradas</p>		<p>Las habilidades sociales que, en este nivel, suelen verse afectadas son sobre todo: la autoestima, la autoimagen, habilidad para establecer vínculos afectivos sanos, habilidades de comunicación, resolución de conflictos y habilidad para la toma de decisiones</p>	
<p><b>B.</b> Personas con déficit en algunas habilidades personales, lo que dificulta la integración social y laboral, pero se valora que el cambio es factible a corto plazo</p>	<p>Identificar qué habilidades personales de las recogidas en el diagnóstico u otras posibles se han visto mermadas por la situación crítica vivida y reflexionar hasta qué punto esa pérdida está provocando procesos de riesgo o exclusión social. Trabajar la toma de conciencia</p>	<p>En este nivel, las personas suelen tener dificultades en otras áreas, incluso más prioritarias que ésta. Se trabajará, por tanto, paralelamente</p>	
<p><b>C.</b> Personas con algún déficit en las habilidades personales que dificultan la intervención en el resto de áreas, pero existe conciencia del problema y se acepta la intervención. Se puede simultanear la intervención con otras áreas</p>		<p>Técnicamente se valora que es necesario potenciar esta área para promover el cambio en el resto, aunque, en ocasiones, será necesario cubrir necesidades básicas y gestionar recursos de apoyo</p>	
<p><b>D.</b> Personas con un grave déficit en sus habilidades personales, hasta tal punto que incapacita para abordar otros aspectos, por lo que se considera prioritaria la intervención en esta área. No existe conciencia del problema y no se acepta la intervención</p>		<p>El proceso de identificación será lento y, por tanto, habrá que planificar de forma detallada cada sesión o encuentro con la persona</p>	



	<p>Promover procesos de entrenamiento de las habilidades personales, sobre todo de forma, grupal, bien en sesiones formativas planificadas y diseñadas por el Centro de Servicios Sociales, o bien derivando el curso o sesiones a otros organismos o entidades sociales que ya realicen dicha formación o a través de convenios de colaboración entre el Ayuntamiento y las entidades, firmados al efecto.</p>		
	<p>La toma de decisiones se hará conjuntamente con la persona o personas participantes.</p>	<p>Probablemente, será necesario una intervención entre profesional y participante, previa a la intervención grupal, para consensuar objetivos y temporalización ajustada a las necesidades, independientemente que se produzcan revisiones posteriormente</p>	<p>Realizar el seguimiento de la evolución de las personas destinatarias.</p>
	<p>Se aprovecharán todos los contextos posibles de intervención, formales e informales, convirtiéndolos en espacios socioeducativos</p>	<p>Probablemente, será oportuno priorizar habilidades personales y plantearse objetivos de forma progresiva, con una evaluación y refuerzo constante</p> <p>Se prevén intervenciones de larga duración e intensidad.</p>	

## Áreas de intervención

### Área de educación

Los procesos socio-educativos se han constituido, durante los últimos años, en elementos esenciales para mejorar la vida de los ciudadanos ya que culminan con la incorporación social autónoma y la participación plena de las personas y los grupos en la vida social normalizada.

#### Recursos específicos de este área

##### 1 *Consejería de Educación y Ciencia:*

- Centros de Educación de Personas Adultas.
- Atención a personas adultas en centros penitenciarios.
- Cursos para el desarrollo personal y profesional (Programa Mentor, Talleres formativos, aprendizaje permanente en red, formación general de mayores).
- Programa de Acogida Sociolingüística y de Inmersión lingüística.

##### 2 *Consejería de Bienestar Social:*

- Programas Específicos dentro de la prestación de Inserción Social (talleres de habilidades sociales y para el empleo, formación en cultura laboral...).

##### 3 *Existen Fundaciones y Asociaciones que trabajan este Área*

- algunas convenidas o subvencionadas por la Administración Autonómica.
- [www.educastur.princast.es](http://www.educastur.princast.es)

#### Recursos específicos de este área

##### 1 *Enseñanza obligatoria: Consejería de Educación.*

- Programas de atención a la diversidad:
  - Alumnado en situación de desventaja social.
  - Programa de Acogida Socio-lingüística para escolares.
  - Programa de lengua y cultura portuguesa.
  - Alumnado superdotado.
  - Medidas ordinarias de carácter curricular.
  - Refuerzo educativo y adaptaciones curriculares.
- Recursos profesionales:
  - i) Pedagogía terapéutica.
  - ii) Audición y lenguaje.
- Centros Específicos de Educación Especial.
- Programas de Compensación Educativa
- Programa Hospital de Día para alumnado con problemas de salud mental.
- Programa Aulas Hospitalarias.

- Plan de Prevención Y Control Del Absentismo Escolar: Se considera absentismo escolar la ausencia reiterada de clase del alumnado con más del 25% de faltas de asistencia a las sesiones lectivas en un trimestre.
  - Comunicaciones a las familias.
  - Comunicaciones a los Ayuntamientos.
- Programa «Asturias Espacio Educativo»: Para actividades complementarias de campo del medio ambiente, salud, consumo, para proyectos pedagógicos de centros que promuevan los hábitos y estilos de vida y consumo saludables, etc.
- Programa de desayuno: Apertura de centros a las siete de la mañana. Conciliación de la vida laboral y familiar.
- Programa Apertura de Centros: El programa de apertura de centros a la comunidad trata de impulsar la realización de actividades extraescolares en los centros educativos, basadas en el aprovechamiento, en un marco de colaboración interinstitucional, de los recursos naturales, socio-culturales y tecnológicos de la comunidad.
- Ayudas Económicas destinadas a la adquisición de libros, al transporte y al comedor escolar.

### **2 Enseñanza post-obligatoria: Consejería de Educación.**

- De 16 A 18 años - Educación Secundaria no Obligatoria.
- Programas de Garantía Social.
- Enseñanzas Universitarias.

### **3 Otros programas educativos:**

- Programas llevados a cabo desde diferentes ámbitos Consejería de Educación en colaboración con Consejería de Salud y Servicios Sanitarios, Instituto de la Juventud, Ayuntamientos, así como diversas asociaciones que trabajan en este campo, en relación a los siguientes temas:
  - Educación para la igualdad entre hombre y mujeres y prevención de la violencia sexista.
  - Educación para la convivencia y la prevención de la violencia escolar.
  - Educación afectivo-sexual.
  - Prevención de drogodependencias: drogas legales e ilegales.
  - Promoción de hábitos alimentarios saludables y del ejercicio físico como fuente de bienestar para las personas.
  - Promoción de la higiene general e higiene bucodental.
  - Formación para el consumo responsable.
  - Educación ambiental y mejora del entorno físico y psicosocial

#### *Programas institucionales de apoyo:*

- «Enté moעדá», programa interdisciplinar para la educación afectivo sexual en Educación Secundaria.
- «La Aventura del la Vida», para la prevención de drogodependencias y el desarrollo de habilidades para la vida en Educación Primaria.

## Áreas de intervención

- ¡Órdago!, para la prevención de drogodependencias en Educación Secundaria Obligatoria.
- *Talleres de Formación para el consumo responsable en los CFC: alimentación, publicidad, desarrollo sostenible, servicios bancarios.*

Desde los Planes sobre Drogas de algunos Ayuntamientos, se ofrecen otros programas como «*El Cine en la Enseñanza*» para Educación Secundaria, «*En la Huerta con mis amigos*» para Educación Infantil y Primaria, etc.

- En este campo existen Fundaciones y Asociaciones que trabajan este Área, que trabajan algunas convenidas o subvencionadas por la Administración Autonómica.
- Escuelas de Padres.
- Órganos de participación de Centros Educativos.
- APAS.
- Actividades Extraescolares.

### *Consejería de Bienestar Social:*

- Centros de Día para menores.
- Ayuda a domicilio.
- Equipos de Intervención Técnica de la Familia. EITAF.

Existen Fundaciones y Asociaciones que trabajan este área, que trabajan algunas convenidas o subvencionadas por la Administración Autonómica.

- [www.educastur.princast.es](http://www.educastur.princast.es): Pagina oficial de Educación del Principado de Asturias.
- [www.tematico.princast.es/juventud/html](http://www.tematico.princast.es/juventud/html): web del Instituto Asturiano de la Juventud.
- [www.consumo-inc.es/](http://www.consumo-inc.es/) : Página del Instituto Nacional de Consumo.



4. Actuaciones Área de Educación. Bloque I: población adulta			
<p><b>A.</b> Personas con nivel educativo adecuado que precisan de actualizar contenidos</p>	<p>Análisis de intereses, aficiones y características de los participantes para orientarles hacia el aprendizaje básico más adecuado</p>	<p>Información y orientación sobre la Red de Aprendizaje permanente</p>	
<p><b>B.</b> Personas con nivel educativo básico, con conciencia de las posibilidades que genera mejorarlas</p>			
<p><b>C.</b> Personas con nivel educativo básico con menor conciencia de las posibilidades que genera mejorarlo y que presentan dificultades personales y sociales</p>		<p>Análisis conjunto con los participantes de las causas del bajo nivel educativo y las consecuencias que eso ha tenido en su situación actual así como de las ventajas que mejorarlo les proporciona para promocionarse como persona</p>	
<p><b>D.</b> Personas con muy bajo nivel educativo y con escasa motivación para mejorarlo</p>			

<p>Implementar conocimientos a través de las Aulas Taller, cuyas enseñanzas se encaminan a completar y actualizar formaciones o a dar respuesta a necesidades personales concretas</p>	<p>Acercamiento a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación a través de los programas de aprendizaje permanente en red para personas adultas</p>		
<p>Información y orientación sobre las posibilidades de obtención de diferentes titulaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación Secundaria para personas adultas: modalidad presencial y modalidad a distancia.</li> <li>• Bachillerato nocturno y a distancia.</li> </ul>			<p>Trabajo grupal dirigido a reconocer y valorar sus propias capacidades intelectuales y sus posibilidades para el aprendizaje básico.</p> <p>En el caso de que los recursos normalizados no sean una respuesta idónea por las características de la persona, desde el Centro de Servicios Sociales, se diseñarán talleres específicos, como medida de transición</p>
<p>Orientación hacia la enseñanza básica del nivel II de alfabetización que consolida conocimientos y técnicas instrumentales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de actitudes, técnicas, destrezas y procedimientos que posibilitan la autonomía personal y la comprensión de la realidad.</li> <li>• Constituyen un curso de Formación de Base que, una vez superado, permite el acceso a las Educación Secundaria para Personas Adultas (ESPA).</li> </ul>		<p>Seguimiento sistemático de la evolución académica y apoyo en el proceso para prevenir el abandono.</p> <p>Motivación y refuerzo de los logros conseguidos.</p>	
<p>Información y orientación sobre los programas de enseñanzas iniciales. Conocimiento del nivel I de alfabetización:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciación a la lectura, escritura y cálculo adaptada a los modos de aprender propios de las personas adultas.</li> <li>• Orientación a procurar un dominio lingüístico y matemático básico para satisfacer las necesidades que plantea la vida cotidiana así como para participar activa y comprensivamente en el entorno.</li> </ul>	<p>Acompañamiento en los trámites burocráticos de matriculación, aportación de documentos, etc. para el acceso al sistema educativo</p>		

