Plan Local de Inclusión Social

Illescas 2016

AYUNTAMIENTO DE ILLESCAS

Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

CENTRO SOCIAL ILLESCAS

Servicios Sociales de Illescas

Índice

1.- Contexto económico y social, 4
Transformaciones demográficas recientes, 6
Descenso del desempleo, 10
Exclusión social record, 13
Reparto de la renta muy desigual, 17
Marco local muy frágil, 18

2.- Resultados básicos del PLIS (2009/14), 22
Consolidación de la Prestación PLIS, 23
Usuarios PLIS y tipos de itinerarios, 24
Prestaciones concedidas, 27

3.- Actualización de los principios básicos, 29
El Plan como prestación y sistema, 29
Integralidad de los itinerarios, 30
El PLIS como parte del Plan Concertado, 31
La evaluación continua, 31
El enfoque comunitario, 32
Itinerarios y objetivos codificados, 32
Catalogación de habilidades, 33

4- La gestión de la prestación, 35
Elementos básicos de la prestación, 35
Registro en el conjunto del Plan Concertado, 36
Hoja de demanda., 36
Criterios de entrada a la prestación, 37
Itinerario General, itinerarios específicos y cronogramas, 38
El Acuerdo de inclusión, 40
La evaluación, 41

5.- Matrices de planificacion, 43
Programa de Acogida y Atención, 44
1.- Programa de empleabilidad, 47
2.- Apoyo a la familia, 50
3.- Programa de vivienda, 56
4.- Programa de prevención del riesgo entre los jóvenes, 60
5.- Programa de participación social,68

6.- Síntesis del marco de evaluación, 71
Memorias semestrales y evaluación final, 72
Ley de Transparencia y Buen Gobierno, 72

Introducción

Presentamos la programación del Plan Local de Inclusión Social de Illescas para 2016, un año clave por muchas razones, entre ellas porque va a desarrollarse la Ley de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha que, de entrada, debe garantizar los derechos de los ciudadanos a un nuevo catálogo de prestaciones. Igualmente porque con el año se agotará la moratoria para la puesta en marcha de la nueva ley de administración local que supondrá –también de entrada- la pérdida de competencias de muchos ayuntamientos en política social.

La dirección de los acontecimientos a nivel social y económico lógicamente quedará también marcada por la evolución del desempleo, si bien no hay que olvidar que el trabajo no resulta todo lo suficiente que sería deseable para reducir los índices de pobreza debido a la precariedad de parte de los nuevos empleos generados.

Muchos son los retos tras años de crisis. En Illescas alrededor de 250 familias reciben alimentos del Ayuntamiento de manera periódica, y Cáritas reparte bolsas de comida a casi ocho mil familias en la provincia de Toledo. Además de esta ayuda de emergencia en lo más básico hay multitud de otros retos, por ejemplo en el área de la dependencia, en la mejora de la integración laboral, en el apoyo a la familia y en el cuidado de los menores, en la inclusión social de los extranjeros, en el acceso a la vivienda, etc.

En los Servicios Sociales de Illescas cada año hacemos un seguimiento continuado de alrededor de 700 familias formadas por más de dos mil personas de las cuales la amplia mayoría se encuentra en situación de precariedad económica. La cuarta parte de éstas tienen a uno de sus miembros como participante del Plan Local de Inclusión, la prestación que ha facilitado la renovación de la acción del Plan Concertado dando respuesta al aumento de la exclusión generada con la crisis.

Así, desde la puesta en marcha del PLIS 334 personas adultas han seguido una intervención mediante itinerarios integrales personalizados. Las personas que forman parte de sus familias superan el millar, el 4% del total de la población de Illescas. Además de estos participantes adultos el Plan Local ha atendido a más de 600 adolescentes y jóvenes mediante los proyectos gestionados por Save The Children.

Abordamos inicialmente el contexto social y económico en el capítulo 1, y posteriormente hacemos una síntesis de los principales resultados de la acción desarrollada por el Plan Local de Inclusión en el periodo 2009/14 (capítulo 2). Seguidamente hacemos una actualización de algunos principios (capítulo 3) incluidos en documentos anteriores pero que hemos querido actualizar a la fecha, al igual que el repaso que hacemos acerca de la forma en que se gestiona la prestación PLIS (capítulo 4).

Posteriormente detallamos el plan de trabajo concreto para el año con las matrices de planificación (capítulo 5) en donde se incluyen los objetivos y actividades y finalizamos el documento con algunos apuntes breves sobre evaluación (capítulo 6).

1.- Contexto económico y social.

Transformaciones demográficas recientes - Descenso del desempleo - Exclusión social record - Reparto de la renta muy desigual - Marco local muy frágil.

Aunque varios indicadores macroeconómicos muestran una evolución tranquilizadora aún se considera que la crisis continúa encadenando su octavo año. Cuando se redactan estas páginas ya se conoce el PIB del segundo trimestre de 2015, según el cual la economía crece encadenándose dos años de evolución positiva después tres años de recesión. Lo mismo cabe decir del desempleo, también con dos años de reducción de las personas inscritas en las listas del paro.

A pesar de esta recuperación no se llega todavía al punto de poder hablar de la crisis en términos de pasado. Así es entendido desde casi cualquier punto de vista; no cabe duda de que continuamos dentro de un ciclo negativo con evidentes repercusiones perniciosas en las condiciones de vida.

Ya existe un largo bagaje desde antes de 2008, cuando la desaceleración hacía crecer el desempleo entre los trabajadores de cualificación básica y entre quienes iban enlazando contratos. Quienes trabajamos en Servicios Sociales empezamos a observarlo pronto. Y es que la crisis empezó incluso antes para parte de la población, antes de que afectara a la mayoría. En un principio muchos pensaban que sólo era un problema que afectaba a los inmigrantes o a los trabajadores de la construcción, enseguida vieron que no.

