



# PROGRAMA DE INCLUSIÓN SOCIAL

EXCMA. DIPUTACION PROVINCIAL DE SORIA

## 1. CONCEPTOS BÁSICOS

### Exclusión Social:

La exclusión social es un fenómeno complejo que se refiere a la población en situación de desventaja social en el mundo actual. Se trata de población con insuficiencias en diversos campos como salud, formación, vivienda, alimentación, etc. Es en este marco donde se incluyen los usuarios de este programa. Así pues no forman un colectivo homogéneo y bien delimitado, y su tratamiento requiere actuaciones en ámbitos muy diversos.

Cuando hablamos de exclusión social, hacemos especial hincapié en el carácter estructural de un proceso que excluye a parte de la población, de las oportunidades económicas y sociales.

En definitiva se trata de situaciones personales, familiares o sociales muy diversas, en los que cada grupo interioriza el fenómeno, interpreta la realidad y redefine sus relaciones sociales de forma variada. La exclusión se manifiesta en una pérdida de la capacidad de autonomía para conseguir los recursos necesarios que permitan cubrir las necesidades básicas para desarrollarse, integrarse y participar en la sociedad.

En la exposición de motivos de la Ley 7/2010 de 30 de agosto por la que se regula la Renta Garantizada de Ciudadanía se establece que el concepto de exclusión social comprende tres elementos, el primero de los elementos esenciales es la situación de necesidad en la que se encuentran las personas, es decir la carencia de medios económicos para atender las necesidades básicas de la vida.

El segundo de los elementos esenciales es la ausencia de ingresos, sea por carencia de actividad laboral, por no disponer de rentas de otro tipo o por no tener derecho a cualquier prestación de otro sistema de protección.

Y el tercer elemento es la situación de dificultad social o personal que comprometa el desarrollo como ciudadano y dificulte o impida la integración social y el ejercicio de los derechos sociales. Se diferencia entre:

**1.- Exclusión estructural:** La situación de dificultad social que responde a un proceso que tiene su origen en factores sociales de marginación o discriminación que provoca, a su vez, la situación de necesidad y que, en supuestos extremos, por su intensidad y persistencia, generan situaciones calificables como de exclusión crónica, en las que aparece imposibilitada la consecución de una inserción completa.

**2.- Exclusión coyuntural:** La situación de dificultad de naturaleza exclusivamente económica que resulta consecuencia de una ausencia o pérdida temporal de la fuente de ingresos y no reclama por ello ayudas o apoyos especializados para la inclusión social, pues esta en principio no está comprometida a corto o medio plazo, aunque sin ayudas o apoyos para la inserción laboral, teniendo en cuenta que la prestación no debe convertirse en ningún caso en una medida desincentivadora de acceso al empleo.

## **Inclusión Social:**

La inclusión es un proceso que asegura a las personas un aumento de las oportunidades y los recursos necesarios para participar plenamente en la vida económica, social y política; permitiéndoles disfrutar de unas condiciones de vida normales. Asimismo, ofrece la posibilidad de participación igualitaria en la sociedad de todos sus miembros y en sus múltiples dimensiones sociales (económica, legal, política, cultural...).

Las acciones para la inclusión social se desarrollan a través de programas, servicios y prestaciones dirigidas a facilitar la participación igualitaria y la integración social de las personas en situación o riesgo de exclusión social.

Por otro lado la inclusión tiene que ver con:

- **Autonomía de la persona:** una persona estará más insertada en la medida que tiene más posibilidades de independencia, o menos dependencia para desenvolverse en la vida y que viene determinada por su historia de vida.
- **Participación:** Tanto en derechos, como en deberes; tanto en el sistema productivo como en los bienes producidos en una comunidad.
- **Red Social:** en la medida que tienes unas relaciones sociales amplias y variadas y; un grupo con el que sentirse identificado.

La inclusión como PROCESO y como algo GLOBAL que abarca todos los aspectos de la persona y del entorno de ésta. Se trataría de dos ámbitos complementarios y bidireccionales: la persona y su entorno.

El trabajo con los colectivos en situación o en riesgo de exclusión social se fundamenta en el establecimiento de procesos y en el diseño de itinerarios de inserción lo más personalizados posibles. La metodología del proceso implica el entrar en una dinámica de trabajo donde quién irá marcando las pautas será el propio usuario de manera que el técnico de servicios sociales no será más que un mero acompañante que ejercerá a menudo una relación **tutorial**: negociando acuerdos, marcando límites, proponiendo pactos y condiciones desde una clave motivadora que movilicen las energías de los sujetos para conseguir los objetivos propuestos. Es un proceso largo y lento, en las diferentes secuencias de recorrido de inserción, existen retrocesos, recaídas, puntos muertos, que forman parte del propio proceso y que no cierran el círculo de intervención.

Pero nosotros como técnicos no insertamos, favorecemos el crecimiento personal y modificamos la realidad, para que sea la persona la que se implique en su propio proceso de inserción. Supone trabajar el proceso con la persona a través de la acogida, el acompañamiento y la mediación.

## **Principales causas de exclusión:**

Las causas de exclusión - también llamadas exclusógenos - son diversas, más o menos complejas y, en función de su concurrencia, dibujan un proceso de exclusión para cada persona o grupos de personas con características similares.

En casi todos estos procesos intervienen diferentes factores, a esta multifactorialidad hay que añadir el carácter relativo y subjetivo que entraña todo proceso. Relativo, porque existiendo los mismos elementos deficitarios, según como se condicionen unos a otros y según el entorno y el momento específico, se generan procesos diferentes; y subjetivo porque aunque existan elementos comunes siempre habrá otros elementos que dependerán de cómo viva y afronte cada persona la situación en la que se encuentra y de las circunstancias personales que concurren.

Esta complejidad en los procesos de exclusión ha de ser valorada convenientemente para establecer las medidas de inclusión adecuadas.

Dentro del extenso marco de los exclusógenos, los hay de origen económico, de origen social, de origen jurídico y de carácter individual o personal. Entre los de mayor incidencia figuran:

- El desempleo, especialmente el de larga duración
- El empleo sumergido y el empleo precario
- Las nuevas formas de emigración, sobre todo la inmigración ilegal.
- Las discapacidades físicas, psíquicas, sensoriales y mentales.
- La falta de formación:
  - analfabetismo,
  - carencia de habilidades sociales,
  - falta de un nivel cultural mínimo,
  - la no adaptación a las nuevas tecnologías,
  - carencia de formación profesional adecuada.
- La edad, acompañada de ciertas circunstancias
  - El ser joven con poca formación
  - Parado mayor de 45 años
  - Mayor de 65 años con cargas familiares y/o con dependencias acusadas
- El sexo
  - El ser mujer
  - El ser mujer y asumir en solitario todas las cargas familiares.
  - El ser mujer mayor de 45 años
  - El ser mujer con algún tipo de discapacidad
  - El ser mujer víctima de violencia de género
- La estructura familiar: familias monoparentales, familias desintegradas.
- Una situación de pobreza persistente: los sin techo, familias por debajo del umbral de la pobreza.
- La pertenencia a grupos de fuerte rechazo social: ex-reclusos, drogodependientes/ ex-drogodependientes, enfermos de SIDA...
- La pertenencia a una raza o etnia minoritaria determinada.
- Desconocimiento de la lengua castellana.
- Localización geográfica:
  - Residir en zona aislada, con baja densidad de población, carente de medios de comunicación y/o acceso a los recursos.
- Otros varios originados a causa de la desprotección del ordenamiento jurídico y de la propia estructura social, asentada en la plusvalía como punto de referencia y en la desigualdad de oportunidades.

Todos estos factores son relevantes, en sí mismos o por su interrelación con otros, no obstante el **desempleo** es el principal factor de exclusión en nuestro actual contexto socioeconómico y cultural. La pérdida del empleo y los efectos derivados de la crisis no sólo están produciendo un aumento notable del número de personas afectadas, sino que se extienden a ciudadanos cuya situación en el anterior contexto de crecimiento no hacía previsible que necesitarán recurrir a los servicios de ayuda. El empleo es el elemento básico para la integración social y todas las medidas encaminadas a potenciarlo o fortalecerlo incidirán directamente en el proceso de integración social de los colectivos excluidos socialmente o en riesgo de estarlo.

Es necesario afrontar la lucha contra la pobreza y la exclusión como un reto estructural, algo que ya venía siendo exigido por la «crisis social anterior a la crisis económica».