5. Actuaciones Área de Educación. Bloque II: población menor y adolescente

<p>A. Los/as menores presentan problemáticas comportamentales: abandono escolar, dificultades personales que superan las habilidades parentales</p>			
<p>B. Los/as menores pueden llegar a presentar problemas en la enseñanza secundaria o postobligatoria</p>		<p>Motivar a los padres y concienciar de la importancia de continuar en la Enseñanza para el futuro profesional de los/as menores.</p>	<p>Diseñar campañas de sensibilización dirigidas a la comunidad, a poder ser, en colaboración con el sistema educativa</p>
<p>C. Los/as menores presentan bajo rendimiento, absentismo escolar, inconstancia en el seguimiento escolar.</p>	<p>Facilitar a los padres la adquisición de habilidades que les permitan afrontar la relación con los/as menores de forma constructiva</p>	<p>Animar a los adultos responsables a participar en los distintos foros de participación de los centros: AMPA, Escuela de padres, Consejo Escolar, etc.</p>	<p>Desarrollar pautas conductuales adecuadas en el contexto escolar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia regular y puntual al Centro Escolar.</li> <li>• Cumplimiento de las normativas sobre horarios.</li> <li>• Relaciones sociales adecuadas en el centro escolar.</li> <li>• Rendimiento adecuado a la edad y a las posibilidades del menor.</li> <li>• Importancia de la participación en las actividades extraescolares...</li> </ul>
<p>D. Desescolarización o alto absentismo de los/as menores.</p>			



	Implicación conjunta de los padres y los/as menores en la continuación de los estudios después de la escolarización obligatoria.		
<p>Seguimiento de la evolución: avances significativos, dificultades detectadas.</p> <p>Apoyo a las familias para asumir las responsabilidades de forma adecuada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia regular y puntual de la población escolar.</li> <li>• Asistencia en las condiciones adecuadas de: higiene, vestido, horas de sueño, etc.</li> <li>• Dotar a los menores del material escolar adecuado.</li> <li>• Participación de las personas adultas responsables en los distintos órganos de participación: AMPA, Escuela de Padres, Consejo Escolar, etc.</li> <li>• Asistencia regular y sistemática a las Tutorías con el profesorado de la población escolar.</li> </ul>	<p>Acercamiento de los padres al conocimiento de los programas de atención a la Diversidad: comprensión adecuada de los informes psicopedagógicos y de las posibles alternativas que el sistema educativo ponga en marcha (refuerzo educativo, adaptaciones curriculares, etc.).</p> <p>Establecer cauces de coordinación estables con los recursos educativos.</p> <p>Articular planes de absentismo en coordinación con las instituciones, organismos y entidades públicas y privadas con competencia en esta problemática.</p> <p>Búsqueda de alternativas de programas de apoyo escolar por las tardes.</p>	<p>Información a los padres de los períodos anuales en los que se han de hacer las distintas solicitudes: becas para libros y material escolar, becas para comedores escolares, preinscripciones y reservas de plazas previas, matriculación en tiempo y forma. Aportación de todos los documentos que se requieren.</p> <p>Apertura de vías de comprensión y encuentro de los menores y las familias con los profesores y agentes escolares (mediación).</p>	

## Áreas de intervención

### Área de formación y empleo

Desde el Sistema Público de Servicios Sociales se debe conocer los recursos que están a disposición en los servicios públicos, locales y autonómicos implicados en materia de formación y empleo, consiguiendo espacios de colaboración y puesta en común al objeto de incorporar a las personas participantes y familias a esos procesos, pero también habrá que analizar qué necesidades no están suficientemente identificadas y cubiertas y por tanto, qué programas debemos potenciar que se creen desde Formación y Empleo, desde el Sistema Público de Servicios Sociales o desde ambos.

Y por otro lado, no nos podemos olvidar del papel que juegan en estos procesos las ONG, y Asociaciones sin ánimo de lucro que llevan trabajando la inserción social y laboral de muchos grupos y personas con especiales dificultades.

#### Recursos específicos de este área

##### Consejería de Educación y Ciencia

##### A Programas de Formación Profesional:

###### a.1. Reglada.

- Módulos de Grado Medio: formación profesional.
- Módulos de Grado Superior: formación profesional
- Formación en centros de trabajo (FCT): realización de prácticas en empresa para alumnado de Grado Medio y Superior.
- Garantía Social: para alumnado que no alcanzaron los objetivos de la ESO.
- Formación y Orientación Laboral (FOL).
- Relaciones en el Entorno del Trabajo (RET).

###### a.2. Ocupacional: Consejería de Educación y Ciencia

- Son cursos dirigidos a personas demandantes de empleo con necesidades formativas previas a su inserción laboral.
- Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional (FIP).
- Fondo Social Europeo (FSE).
- Equal

###### a.3. Continua: Consejería de Educación y Ciencia

- Es la formación destinada a las personas ocupadas, con la finalidad de facilitar la adaptación permanente de las competencias y cualificaciones así como fortalecer la situación de competitividad de las empresas y del empleo en las mismas, que permita hacer frente al elevado ritmo de cambio por la evolución tecnológica y de los modos de producción, desarrollar una función de promoción social y personal y de fomento de la empleabilidad de los trabajadores.

**a.4. Programas de empleo-formación: Consejería de Educación y Ciencia**

- Escuelas Taller.
- Casas de Oficios.
- Talleres de Empleo.

**a.5. Aprendizaje permanente: Consejería de Educación y Ciencia.**

- Telecentros: cursos en nuevas tecnologías
- Centros de Educación para Personas Adultas

**B Oficinas de empleo: Instituto Nacional de Empleo y Consejería de Industria y Empleo.**

- Inscripción como persona desempleada/parada en base a perfil e intereses.
- Inscripción para Escuela Taller, Casa de Oficio, Taller de Empleo.
- Servicio de orientación especializado en discapacidad.
- Servicio de formación: formación a la carta, para persona desempleada con especiales características.
- Acciones OPEA (Acciones Para el empleo y el autoempleo).
- Servicio de prestaciones económicas por desempleo, RAI, etc.

**C Agencias de desarrollo local Consejería de Industria y Empleo, /Ayuntamientos.**

- Nuevos yacimientos de empleo.
- Ayuda en el asesoramiento y recursos para el autoempleo.
- Mediación con empresas.
- Articulación del tejido empresarial de la zona y la demanda-oferta así como de los recursos formativos.

**D Planes de empleo locales: Consejería de Industria y Empleo, Ayuntamientos.**

**E Cursos formación-empleo ofrecidos por sectores empresariales. FADE.**

**F Subvenciones a la contratación de colectivos desfavorecidos. Consejería de Industria y Empleo.**

**G Constitución de empresas sociales: Empresas de inserción, de economía social...**

**H Centros Especiales de Empleo.**

**I Centros de Apoyo a la Integración (CAI). Consejería de Bienestar Social**

**J En este campo existen Fundaciones y Asociaciones que trabajan este área, que trabajan algunas convenidas o subvencionadas por la Administración Autonómica.**

- [www.inem.es](http://www.inem.es): página oficial de Instituto Nacional de Empleo.

## Áreas de intervención

- [www.fade.es/faedis](http://www.fade.es/faedis): página de la Federación Asturiana de Empresarios, anuncios, cursos, ayudas dirigidas a personas trabajadoras y empresarias.
- [www.educastur.es](http://www.educastur.es): Portal web de la Consejería de Educación y Ciencia del Principado de Asturias, con acceso a información sobre: recursos educativos, programas de empleo y formación, aprendizaje permanente, formación profesional reglada, ocupacional y continua, etc.
- [www.asturiastelecentros.com](http://www.asturiastelecentros.com): Información sobre cursos y uso de los telecentros.
- [www.tematico.princast.es/trabajastur](http://www.tematico.princast.es/trabajastur): Anuncios de trabajo, cursos, currículos, etc.
- [http://www.educastur.princast.es/fp/adultas/presencial.php-garantía social](http://www.educastur.princast.es/fp/adultas/presencial.php-garantía%20social): Información sobre requisitos de acceso, módulos existentes, etc.
- [www.faedis.es/faedis](http://www.faedis.es/faedis): La Fundación Faedis, Fundación Asturiana para la Promoción del Empleo y la Reinserción Socio-Laboral de las personas con discapacidad o en grave riesgo de marginación social.



6. Actuaciones Área de Formación y Empleo					
<p><b>A.</b> Personas que pueden insertarse sin dificultad en el mercado laboral, que por una situación personal, social o laboral puntual, se han desligado del mismo pero de forma más o menos inmediata pueden volver a recuperarlo</p>					
<p><b>B.</b> Personas cuya situación de desempleo es temporal y que con los cauces normales de formación y/o empleo en un tiempo de 6 meses a 1 año podrán incorporarse a empleo normalizado. Aunque hay que seguir trabajando desde Servicios Sociales otros objetivos</p>	<p>Información, valoración, orientación y/o derivación a las personas participantes en el acceso a los recursos normalizados de empleo y formación</p>	<p>Desde el Centro de Servicios Sociales se hará un seguimiento de las acciones llevadas a cabo, estableciendo para ello los cauces de coordinación necesarios no solo con la persona participante sino también con los Servicios de Formación y/o Empleo. (Curso de formación, Actividades OPEA; Programas Europeos...)</p>			
<p><b>C.</b> Personas que presentan grandes limitaciones que pronostican dificultades para encontrar empleo pero que existe posibilidad si se trabajan</p>					
<p><b>D.</b> Personas que viven situaciones de exclusión con especiales dificultades de incorporación laboral y en el caso de que se produzca, de mantenimiento del mismo</p>				<p>Con estas personas se realizarían programas formativos, prelaborales (desarrollo de los aspectos personales para la ocupación), ocupacionales y laborales específicos desde el propio Centro de Servicios Sociales desarrollando grupos al respecto o a través de convenios con el INEM, sindicatos, asociaciones empresariales, asociaciones sin ánimo de lucro, ONG, empresas sociales, Centros Especiales de Empleo,... que trabajen de forma global e integral la problemática específica de los mismos</p>	

	<p>Sería preciso articular una intervención conjunta tanto desde los Programas de Formación y Empleo normalizados como desde los Servicios Sociales Municipales. Habría que discriminar entre aquellas personas que pueden participar de estos servicios de una forma normalizada de aquellas otras con las que por sus características habría que trabajar previamente</p>	
	<p>Impulsar la creación y mantenimiento de Programas específicos y recursos dirigidos a promover la incorporación formativa, ocupacional y de empleo de esta población.</p>	<p>Diseño de itinerarios personalizados conjuntamente con las personas participantes y con los profesionales que van a realizar la intervención.</p>

## Áreas de intervención

### Área de salud

Es necesario abordar en los itinerarios de incorporación social este área para mejorar, promover y prevenir la salud de las personas y los grupos con los que se trabaje como elemento fundamental de bienestar sin el cual otros abordajes se verían limitados.

En los procesos de exclusión social el acceso a la salud, la sensibilización y toma de conciencia sobre autocuidados, el adecuado tratamiento de las enfermedades,... son aspectos que en numerosas ocasiones van a aparecer ligados a otras problemáticas, con lo que será necesario un abordaje integral, interdisciplinar e intersistemas para obtener resultados satisfactorios.