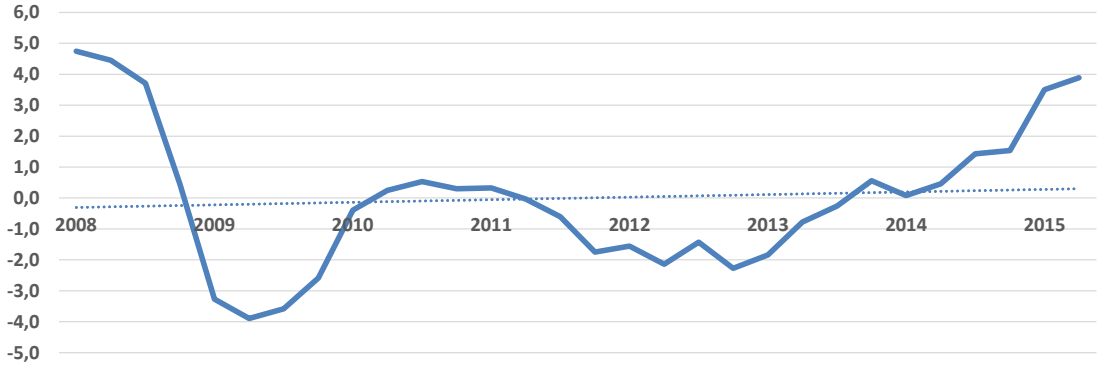
La evolución económica favorable no basta para frenar el deterioro de las condiciones de vida de parte de la población.

Tras varios meses entre 2010 y 2011, en que se frenó tímidamente la tremenda destrucción de empleo gracias al gasto público empleado en pequeñas infraestructuras, se produjo la alternancia en los gobiernos estatal y regional y el cambio de curso político. Daba inicio una nueva fase de contención del gasto público, de recortes y de mayor crecimiento del desempleo, esta vez entre las clases sociales hasta ese momento no tan afectadas. Mientras tanto, entre los trabajadores que habían perdido su empleo en la primera parte del ciclo no existía recuperación; si volvían al mercado laboral lo hacían de manera temporal. Su situación era cada vez peor.

De este modo, mientras un nuevo conjunto social se iniciaba en la precariedad, el primero en quedar sin ocupación empezaba a sufrir la finalización de sus prestaciones por desempleo. Es decir, aumentaba la precariedad en un sector mientras en otro crecía la pobreza. Irrumpía un nuevo ciclo de la crisis, nuevos recortes, protestas, y una extensión de denuncias en los medios de comunicación y redes sociales sobre situaciones de penuria. Hacía muchos años en los que no se vivía un clima de oposición ciudadana tan amplio criticando el aumento de la carestía de la vida.

El pico más elevado de los recortes se supera tras más de dos años de sacrificios. De este modo se empieza finalmente a crear empleo pero de modo precario y estacional. Como mostraremos, la creación de empleo era una realidad a partir del año 2013, pero no lo suficiente para mejorar las condiciones de vida de la generalidad de la población, más aun cuando se había ido generando una amplia categoría de personas de muy difícil inserción laboral y que a día de hoy se ha multiplicado en número. Nos referimos a aquellos que llevan años sin trabajo, los mayores próximos a la jubilación y que no han cotizado lo necesario, las mujeres de edad avanzada sin especializar, los inmigrantes con escasa cualificación, o los jóvenes sin experiencia y formación. Cada vez son más a pesar de la creación de empleo.

Evolución del PIB interanual, España (2008T1/2115TII)



Fuente: CN. INE.

Este es el momento en que estamos, cuando se inicia un amplio plan regional de empleo que de entrada ofrecerá 60 mil puestos de trabajo en dos años, y del que se hablará varias veces en este documento, al ser medida estrella de la acción pública del nuevo gobierno regional.

Podemos sintetizar el escenario con el expresivo título que el Servicio de Estudios de Cáritas eligió ya en 2012 para uno de sus últimos informes, y que resume acertadamente los nuevos tiempos que quedaban inaugurados con el cambio de ciclo: “De la coyuntura a la estructura, los efectos permanentes de la crisis”. Efectivamente podremos encadenar uno, dos o más años de propicio comportamiento PIB, incluso se podrá seguir reduciendo el desempleo, pero el panorama y la estructura social, ya no serán las mismos. El problema ya no es coyuntural; las formas y perfiles de exclusión tampoco, como tampoco lo serán las posibles soluciones.

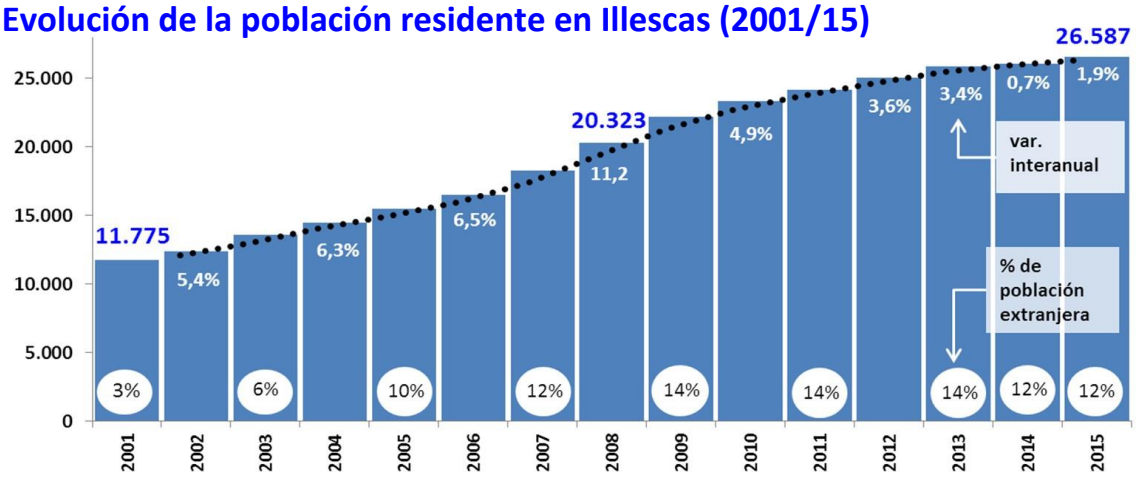
Expuestas estas ideas iniciales, que por otra parte sirven para situarnos en los nuevos tiempos que con la crisis quedan inaugurados, abordamos la actualización del marco social de Illescas.