## **Colectivos que se encuentran en la actualidad en situación de exclusión social o en riesgo:**

*No conviene olvidar que: Aunque los excluidos provienen principalmente de los grupos sociales mas vulnerables, no por pertenecer a estos grupos se les puede considerar sin más como excluidos y no todos los excluidos provienen únicamente de estos grupos sociales.*

### **SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL:**

#### **a) Personas con algún tipo de discapacidad**

- Las personas con discapacidad física
- Las personas con discapacidad psíquica
- Las personas con discapacidad sensorial
- Los enfermos mentales

#### **b) Los parados**

- Los /las parados/as de larga duración
- Los /las parados/as con escaso nivel de formación
- Los /las parados/as jóvenes o mayores de 45 años

#### **c) Los inmigrantes**

- Los inmigrantes legales
- Los inmigrantes ilegales

#### **d) Familias monoparentales**

#### **e) Mayores de 65 años con cargas familiares**

**f) Grupos de pobreza persistente**

- Personas sin hogar
- Enfermos
- Personas por debajo del umbral de la pobreza

**g) Grupos de fuerte rechazo social**

- Toxicómanos y ex-toxicómanos
- Alcohólicos
- Reclusos y ex-reclusos
- Psiquiatrizados
- Enfermos de SIDA

**h) Otros:**

- Excluidos rurales
- Etnia gitana
- Personas usuarias de prestaciones sociales de manera cronificada.

**SITUACIÓN DE RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL:**

**a) Los trabajadores con empleo precario o sumergido**

**b) Las personas mayores dependientes en situación de vulnerabilidad.**

**c) Los jóvenes con características especiales**

- Jóvenes expulsados del sistema educativo
- Jóvenes con graves carencias sociales y profesionales
- Jóvenes menores de edad con delitos
- Jóvenes con escasa formación
- Jóvenes con formación pero con dificultades para acceder al mercado de trabajo.

**d) La infancia y las familias desfavorecidas**

- Familias en situación de riesgo de desprotección.

**e) Otros como enfermos, solicitantes de asilo y refugiados, mujeres maltratadas, emigrantes retornados con escasos medios....**

**f) Personas dependientes de prestaciones sociales de forma coyuntural.**

## **2. MARCO NORMATIVO**

### **AMBITO NACIONAL**

#### **1. Constitución Española:**

La Constitución Española establece en sus artículos 41, 139.1 y 149.1, la garantía de un “régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos y la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad”; así como “los mismos derechos y obligaciones en cualquier parte del territorio del Estado” y “la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales”.

#### **2. Ley Reguladora de Bases de Régimen Local:**

La Ley 7/85 de 2 de Abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, establece en su artículo 25.2.k, que el municipio ejercerá, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las CC.AA, en materia de prestación de los Servicios Sociales y de promoción y reinserción social.

Y añade en el artículo 36 que será competencia de las Diputaciones provinciales la prestación de servicios públicos de carácter supramunicipal y, en su caso, supracomarcal.

#### **3. Plan Concertado de Prestaciones Básicas:**

El Plan Concertado para el desarrollo de las Prestaciones Básicas de Servicios Sociales, a través de la fórmula del convenio administrativo trata de articular la cooperación económica y técnica entre las administraciones. En este convenio-programa se hace referencia a las siguientes prestaciones básicas:

1. *Servicio de Información y Orientación.*
2. *Servicio de Ayuda a Domicilio y otros apoyos a la unidad de convivencia.*
3. *Prestaciones de alojamiento alternativo.*
4. *Actuaciones específicas de prevención e inserción.*

## ÁMBITO AUTONÓMICO:

### 1. Estatuto de Autonomía:

En el Art. 70.1.10 de nuestro Estatuto de Autonomía se atribuye a la comunidad autónoma de Castilla y León la competencia exclusiva en materia asistencia social, servicios sociales y desarrollo comunitario.

### 2. Ley 16/2010 de 20 de Diciembre, de Servicios Sociales en Castilla y León:

De acuerdo a la competencia exclusiva que en materia de Asistencia Social y servicios sociales la comunidad autónoma aprueba la ley 16/2010 de servicios sociales en Castilla y León.

- Según establece **el artículo 1 de la ley**, el Objeto normativo es:
  - a) Promover y garantizar en la Comunidad de Castilla y León el derecho de acceso, en condiciones de igualdad, a un sistema de servicios sociales de carácter universal y hacer efectivo el derecho subjetivo a las prestaciones esenciales del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública en las condiciones y términos específicamente previstos para cada una de ellas.
  - b) Ordenar y regular a tal efecto el sistema de servicios sociales de Castilla y León, estableciendo el marco normativo al que han de ajustarse las actuaciones públicas y la iniciativa privada en materia de servicios sociales.
  - c) Establecer la coordinación necesaria para garantizar una atención integrada en colaboración con los demás servicios y sistemas para el bienestar social, en especial el sanitario.
  - d) Garantizar que los servicios sociales se presten en las mejores condiciones de calidad en base a los requisitos y estándares de atención que se determinen, asegurando unas condiciones de vidas dignas y adecuadas a todas las personas.
- Así mismo el texto normativo establece en el **Art. 48** las competencias de las entidades locales siendo algunas de ellas:
  - a) La planificación de los servicios sociales, en el marco, desarrollo y ejecución de la planificación autonómica.



b) La creación, organización, mantenimiento, dirección y gestión de otros programas, servicios, centros y recursos en relación con las prestaciones cuya titularidad les corresponda según las leyes y el catálogo de servicios sociales y en cualquier caso:

- las de sensibilización y promoción de la solidaridad y de apoyo informal cuando su ámbito sea local.

- las de información orientación ya asesoramiento, aplicación de instrumentos diagnósticos, valoración, aplicación de caso y seguimiento en relación con las prestaciones (....)

- las de ayudas básicas de emergencia o urgencia social.

- las de intervención y atención profesional para la integración social (...)

d) Realización de programas de prevención de ámbito local.

### **3. Ley 7/2010 de 30 de Agosto de Renta Garantizada de Ciudadanía y Decreto 61/2010 de 16 de Diciembre por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo y aplicación de la ley 7/2010:**

En el **Art. 1** de la citada ley establece que el objeto de la misma es determinar las condiciones de acceso y disfrute del derecho subjetivo a la renta garantizada de ciudadanía reconocido en el Estatuto de Autonomía de Castilla y León a quienes se encuentren en situación de exclusión social y se define como una prestación social de naturaleza económica y percepción periódica, orientada a promover la integración de quienes se encuentren en situación de exclusión social garantizando la cobertura de las necesidades básicas.

La Junta de Castilla y León es la administración competente en la gestión y resolución de la prestación a través de la Gerencia de Servicios Sociales. Siendo las administraciones locales a través de los técnicos de los CEAS los encargados de realizar la valoración social, el proyecto individualizado de inserción y el seguimiento del caso en su función de coordinador del caso.

### **4. Acuerdo Marco de Cofinanciación de Prestaciones Básicas.**

Se trata de un acuerdo de financiación entre la comunidad autónoma y las entidades locales para gastos de mantenimiento y realización de programas de actividades en materia de servicios sociales.

Durante el pasado año 2011 los proyectos financiados a esta corporación local para la inclusión social fueron: El plan de Exclusión y Programas de acciones de orientación y asesoramiento para la inclusión social de las personas en situación o riesgo de exclusión social.

## **ÁMBITO LOCAL:**

La Diputación Provincial de Soria recogiendo la competencia que la Junta de Castilla y León le otorga en el Art. 48 de la Ley de Servicios Sociales establece los siguientes programas y prestaciones básicas en materia de inclusión social.

### **1. Prestaciones Básicas:**

#### ▪ **Convocatoria de Ayudas de Emergencia Social:**

Son prestaciones no periódicas, de naturaleza económica destinadas a personas, familias o unidades convivenciales que carezcan de recursos económicos para atender sus necesidades básicas o las derivadas de circunstancias excepcionales.

Los objetivos de estas prestaciones son los de procurar el bienestar social de los ciudadanos de la provincia, prevenir situaciones de exclusión y marginalidad y favorecer la integración.

#### ▪ **Programas de prevención:**

Se incluirían aquí todas aquellas actuaciones orientadas a prevenir la marginación y sus causas y las dirigidas a favorecer procesos de participación social.

Se pretende evitar la aparición o eliminación de factores potencialmente capaces de generar procesos de marginación y exclusión social, favoreciendo la promoción de actitudes de tolerancia, respeto y solidaridad.

Trabajando con actuaciones dirigidas a toda la población y/o grupos específicos

### **2. Programa de Inclusión Social:**

Desde este programa se interviene con personas inmigrantes en situación de vulnerabilidad, personas y familias en riesgo de exclusión social siendo prioritarios los perceptores de Renta Garantizada de Ciudadanía y los derivados del Centro de Atención a Drogodependientes. Esta intervención viene marcada por una metodología basada en el Plan de Caso y la elaboración de Itinerarios Individualizados de Inserción Social

### 3. ANALISIS DE LA REALIDAD

Al analizar la realidad y situación actual de nuestra provincia con respecto a la situación de personas que están en situación de exclusión o riesgo de exclusión social se hace necesario hacer una referencia a la situación de crisis económica y social que afecta a la sociedad española.