Se precisa implantar programas de «reducción de riesgos» o de baja exigencia para personas con dificultades para acceder al sistema de salud, gestionar el pago de medicamentos, dietas..., a personas con dificultades económicas; diseñar procesos de acompañamiento para personas con problemas de salud que carecen de una red informal de cuidados; mejorar la coordinación sociosanitaria en la atención de ayuda a domicilio...

### Recursos específicos de este área

#### 1 *Consejería de Salud y Servicios Sanitarios*

- Centros de Salud
- Unidad de Coordinación del Plan sobre Drogas para Asturias
- Centros de Planificación y Orientación Familiar
- Unidades de enfermedades de Transmisión Sexual
- Programas asistenciales y de tratamiento de personas en situación de drogodependencia (Centros de Salud Mental, Unidades de Tratamiento de Toxicomanías, Comunidades Terapéuticas, etc.)
- Programas de Inserción e Incorporación Social para personas drogodependientes (Centros de Día, Pisos de Inserción, etc.)
- Programas de reducción del daño (Centros de calor y café, intercambio de jeringuillas, kits antisida...)
- Programas de reducción de riesgos para jóvenes
- (Véase *Guía de recursos en drogodependencias*)

2 *Consejería de Educación y Ciencia; en colaboración con la Consejería de Salud y Servicios Sanitarios y otras entidades: Programas de educación para la salud (ver relación en el área de educación)*

#### 3 *Consejería de Industria y Empleo*

- Prevención de accidentes domésticos, productos tóxicos, análisis de componentes de los alimentos (aditivos...) Asociaciones, Ayuntamientos
- Prevención de riesgos laborales



**4 Consejería de Bienestar Social:**

- Programas de Erradicación de la Pobreza.
- Plan de Inmigración
- Plan de Infancia. Proyectos dirigidos a grupos especialmente vulnerables

**5 Otras entidades**

- Consejo de la Juventud del Principado de Asturias (programas y materiales de educación para la salud)

**6 Ayuntamientos:**

- Planes Municipales de Drogas desde donde se desarrollan diferentes actuaciones relacionadas con la prevención de la salud en el ámbito comunitario (ver guía de recursos en bibliografía).
- Existen Fundaciones y Asociaciones que trabajan este área, que trabajan algunas convenidas o subvencionadas por la Administración Autonómica.
- <http://www.princast.es> ( Salud Próxima, Portal de salud del Principado de Asturias)
- <http://www.msc.es> ( Ministerio de Salud y Consumo)
- [www.proyctohombrestur.org/](http://www.proyctohombrestur.org/): página de la Fundación Proyecto Hombre que trabaja el campo de las drogodependencias.
- <http://www.msc.es>: pagina oficial del Ministerio de Sanidad y Consumo

**Áreas de intervención**

7. Actuaciones Área de Salud			
<p><b>A.</b> Personas que por la repercusión coyuntural de sus problemas de salud requieren de un apoyo técnico preventivo-promocional</p>	<p>Desarrollo de programas preventivos de salud a nivel comunitario, en colaboración con los sistemas educativo y sanitario</p>		
<p><b>B.</b> Personas con un grado de salud que permite que con una intervención técnica se consiga una intervención social normalizada a todos los niveles (laboral, social, personal, familiar...)</p>	<p>Derivación, creación y mantenimiento de grupos psicoeducativos y grupos de autoayuda, que faciliten la progresiva toma de conciencia del problema, motivación hacia el cambio, apoyo entre iguales, desarrollo de conductas que posibiliten un cambio hacia hábitos más saludables...</p>	<p>Detección e intervención con grupos de riesgo: menores absentistas o con problemas de conducta antisocial, programas de reducción de riesgos en lugares de ocio y diversión, familias con problemas de adicciones, maltrato, salud mental</p>	
<p><b>C.</b> Personas con estado de salud muy deteriorado mantenido en el tiempo que provoca una situación de exclusión social pero que se puede intervenir para alcanzar cierto grado de inclusión al contar con aspectos potenciadores</p>	<p>Derivación, creación y mantenimiento de grupos psicoeducativos y grupos de autoayuda, que faciliten la progresiva toma de conciencia del problema, motivación hacia el cambio, apoyo entre iguales, desarrollo de conductas que posibiliten un cambio hacia hábitos más saludables...</p>	<p>Gestionar recursos mínimos sobre los que basar el proceso de incorporación (prestaciones económicas de tipo social, acceso a vivienda o alojamiento digno) y ayudar a mejorar los recursos individuales de la persona; desarrollo de talleres para mejora de la autoestima, autonomía y autocuidado, capacidad de relación, uso del tiempo libre...</p>	
<p><b>D.</b> Personas cuyo estado de salud les incapacita para desarrollar una vida normalizada y que unido a otros factores provocan una situación de exclusión social con pronóstico bajo</p>	<p>Derivación, creación y mantenimiento de grupos psicoeducativos y grupos de autoayuda, que faciliten la progresiva toma de conciencia del problema, motivación hacia el cambio, apoyo entre iguales, desarrollo de conductas que posibiliten un cambio hacia hábitos más saludables...</p>		

	Promover jornadas de formación entre profesionales que trabajan con posible población de riesgo, que faciliten una detección precoz y adecuada intervención/derivación.	Promover jornadas de sensibilización hacia la población en general para un adecuado conocimiento de ciertas problemáticas relacionadas con la salud y evitar así situaciones de marginación o rechazo hacia ciertos grupos de población, previniendo su exclusión	
	Derivación/acompañamiento a espacios físicos de acogida y exigencia mínima o disminución de riesgos (Centros de Día, Centros de acogida, Unidades de Tratamiento de Toxicomanías,...), con el objetivo de satisfacer las necesidades básicas y facilitar el acceso a recursos sanitarios y sociales	Orientación y seguimiento en el acceso a los recursos normalizados del medio	<p>Desarrollo y fomento de redes de apoyo: mejora de relaciones familiares, participación en el entorno (realización de actividades de ocio, colaboración con asociaciones, voluntariado...).</p> <p>Promover la accesibilidad a los diferentes recursos del sistema sanitario, estableciendo cauces de coordinación.</p> <p>Toma de conciencia del problema y establecimiento de objetivos progresivos para el cambio.</p>

## Áreas de intervención

### Área de cultura y participación social. Redes informales de apoyo

No sólo la familia sino la red social más amplia, el tejido social de solidaridad, (movimiento vecinal, sindical, ONG, voluntariado) apoyan a las personas en el proceso de socialización, en la interiorización de las normas de convivencia así como en las situaciones de las crisis vitales. La red social, juega un papel fundamental en los procesos de inclusión-exclusión ya que amortigua los efectos negativos de algunos factores de exclusión y apoya situaciones de vulnerabilidad. Ante situaciones de crisis se busca la proximidad, el apoyo y el contacto emocional y físico con otras personas. La red social, el entramado de relaciones más o menos densas que poseen las personas constituyen la estructura de apoyo social. Partiendo de esta consideración, es fundamental el desarrollo de programas que potencien el uso y aprovechamiento de las redes informales, que actúen como facilitadores de los procesos de inclusión o sostengan situaciones de vulnerabilidad.

#### Recursos específicos de este área

##### *Instituto Asturiano de la Juventud, Ayuntamientos*

- **Programas de ocio alternativo** (Por ej. «Abierto hasta el amanecer», «La noche es tuya», etc.), programas que tienen como objetivo central el desarrollo de actividades de ocio, que supongan una alternativa al consumo de alcohol y otras drogas)

##### *Consejería de Bienestar Social, Ayuntamientos, Asociaciones, Fundaciones*

- **Programas participación**
- **Redes Sociales de Apoyo**
- **Programas de participación en la comunidad**

##### *Consejería de Salud y Servicios Sanitarios, Ayuntamientos, Asociaciones, Fundaciones.*

- **Programas de participación social y redes sociales de apoyo:**
- **Programas de prevención de drogodependencias y/o promoción de la salud:** Asociaciones juveniles, Federaciones de padres y madres (ver guía de recursos en drogodependencias).
- **Programas de información, orientación y apoyo familiar,** desarrollados por las asociaciones de familiares de personas drogodependientes y/o afectados (ver guía de recursos en drogodependencias).

##### *Asociacionismo y voluntariado social, centros de voluntariado y participación social*

- [www.voluntastur.org](http://www.voluntastur.org)
- [www.voluntariado.net](http://www.voluntariado.net)
- [www.Hacesfalta.org](http://www.Hacesfalta.org)
- [www.accem.es](http://www.accem.es) (Inmigrantes)
- [www.Canal solidario](http://www.Canal solidario)



**Áreas de intervención**

8. Actuaciones Área de Cultura y Participación Social. Redes informales de apoyo			
<p><b>A.</b> Personas con apoyos informales y uso de la red social informal pero que están en riesgo de perderlos o no usarlos por vivir una situación estresante, de carácter transitorio, que si no es objeto de intervención puede llegar a perderse</p>	<p>Información, orientación y promoción de actividades culturales así como de ocio y tiempo libre normalizados</p>	<p>Establecer y mantener cauces de coordinación con el voluntariado de la zona</p>	
<p><b>B.</b> Personas cuya red social existe pero contextualizada en un entorno «no normalizado». No uso de los recursos de la ciudadanía en general o en todo caso uso puntual</p>	<p>Favorecer la participación y responsabilidad pública en distintos órganos de participación</p>		
<p><b>C.</b> Personas cuya red de apoyo social está muy debilitada por estar en procesos de exclusión que suponen contextos particulares y normalizados guetizados</p>		<p>Actuaciones dirigidas al acompañamiento para la recuperación / fortalecimiento de su red familiar y desarrollo de redes de apoyo social</p>	
<p><b>D.</b> Personas que carecen de cualquier tipo de red de apoyo social con alto nivel de exclusión</p>			

	Favorecer la creación de nuevo tejido social	Desarrollo de servicios de apoyo y respiro para proporcionar descanso temporal y evitar sobrecarga: actividades de ocio, estancias temporales...	Creación de grupos de autoayuda, donde se tome contacto con otras personas con problemáticas similares, favoreciendo el apoyo mutuo, la toma de conciencia sobre su situación y el acercamiento progresivo a los recursos que ofrece su entorno, en función de sus intereses y expectativas
		Seguimiento del grado de participación en los recursos normalizados	
	Mejora de sus habilidades de competencia social, a través de la inclusión en grupos de trabajo	Orientación y acompañamiento hacia los servicios comunitarios que pueden suponer un apoyo, tanto formal como informal	