Transformaciones demográficas recientes

En estos documentos en que se presenta un plan de acción es ineludible mostrar las características demográficas del lugar. Seremos breves y pondremos de relieve sólo los cambios más importantes desde la puesta en marcha del primer PLIS en 2009. Se trata de un corto periodo de tiempo, demasiado para resaltar cambios; no obstante cuando se trata de Illescas incluso en periodos breves suceden cosas.

La primera la ralentización del crecimiento demográfico; de tasas anuales que llegaron al 11% pasamos a índices por debajo del 5% y recientemente menores. Aun así, los residentes continúan aumentando. Se puede observar en el siguiente gráfico que el menor crecimiento se corresponde con el momento de mayor recesión económica de un año antes (2012/13) [1].

Evolución de la población residente en Illescas (2001/15)



Fuente: Padrón Continúo del Ayto. Cifras a junio de cada anualidad.

Cada municipio tiene su particular asociación con lo económico debido a su posición geográfica, su relación con otras localidades o su perfil poblacional. En nuestro caso los factores geográfico y demográfico se relacionan de modo muy directo con el crecimiento económico; incluso en años de recesión la población crece. La evolución del número de residentes marca una correlación de libro siguiendo un retardo de un año respecto al incremento del PIB, y siguiendo la tendencia natural centrífuga como parte del cinturón de la gran capital[2].

Entre 2001 y 2007 se genera una progresión demográfica media del 7% que durante unos años llegó a hacer pensar en un escenario de 40 mil residentes en 2020, pero el cambio de ciclo provocó un cambio de ritmo y el crecimiento pasó a circunscribirse al barrio de El Señorío, la zona que en ocasiones se designó como uno de los ejemplos de ciudad fantasma, de modelo de fin de ciclo.

---

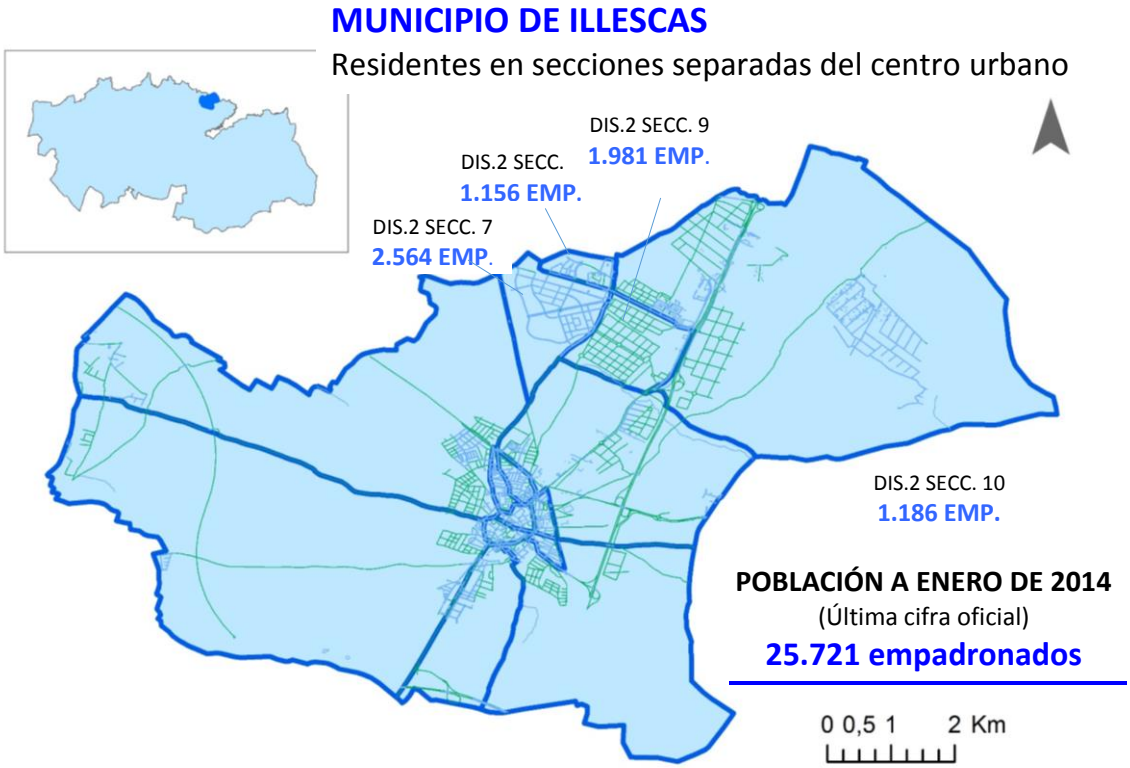
[1] Datos a junio de cada año. Aunque las cifras ofíciales son las que distribuye el Instituto Nacional de Estadística manejamos muy habitualmente el padrón continuo del Ayuntamiento pues nos permite mayor nivel de operatividad.

[2] Más que con la tasa PIB la relación es visible con la estadística de transacciones de vivienda. Nada sorprendente por otra parte.

A modo de muestra es interesante un pequeño debate entre el Ayuntamiento y la cadena de televisión Cuatro. En un reportaje emitido en televisión en verano de 2014 aparecía una mujer quejándose de sus condiciones de vida en este barrio. En el documental se hacía una presentación poco amable de El Señorío que es respondido en nota de prensa por el Ayuntamiento de Illescas. Extraemos dos párrafos de este comunicado ante la emisión del programa 21 días:

> "*El Ayuntamiento de Illescas ante las afirmaciones que se han realizado en el programa de Cuatro, 21 días […] niega categóricamente que El Señorío sea una "urbanización fantasma" [..] siendo una falta de respeto absoluta para este Ayuntamiento, y en especial y de manera muy grave, para sus vecinos, el categorizarlo de esta manera.*
>
> *El Señorío de Illescas NO es una urbanización, sino un barrio de Illescas, y como barrio de Illescas cuenta con todos los servicios municipales, como recogida de basuras, limpieza vial, mantenimiento de zonas verdes, oficina municipal, etc…."*

Por poner un contraejemplo de la información que contenía este programa, ya un año antes, en 2013, el diario El País parecía bendecir al Señorío en su reportaje "La otra Seseña empieza a habitarse" en la que mostraba una cara bastante más agradable de la que había venido siendo habitual. En un extenso reportaje incluía declaraciones de vecinos bastante satisfechos que declaraban tener todos los servicios necesarios. Los entrevistados también coincidían en que la bajada de los precios de las viviendas estaba atrayendo a nuevos residentes. Recuérdese una vez más que estamos hablando de la misma línea fronteriza con la Comunidad de Madrid.