El número de personas en situación de desempleo supera los cinco millones de personas con una tasa de paro del 22,85%. La tasa de riesgo de pobreza, que era en 2009 del 23,4%, se ha elevado, según datos provisionales de 2011, al 26,7% (más de tres puntos en dos años).

Según los análisis de la Fundación FOESSA, la exclusión social severa y moderada se cernía en el 16,3% de la muestra analizada de 2007, mientras que la misma muestra, en 2009, alcanzaría al 18,6%. Pero el dato FOESSA más preocupante es que el porcentaje de personas no excluidas, pero en situación de integración precaria, paso del 34,9% de 2007 al 46,3% de 2009, mientras que los plenamente integrados pasaron del 48,9% al 35,2 % en el mismo intervalo de tiempo. La extrapolación de la muestra FOESSA a la población española significaría que cientos de miles de familias estarían en el borde del precipicio de la exclusión debido, fundamentalmente, a la falta de ingresos relacionados con el empleo.

Por otra parte la sociedad española esta mostrando capacidad de absorción ante el terrible impacto de la crisis económica y financiera que se desató en el año 2007. Este fenómeno de resiliencia lo explican dos factores; por una parte la actuación activa de las redes de protección primaria, son las propias familias las que están asumiendo eficazmente el impacto del desempleo y el endeudamiento de hogares españoles, por otra parte, lo que algunos economistas, han dado en llamar la economía informal, en clara referencia a la economía sumergida.

Para la reflexión del análisis de la realidad en cuanto a **programas** de inclusión social que se realizan desde Diputación Provincial de Soria dirigido a personas que están en situación de riesgo o exclusión social se ha de partir de seis actuaciones con las que se trabaja a través de los Centros de Acción Social:

## **1. Ayudas de Emergencia Social:**

Durante el año 2010 el presupuesto asignado fue de 65.000 € distribuido entre 94 solicitudes; de las cuales se concedieron 82 ayudas y se denegaron 12 solicitudes. El concepto más subvencionado fue el de área de necesidades básicas y el colectivo más demandante fue el de inmigrantes con 55 solicitudes seguido del de minorías étnicas con 11.

En el año 2011 el presupuesto consignado es de 65.000 €. En la fecha de finalización del plazo, se ha registrado 100 solicitudes, de las cuales se ha concedido 79 ayudas y denegado 21 solicitudes. De las solicitudes denegadas 6 fueron por limitación presupuestaria; habiéndose agotado el presupuesto indicado a fecha 10 de agosto.

Consultados los técnicos de CEAS informan que desde el 10 de agosto hasta 31 de diciembre de 2011 han recibido 32 demandas de usuarios, desistiendo de la presentación de la solicitud al informarles de la carencia de presupuesto.

En las 100 solicitudes presentadas se han recibido diferentes demandas. La más solicitada ha sido para ayuda de vivienda y alojamiento, seguido por necesidades básicas de subsistencia y con menor importancia necesidades de salud y educación.

Agrupados por sectores de referencia; los solicitantes son: 56 inmigrantes, 15 minorías étnicas, 11 familias, 7 personas mayores, 5 personas con discapacidad, 4 pertenecientes a otros grupos en situación de necesidad, 1 mujer y 1 en enfermo terminal.

El colectivo más demandante son los inmigrantes y los gitanos (minorías étnicas), colectivos que se han visto más afectados por la situación de crisis actual.

De acuerdo a las solicitudes concedidas en el año 2011 y el presupuesto asignado (65.000 €) la media concedida a cada uno de los solicitantes es de 822,78 €.

## **2. Renta garantizada de Ciudadanía:**

El número de solicitudes presentadas de renta garantizada de ciudadanía en la Gerencia de Servicios Sociales, se triplica con respecto a los expedientes resueltos de forma positiva. Mientras que a la hora de presentar solicitudes el grupo de españoles y extranjeros son iguales en porcentaje; en la resolución de la concesión de la renta garantizada el porcentaje de españoles se incrementa hasta el 80 % y los inmigrantes se reduce hasta el 20%. Una de las posibles causas es la dificultad que tienen las personas inmigrantes para reunir la documentación requerida a la hora de completar el expediente.

Actualmente en la provincia de Soria, según datos de la nómina del mes de marzo, (remitida por la Gerencia de Servicios Sociales de Soria) hay concedidas 48 prestaciones; de las cuales 40 están clasificadas como estructurales y 8 como coyunturales.

De las ayudas concedidas el 64,58% tienen como titular a mujeres y el 35,42 % hombres.

Tomando como referencia las nacionalidades de los beneficiarios 39 (81,25%) son españoles y 9 extranjeros (8 nacionalidad marroquí y 1 polaca).

Si tenemos en cuenta el estado civil de las personas que se les ha concedido las ayudas un 50,09 % son personas solteras, seguido de personas casadas con un 27,09%. De los datos analizados 19 personas son familias unipersonales, 14 son familias de 2 miembros y 15 personas perceptoras de la prestación pertenecen a hogares de 3 o mas miembros.

Con respecto al intervalo de edad más numeroso es el comprendido entre 25 y 54 años con un total de un 70,83% de los beneficiarios de renta garantizada, las personas mayores de 55 años hasta 64 años asciende a 16,67% y el intervalo menos numeroso es el menor de 24 años.

### **3. Programa de Inclusión Social:**

El número total de usuarios con los que se ha trabajado en el año 2011 asciende a 114 personas. En los que se incluyen 44 del año 2010 y 70 usuarios fueron nuevas incorporaciones al programa durante el año 2011.

De todos los usuarios atendidos 49 usuarios (42,98%) son personas inmigrantes y un total de 65 (57,02%) son personas de nacionalidad española con alguna causa o riesgo de exclusión social.

Con respecto al sexo de los usuarios participantes en el programa de inclusión anotar que 56 son mujeres (49,13%) y 58 hombres (50,87%). Hay una ligera diferencia, no considerándose significativa, sí anotar que en años anteriores las mujeres participantes en el programa superaban al número de hombres y en al año 2011 la cifra se ha igualado. Destacar un grupo representativo de mujeres de nacionalidad marroquí con baja cualificación y muy escaso conocimiento del idioma castellano.

Teniendo en cuenta la edad de los participantes el 22,80% (26 usuarios) están edad comprendida entre los 16 y 24 años, el 71,06 % (81 usuarios) esta en edad comprendida entre los 25 y los 54 años y el 6,14 % tienen edades de entre 55 y 64 años.

El número de usuarios que se ha accedido al programa durante el año 2011 en cada uno de los CEAS es el siguiente:

<b>NUMERO DE USUARIOS POR CEAS DERIVADOS EN 2011</b>	
<b>CEAS RIBERA DEL DUERO</b>	<b>23</b>
<b>CEAS ALMAZAN</b>	<b>14</b>
<b>CEAS SORIA RURAL</b>	<b>9</b>
<b>CEAS PINARES NORTE</b>	<b>6</b>
<b>CEAS TIERRAS ALTAS</b>	<b>6</b>
<b>CEAS ZONA SUR</b>	<b>5</b>
<b>CEAS PINARES SUR</b>	<b>3</b>
<b>CEAS MONCAYO</b>	<b>2</b>
<b>CEAS CAMPO DE GOMARA</b>	<b>2</b>
<b>CEAS BERLANGA DE DUERO</b>	<b>0</b>

Si tenemos en cuenta el número de usuarios derivados al programa por ser perceptores de la prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía (22 personas) y el número total perceptores en nuestra provincia de Renta Garantiza con clasificación de estructural en diciembre de 2011 (30 beneficiarios), podemos decir; que en al año 2011 el 73,33% de los beneficiarios de la prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía se realizaba el seguimiento del proyecto individualizado de intervención desde el Programa de inclusión Social en coordinación con los CEAS.

Con respecto a los usuarios derivados al programa en base al Modelo de gestión de procesos de integración sociolaboral de la población drogodependiente en Castilla y León, han sido 6 usuarios (5 hombres y 1 mujer).

Las áreas en las que se ha intervenido con mayor frecuencia desde el programa de Inclusión social han sido la inserción laboral y la formación.

Para el acceso al programa es preciso una derivación desde los CEAS de acuerdo al protocolo establecido para tal fin y destacar la importancia de la coordinación del los técnicos del CEAS con otros equipos técnicos para el desarrollo del trabajo.

#### **4. Programa de Desarrollo Gitano:**

Se ha desarrollado el Programa de Desarrollo Gitano en el CEAS de Almazán con el objetivo de facilitar la igualdad de oportunidades de la población gitana y el acceso a los recursos normalizados, proporcionando información y orientación adecuada.