## Intervención con grupos de especial vulnerabilidad

# 5

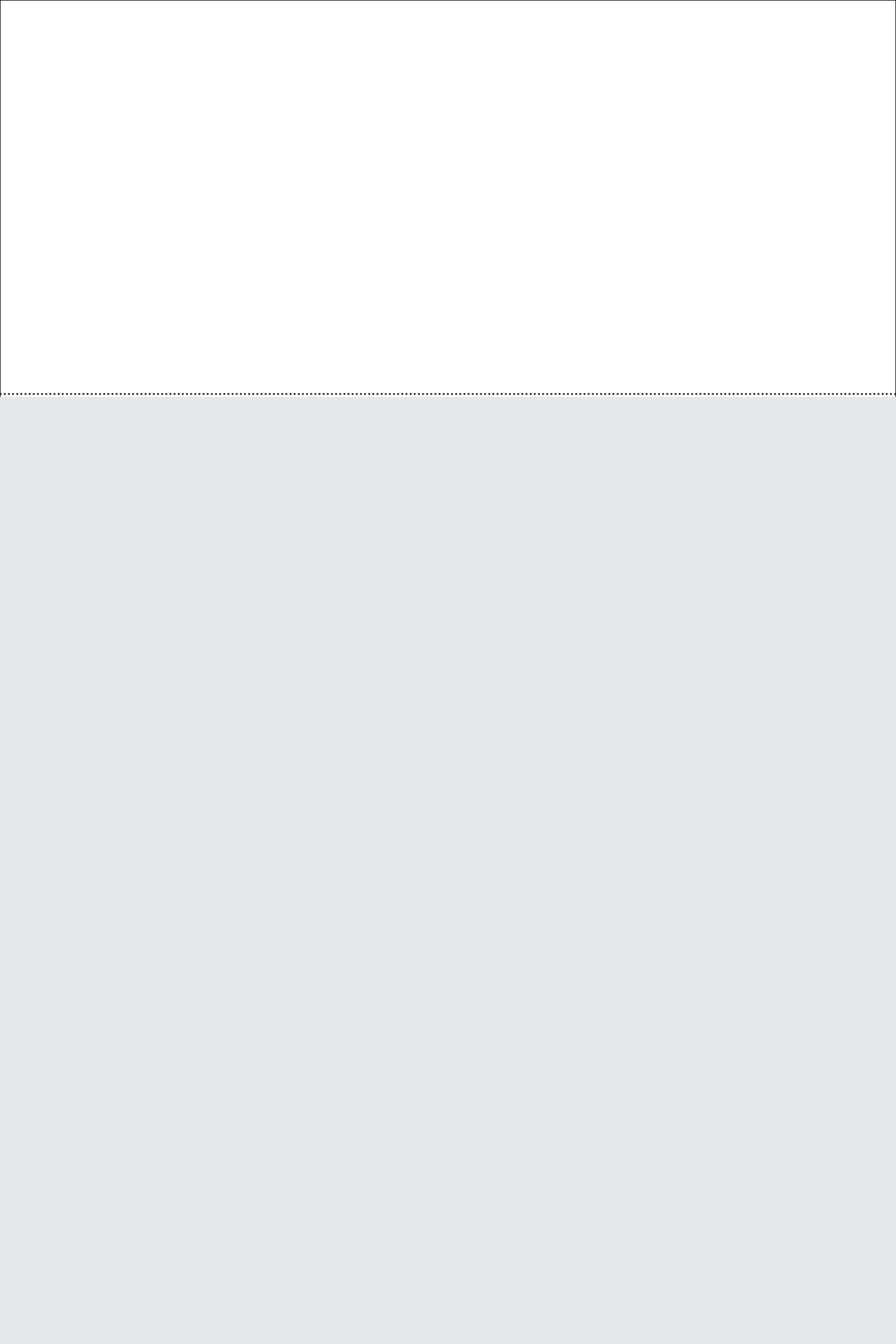
### Introducción

Personas con enfermedad mental en situación de riesgo y/o exclusión social

Personas sin techo en situación de riesgo y/o exclusión social

Comunidad gitana en situación de riesgo y/o exclusión social

Recursos



## 5. Intervención con grupos de especial vulnerabilidad

### Introducción

El principio de normalización ha de guiar la intervención con las personas que se hallan dentro de un proceso de incorporación social, pero como consecuencia de los resultados obtenidos a lo largo del período de duración del programa IMI (1991-2006), se ha constatado que existen personas, que por sus características y situación personal o social, necesitan intervenciones específicas, muchas veces de carácter integral, previas a las intervenciones en contextos más normalizados. Este tipo de intervención, en nuestra Comunidad Autónoma, ha sido desarrollada, por los distintos Centros de Servicios Sociales o a través de convenios con entidades sociales, con experiencia de trabajo con estas personas, como por ejemplo, la comunidad gitana en situación de riesgo o exclusión social, personas con enfermedad mental en situación de riesgo o exclusión social, personas con hábitos adictivos, activos o en proceso de tratamiento de deshabituación, en situación de riesgo o de exclusión social...

La respuesta desde los Centros de Servicios Sociales, ha consistido en incluir a esta población en los distintos programas existentes en cada momento (IMI), solventándose a lo largo de la intervención, y en la medida de lo posible, las dificultades que iban apareciendo (no ajuste a los horarios, faltas de asistencia, abandonos, falta de participación, desmotivación...). En algunos casos, los menos, se han diseñado programas alternativos, donde a partir del agrupamiento de personas con similares dificultades, se han llevado a cabo intervenciones altamente exitosas.

Por otro lado, las entidades sociales, a través de convenios con Ayuntamientos o con la Consejería de Bienestar Social, han desarrollado diferentes programas ofreciendo respuestas integrales y eficaces, a las necesidades que presentaban determinadas personas especialmente vulnerables (comunidad gitana, transeúntes, inmigrantes...).

Cada Centro de Servicios Sociales ha de identificar los grupos especialmente vulnerables que existen en su zona a partir del diagnóstico realizado. Por ejemplo, en zonas rurales,

### ***Intervención con grupos de especial vulnerabilidad***

puede ser un grupo especialmente vulnerable los hombres solteros dependientes de sus padres con adicción al alcohol, y en zonas urbanas, por ejemplo, puede ser familias monoparentales en situación de exclusión social. A partir de la identificación de sus fortalezas y debilidades se diseñarán las estrategias y prioridades de intervención idóneas para obtener resultados eficaces.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, y a modo de ejemplo, se exponen a continuación una serie de pautas generales que pueden ayudar a situar el proceso de incorporación social y a diseñar los itinerarios a seguir de algunos grupos de especial vulnerabilidad, que hasta ahora han sido muy representativos en los distintos programas de lucha contra la exclusión, que se han implementado en Asturias, por la dificultad en su intervención, sin que ello suponga un *etiquetaje, ni en el diagnóstico de las situaciones ni en la intervención a realizar.*

### **PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL EN SITUACIÓN DE RIESGO Y/O EXCLUSIÓN SOCIAL**

Con frecuencia la persona enferma mental difiere tanto en la presentación de la demanda, como en las relaciones que establece con el entorno, lo que requiere un abordaje individual, familiar, grupal y comunitario. En el proceso de incorporación de una persona con enfermedad mental, la relación profesional que se establece con ella, juega un papel fundamental. Posibilita el acompañamiento en el proceso de incorporación social y que la persona pueda asumir la autodeterminación.

#### ***Fortalezas***

En general son dependientes de un núcleo familiar aglutinado que suele significar apoyo familiar bastante intenso (pero que también puede suponer una dificultad para el proceso de individualización).

Esta dependencia familiar suele significar necesidades básicas cubiertas, la demanda no es tanto económica como de desenvolvimiento personal y social.

#### ***Dificultades***

**El mito:** alrededor de la enfermedad mental existen una serie de mitos, prejuicios y miedos que se observan entre los profesionales tanto del nivel sanitario como del social y en el resto de la población. No ser consciente de ello, dificulta el proceso de atención y de relación fluida.

## ***Personas sin techo en situación de riesgo y/o exclusión social***

**La demanda:** La persona con enfermedad mental se acerca al sistema con demandas peculiares, que a veces parecen inadecuadas o difíciles de comprender. Mientras no se haya establecido una relación de confianza en la que la persona se sienta segura, sostenida, será difícil conectar con la persona enferma mental. En muchas ocasiones, son sus familiares quienes demandan por ella, cuando sola, no es capaz de cubrir sus necesidades básicas.

**La alteración funcional:** la persona enferma mental, tiene dificultades en la función social, tanto para el autocuidado, como para organizar su vida, actividades, trabajo, relaciones o para ser capaz de responsabilizarse en el cuidado de otros familiares que están a su cargo. Estas limitaciones son el resultado de la inseguridad, la baja autoestima, los efectos colaterales de la medicación, y el sufrimiento que suelen presentar.

### ***Prioridades en la intervención***

- Habilidades personales y sociales.
- Promover la participación social y actividades de ocio y tiempo libre.
- Creación, mantenimiento o desarrollo de su red social.

### ***Estrategias***

Los itinerarios y el acompañamiento diseñado, han de ser flexibles y adaptados al estado psicopatológico del enfermo. Coordinar el programa individualizado de incorporación social con el programa de tratamiento individual (PTI), específico para las personas enfermas mentales crónicas. El resultado de las intervenciones dependerá en buena medida del esfuerzo coordinado entre los dispositivos de salud y sociales.

- Atención específica a las familias (cuidar al cuidador).
- Metodología grupal.

## **PERSONAS SIN TECHO EN SITUACIÓN DE RIESGO Y/O EXCLUSIÓN SOCIAL**

Se define a las personas sin techo como aquellas que viven en la calle de forma permanente, niegan ser transeúntes, a veces defienden su situación como un estilo de vida elegido, que abandonarán en un momento dado. Carecen de domicilio y se encuentran en una situación socio-familiar vulnerable, sin ingresos, ni trabajo, en resumen, en situación de exclusión social. Estas personas pueden haberse establecido en una ciu-

### ***Intervención con grupos de especial vulnerabilidad***

dad o moverse de una a otra. El perfil tradicional es el de varón, solitario y de mediana edad, aunque está cambiando mucho en los últimos años y ahora hay nuevas situaciones como las personas más jóvenes, con enfermedades mentales, inmigrantes, y las personas que vienen con su pareja o con toda la familia.

### ***Fortalezas***

Posibilidad de recuperar habilidades y comportamientos adaptativos que manejaron adecuadamente en otros momentos de su vida.

### ***Dificultades***

- Las condiciones en las que viven las personas sin techo, aglutinan muchos de los factores generadores del proceso de exclusión: desempleo, carencia de vivienda, desestructuración familiar, estigma social, desarraigo social, enfermedad, deterioro de su propia identidad, falta de acceso a los servicios.
- Número de sucesos traumáticos muy superior a la media de la población.
- Carecen de apoyo familiar.

### ***Prioridades de intervención***

- Construir la demanda.
- Asegurar unos mínimos de dignidad en la cobertura de las necesidades básicas (alimentación, vestido,...).
- Favorecer la permanencia el mayor tiempo posible en un mismo lugar, evitando la movilidad.
- Promover hábitos de vida saludables: tratamientos (adicciones, salud mental, salud física,...), cumplir adecuadamente los tratamientos prescritos, acudir a las revisiones y controles periódicos.

### ***Estrategias***

- Dispositivos de baja exigencia.
- Objetivos, muy sencillos y concretos, que aumentarán en número y complejidad a medida que se vayan consolidando logros.

- Prever la posibilidad de recaída o avances muy lentos, sobre todo en aquellas personas con larga trayectoria de desestructuración.

### COMUNIDAD GITANA EN SITUACIÓN DE RIESGO Y/O EXCLUSIÓN SOCIAL

*La comunidad gitana es la minoría étnica más importante de Europa. Al mismo tiempo es una de las comunidades más marginadas de la Unión Europea, con una situación degradada de la vivienda, un bajo nivel de instrucción, una gran precariedad laboral, y una sensible menor calidad de vida. Y de acuerdo con los estudios de opinión, constituye uno de los grupos peor valorados socialmente. Informe 2005 Discriminación y Comunidad Gitana.*

La comunidad gitana, es la minoría étnica más representada en nuestra comunidad autónoma y una parte importante de ella se encuentra en situación de exclusión social. Se manifiesta en deficiencias en sus condiciones de vida como resultado de la desigualdad en el acceso a los sistemas de protección social, fundamentalmente vivienda, educación, trabajo, salud,... Es por tanto necesario la articulación de intervenciones integrales para promover la incorporación social de esta comunidad.