En este mismo reportaje lo que peor se valoraba eran las comunicaciones con el núcleo urbano de Illescas. Como sabemos para ir de un lugar a otro hay dos caminos, uno bordeando un polígono industrial y otro atravesando un paso a nivel sin barrera.

En cuanto a la población residente en El Señorío, el Ayuntamiento estimaba el pasado año 2014 en diez mil los residentes, añadiendo de este modo más de tres mil vecinos sin empadronar a los seis mil de la última cifra oficial (dato INE). Antes de la crisis vivían aquí poco más de dos mil personas.

El Señorío ha crecido al mismo tiempo que entre los antiguos vecinos han ido desapareciendo las reticencias ante la llegada de nuevos residentes. Esta distancia visible en las encuestas que el propio Ayuntamiento realizó años atrás constataba que una parte de la población valoraba negativamente la llegada de nuevos vecinos[3].

Destacando la importancia que en el conjunto de la localidad adquiere El Señorío, y al que habría que sumar el resto de barrios y urbanizaciones externos al núcleo urbano, el mayor de ellos la Urbanización Dehesa de Moratalaz, pasamos a observar por medio de una pirámide lo ocurrido a nivel demográfico.

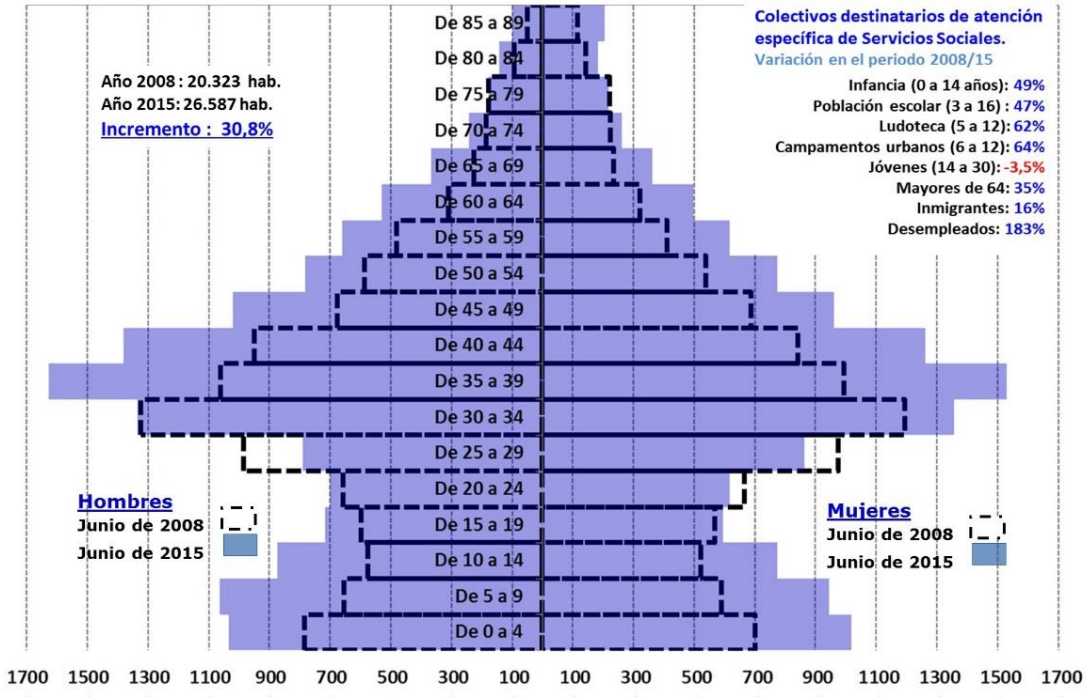
Casi la tercera parte de los vecinos de Illescas viven fuera del núcleo urbano principal.

Además del incremento del 30% de población desde el inicio de nuestro plan de integración en 2009, lo más destacable es que parte de los jóvenes se ha marchado. Ciertamente la cifra no es muy elevada pero la coexistencia entre el crecimiento demográfico y la emigración de parte de la población joven llama la atención. Basta con mirar en la pirámide el escalón existente entre el grupo de 30 a 34 años y el siguiente hacia abajo en edad.

La población se incrementa un tercio, como hemos visto sobre todo en El Señorío y entre las personas de 30 a 45 años. Si nos fijamos en los grupos a atender desde los distintos servicios del Ayuntamiento, existe un incremento de la población infantil a quienes hay que atender en colegios y guarderías (49%), destinatarios de servicios de ludoteca (62%), de campamentos urbanos (64%), y de mayores de 65 años posibles usuarios de la prestación de ayuda a domicilio (35%). Lógicamente los desempleados aumentan también su número en el periodo de referencia; lo veremos con detalle.

[3] Agenda Local 21 de Illescas (2001). Capítulo sobre Participación ciudadana, Encuestas a la población adulta. Disponible en www.diputoledo.es

Estructura de la población por sexo y edad (2008 y 2015)



Comparación de la evolución demográfica. Illescas – Comunidad de CLM (2008/15)

ILLESCAS

Pobl. en 2008 (jun): 20.323
Pobl. en 2015 (jun): 26.587

Pobl. de cero a 10 años .
En 2008: 2.933
En 2015: 4.432

Pobl.de 20 a 29 años .
En 2008: 3.285
En 2015: 2.969

Pobl. de 16 a 64 años .
En 2008: 14.578
En 2015: 18.369

Pobl. mayor de 65 años .
En 2008: 1.668
En 2015: 2.254

Fuente: Padrón Continuo Ayto.