Se han realizado diferentes talleres y módulos atendiendo a la demanda de la población (módulo de informática, bricolaje, educación ambiental, habilidades sociales, prevención de accidentes de tráfico por consumo de sustancias, etc)

La asistencia a los talleres era becada por parte de Diputación Provincial. Durante el año 2009 participaron 10 personas, en el 2010 12 personas.

#### **5. Programa de salud con la población inmigrante:**

Este programa se realiza en base a un convenio firmado con la Junta de Castilla y León y la Diputación Provincial de Soria; el objeto del convenio es la colaboración para la realización de programas de promoción de la salud dirigidos a la población inmigrante. Algunas de las actividades son : programas de educación sexual, programas de prevención de cáncer en la mujer, programas de educación de la salud durante el embarazo, programas de prevención de enfermedades congénitas, programas de alimentación saludable, etc..

Durante el año 2011 se realizaron programas en el CEAS de Almazán con 22 mujeres participantes y en el CEAS del Moncayo en la localidad de Olvega, con la participación de 25 mujeres.

La procedencia de las participantes son Marruecos, Ecuador y Rumania.

#### **6. Reparto de alimentos:**

Desde los Centros de Acción Social se colabora con las entidades beneficiarias (16 Ayuntamientos de la provincia) en el reparto y valoración de los casos que son perceptores de esta ayuda.

El total de beneficiarios del Plan de Alimentos 2011 es de 1.238 beneficiarios y el total de kilos repartidos en nuestra provincia a través de los ayuntamientos asciende a 75.000 kilos.

La valoración de los casos se realiza desde los CEAS teniendo en cuenta el nivel de ingresos, número de personas en la unidad familiar y situación social existente.

En cuanto al análisis de la realidad, valorando las **demandas** efectuadas por los ciudadanos y detectadas desde el CEAS, nos encontramos con:

- Personas que no plantean problemas de exclusión social ni desadaptación social, sin antecedentes en servicios sociales, y que acuden al Centro de Acción Social en busca de orientación y ayuda para la búsqueda de empleo y de formación para el empleo. La mayor parte de ellos tiene actualmente apoyos familiares, pero podrían ser potencialmente usuarios de servicios sociales.
- Aumento de la demanda de ayuda de personas inmigrantes; tienen permiso de residencia y de trabajo, acuden a nuestros centros en busca de orientación, información y solicitud de ayudas económicas, con la característica de carecer de redes de apoyo social sólido que han visto quebrantarse su situación laboral y en ocasiones endeudados e incapaces de asumir las necesidades básicas de sus familias.
- Personas con las que se ha trabajado desde los Centros de Acción Social con ciertas dificultades sociales y baja cualificación profesional, perceptores en ocasiones de ayudas de emergencia social, Renta Garantizada, reparto de alimentos, programa de inclusión social, etc. A quienes la situación actual de crisis económica y laboral hace que vean limitadas sus posibilidades de mejorar y acceder al mercado laboral, lo cual puede provocar una mayor desmotivación para el cambio y una mayor dificultad para la inclusión social. En ocasiones la salida laboral a la que optan es la economía sumergida, lo cual no les permite vivir sin las prestaciones sociales.
- Personas o familias que tienen algún miembro en situación de desempleo y con carencia de ingresos que han optado por el cuidado en los domicilios de familiares dependientes (beneficiarios de prestaciones de acuerdo a la ley 39/2006 de promoción de Autonomía personal y atención a personas en situación de dependencia) o por el retraso o incluso salida de personas dependientes de centros residenciales privados
- Drogodependientes que han completado satisfactoriamente el tratamiento, habiendo conseguido el alta terapéutica y que a pesar de mantenerse abstinentes en el consumo de las drogas que originaron la demanda del tratamiento, presenta dificultades en integración social y laboral.



## **PROPUESTAS:**

De acuerdo a la situación provincial analizada se realizan las diferentes propuestas de actuación:

1. Canalizar y fomentar la expresión de solidaridad con actuaciones de información y sensibilización social.
2. Desarrollo de la coordinación, con la necesidad de una mayor complementariedad con otras organizaciones y servicios públicos y privados para una mayor efectividad.
3. Actuaciones de prevención destinadas a personas que están en situación de riesgo de exclusión.
4. Procesos personalizados de inclusión social y/o laboral a través del acompañamiento de la persona excluida. Se trata de impulsar una relación continuada, relativamente duradera y con itinerarios personalizados de atención para ayudar a comprender las situaciones y las claves de sus dificultades, apoyando y movilizandolos recursos necesarios para capacitar a las personas desde sus propias potencialidades y las del entorno.

## **4. OBJETIVO DEL PROGRAMA DE INCLUSIÓN**

Establecer los mecanismos adecuados para la detección, prevención y atención de personas, familias y colectivos en situación de exclusión social o riesgo de exclusión a través de procesos personalizados de incorporación social, de la coordinación efectiva de profesionales de distintos ámbitos de actuación y del fomento de la solidaridad.

## 5. METODOLOGÍA:

Como ya hemos apuntado el objeto de la inclusión social es favorecer la autonomía de las personas mejorando 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 de **acompañar** a las personas. Supone el establecer un **coordinador de caso** que se encarga de seguir todos los aspectos del proceso, así como un **trabajo en equipo** de los diferentes profesionales implicados y un **trabajo en red** con los profesionales de otros sistemas u organizaciones.

Estos cinco aspectos serían las claves en la metodología de nuestro trabajo en inclusión social.

## 6. PROFESIONALES QUE INTERVIENEN EN EL PROGRAMA DE INCLUSIÓN:

### PROFESIONALES DEL EQUIPO DE ACCIÓN SOCIAL BÁSICA

La Ley 16/2010 de 20 de diciembre de Servicios Sociales de Castilla y León, en su Art 31 describe a los Equipos de Acción Social Básica como:

#### **Art 31.- Los Equipos de Acción Social Básica:**

1. La unidad básica de articulación funcional serán los Equipos de Acción Social Básica, adscritos al respectivo CEAS y cuyo ámbito territorial se corresponderá con la zona de acción social.
2. En cada Zona de Acción Social y dependiente de la entidad local correspondiente, existirá un CEAS, cuyas condiciones y requisitos mínimos de infraestructura, equipamiento y personal se regularán reglamentariamente.
3. Cada Equipo de Acción Social Básica contará con el personal técnico y con el administrativo y auxiliar necesarios para desarrollar las funciones y actividades encomendadas, de acuerdo con las previsiones mínimas que reglamentariamente se determine.
4. Los Equipos de Acción Social Básica constituyen una unidad funcional de referencia en relación con la valoración de casos, la dispensación de servicios y la coordinación y seguimiento de las prestaciones que, dirigidas a la atención de las necesidades más generales, correspondan en su titularidad o gestión a las entidades locales con competencias en materia de servicios sociales.
5. **Corresponderán** en particular a los Equipos de Acción Social Básica, en el ámbito de la correspondiente Zona de Acción Social y además de las descritas en el apartado anterior, **las funciones y actividades siguientes:**
  - a) Información en relación con los recursos del sistema de los servicios sociales.
  - b) Orientación, asesoramiento y derivación de casos.
  - c) Coordinación y desarrollo de acciones preventivas.
  - d) Detección y diagnóstico de casos, valoración de las situaciones de necesidad y elaboración de un plan de atención social de caso, actuando como estructura para el acceso a los servicios sociales, incluyendo lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

- e) Seguimiento de casos en relación con las prestaciones referidas en el apartado 4 del presente artículo y coordinación con otros agentes de intervención.
- f) Detección y diagnóstico de necesidades generales de la población de su zona, elaboración de propuesta de actuación y evaluación de resultados.
- g) Promoción de la convivencia e integración familiar y social.
- h) Actividades de sensibilización, promoción de la participación social y al asociacionismo, y fomento y apoyo del voluntariado y la acción solidaria.
- i) Aquellas otras que le sean asignadas que estén vinculadas al ámbito de aplicación de esta Ley.”

**Art. 39- Actuación coordinada para la atención de casos:**

“Siempre que la intervención haya de prolongarse en el tiempo, cada persona usuaria de servicios sociales tendrá asignado un profesional de referencia que asumirá funciones de interlocución, seguimiento del caso y coordinación.

Este profesional de referencia, podrá ser sustituido por otro en razón de la intervención necesaria desde otros niveles funcionales, así como en los demás supuestos que reglamentariamente se determinen.”

## **1. COORDINADOR/A DE CASO / TRABAJADOR/A SOCIAL**

El coordinador/a de caso es el profesional que recibe la demanda, informa, valora y asesora sobre aquellas prestaciones y servicios más adecuadas a las necesidades de los usuarios.