#### Fortalezas

- Fuerte red de apoyo familiar y social.
- Facilidad de expresar sus sentimientos.

#### Dificultades

- **La confianza en las instituciones es bastante baja.** En muchas ocasiones esa desconfianza es mutua.
- **Disparidad y/o desajuste de expectativas,** pudiendo ir en direcciones opuestas. No siempre se han tenido en cuenta y adaptado las acciones promovidas y ofertadas a lo que, la comunidad gitana, siente como necesidades prioritarias.
- Tendencia a necesitar **acompañamiento de largo recorrido,** que en ocasiones debe contemplar el cambio generacional y del que puede esperarse un mayor índice de reformulaciones.
- **Claves y códigos de comunicación distintos,** desconocimiento de sus pautas culturales.

### ***Intervención con grupos de especial vulnerabilidad***

- Expectativas profesionales poco realistas.
- Dificultades importantes de acceso al mercado laboral, debido entre otras cosas a la baja formación laboral, imagen social desvalorizada,...
- **Prejuicio social.** No se espera lo mismo respecto a su promoción social: desaliento profesional por no percibir avances, definidos habitualmente en términos de incorporación laboral, dificultades en el trato, en el seguimiento de las instrucciones...

### ***Prioridades en la intervención***

- La superación del chabolismo y la incorporación y mantenimiento en **vivienda normalizada**.
- Mejorar el nivel formativo y ocupacional, atendiendo a sus expectativas.
- Fomentar la participación social.
- Promover la incorporación laboral en empleo normalizado.
- Sensibilización social para la superación de estereotipos y actitudes racistas.
- Favorecer la autodeterminación.

### ***Estrategias***

- Coordinación institucional.
- Articulación de actuaciones entre las distintas administraciones que se concreten a nivel territorial y municipal.
- Transversalidad e integralidad de las actuaciones, coordinando y rentabilizando los recursos existentes para mejorar la calidad de la atención a esta comunidad.
- Flexibilidad en los métodos a utilizar.
- Intensificar los esfuerzos, los compromisos y el acompañamiento en el eje de la *estabilidad personal y familiar*, e incorporación social en los casos de mayor dependencia institucional y peor pronóstico de incorporación laboral.
- Individualizar las exigencias.



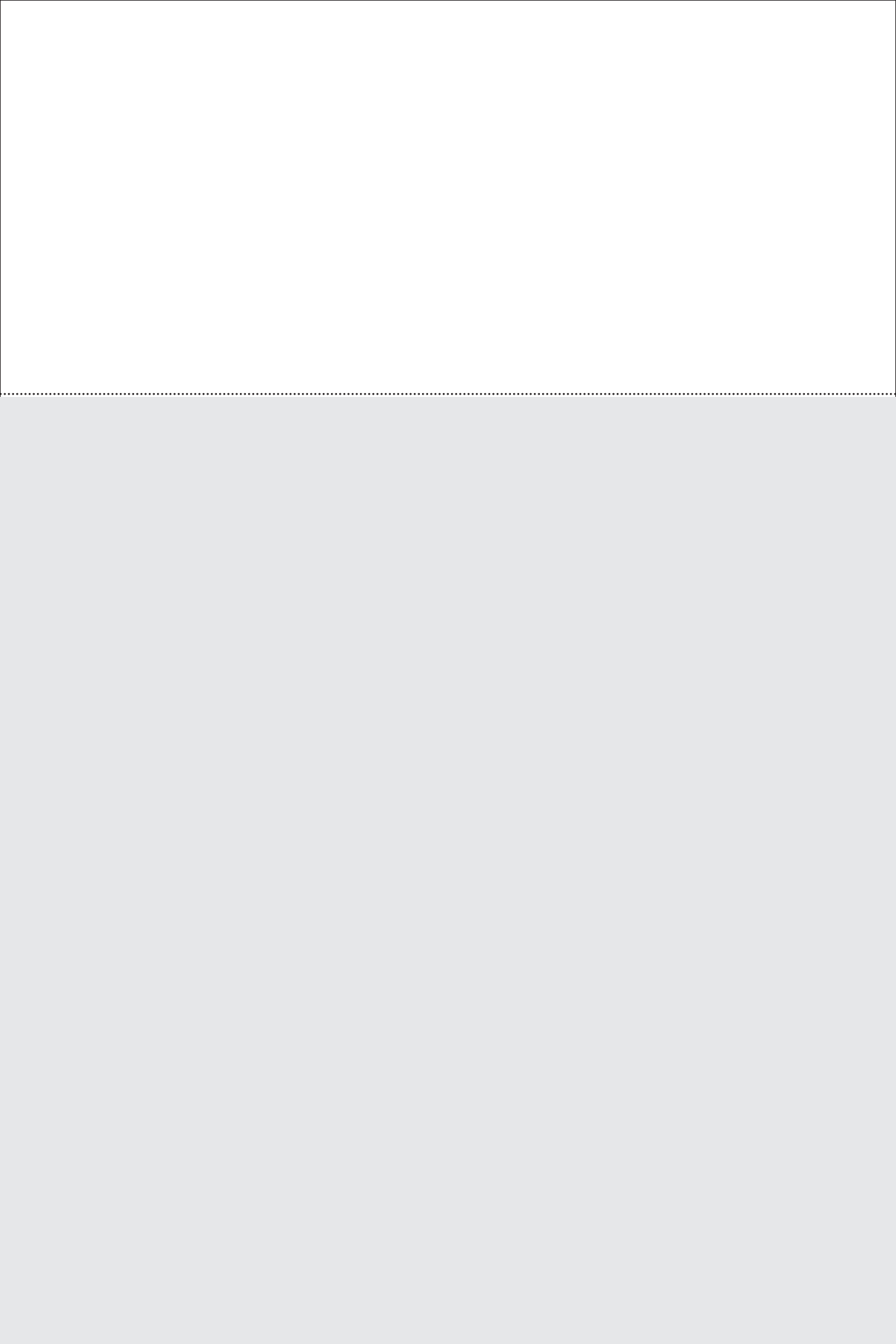




# 6

Entidades integrantes de la EAPN (Plataforma Asturiana para la Inclusión Social)

Otras entidades



## Recursos

### Entidades integrantes de la EAPN (Plataforma Asturiana para la Inclusión Social)

- 1 **Asociación Comisión Católica Española de Migración-ACCEM.** Avenida del Llano, 27 (esquina León XIII). 33209 Gijón.
- 2 **Asociación Albéniz.** Plaza Primo de Rivera, 1 entresuelo. Oficina.29 33001 Oviedo.
- 3 **Albergue Covadonga.** Diario de El Comercio, s/n. 33207 Gijón.
- 4 **Asociación Contra la Exclusión Alambique.** Torre Bermeja n.º 1, 1.º izquierda. 33211 Gijón.
- 5 **Asociación de Familias y Amigos de Proyecto Hombre Asturias.** Plaza del Humedal, 5. Entresuelo 2.º 33207 Gijón.
- 6 **Centro de Iniciativas Solidaridad y Empleo (CISE).** Vicente Jove, 26. B. 33212 Gijón.
- 7 **Emaús Fundación Social.** Avenida del Llano, 51.33 209 Gijón.
- 8 **Fundación Edes para la Educación Especial.** El Cabillón. s/n. de Tapia de Casariego. Apartado de Correos n.º 50, 33740 Tapia de Casariego.
- 9 **Fundación Secretariado Gitano.** Sánchez Calvo, 2, bajo. 33201 Avilés.
- 10 **Fundación Siloé.** Pza. del Humedal, 5, entlo.. 2. 33207 de Gijón.
- 11 **Asociación Evangélica Manos Extendidas.** Apartado de Correos 57. 33600 Mieres. Monte Gamonal n.º 21 (Ciudad Naranco). 33012 Oviedo.
- 12 **Movimiento por la Paz, el Desarme y la Libertad en Asturias.** Bermúdez de Castro, 14, bajo A, 33011, Oviedo.
- 13 **Unión General de Trabajadores de Asturias.** Dirección: Plaza General Ordóñez, 1. 33005 de Oviedo.
- 14 **Asociación Socio-Cultural de las Minorías Étnicas UNGA, Asociación Gitana de Asturias.** Dirección: Cabo Peñas, 4. 33011 Oviedo.
- 15 **Asociación de Mujeres para la Reinserción Laboral Xurtir.** Dirección: Antiguas Escuelas de Santa Cruz, 16. 33416 de Corvera de Asturias.
- 16 **Fundación Centro Español de Solidaridad Principado de Asturias.** Proyecto Hombre. Dirección: Plaza del Humedal, 5, entresuelo, 2.º 33207 de Gijón.
- 17 **«Religiosas Adoratrices» (Programa SICAR).** Orbón 12, 33204 Gijón.
- 18 **Caritas Diocesana de Oviedo.** Plaza Alfonso II El Casto, 3, 1.º 33003 Oviedo.
- 19 **Asturias Acoge.** Arco de los Zapatos, 4, 3.º 33009 Oviedo.
- 20 **El Prial.** Plaza Mayor, 11. 33530 Infiesto.
- 21 **Prisión y Sociedad.** Arco de los Zapatos, 4-3.º 33009 Oviedo