Castilla-La Mancha

Pobl. en 2008 (ene): 2.043.100
Pobl. en 2015 (ene): 2.078.611

Pobl. de cero a 10 años .
En 2008: 224.374
En 2014: 237.776

Pobl.de 20 a 29 años .
En 2008: 299.064
En 2014: 249.566

Pobl. de 16 a 64 años .
En 2008: 1.349.214
En 2014: 1.360.925

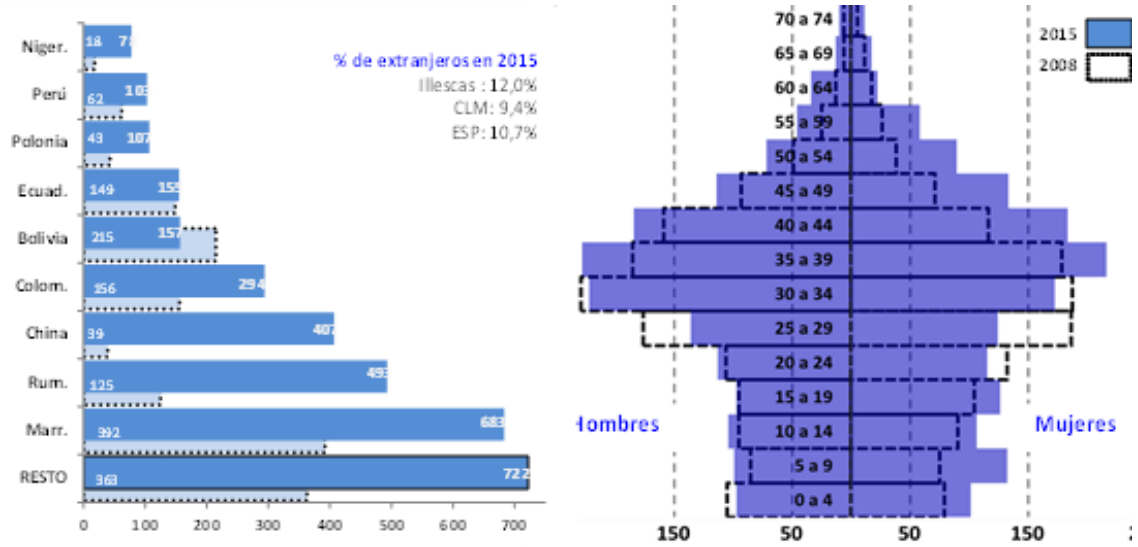
Pobl. mayor de 65 años .
En 2008: 362.035
En 2014: 375.193

Fuente: INE. Expl. Est del Padrón.

En el conjunto de Castilla La Mancha hay cierta estabilidad demográfica después de un año de descenso de residentes pero, como en Illescas, ahora residen menos jóvenes. Este descenso ha significado una bajada del 17% en este grupo de edad para la comunidad, mientras que en Illescas la reducción no llega al 10%. En cualquier caso, las diferencias más importantes entre la región e Illescas son las asociadas a la juventud que sigue definiendo el perfil demográfico de Illescas.

Volviendo de nuevo a los jóvenes que dejan Illescas es también destacable el proceso seguido por los extranjeros. Entre estos, los que se marchan son mayores, en edad, que los españoles, fundamentalmente del grupo de 25 a 34 años. También se han ido una parte de los dos centenares de bolivianos, mientras que los residentes chinos se han multiplicado, al igual que los rumanos, aunque estos últimos en menor medida.

Población extranjera por nacionalidad, y sexo edad (2008//15)



Las extranjeros en la localidad suman 3.199 personas, el 12% de la población, un punto y medio menos que en 2008 y un porcentaje tres puntos superior al regional, el mismo que entonces. Con respecto a Parla, la ciudad de referencia más cercana, la diferencia es un poco mayor al continuar la localidad madrileña en una tasa del 22%.

En cuanto al nivel de estudios de los residentes, según el último censo, el 78% de los mayores de 16 años tienen un nivel de secundaria obligatoria o mayor, por lo que en comparación con el censo anterior (58%) de 2001 el nivel ha mejorado muy significativamente. A día de hoy el nivel de cualificación de la población sigue siendo menor que el de Toledo capital, pero mayor que el de Parla.

Acerca del nivel de formación de los extranjeros residentes, no existen datos certeros porque el último censo tiene un amplio margen de error. No obstante podemos estimar que la mitad tiene un nivel inferior a la secundaria, si bien existen diferencias según nacionalidades. A partir de los datos que manejamos en Servicios Sociales, el nivel de cualificación de este colectivo es una de las variables destacables a la hora de definir el mapa de la vulnerabilidad en el municipio.

Descenso del desempleo.

Si hacemos un sencillo cálculo entre desempleados registrados en el Servicio de Empleo y trabajadores en situación de alta en la Seguridad Social, podemos estimar que el desempleo en Illescas a mediados de 2015 afecta al 26% de las personas que desean trabajar. El total para Castilla-La Mancha es el mismo, por lo que podemos estimar que la tasa de paro EPA, no disponible a nivel municipal, sería también similar a la regional (27%) y por tanto superior a la media nacional (22,4%).

La situación de Illescas en cuanto a volumen de desempleados es parecida a la de ciudades de parecido tamaño de la región, como las denominadas *agrociudades* que presentan tasas similares pero más bajas que Talavera de

La Reina o Puertollano (por encima del 35%). Caso aparte son las capitales de provincia y Toledo, la capital regional, con sólo el 10%.

Como se ha indicado, la novedad más destacable en esta nueva legislatura en el área de empleo es la puesta en funcionamiento del Plan de Empleo Regional Extraordinario y Urgente que debe ofrecer trabajo a 60 mil personas en dos años. Como se fundamenta en el borrador presentado:

> *"el panorama laboral y social que emerge en la región nos urge adoptar medidas extraordinarias y urgentes para evitar la aparición de bolsas de paro estructural que después será muy difícil de gestionar"*

Entre las medidas se ofrecen ayudas a empresas y ayuntamientos para que contraten a personas mayores de 55 años, jóvenes, y sobre todo a desempleados con cargas familiares que hayan agotado las prestaciones. Estos últimos son contratados a través de los municipios, por lo que podemos considerar que una parte importante de este gran proyecto puede asimilarse a los tradicionales planes sociales de empleo.