Tendrá *funciones* de:

- Atención directa
- Interlocución con profesionales y niveles del sistema de SS.SS. necesarios para la integración social
- Continuidad y calidad de la atención
- Coordinación y Seguimiento de las prestaciones y los resultados

Y las siguientes *tareas*:

- Información, orientación y asesoramiento a lo largo de todo el proceso de intervención
- Valoración
- Proyecto Individualizado de Inserción
- Gestión de prestaciones de primer nivel
- Acceso a otros recursos y prestaciones
- Seguimiento de la Intervención y adecuación de las prestaciones
- Conocimiento de los sistemas de protección social: estructura, organización e instrumentos de intervención con las personas en situación o riesgo de exclusión social.

## 2. TÉCNICO EN ANIMACIÓN SOCIOCOMUNITARIA (TAC)

El Técnico en Animación Socio-comunitaria será el encargado de favorecer la inclusión y promoción social de los usuarios además de prevenir los factores generadores de desigualdad.

Teniendo en cuenta las necesidades y características detectadas, la intervención que se va a realizar podrá tener los siguientes niveles:

- Prevención primaria
- Prevención secundaria o específica
- Prevención terciaria o inclusión social

En este tercer nivel es donde el TAC va a realizar actuaciones en situaciones de exclusión social en las que se encuentren individuos, grupos o comunidades con el objetivo de lograr su inclusión social.

A nivel individual, el instrumento que se considera eje para una intervención integral es el Proyecto Individualizado de Inserción, donde se plasmarán todas aquellas actuaciones que permitan a las personas acceder y utilizar los recursos de la comunidad.

Según las necesidades detectadas por el Trabajador Social, la intervención del Técnico de Animación Comunitaria, debe realizarse siguiendo un orden de prioridad:

1. Inclusión social de individuos, grupos o comunidades en situación de exclusión social.
2. Prevención de situaciones de riesgo de exclusión social.
3. Promoción y participación social de toda la comunidad en general.

Estas actuaciones podrán estar dirigidas directamente a las personas, grupos o comunidades afectadas por procesos de exclusión social.

### *Tareas:*

- Información y sensibilización
- Prevención y eliminación de las causas que conducen a la exclusión social
- Organización comunitaria y movilización de recursos existentes para la solución de los problemas

### *Funciones:*

- Planificar, programar, desarrollar y evaluar actuaciones de intervención social con personas y colectivos en situación o riesgo de exclusión social.
- Reforzar los dispositivos de inclusión social, fomentando la participación comunitaria.
- Sensibilizar a la comunidad sobre la situación de los colectivos en exclusión social o en riesgo de padecerla.
- Diseño, elaboración y puesta en marcha de programas de acompañamiento social para el desarrollo de itinerarios individualizados de inclusión.

- Identificación y/o diseño de actuaciones grupales específicas, a partir del diagnóstico de exclusión social, como respuesta a las necesidades de las personas y colectivos en situación o riesgo de exclusión social.
- Promoción y desarrollo de acciones colectivas para la adquisición de habilidades sociales y personales colectivos y personas en situación o riesgo de exclusión social.
- Apoyo al movimiento asociativo, facilitando el establecimiento de contactos, espacios de encuentro y de cooperación con Entidades de Iniciativa Social y Administraciones Públicas.

### **PROFESIONALES DEL EDIS (Equipo de Inclusión)**

El Equipo de Inclusión Social (EDIS) es el conjunto de profesionales, dentro de la red de servicios sociales, que desarrolla una intervención específica en la atención integral a personas y familias en situación de vulnerabilidad, de riesgo o en exclusión social, con el objetivo de conseguir su inserción social en las áreas personal, laboral y comunitaria.

*LEY 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León*  
**Art. 32.3.- Los Equipos Multidisciplinares Específicos:**

“Corresponderán en particular a los equipos multidisciplinares específicos, las funciones y actividades siguientes:

- a) Las de diagnóstico y valoración, planificación de caso, intervención o atención directa, ejecución y demás que específicamente se les encomienden en relación con la dispensación de las prestaciones y con el desarrollo de los programas dirigidos a la atención de necesidades sociales específicas.
- b) Las de coordinación y seguimiento de casos en relación con las prestaciones aludidas en la letra anterior.
- c) Las de asesoramiento y apoyo a los profesionales de CEAS.
- d) Aquellas otras que les sean asignadas, vinculadas al ámbito de aplicación de esta ley.”

Actualmente, las actuaciones que se llevan a cabo en todos los programas de inclusión social van dirigidos al **desarrollo de itinerarios individualizados de inserción** y comprenden los siguientes puntos:

- La valoración de la situación personal, familiar y sociolaboral y la detección de necesidades.
- El establecimiento, desarrollo y seguimiento de planes de acción individuales adaptados a las características y necesidades personales, familiares y sociolaborales.
- El acompañamiento y apoyo técnico necesario a lo largo de todo el proceso de inserción.

El coordinador de caso podrá **delegar** algunas de sus funciones y tareas a otros profesionales del **Equipo de Inclusión Social de la Corporación Local**.

Este equipo tendrá *funciones* de:

- Atención directa específica.
- Interlocución con otros profesionales implicados en la intervención especializada.
- Coordinación y seguimiento de las prestaciones y los resultados.

Y las siguientes *tareas*:

- Información, orientación y asesoramiento específico.
- Valoración específica.
- Desarrollo y concreción del Proyecto Individualizado de Inserción.
- Intervención propiamente dicha y acceso a programas o actuaciones específicas.
- Seguimiento de la intervención y adecuación de las prestaciones.
- Apoyar a los servicios sociales básicos (CEAS), informándoles, orientándoles y asesorándoles sobre recursos e instrumentos para la lucha contra la exclusión social.
- Estudiar el fenómeno la exclusión social en la provincia de Soria, identificando los rasgos distintivos de dicho fenómeno en la zona, los colectivos en situación o riesgo de exclusión social y estableciendo sus perfiles.
- Identificación de recursos, servicios e instituciones que intervienen en los procesos de inclusión social, y localizarlos en el territorio.
- Impulso de la implantación de Planes Locales de Inclusión Social.
- Información, asesoramiento y orientación a los profesionales, Administraciones Públicas y Entidades de Iniciativa Social que intervienen con personas y colectivos en situación o riesgo de exclusión social.
- Elaboración y difusión de material informativo en materia de Inclusión Social.
- Desarrollo de actuaciones de sensibilización con Administraciones Públicas, Entidades de Iniciativa Social, Agentes Sociales, y Población en general orientadas a la prevención y erradicación de las desigualdades que dificultan la inclusión social.
- Creación de espacios de interacción en la red entre profesionales que trabajan con personas y colectivos en situación o riesgo de exclusión social.
- Estudio, Análisis y Diagnóstico de la situación de exclusión social, en colaboración y coordinación con el conjunto de profesionales, Administraciones Públicas y Entidades de Iniciativa Social.



- Propuesta de medidas, actuaciones y sugerencias a los diferentes profesionales e instituciones, que están implicados en el territorio y tienen un compromiso con la comunidad para propiciar la inclusión social de los colectivos desfavorecidos.
- Establecimiento de instrumentos y protocolos de coordinación con los profesionales que intervienen en los procesos de inclusión social.
- Fomento, en coordinación con los recursos de empleo y el tejido empresarial a nivel comunitario, de la inserción de las personas en situación o riesgo de exclusión social en el mercado laboral.
- Elaboración de perfiles de exclusión social, de acuerdo a las características de las personas con las que se interviene y de la zona en la que éstas residen.

## 7. NIVELES DE INTERVENCIÓN

Para que los procesos de inclusión social sean efectivos deben planificarse actuaciones que abarquen el ámbito individual-familiar, grupal y comunitario. Es necesario determinar que objetivos se pueden conseguir mejor a través de intervenciones individuales-familiares, grupales o comunitarias.

### Individual-familiar:

Se trabajará para aminorar aquellos factores de riesgo de exclusión que pudieran estar presentes y para reforzar los factores de protección existentes y la movilización de las potencialidades de la persona participante y/o su unidad familiar de referencia.

Utilizando como referencia las áreas en las que se puede dividir el itinerario (salud, educación, empleo, redes sociales,...) y que posteriormente se detallaran, 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:

Uno de los objetivos del acompañamiento social es restablecer la plena participación en el medio social para lo cual es necesario establecer espacios de encuentro grupal. Es necesario generar grupos con características comunes, el propio grupo permite la relación, el descubrimiento de dificultades y soluciones comunes y la solidaridad.

Trabajar desde una óptica grupal posibilita:

- Abordar cuestiones que afectan a colectivos concretos.
- 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.
- Superar el contexto individual.
- Conocer 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 abordará desde dos perspectivas:*

Por un lado, desde el punto de vista de las personas participantes, fomentando la participación plena en su entorno comunitario, de manera que participe de las decisiones y promueva 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 regenerar sus redes de integración primaria, es decir, lograr su participación plena en el medio social.

Por ello, es fundamental concretar espacios de encuentro y realizar un trabajo que implique a la comunidad en su acogida y apoyo.