## Recursos

### Otras entidades

- 1 **Cruz Roja Española.** Martínez Vigil, 33010. Oviedo.
- 2 **Asociación Gitana de Gijón.** Torno, 16. 33216 Gijón
- 3 **Banco de Alimentos.** Polígono de Asipo. Calle A, n.º 5, parcela C-4. Llanera 33428.
- 4 **El Glayu.** Fernández Ladreda 48- Oviedo.
- 5 **El Patiu.** La Plaza, 97. 33594 Posada de Llanes.
- 6 **Trama.** Plaza Foncalada 2. Oviedo.
- 7 **Adsis.** Avenida Schultz, 1, 3.º derecha. 33003 Oviedo.
- 8 **ccoo.** Santa Teresa, n.º 15, cuarta planta. 33007 Oviedo.
- 9 **AFESA.** Camino del Rubín, s/n. 33011 Oviedo.
- 10 **Asociación Azahara Alianza Hispano-marroquí.** Argañosa, 18, 2.º 33013 Oviedo.
- 11 **Asociación colectivo de inmigrantes de Villaviciosa de Asturias (ACIVA).** Plácido Jove Hevia, 1, 3.º derecha. 33300 Villaviciosa.
- 12 **CARE.** Tenderina, 145, bajo. 33010. Oviedo.
- 13 **Asociación Cultural El Arbedeiro.** Avenida Candás, s/n. 33873 Navelgas
- 14 **«Asociación de Inmigrantes «Somos Ciudadanas y Ciudadanos del Mundo».** Avenida Manuel Llaneza, 68, bajo. 33208 Gijón
- 15 **Aira.** Avenida Manuel Llaneza, 68, bajo. 33208 Gijón
- 16 **Asociación Médicos del Mundo.** Magdalena, 7, 1.º 33009 Oviedo
- 17 **Centro Religioso Islámico de Asturias «Mezquita de At Tauhid».** Calle Nueva, 12, bajo. 33900 Ciaño–Langreo
- 18 **Intervalo Asociación Pro-Inmigrantes.** Matías F. Bayo, 25, bajo. 33930 La Felguera–Langreo
- 19 **Plataforma de Asociaciones Pro Inmigrantes.** La Gascona, 12, 3.º 33001 Oviedo
- 20 **Psicólogos Sin Fronteras Asturias.** Plaza Feijoo, s/n. Facultad de Psicología, despacho 222. 33003 Oviedo
- 21 **Sos Racismo Asturias.** La Gascona, 12, 3.º 33001 Oviedo
- 22 **uso** Lastres, 2, entresuelo. 33207 Gijón
- 23 **Delegación Diocesana de Migraciones/APIA** González del Valle, 5. 33001 Oviedo
- 24 **Asociación de Inmigrantes Senegaleses de Asturias** Arco de los Zapatos, 4, 3.º 33009 Oviedo
- 25 **Ciudadanos del Mundo** Sede del Consejo de la Juventud. Fuertes Acevedo, 10 Oviedo
- 26 **Asociación de Ecuatorianos** Avenida del Cristo, 26, 2.º 33006 Oviedo
- 27 **Asociación Amigos del Pueblo Palestino** Quevedo, 2, 7.º izquierda. Gijón
- 28 **Asociación Chinos Inmigrantes en Asturias** Manuel Llaneza, 66, bajo. Gijón
- 29 **Asociación Cultural Abierto Asturias** Ruiz Gómez, 23, 1.º izquierda. 33400 Avilés
- 30 **Asociación de Mujeres Hera** Plaza de la Salve, 9, 1.º 33900 Sama de Langreo
- 31 **Asociación de Mujeres para la Integración Social y Laboral La Lila** Príncipe de Asturias, 67, 1.º 33400 Salinas–Castrillón
- 32 **Asociación de Mujeres para la Reinserción Laboral Xurtir** Antigua Escuela Santa Cruz, 16. 33404 Los Campos, Corvera

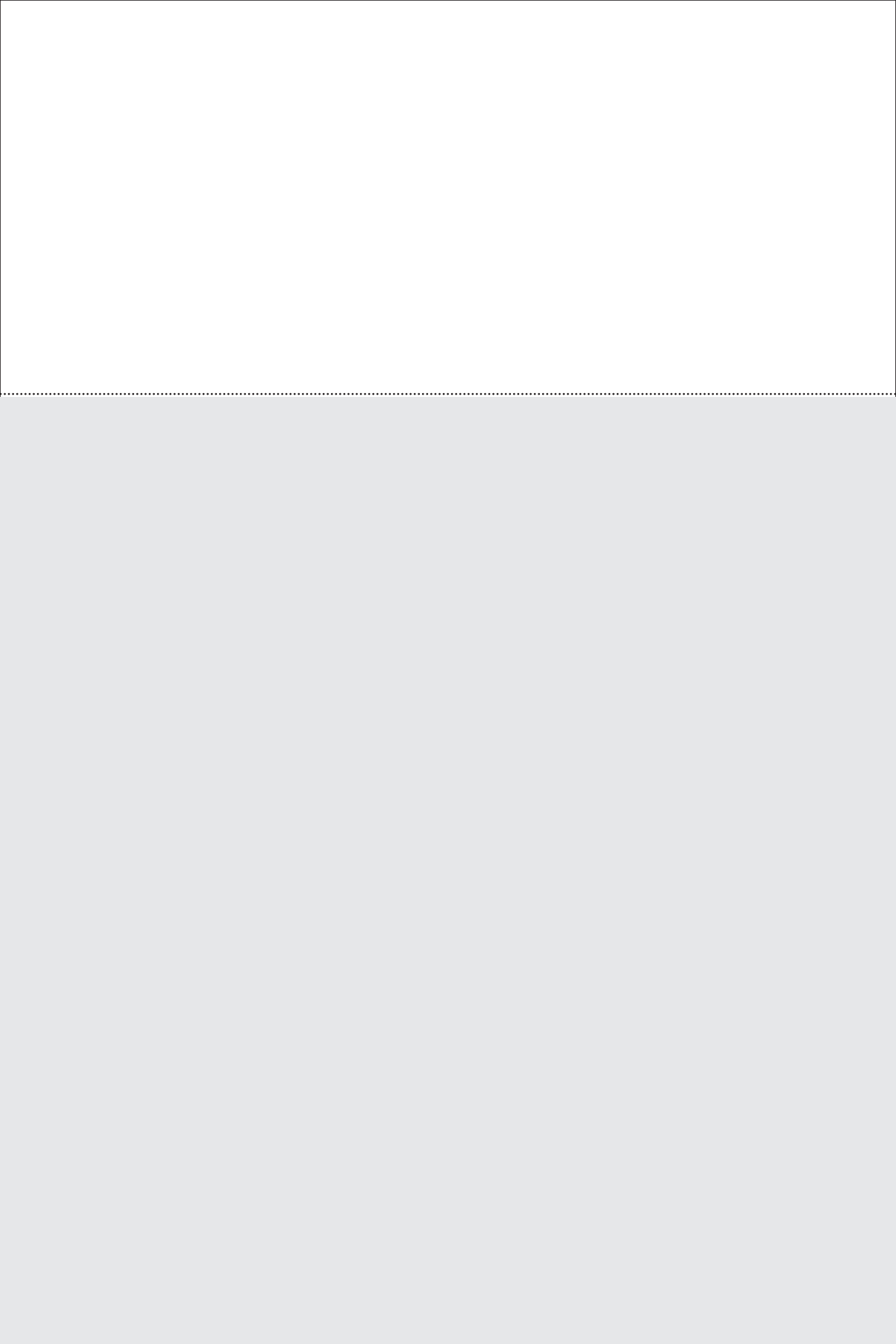
**Recursos generales**

- 1 **Centros de Formación del Consumidor**
- 2 **Revista *Consumer*, cursos de consumo**
- 3 **Princast.** Princast.es, página oficial del Principado de Asturias
- 4 **Instituto Asturiano de la Juventud.** <http://tematico.princast.es/juventud>
- 5 **Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.** <http://www.mtas.es>
- 6 **Instituto de la mujer.** [www.mtas.es/mujer](http://www.mtas.es/mujer)
- 7 **Seguridad Social.** <http://www.seg-social.es>
- 8 **IMSERSO.** <http://www.seg-social.es/imserso>
- 9 **Información de Servicios Sociales Estatales.** <http://www.mtas.es/sgas>
- 10 **Ministerio del Interior.** <http://www.mir.es>
- 11 **eduso.net** es un servicio de los colectivos de educación social gestionado por la Asociación Estatal de Educación Social









## Bibliografía

***Documento Base para un Plan de Atención Comunitaria de Servicios Sociales.***

Gobierno de Navarra. Año 1997

***Un paso más hacia la inclusión social. Generación de conocimiento, políticas y prácticas para la inclusión social.*** Instituto de Gobierno y Políticas Públicas. UAB.

Madrid, 2003

***De la exclusión a la incorporación: trabajo por itinerarios personalizados y acompañados.*** Concepción Corera.

Jornadas de difusión: Avilés 2004

***Pobreza y exclusión social en el Principado de Asturias.*** Consejería de Vivienda y Bienestar Social. Año 2004

***Manual para el trabajo social de acompañamiento en los itinerarios de inserción.*** Colegio de Trabajadores Sociales. Madrid, 2003

***El acompañamiento y los procesos de incorporación social. Guía para su práctica.*** Gobierno Vasco, 2001

«La inserción y los nuevos retos de las intervenciones sociales», de Castell, Robert, en *Marginación e inserción*. Álvarez Uría, Fernando. Endymion, Ediciones. Textos universitarios, Ene/1992

«De la exclusión como estado a la vulnerabilidad como proceso», de Castell, Robert, en *Archipiélago*, n.º 21, pp. 27-36. 1992

***Hilero Eguneratuz. Boletín Documental Sobre Inserción Social.*** Gobierno Vasco. [www.siiis.net](http://www.siiis.net)

***Psicología jurídica y redes sociales. Área: familia.*** René Solís Ovando. Fundación Universidad-Empresa, 1999

***El empleo de los inempleables. Metodologías y recursos para la inserción laboral.*** Colección Educación y Empleo. Editorial Popular. Madrid, 1996

***Manual de buenas prácticas en los centros de incorporación social. Coordinadora de centros.*** Bilbao 2003

## **Bibliografía**

***Acuerdo para el desarrollo económico, la competitividad y el empleo en Asturias.***

Gobierno del Principado de Asturias. Año 2003

***Orientación sociolaboral basada en itinerarios. Una propuesta metodológica para la intervención con personas en riesgo de exclusión social.*** Fundación Tomillo. Madrid, 2003

***Guía laboral y de asuntos sociales 2005.*** Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. [www.mtas.es/Guia2005/portada.htm](http://www.mtas.es/Guia2005/portada.htm)

***Guía de recursos para personas con discapacidad (libro y CD-ROM).*** Fundación FASAD. [WWW.fasad.es/](http://WWW.fasad.es/) [www.fasad.org](http://www.fasad.org)

***Guía del voluntariado (libro y CD-ROM).*** Consejería de Asuntos Sociales. Gobierno del Principado de Asturias, 2002

***Guía para el análisis de la calidad de la vivienda y el establecimiento de su grado de deterioro.*** Guía de la Fundación Secretariado General Gitano sobre el concepto de vivienda digna y normalizada e infravivienda

***Guía de Centros Especiales de Empleo de Asturias.*** Federación de Centros Especiales de Empleo del Principado de Asturias. Año 2004/2005

***El tercer sector: una visión cuantitativa y cualitativa: cuadernos de trabajo.*** Gobierno Vasco. Año 2004

***Inmigrantes en Asturias: guía para la orientación socio-comunitaria.*** Consejería

de Vivienda y Bienestar Social. Gobierno del Principado de Asturias, 2005

***Revista: Gitanos.*** Fundación Secretariado Gitano

***Todos parientes. Todos diferentes (CD-ROM contra el racismo y la xenofobia).*** Consejería de Vivienda y Bienestar Social. Gobierno del Principado de Asturias, 2004