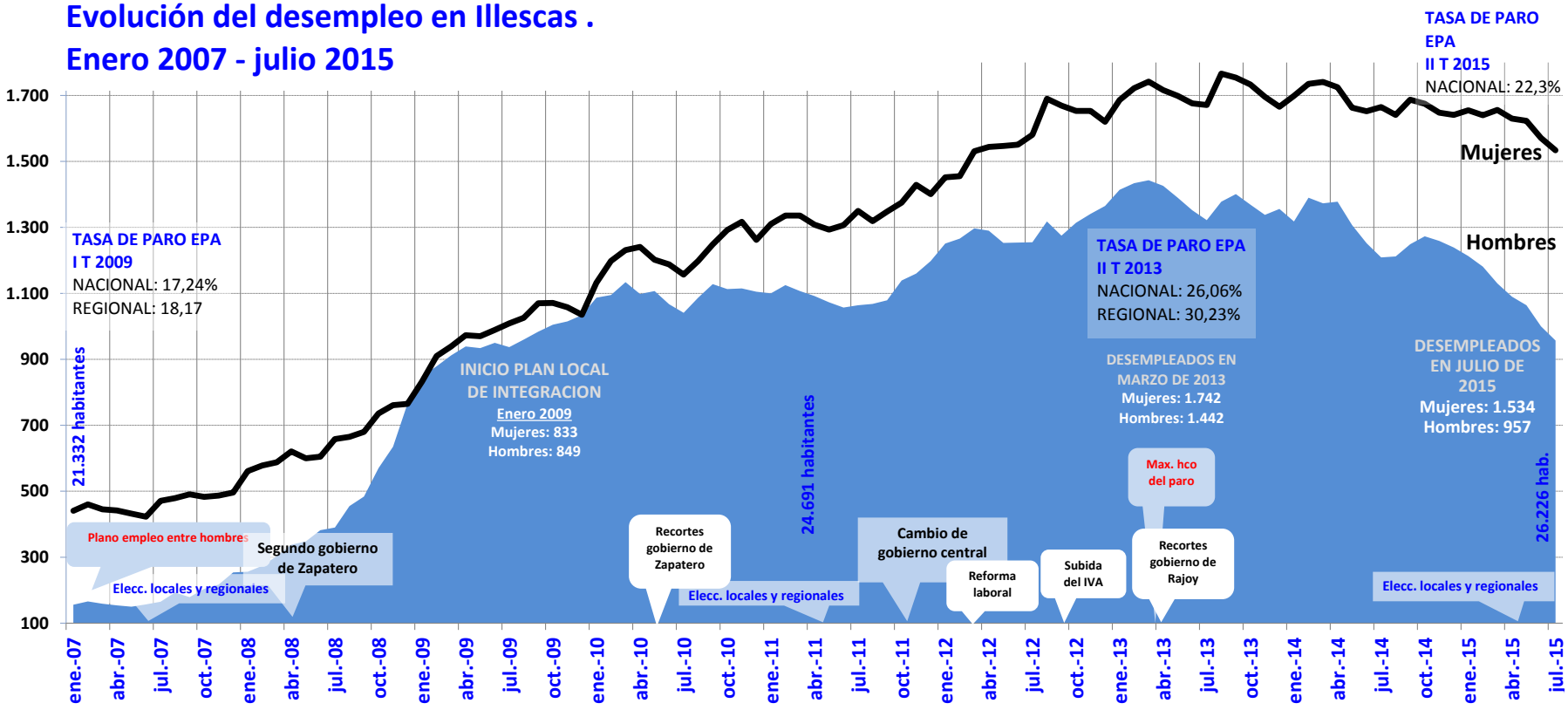
No entramos en detalles, pero en lo concerniente a Illescas ayudarán a dar respuesta específica a casi 200 personas mayores de 55 años que cobran subsidio y que necesitan cotizar de cara a su jubilación, a más de un centenar de jóvenes menores de 25 años registrados en el servicio de empleo y que no cuentan con la secundaria obligatoria (aunque seguro hay bastantes más sin estar registrados), y en general a más de un millar de personas desempleadas que no reciben ninguna prestación o subsidio, siendo quizás la mitad de ellas miembros de hogares en donde no existen ingresos.

En el siguiente gráfico mostramos algunos detalles acerca de cómo ha ido evolucionado en Illescas el desempleo, y sobre la forma en que se distribuyen los parados a mediados de 2015. Como se observa, la amplia mayoría de las personas no reciben prestación (57%) pero serían muchas más en el caso de que el Ayuntamiento no hubiera hecho un importante esfuerzo durante los últimos años para convocar planes de empleo con presupuesto propio una vez suprimidas las ayudas regionales destinadas a este fin durante la última legislatura. El empeño del Ayuntamiento fue incluso más allá al ampliar los empleos de tres a seis meses, con lo cual una vez finalizaban los contratos permitieron reincorporar a las personas al ciclo de prestaciones y subsidios.

El impacto por tanto fue muy destacable para no desvincular definitivamente del mercado de trabajo a una parte muy importante de la gente. Otra cuestión diferente es hasta qué punto han sido de utilidad para activar la empleabilidad futura de los beneficiarios más allá de esta desvinculación permanente.

Por otra parte, estos planes son clave para entender cómo se prestan parte de los servicios locales a la vez que se distribuye el empleo público temporal a las personas en peor situación económica y social. En el caso de Illescas se han realizado 845 contrataciones desde el año 2010, contando las previstas en 2015 con presupuesto exclusivo del Ayuntamiento y las financiadas en el periodo 2010/11 con fondos regionales.