De los tres procesos que se diferencian en la acción comunitaria: concienciación, organización y movilización, 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 mas 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 de prestaciones de servicios sociales, o precisar medidas de acompañamiento social.

## **8. FASES DE INTERVENCIÓN: ACOGIDA, DIAGNÓSTICO, ITINERARIO DE INSERCIÓN, SEGUIMIENTO Y FINALIZACIÓN:**

La Intervención se realizará siguiendo una serie de fases que se detallan a continuación:

### **1. Fase de Acogida:**

Toma de contacto entre el profesional, el individuo y/o la unidad familiar donde se recogerá la demanda explícita, expectativas y grado de motivación inicial.

Aspectos a tener en cuenta en esta primera fase:

- Atención personalizada.
- Ayudar a aclarar y concretar la demanda; analizar y hacer visibles las capacidades.
- Clarificar expectativas y objetivos generales de la intervención.
- Promover la importancia y necesidad de participar activamente en las actividades y programas para incrementar sus posibilidades de inserción.
- Ofertar el derecho al acompañamiento social. Ventajas que aporta el itinerario personalizado de inserción y detallar los pasos del proceso.
- Informar de los recursos sociales existentes y concretamente del Programa de Inclusión Social.

### **2. Diagnóstico:**

Se entiende por diagnóstico la recogida de información y valoración de la situación familiar en profundidad para poder confirmar o rechazar la primera hipótesis situacional formulada a raíz de la acogida y que facilitará la toma de decisiones sobre el proceso de ayuda al usuario.

Para diagnosticar la situación de exclusión social se analizará el nivel de cobertura o de satisfacción de las siguientes necesidades básicas, teniendo en cuenta a la persona, al medio social y a las relaciones que se establecen entre uno y otro.

## **Necesidades Básicas:**

- a) Información
- b) Habilidades sociales
- c) Autonomía física y psíquica
- d) Relación convivencial
- e) Organización de la unidad convivencial
- f) Formación
- g) Trabajo
- h) Nivel económico
- i) Vivienda
- j) Participación
- k) Aceptación social

Según el nivel de carencia de cada una de ellas o de la interacción del conjunto de las mismas dará lugar a cinco tipos de diagnóstico sociales.

- Situación deficitaria coyuntural
- Situación deficitaria de larga duración
- Desventaja social
- Exclusión social
- Marginación

Cada una de estas necesidades básicas se estudiará de acuerdo al modelo operativo de indicadores sociales (Anexo).

## **3. Itinerario de Inserción**

El itinerario de inserción es un conjunto de actuaciones 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.

El diseño hace referencia al conjunto de objetivos y actividades que se plantean con el usuario y los miembros de la unidad familiar de cara a la inserción social. Está elaborado en base al diagnóstico. Habrá que determinar junto a los usuarios las áreas de trabajo en las que se requiere la intervención respetando los ritmos de los participantes y sus familias, priorizando las necesidades y siendo realistas en los tiempos.

En base a los objetivos se concretarán las actividades necesarias para conseguirlos, así como, los recursos a utilizar, los instrumentos, temporalización.... Habrá objetivos y tareas a desarrollar por otras entidades sociales. Se detallará este hecho y se explicará el modo de coordinación.

De acuerdo con el artículo 14 de la Ley de Renta Garantizada de Ciudadanía ( ): “el proyecto individualizado de inserción constituye la expresión formal del itinerario programado para la consecución de la integración social de los destinatarios de la prestación y contiene el conjunto de obligaciones y compromisos que ha de ser suscritos por el solicitante en relación con las actuaciones que se entiendan necesarias para superar la situación de exclusión social..”

Serán obligaciones y compromisos genéricos de los proyectos individualizados la participación en programas de empleo y en las acciones específicas de inserción, orientación, promoción y formación, búsqueda activa de empleo, colaboración con los técnicos encargados del proyecto cuando así sea requerido para ello, renovar, en los casos que proceda, la demanda de empleo en la forma y fechas establecidas y no rechazar ofertar de empleo.

Los técnicos de los Centros de Acción Social serán los profesionales que diseñarán un proyecto individualizado de inserción específico con la participación del titular de la prestación – servicio- y de los miembros de la unidad beneficiaria que deban sustituir compromisos para su cumplimiento.

Todo proyecto especificará sus objetivos, las acciones que se deben desarrollar y su duración, el seguimiento de su cumplimiento, así como su plazo de revisión. Se especificará también el técnico encargado de la coordinación y seguimiento del proyecto.

El proyecto individualizado de inserción implicará la intervención en diferentes niveles y atenderá las necesidades que se hayan detectado en el diagnóstico social y que dificulten la integración e inserción social de los destinatarios.

#### **4. Seguimiento:**

Se entiende por seguimiento, los momentos en que el equipo profesional decide valorar la evolución del proceso de inserción, con el objeto de identificar las limitaciones, avances o cambios producidos, con finalidad de revisar el diseño del programa.

A lo largo de la intervención se deben considerar reformulaciones y crisis como parte intrínsecas de la inserción social, estos procesos suponen una reestructuración que nos obligarán a recopilar nueva información del proceso, revisar los contenidos del programa, las actitudes de los profesionales y los usuarios y si es necesario diseñar otro tipo de medidas.

#### **5. Finalización de la Intervención:**

Momento en el que se decide conjuntamente que el proceso desarrollado ha llegado a su término, bien por conseguir los objetivos planificados, bien por que se ha decidido por alguna de las partes no continuar con el mismo, o por causas ajenas al proceso de incorporación.

## **9. ÁREAS DE INTERVENCIÓN:**

### **1.- INFORMACIÓN:**

1.- Dar a conocer el funcionamiento de los servicios y la forma de acceso.

### **2.- HABILIDADES SOCIALES:**

1.- Mejorar las habilidades sociales en cuanto a capacitación para: iniciar y mantener una conversación, captar y expresar sentimientos propios y de los demás, analizar con realismo su situación y proponer objetivos en relación al progreso de su vida, mejora en la resolución de conflictos y en la adaptación a situaciones nuevas o inmodificables.

### **3.-SALUD**

1.- Potenciar el nivel de autonomía física y psíquica, facilitar los cuidados adecuados, motivar el inicio y adherencia al tratamiento.

### **4.- ÁREA FAMILIAR**

#### *a) RELACIÓN CONVIVENCIAL*

- Apoyar la relación convivencial (diálogo, respeto, comunicación, resolución de conflictos, asunción de roles, normas...), en la familia nuclear, extensa y entorno vecinal, prevenir las situaciones de riesgo o de maltrato y atender las situaciones de riesgo o de maltrato.

#### *b) ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE CONVIVENCIA*

- Apoyar la organización de la unidad de convivencia: higiene familiar y del hábitat, alimentación, administración económica, participación en el presupuesto familiar, reparto de las tareas domésticas, responsabilidad en educación y cuidado de los menores.

#### *c) RECURSOS ECONÓMICOS*

- Conseguir un nivel de ingresos adecuado.

## **5.- AREA LABORAL:**

### *a) TRABAJO OCUPACIÓN*

- Facilitar la inserción laboral a través de la orientación, el asesoramiento laboral y la formación para el empleo.
- Adaptación y permanencia en el puesto de trabajo.

### *b) FORMACIÓN*

- 1.- Informar y orientar hacia los recursos formativos.
- 2.- Favorecer el reconocimiento de las capacidades de los recursos formativos para facilitar el acceso al empleo.
- 3.- Promover el acceso a los cursos de castellano para extranjeros.

## **6.- VIVIENDA:**

- Destinar a gasto de vivienda un porcentaje igual o inferior al 30% de los ingresos.
- Mantener unas condiciones mínimas en la vivienda en cuanto a habitabilidad y equipamiento,

## **7.- AREA DE PARTICIPACIÓN Y ACEPTACIÓN SOCIAL**

### *a) PARTICIPACIÓN SOCIAL:*

- Promocionar y organizar el voluntariado social hacia estos colectivos.
- Promocionar y organizar la autoayuda.
- Favorecer la participación y responsabilidad pública en distintos órganos de participación.
- Conseguir la participación activa en las redes formales e informales y evitar el aislamiento social.

### *b) ACEPTACIÓN SOCIAL:*

- Minimizar las repercusiones negativas que tiene en el sujeto su situación social con respecto al uso y disfrute de sus derechos sociales.