***Drogodependencias y justicia.*** Proyecto Hombre. Año 2004

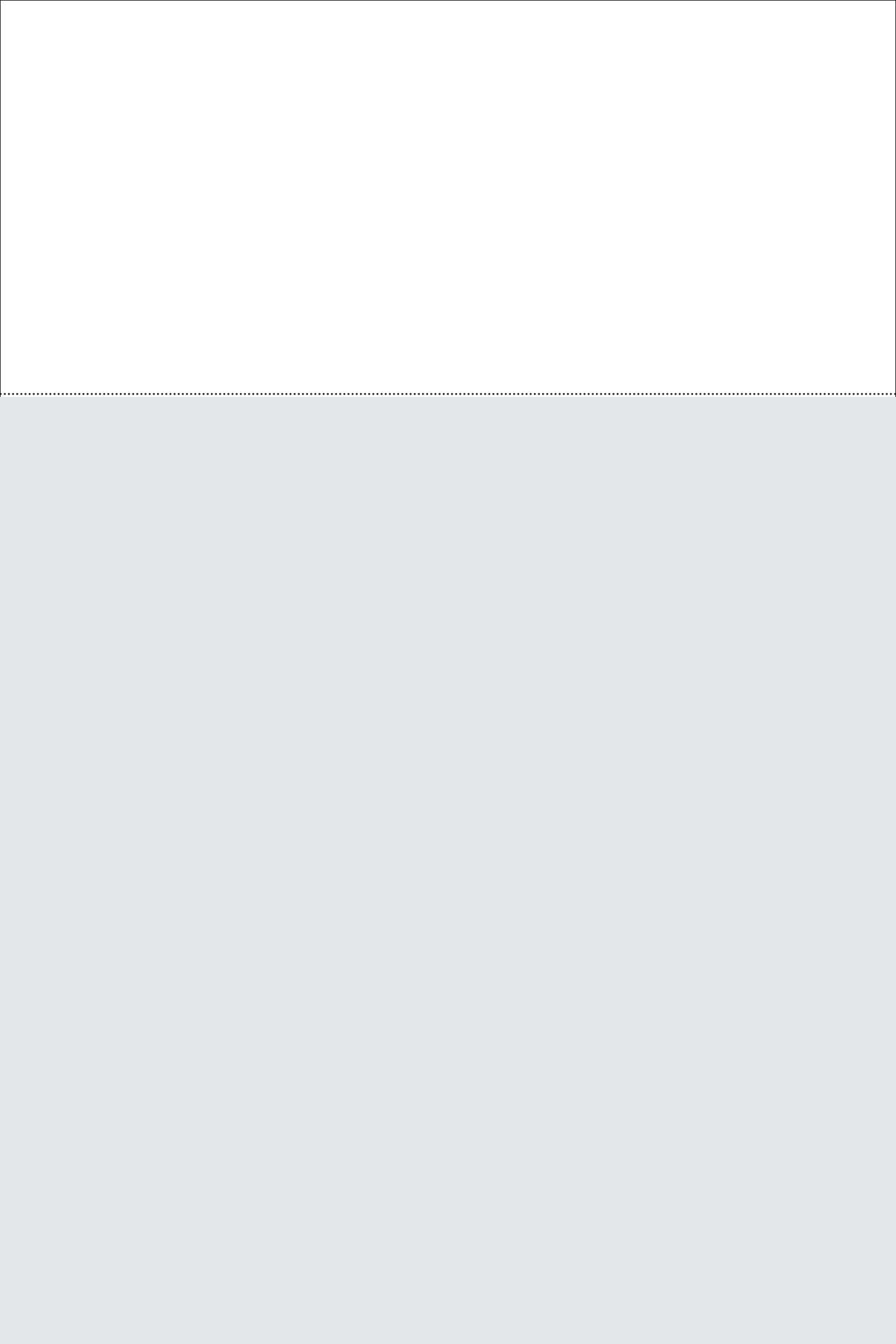
***Guía de recursos en drogodependencias.*** Consejería de Salud y Servicios Sanitarios. Año 2006

***Guía de educación para la salud y educación para la vida.*** Consejería de Salud y Servicios Sanitarios. Año 2006





1. Programa personalizado de incorporación social
2. Perfil de diagnóstico de la persona y/o unidad familiar
3. Ejemplo de intervención
4. Ejemplo de taller





## Anexo 1

### Introducción

#### *Protocolo programa personalizado de incorporación social*

Con el fin de facilitar el trabajo y unificar procedimientos sugerimos una serie de fichas. Se ordenan en base a las fases que se han descrito en el método de acompañamiento.

FASE	FICHAS
Acogida	<i>Acogida</i>
Diagnóstico	<i>Diagnóstico</i>
Proyecto de Caso	<i>Proyecto personalizado de incorporación social</i>
Evaluación	<i>Evaluación de proceso</i>
Finalización	<i>Cierre del caso</i>

#### 1 *Acogida*

Primera toma de contacto. Esta primera fase de la intervención es importante puesto que la forma de abordarla determinará el contexto en el cual se va a desarrollar toda la intervención. De ahí surge la importancia de la relación que se va a establecer desde el primer momento entre la familia y el profesional. Por tanto, se contrastarán los datos de identificación explícitos en la solicitud referente tanto a la persona solicitantes como a su grupo familiar. Asimismo, se recogerá la demanda explícita, expectativas y grado de motivación inicial del titular y del grupo familiar ante los servicios sociales. Se informará al titular de los requisitos, obligaciones, características del proceso de acompañamiento...

#### 2 *Diagnóstico*

Se trata de evaluar con la persona o unidad familiar las fortalezas y debilidades en cada una de las áreas (familiar, habilidades personales, vivienda, educación, formativo-laboral, salud, redes informales y participación social)

## Anexos

### **Sugerencias:**

- Cualquier actuación se debe de basar en una evaluación de la situación de partida, es la base del proyecto y la finalidad del diagnóstico.
- Se debe establecer una visión participativa y compartida.
- Nos debe de servir para analizar los problemas pero también los deseos, habilidades y recursos de la persona.
- Nos debe de servir para valorar los intentos de la persona para superar su problemática.
- Debemos de tener en cuenta también la valoración de otros agentes, para lo que es necesario establecer mecanismos de coordinación.

### **3 Proyecto personalizado de incorporación social**

Es el conjunto de objetivos y actividades que han sido consensuadas con el beneficiario y/o su unidad familiar de cara a avanzar en la incorporación social. Esta elaborado en base al diagnóstico:

### **Sugerencias:**

- Formular objetivos realistas y adecuados a las necesidades de los participantes. Los objetivos han de estar formulados de forma concreta, teniendo en cuenta el diagnóstico o punto de partida de la persona en el área correspondiente. Se expresará la conducta que se espera, concretando el indicador de medida de tiempo y cantidad. Por ejemplo, *si partimos de un absentismo del 40%, el objetivo podría ser: reducir el absentismo, al menos en un 20% en el próximo mes.*
- No todos los proyectos individuales de incorporación social abordarán objetivos y actividades de todas las áreas, se priorizará la intervención en una u otra en función del diagnóstico, y aquellas que se entiendan que son especialmente movilizadoras de posibles objetivos de otras áreas.
- Se deben establecer objetivos realistas con alta probabilidad de éxito. Es motivante intrínsecamente, sobre todo con personas «acostumbradas» a fracasar.
- Si en la intervención se tiene previsto coordinarse con otras instituciones u organismos se establecerán los cauces y mecanismos para llevar a cabo esa coordinación.

- Se tenderá siempre que sea posible y las circunstancias lo aconsejen, a utilizar no sólo actividades individuales sino también grupales y comunitarias.

**Incluye** un documento a firmar por el profesional y los participantes donde se refleja las condiciones del compromiso. Debemos procurar que sean las obligaciones generales (en las que están incluidas en el proyecto de intervención) las que se señalen. En el caso de añadir alguna más, debemos garantizar especialmente el consenso del usuario.

#### **4 Evaluación del proceso**

En este documento quedarán reflejadas las intervenciones que se vayan realizando dentro del programa de incorporación social, evaluando el grado de cumplimiento de los objetivos y tomando decisiones en base a esas evaluaciones. La determinación del grado de cumplimiento estará en función del objetivo formulado en el proyecto personalizado de incorporación social.

Señalaremos qué se entiende por consecución muy alta y muy baja.

#### **5 Cierre del caso**

Esta ficha se cumplimentará cuando las personas participantes dejen de recibir la prestación del Salario Social o se hayan cumplido los objetivos propuestos. Hay que tener en cuenta que la ley establece que la persona o familia puede dejar de percibir la prestación económica y sin embargo continúe con las actuaciones propuestas

Deben de quedar reflejados los objetivos que se han cumplido y en qué grado y aquellos que no han llegado a conseguirse y porqué motivo.

También señalaremos si existe alguna propuesta para continuar la intervención, tanto por nuestra parte o si bien se le deriva a otro servicio.



# 1 Acogida

Núm. expediente:

Técnicos/as:

Fecha: 01/01/1990

Nombre y apellidos participante:

Valora la motivación de 1-5

***Actualización de los datos de la solicitud de Salario Social.***

***Demanda explícita y expectativas del titular y del grupo familiar ante el programa de incorporación social en el momento actual.***

***Motivación presentada por el titular y el grupo familiar ante el programa de incorporación social en el momento actual.***

## 2 Diagnóstico

Núm. expediente:

Técnicos/as:

Fecha: 01/01/1990

Nombre y apellidos participante:

*Se debe realizar en coordinación con los profesionales, entidades y participante/s que estén implicadas en el proceso. Valorar tanto los recursos y capacidades como las dificultades y puntos débiles respecto a los distintos miembros de la unidad familiar. Entendido éste como un proceso dinámico a lo largo de la intervención.*

### 1 Área familiar

Por ejemplo: valoración de la **dinámica familiar** (ejercicio de los cuidados parentales, capacidad de resolución de conflictos...) **Modelo familiar** (Organización familiar). **Economía familiar** (deudas, organización económica...) **Mapa de relaciones** (reseñar también familia extensa). **Etapa del ciclo vital**. **Relaciones de género**. Valoración de los **aspectos legales** que están condicionando la misma (medidas restrictivas de libertad, tutelas, órdenes de alejamiento, diligencias, procesos de separación y divorcio,...).Otros.

### 2 Área de vivienda

Por ejemplo: Titularidad. Equipamientos. Impagos o desahucios. Situación (aislamiento geográfico o no, comunicaciones, acceso que permite a los recursos). Características del barrio y del entorno social. (señalar si es entorno degradado). Estado de la vivienda (mobiliario, salubridad, etc.). Otros.

### 3 Área habilidades personales

Por ejemplo: Autoestima, autoimagen, autoconocimiento, responsabilidad personal, capacidad para establecer vínculos estables y positivos, capacidad de comunicación (capacidad de escucha, expresar ideas, sentimientos y emociones de forma asertiva), comunicación verbal y no verbal, capacidad de toma de decisiones y planificación, capacidad de resolución de problemas, gestión del tiempo y organización de las tareas. Otros.

#### **4 Área educativa**

Por ejemplo: nivel formativo, grado de escolarización, adaptación al entorno educativo, relaciones, recursos especializados, apoyos externos. Se valorará a todos los componentes de la unidad familiar. Otros.

#### **5 Área formativo-laboral**

Por ejemplo: Formación ocupacional reglada y no reglada. Intereses ocupacionales. Expectativas y planes de futuro. Experiencia laboral adquirida en empleo normalizado o no. Condiciones de ocupabilidad (jornada laboral, horario, movilidad geográfica...). Hábitos prelaborales (aseo personal, puntualidad...). Habilidades para la búsqueda activa de empleo. Otros.

#### **6 Área de salud**

Por ejemplo: valoración de las habilidades básicas e instrumentales de la vida diaria (alimentación, aseo personal, etcétera.). Existencia de discapacidad. Seguimiento pediátrico en caso de menores. Planificación familiar. Existencia de tratamientos en curso. Existencia de dependencias de sustancias tóxicas que mermen la capacidad de autonomía. Otros.

#### **7 Área de participación social y cultural. redes informales**

Por ejemplo: Red de apoyos. Relaciones de la persona/familia con su entorno (vecindad, amistades, asociaciones, instituciones, recursos...). Nivel de participación en su entorno social más próximo. Ocupación del ocio y tiempo libre. Otros.