Evolución del desempleo en Illescas .
Enero 2007 - julio 2015



VARIACION DEL DESEMPLEO REGISTRADO DESDE INICIO 1er PLIS
(enero 2009 - julio 2015)

Illescas: 48%
CLM: 38%
España: 22%

Hombres: 13%
Mujeres: 84%

Menores de 25 años : -14%
De 25 a 44 años: 25%
Más de 45 años: 139%

Industria: 6%
Construcción: -38%
Servicios: 70%
Sin empleo anterior: 1.116%

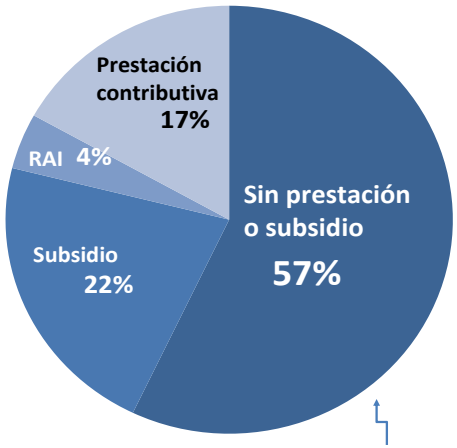
Españoles: 292%
Extranjeros: 344%

Hom. españoles: 10%
Hombres extr. -15%

Muj. españolas: 61%
Muj. extranjeras: 74%

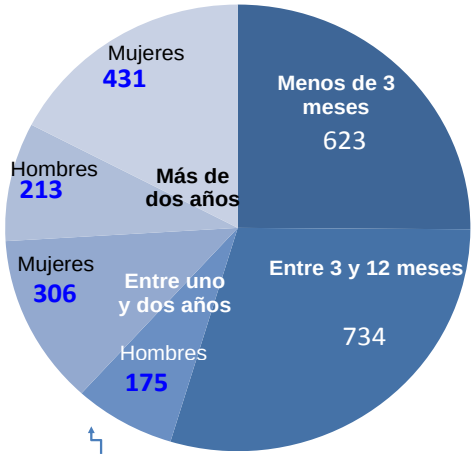
Analf o sin est.: -37%
Primaria: 135%
Secundaria: 68%
Universitaria: 243%

Desempledos por tipo de prestación o subsidio que reciben.



1.422 personas sin conbertura

Desempledos por tiempo inscritos en el Serv. Público de Empleo.



1.125 personas llevan más de un año en paro

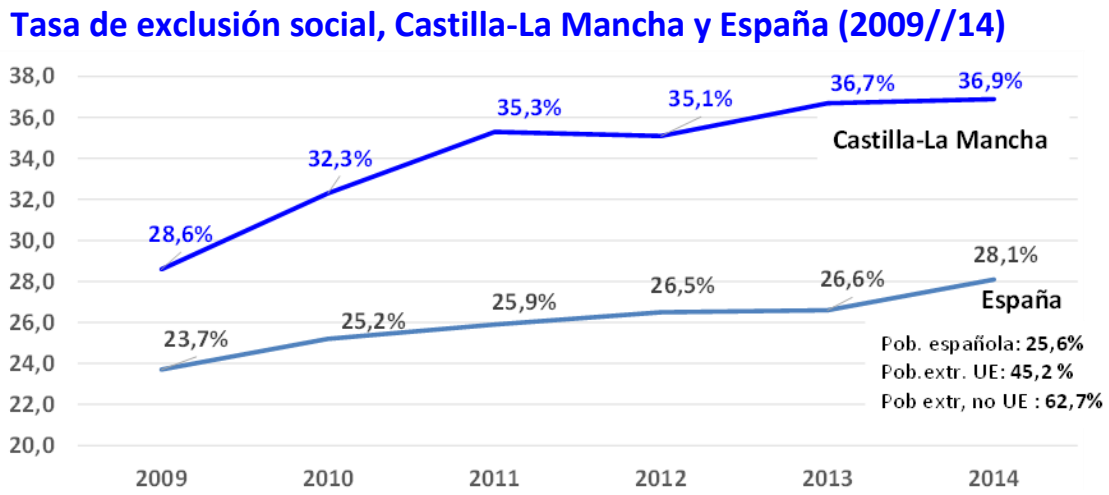
Exclusión social record.

Además de que los efectos sociales suelen ser posteriores a los económicos, los indicadores sociales como la pobreza, la exclusión, el reparto de la renta o las condiciones de vida, suelen ser publicados a continuación de los índices que guardan relación con la actividad económica, por lo general año y medio más tarde. Es el caso de la Encuesta de Condiciones de Vida que ofrece datos con buen nivel de precisión hasta el ámbito regional.

Este desfase entre estadísticas de uno y otro tipo no es aplicable desgraciadamente en el caso de los indicadores de ámbito local al no existir información a este nivel, y mucho menos sobre condiciones de vida. Ciertamente, cada vez son más fáciles de emplear datos de tipo demográfico pero poco más, el resto de registros se encuentran todavía ocultos.

A la espera de que España siga dando sus primeros pasos en transparencia y acelere el ritmo en este sentido, podemos destacar las recientes publicaciones referentes al gasto de los municipios por partidas presupuestarias, tipos de impuestos, deuda, etc. Últimamente también han aparecido datos inéditos sobre la distribución de la renta a nivel de localidad aunque las cifras que el ministerio de Hacienda ofrece son de 2007.

Indicado esto acerca de la limitación de la información (utilizaremos algunos de estos pocos datos disponibles) se expone en el siguiente gráfico hasta qué punto la exclusión afecta a los ciudadanos. Como se puede observar, la evolución es negativa y más que en el conjunto de España en la comunidad de Castilla-La Mancha. Si trasladásemos estas proporciones a la población empadronada en Illescas obtendríamos entre ocho y diez mil personas en situación de exclusión, entendiendo por esta la situación que queda definida según el índice AROPE.



Fuente: Encuesta Nacional de Condiciones de Vida (varios años). Indicador AROPE.

Y ¿qué es el índice AROPE qué emplea la Unión Europea?, brevemente podríamos decir que es el dato formado a partir de tres situaciones que son: 1) el nivel de pobreza, 2) la privación material y la 3) intensidad del empleo por hogar. Cuando una unidad familiar se encuentra al menos en una de estas tres situaciones se considera que está en riesgo de pobreza o exclusión.

Podemos estimar que más de ocho mil vecinos de Illescas se encuentran en riesgo de pobreza o exclusión.