## ÁREAS DE ACTUACIÓN

Área de Actuación	Objetivo	Actuaciones	Niveles de Intervención	Herramientas
Información	Dar a conocer el funcionamiento de los servicios y la forma de acceso.	Información sobre los servicios públicos dependiendo de la necesidad y/o carencia	Individual grupal	Charlas Conferencias Entrevistas
Habilidades Sociales	Mejorar las habilidades sociales en cuanto a capacitación en: iniciar y mantener una conversación, captar y expresar sentimientos propios y de los demás, analizar con realismo su situación y proponer objetivos en relación al progreso de su vida, mejora en la resolución de conflictos y en la adaptación a situaciones nuevas o inmodificables.	1.- Apoyo al usuario en la identificación de las habilidades sociales que tiene mermadas por su situación y valorar la influencia que están ejerciendo en su realidad social. 2.- Entrenamiento, desde los servicios sociales básicos, en habilidades sociales: Autoestima y Autoconocimiento, Comunicación, Resolución de conflictos, Autocontrol, Toma de decisiones, Adaptación a situaciones nuevas o inmodificables. 3.- Derivación a otras entidades para el entrenamiento en estas habilidades	Individual Grupal	Anexo
Salud	Potenciar el nivel de autonomía física y psíquica, facilitar los cuidados adecuados, motivar el inicio y adherencia al tratamiento.	1.- Desarrollo de programas preventivos de salud a nivel comunitario en colaboración con el sistema educativo y sanitario. 2.- Derivación a grupos de autoayuda que faciliten la toma de conciencia del problema. 3.- Derivación y acompañamiento a servicios de tratamiento 4.- Orientación para el acceso a los recursos normalizados del medio. 5.- Toma de conciencia del problema y establecimiento de objetivos progresivos para el cambio. 6.- Promover jornadas de sensibilización a la población en general 7.- Programas de prevención en coordinación con el Plan provincial de Drogas.	Individual Grupal Comunitario	

<p><b>Familiar</b></p> <p><b>Relación Convivencia</b></p>	<p>Apoyar la relación convivencial (diálogo, respeto, comunicación, resolución de conflictos, asunción de roles, normas...), en la familia nuclear, extensa y entorno vecinal, prevenir las situaciones de riesgo o de maltrato y atender las situaciones de riesgo o de maltrato.</p>	<p>1.- Valoración Conjunta de la dinámica familiar con identificación de los factores que provocan los conflictos.  2.- Orientación profesional acorde a la situación proponiendo un recurso especializado o bien realizando desde los servicios sociales las actuaciones oportunas.  3.- Desarrollo de la Escuela de Padres.</p>	<p>Individual y Familiar</p>	<p>Habilidades sociales:  - Resolución de conflictos  - Comunicación  - Negociación  - Autocontrol.</p>
<p><b>Organización de la unidad de convivencia</b></p>	<p>Apoyar la organización de la unidad de convivencia: higiene familiar y del hábitat, alimentación, administración económica, participación en el presupuesto familiar, reparto de las tareas domésticas, responsabilidad en educación y cuidado de los menores.</p>	<p>1.- Orientación y apoyo en la organización de la administración económica.  - Elaboración del presupuesto familiar.  - Actualización, registro de deudas y priorización de pagos.  2.- Orientación y apoyo en la adquisición de hábitos en relación a: tareas domésticas, horarios, alimentación, responsabilidad en cumplimiento de normas cívicas.....  3.- Orientación y apoyo en el buen uso y gestión de los recursos que recibe (alimentación, vestido)</p>	<p>Individual y Familiar</p>	<p>Registros:  Ficha de Ingresos-Gastos  Ficha de Deudas-Pagos.  Fichas de hábitos: alimentación (pirámide de alimentos), horarios.....</p>
<p><b>Recursos Económicos</b></p>	<p>Conseguir un nivel de ingresos adecuado</p>	<p>1.- Gestión de prestaciones públicas y privadas.  2.- Orientación hacia el incremento de los ingresos a través del empleo (área empleo) y la explotación o venta de bienes propios.  3.- Derivación y orientación jurídica para la reclamación de sus derechos económicos (pensiones alimenticias..)</p>	<p>Individual y Familiar</p>	<p>RGC, AES, Ayudas en instituciones de Iniciativa privada (cáritas, cruz roja, CEPAIM...), gestión de ayudas de organismos no dependientes de los servicios Sociales.</p>

<p><b>Área laboral</b></p> <p><b>Empleo</b></p> <p><b>Formación</b></p>	<p>1.-Facilitar la inserción laboral a través de la orientación, el asesoramiento laboral y la formación para el empleo.</p> <p>2.- Adaptación y permanencia en el puesto de trabajo.</p> <p>1.- Informar y orientar hacia los recursos formativos.</p> <p>2.- Favorecer el reconocimiento de las capacidades de los recursos formativos para facilitar el acceso al empleo.</p> <p>3.- Promover el acceso a los cursos de castellano para extranjeros.</p>	<p>1.- Derivación a los recursos normalizados de empleo:</p> <p>2.- Información, orientación y asesoramiento en la búsqueda activa de empleo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Delimitación del objetivo profesional.</li> <li>-Reflexión sobre la situación personal y laboral</li> <li>-Actitudes, aptitudes y capacidades</li> <li>-Proyecto personal de búsqueda de empleo.</li> <li>-Derechos y deberes laborales.</li> </ul> <p>3.- Seguimiento para la adaptación y permanencia en el puesto de trabajo mediante el apoyo y la ayuda en resolución de conflictos.</p> <p>1.- Realización propuestas formativas a realizar por el CEAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Habilidades pre-labórales</li> <li>-Cursos para la capacitación profesional</li> </ul> <p>2.- Derivación a propuestas formativas realizadas por otras instituciones públicas o entidades privadas.</p> <p>4.-Organización y o acceso a los cursos de castellano para extranjeros.</p>	<p>Individual</p> <p>Grupal</p>	<p>Técnicas de búsqueda de empleo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de currículum</li> <li>- Cartas presentación</li> <li>- Entrevistas de trabajo</li> <li>- Medios de acceso a la información sobre ofertas de trabajo.</li> </ul>
<p><b>Vivienda</b></p>	<p>1.-Destinar a gasto de vivienda un porcentaje igual o inferior al 30% de los ingresos.</p> <p>2.- Mantener unas condiciones mínimas en la vivienda en cuanto a habitabilidad y equipamiento,</p>	<p>1.- En las situaciones en que la vivienda supone un % igual o inferior al 30% de los ingresos: orientar y asesorar a la búsqueda de alternativas de menor coste.</p> <p>2.- Gestión de ayudas económicas públicas/privadas dirigidas al pago de gastos de vivienda.</p> <p>3.- Educación en la adquisición de hábitos para el mantenimiento de la vivienda.</p>	<p>Individual</p> <p>Familiar</p>	

<p><b><u>Participación y Aceptación Social</u></b></p> <p><b>Participación social</b></p> <p><b>Aceptación social</b></p>	<p>1.-Promocionar y organizar el voluntariado social hacia estos colectivos.</p> <p>2.-Promocionar y organizar la autoayuda.</p> <p>3.-Favorecer la participación y responsabilidad pública en distintos órganos de participación.</p> <p>4.-Conseguir la participación activa en las redes formales e informales y evitar el aislamiento social.</p> <p>1.-Minimizar las repercusiones negativas que tiene en el sujeto su situación social con respecto al uso y disfrute de sus derechos sociales.</p>	<p>1.- Coordinación con otras entidades que están desarrollando programas de voluntariado para la planificación de actuaciones con estos colectivos.</p> <p>2.- Implicación de voluntarios en las distintas actividades de este programa.</p> <p>3.- Participación en la actividades culturales, de ocio y tiempo libre normalizadas.</p> <p>4.- Participación de los usuarios de este proyecto como voluntarios en las actividades del CEAS.</p> <p>5.- Detección, captación y apoyo técnico a grupos informales para constituirse como asociación.</p> <p>6.- Información de los órganos de participación de la zona conociendo las funciones y reconociendo las ventajas para su integración.</p> <p>7.- Hacer visible a la población en general de la realidad de estos colectivos. Organización de actividades conjuntas.</p> <p>8.- Creación de figura de mediador intercultural.</p>		
---	---	---	--	--

# ANEXOS

## INDICE DE ANEXOS:

**Anexo 1:** *Funciones del Agente de Inclusión Social*

**Anexo 2:** *Ficha de Acogida*

**Anexo 3:** *Diagnóstico Social*

**Anexo 4:** *Talleres de Habilidades Sociales*

**Anexo 5:** *Ficha de Ingresos-Gastos*

**Anexo 6:** *Ficha de Deudas-Pagos*

**Anexo 7:** *Fichas de seguimiento*

**Anexo 8:** *Técnicas de búsqueda de empleo*

**Anexo 9:** *Diagrama de flujo*

**Anexo 10:** *Mediación Intercultural; trabajo en mediación*

# ANEXOS

## 1. EL AGENTE DE INCLUSIÓN SOCIAL

Profesional del área social que contribuye a la mejora de los procesos de inclusión, a través de la intervención en el nivel individual, grupal y comunitario con las personas y colectivos en situación o riesgo de exclusión social.