#### **Diagnóstico global**

Elementos principales de la situación, tanto puntos fuertes como débiles, que nos pueden servir para entender la situación y son además claves para la intervención.

#### **Pronóstico del proceso de incorporación**

Cuáles son los resultados que esperamos del proceso de incorporación.

# 3 Proyecto personalizado de incorporación social

Núm. expediente:

Técnicos/as:

Fecha: 01/01/1990

Nombre y apellidos participante:

*Especificar los objetivos diciendo a qué miembro de la unidad familiar van dirigidos. Para ello utilizaremos las claves de la parrilla familiar de la solicitud. Los objetivos han de ser claramente formulados, consensuados con el/los participante/s, especificar el grado de consecución que se espera, cómo se evaluará el resultado quedando claro la posibilidad de reformularlos.*

## 1 Área familiar

Objetivos <sup>1</sup>
Actividades <sup>2</sup>

## 2 Área de vivienda

Objetivos
Actividades

## 3 Área de habilidades personales

Objetivos
Actividades

## 4 Área educativa

Objetivos
Actividades

## 5 Área formativa-laboral

Objetivos
Actividades

<sup>1</sup> Numerar los objetivos.

<sup>2</sup> Indicar recurso, temporalización y responsables. Diferenciar entre individuales, grupales y comunitarias.



## 6 Área salud

Objetivos
Actividades

## 7 Área de participación social y cultural. Redes informales

Objetivos
Actividades

### Personas de la unidad familiar que participan en el proceso:

--

### Profesionales de los servicios sociales implicados (tareas que desempeñan):

--

### Personas de otros sistemas implicados en la coordinación (nombre, sistema, tipo de coordinación):

--

<b>Intensidad del acompañamiento:</b> <b>Frecuencia de contactos:</b> <b>Tiempo previsto de finalización de este proyecto:</b>
--

La/s persona/s que firman el presente documento se comprometen a iniciar y llevar a cabo las medidas recogidas en el programa de trabajo para mejorar su situación personal, familiar y laboral.

#### Por consiguiente se comprometen a:

- Acudir al lugar, fecha y hora que se acuerde.
- Participar y realizar las actividades y acciones que se acuerden en el programa.
- Comunicar con antelación si no va a poder presentarse a alguna de las entrevistas o a las sesiones previstas
- Comunicar su abandono del itinerario de incorporación previsto, indicando su causa.
- Otras:

#### Servicios Sociales se compromete a:

- Respetar la confidencialidad de los datos de los/as participantes
- Tener en cuenta las opiniones de los/as participantes
- Acordar con los/las participantes los cambios que puedan surgir durante el proceso
- Hacer un seguimiento personal de las acciones que se acuerden.
- Otras:

Fecha

Firma del/a responsable del caso

Firma de los/as participantes





# 5 Cierre del caso

Núm. expediente:

Técnicos/as:

Fecha: 01/01/1990

Nombre y apellidos participante:

**Fecha de finalización:**

**Motivo de finalización:**

***Objetivos conseguidos***

***Objetivos no conseguidos y posibles causas.***

***Propuesta de intervención.***



## Anexo 2

### Perfil de las personas que participan en el salario social

Nombre y apellidos:		
Número de expediente:	Núm. perfil:	Fecha:

Se realizan tantos perfiles como personas pertenecientes a la unidad de convivencia del perceptor/a del salario social, sobre las que ejecuten acciones concretas que se deriven **directamente** de ser perceptores/as de salario social. Se excluirán, por lo tanto, menores de 16 años o personas con las que ya se intervenga y no se modifique la intervención. Al menos se realizará siempre una ficha por unidad de convivencia.

<b>Análisis de necesidades de las personas perceptoras de salario social</b>								
Área	Familia	Vivienda	Habilidad. personal	Educación adultos	Educación menor	Formación empleo	Salud	Cultura, particip. social, redes
Valor								

Se tomarán como referencia los valores que se establecen en el capítulo de la Guía para la Incorporación Social en el capítulo VII Áreas de Intervención, añadiéndole un valor para una situación de normalidad. El asignarle un valor determinado depende de la interpretación del profesional. Por necesidades de una hoja de cálculo, asignaremos a «normalidad» el valor **1**, a la categoría A el valor **2**, a la B el valor **3**, a la C el valor **4** y a la D el valor **5**. No se debe confundir las necesidades con puntos débiles.

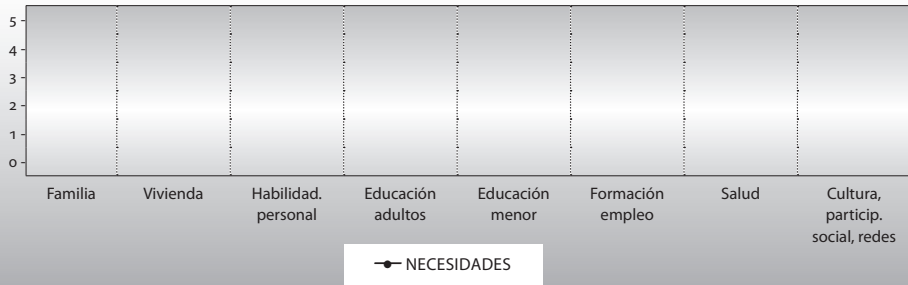
<b>Análisis de intereses de las personas perceptoras de salario social</b>								
Área	Familia	Vivienda	Habilidad. personal	Educación adultos	Educación menor	Formación empleo	Salud	Cultura, particip. social, redes
Valor								

Se entienden los intereses como la *percepción que se tiene* del grado de motivación que muestran las personas para actuar en relación a un aspecto o campo de actividad. No se deben confundir con puntos fuertes. por ejemplo, me puede interesar mucho leer, pero no saber. Tomará los valores: **1** muy bajo, **2** bajo, **3** medio, **4** alto y **5** muy alto.

## Perfil de las personas que participan en el salario social

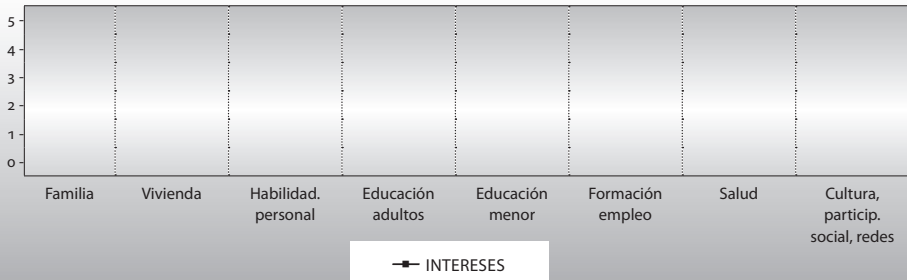
Nombre y apellidos:		
Número de expediente:	Núm. perfil:	Fecha:

### Perfil necesidades



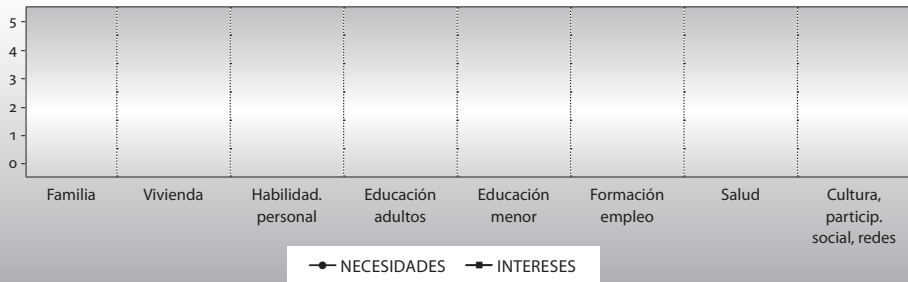
Sirve para identificar las áreas de necesidad de la persona participante, en las que sería factible llevar a cabo una intervención. Aconseja, igualmente, sobre el grado e intensidad de la misma.

### Perfil intereses



Sirve para identificar el grado e intensidad del interés de la persona participante en las distintas áreas. Se aprovechará como referente para motivar y corregir la intensidad de las necesidades objeto de intervención.

### Perfil necesidades-intereses



Sirve para visualizar la relación que existe en cada una de las áreas, el grado de necesidad e interés de la persona participante. Teniendo en cuenta que las posibilidades de mejora en cada una de las áreas dependerá de qué grado de interés sea igual o mayor que el de la necesidad detectada. Por el contrario, se presentará mayor dificultad en la intervención cuando el valor de los intereses sea menor que la necesidad en el mismo área.

## Anexo 3. Ejemplo de intervención

### Soledad

Casada por el rito gitano, 30 años, 4 hijos entre los 12 y los 3 años. Residente en una ciudad promocional. Ingresos 200 €/mes chatarra marido. Sin estudios ni experiencia laboral. Absentismo hija mayor, episodios maltrato marido a ella. Pertenece a la Asociación de Mujeres de su barrio, aunque participa esporádicamente.

<i>Nivel individual</i>	<i>Nivel grupal</i>	<i>Nivel comunitario</i>
Gestión de becas escolar y de comedor	Esposo, derivación a taller autocuidado para personas diabéticas	
Gestión de apoyo escolar para los menores	Soledad participación en talleres organizados por CMSS de acceso a vivienda normalizada	
Promover el contacto con la escuela	Taller de mujeres y Consumo Responsable , organizados en colaboración con la OMIC y la casa de encuentros de la mujer, abiertos a toda la comunidad	Promover la participación de la asociación a la que pertenece en el Consejo Municipal de la Mujer y que ella asuma tareas concretas
Derivación de Soledad al Centro de Planificación Familiar	Favorecer que los menores acudan fines de semana a ludoteca del barrio	
Elaboración de un presupuesto familiar, gestión de deudas		



## Anexo 4. Ejemplo de intervención

### Taller de adaptación a vivienda normalizada

#### Temporalización:

Cinco sesiones de dos horas.

<i>Módulos</i>	<i>Recursos metodológicos</i>
1 Derechos y deberes inherentes a una comunidad : normas de convivencia, recibos, limpieza de portales y aceras, descarga muebles, deshechos, respeto a espacios comunes, conservación, interpretación recibos.	1 Explicar el contenido de cada sesión mediante fichas con consejos sobre lo que se debe o no hacer respecto a cuestiones relacionadas con estos temas. Una vez distribuidas las fichas se debate en grupo lo que si se debe hacer o no.
2 Apoyar en el proceso de normalización e integración en la comunidad de vecinos. Incidir en temas como pagos de alquiler, agua, normas, conservación.	2 Poner en transparencias un resumen de los contenidos
3 Mantenimiento de la vivienda. Orientar sobre el uso adecuado de la vivienda, organización de espacios, ahorro (fugas agua, energía) prevención de accidentes doméstico (tocar electrodomésticos con las manos mojadas, cambiar gomas del butano)	3 Utilizar videos para tratar algunos temas.
4 Salubridad y limpieza: productos básicos, calendario de limpieza, productos más económicos.	4 Role-playing para el entrenamiento en habilidades sociales (simulación reunión de comunidad de vecinos, defenderse ante una acusación injustas...)
5 Interpretación de recibos de la luz, agua y gasoil, entender fechas, cantidades, no acumular deudas, contadores), archivar recibos, contratos (comunidad, agua)	5 Entregar folletos plastificado con aspectos básicos que deben conocer