### Funciones generales:

- Apoyar a los servicios sociales básicos (CEAS), informándoles, orientándoles y asesorándoles sobre recursos e instrumentos para la lucha contra la exclusión social.
- Estudiar el fenómeno (de) la exclusión social en la provincia de Soria, identificando los rasgos distintivos de dicho fenómeno en la zona, los colectivos en situación o riesgo de exclusión social y estableciendo sus perfiles.
- Planificar, programar, desarrollar y evaluar actuaciones de intervención social con personas y colectivos en situación o riesgo de exclusión social.
- Reforzar los dispositivos de inclusión social, fomentando la participación comunitari
  - a.
    - Sensibilizar a la comunidad sobre la situación de los colectivos en exclusión social o en riesgo de padecerla.

El Agente de Inclusión Social debe realizar **intervenciones a nivel individual, grupal y comunitario** para dar respuestas específicas y globales

eficaces a las situaciones de riesgo o de exclusión social, así como desarrollar determinadas funciones de acción y gestión que sirvan de ayuda y apoyo a las anteriores

### a) Individual

La intervención que realiza el Agente de Inclusión Social en este nivel está orientada a dar respuestas concretas a las necesidades de la persona en situación o riesgo de exclusión social, a través del:

- Conocimiento de los sistemas de protección social: estructura, organización e instrumentos de intervención con las personas en situación o riesgo de exclusión social.
- Diseño, elaboración y puesta en marcha de programas de acompañamiento social para el desarrollo de itinerarios individualizados de inclusión.

- Elaboración de perfiles de exclusión social, de acuerdo a las características de las personas con las que se interviene y de la zona en la que éstas residen.

#### **b) Grupal**

La intervención que realiza el Agente de Inclusión Social en este nivel está orientada a la dar respuestas comunes a las necesidades colectivas a través de la interacción, el intercambio de experiencias y el conocimiento mutuo mediante:

- Identificación y/o diseño de actuaciones grupales específicas, a partir del diagnóstico de exclusión social, como respuesta a las necesidades de las personas y colectivos en situación o riesgo de exclusión social.

- Promoción y desarrollo de acciones colectivas para la adquisición de habilidades sociales y personales con personas y colectivos en situación o riesgo de exclusión social.

- Apoyo al movimiento asociativo, facilitando el establecimiento de contactos, espacios de encuentro y de cooperación con Entidades de Iniciativa Social y Administraciones Públicas.

#### **c) Comunitario**

La intervención que realiza el Agente de Inclusión Social en este nivel está orientada al fomento de la participación e implicación de la comunidad en el proceso de inclusión social a través de:

- Identificación de recursos, servicios e instituciones que intervienen en los procesos de inclusión social, y localizados en el territorio.

- Impulso de la implantación de Planes Locales de Inclusión Social.

- Información, asesoramiento y orientación a los profesionales, Administraciones Públicas y Entidades de Iniciativa Social que intervienen con personas y colectivos en situación o riesgo de exclusión social.

- Elaboración y difusión de material informativo en materia de Inclusión Social.

- Desarrollo de actuaciones de sensibilización con Administraciones Públicas, Entidades de Iniciativa Social, Agentes Sociales, y Población en general orientadas a la prevención y erradicación de las desigualdades que dificultan la inclusión social.

- Creación de espacios de interacción en la red entre profesionales que trabajan con personas y colectivos en situación o riesgo de exclusión social.

#### **d) De acción y gestión**

Las funciones que desarrolla el Agente de Inclusión Social en los tres niveles de intervención anteriores serán complementadas por:

- Estudio, Análisis y Diagnóstico de la situación de exclusión social, en colaboración y coordinación con el conjunto de profesionales, Administraciones Públicas y Entidades de Iniciativa Social.

- Propuesta de medidas, actuaciones y sugerencias a los diferentes profesionales e instituciones, que están implicados en el territorio y tienen un compromiso con la comunidad para propiciar la inclusión social de los colectivos desfavorecidos.

- Establecimiento de instrumentos y protocolos de coordinación con los profesionales que intervienen en los procesos de inclusión social.

- Fomento, en coordinación con los recursos de empleo y el tejido empresarial a nivel comunitario, de la inserción de las personas en situación o riesgo de exclusión social en el mercado laboral.



### **3.- HABILIDADES SOCIALES**

Las habilidades sociales son competencias definidas por el comportamiento que un individuo puede tener en su entendimiento de los diversos códigos sociales, en sus actitudes y sus expresiones en la sociedad. Las habilidades sociales permiten a una persona expresar sus propios sentimientos, necesidades y opiniones, lo que permite el bienestar personal, que es el primer paso para una mayor integración social.

-----

La competencia social es el conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando a los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas.

Las habilidades sociales:

- Son características de las conductas, no de las personas.
- Deben contemplarse en el contexto cultural del individuo, así como en términos de otras variables situacionales.
- La conducta socialmente habilidosa es situacionalmente específica (su práctica está influida por las características del medio). Diferentes situaciones requieren conductas diferentes.
- Dos personas pueden comportarse de un modo distinto en una misma situación, o la misma persona actuar de forma diferente en dos situaciones similares y ser consideradas dichas respuestas con el mismo grado de habilidad social.
- La conducta socialmente habilidosa tiene lugar en un contexto interpersonal, son las conductas necesarias para interactuar y relacionarse con los demás de forma efectiva y mutuamente satisfactoria.
- Incluyen componentes verbales y no verbales.
- Contienen aspectos motores, cognitivos y fisiológicos.
- Acrecientan el reforzamiento social.

## TIPOS DE HABILIDADES SOCIALES:

- Escuchar.
- Saludar, presentarse y despedirse.
- Iniciar, mantener y finalizar una conversación.
- Hacer y rechazar peticiones.
- Disculparse.
- Defender los derechos.
- Negociar.
- Expresar y defender las opiniones.
- Afrontar las críticas.
- Hacer y recibir cumplidos.
- Formular y rechazar peticiones.
- Expresar amor, agrado y afecto.
- Expresar justificadamente molestia, desagrado o enfado.
- Pedir el cambio de conducta del otro.
- Cooperar y compartir.
- Expresar y recibir emociones.
- Dirigir a otros.
- Solucionar conflictos.
- Dar y recibir retroalimentación.
- Realizar una entrevista.
- Solicitar un trabajo.
- Hablar en público

**La autoestima** es la valoración que cada uno tenemos sobre nosotros mismos, lo que somos, en lo que nos convertimos, como consecuencia de una mezcla de factores físicos, emocionales y sentimentales a los que nos enfrentamos a lo largo de la vida y que fueron moldeando nuestra personalidad.

El **autoconocimiento** es una construcción multidimensional que se refiere a una percepción individual de uno mismo en relación con factores tales como el género y la sexualidad, la identidad cultural, el éxito académico-profesional y muchos otros. Cuando la autoestima y el auto-conocimiento escasean, hay un riesgo de fallar y tener dificultades en las relaciones con los demás, e incluso riesgos con uno mismo (“Ya no existo”). El auto-conocimiento y la autoestima están estrechamente relacionados y tienen que ser trabajados conjuntamente para posibilitar el éxito individual y social.

La **comunicación** es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacios determinados para

transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

La comunicación interpersonal implica un conjunto de habilidades que permiten a una persona comunicarse de forma efectiva con los demás, expresando qué siente y quiere y escuchando a los otros, aceptando las diferencias de opiniones y respetando otros puntos de vista y derechos.

La comunicación eficaz entre dos personas se produce cuando el receptor interpreta el mensaje en el sentido que pretende el emisor.

## **TIPOS DE COMUNICACIÓN**

- La comunicación verbal se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz (tono de voz).
- La comunicación no verbal hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal.

## **TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFICAZ**

### **.La escucha activa**

La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla. La habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Para llegar a entender a alguien es necesaria la empatía.

La **empatía** es la capacidad de situarnos en el lugar de la otra persona y percibir lo que siente y lo que piensa, bajo su punto de vista, con el objetivo de poder comprenderlo.

### **La resolución de conflictos**

**Conflicto** es el choque de ideas, necesidades o intereses opuestos entre dos personas.

La capacidad de resolver un conflicto consiste en una serie de habilidades que permiten a la persona enfrentarse a él de forma pacífica, negociando con el otro, con el objetivo de encontrar soluciones que sean beneficiosas para ambas partes.

**Autocontrol emocional** es la capacidad consciente de regular los impulsos de manera voluntaria, con el objetivo de alcanzar un mayor equilibrio personal y relacional. Una persona con autocontrol puede manejar sus emociones y regular su comportamiento.

**Las emociones** son reacciones naturales que nos permiten ponernos en alerta ante determinadas situaciones que implican peligro, amenaza, frustración, etc.

Los componentes centrales de las emociones son las reacciones fisiológicas y los pensamientos. Es necesario adquirir ciertas habilidades para manejar las emociones ya que una intensidad excesiva puede hacer que las personas las vivan como estados desagradables o les lleven a realizar conductas indeseables.