Como indicamos en el siguiente cuadro, el 22% de la población de España se encuentra en situación de pobreza relativa, es decir, por debajo del 60% de la mediana de ingresos. Hablaríamos de seis mil personas en Illescas si seguimos extrapolando para el municipio en el sentido en que lo hemos hecho para el indicador AROPE. Esto es, para el caso unos ingresos por debajo de 16 mil euros anuales para una pareja con dos niños pequeños. Desde luego unas cifras que apenas supera nadie entre los varios centenares de familias que atendemos en Servicios Sociales. Además, con seguridad hay bastantes familias de la localidad por debajo de ese umbral que no nos demandan la más mínima ayuda puntual. Es decir, hablamos de algo así como familias mileuristas formadas por dos adultos y dos niños pequeños, o bien familias con otra composición equivalente a la hora de hacer el computo (tres adultos con unos ingresos en torno a mil euros mensuales, por ejemplo).

Si estimamos a nivel local estos dos indicadores, que junto a la pobreza forman el índice AROPE, nos encontraríamos con más de cuatro mil personas en situación de privación material y un número similar que viven en hogares con baja intensidad de empleo.

El pasado año 2014 los Servicios Sociales facilitamos ayudas de alimentación a alrededor de 300 familias

Entre la amplia mayoría de ciudadanos que utilizan de modo continuado los Servicios Sociales es constatable un nivel de privación generalizado. La pobreza energética está muy extendida, la imposibilidades de afrontar gastos imprevistos es común, y casi lo mismo si hablamos de impagos en vivienda. De las 700 familias que se vienen atendiendo anualmente, tres de cada cuatro tienen problemas económicos, y a más de 300 de ellas se les han proporcionado ayudas para alimentación en algún momento del año. Estamos hablando de más de mil personas, lo que significa en torno al 4% de la población, que puntualmente o de manera continuada necesita ayuda en lo más básico.

INDICADORES DE POBREZA Y TASA AROPE

ESPAÑA 2014

POBREZA RELATIVA: 22,2% (ESP) **– 28,4** (CLM)

Personas con menos de 60% de la mediana de ingresos por hogar.
Ejemplos: *menos de 16.719 para una familia de dos adultos con dos niños, *una hogar de una sola persona con menos de 7.961 euros anuales de ingresos

PRIVACION MATERIAL: 17,8% (ESP) **– 16,8%** (CLM)

Personas que viven en hogares que carecen al menos de tres conceptos siguientes: 1) no tener deudas de alquiler o hipoteca, 2) poder mantener la temperatura adecudad de la vivienda, 3) poder hacer frente a gastos imprevistos, 4) poder comer carne o pescado al menos una vez cada dos días, 5) poder ir de vacaciones al menos una semana al año, 6) coche, 7) lavadora, 8) televisión, 9) teléfono.

HOGARES CON BAJA INTENSIDAD DE EMPLEO:
13,1% (ESP) **– 14,9%** (CLM)

Hogares en los que sus miembros en eda de trabajar lo hicieron por debajo del 20% de su potencial. Se calcua en función de todo el año de referencia. Ejemplos: un hogar de dos adultos con uno de ellos trabajando a media jornada no estaría dentro de este grupo porque su potencial seria del 25%, en cambio sí lo estaría si esta persona solo hubiera trabajado 6 meses en el año de referencia.

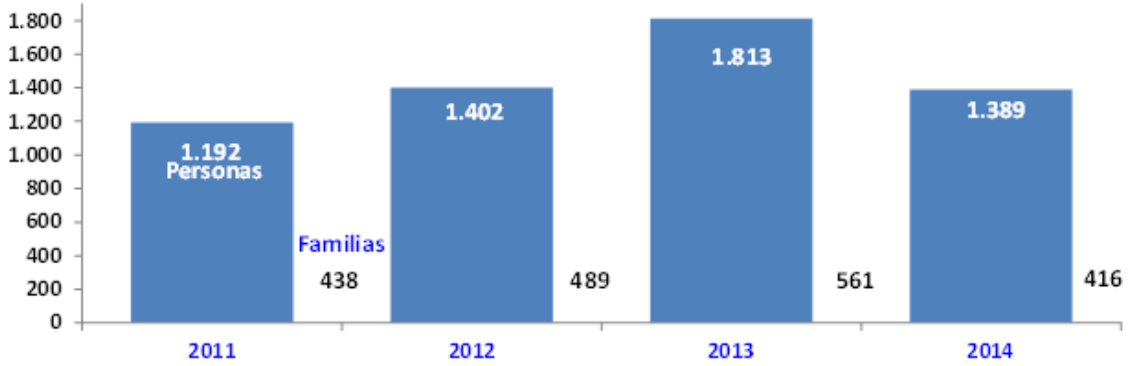
Según el indicador AROPE una persona en riesgo de pobreza y exclusión es aquella cuyo nivel de renta se encuentra por debajo de umbral de pobreza Y/O sufre privación material Y/O residen en un hogar con baja intensidad del empleo

Indicador AROPE 2014
España: 28,1%
Castilla La Mancha: 36,9%

Se trata en definitiva estimaciones extraídas a partir de índices oficiales del Instituto Nacional de Estadística y cuyas proporciones aplicamos a las cerca de 9.000 unidades familiares de Illescas. Hay otros índices, como el que emplea el servicio de estudios de Cáritas sobre las situaciones de pobreza severa (menos de 306 euros al mes en un hogar unipersonal, el doble en caso de una pareja con dos hijos), y que afectaría al 6,4% de la población de España. De seguir tomando los datos nacionales como referencia, para Illescas hablaríamos de alrededor de 400 familias por debajo de ese umbral.

Las cifras encajan, ya sea tomando las estimaciones de datos a nivel nacional o bien utilizando nuestras cifras o las de Caritas Illescas. Como se observa en el gráfico, el máximo de familias que acudieron a esta entidad a por alimentos fue de 561 en el año 2013. Su reparto de comida se hace una vez al mes por familia, parte de ellas acudieron todos los meses pero no todas; de hecho el pasado año fueron mensualmente a por un lote de alimentos una media de 250 familias, una cifra menor al número que de modo periódico recibió vales para supermercado por parte de los Servicios Sociales.

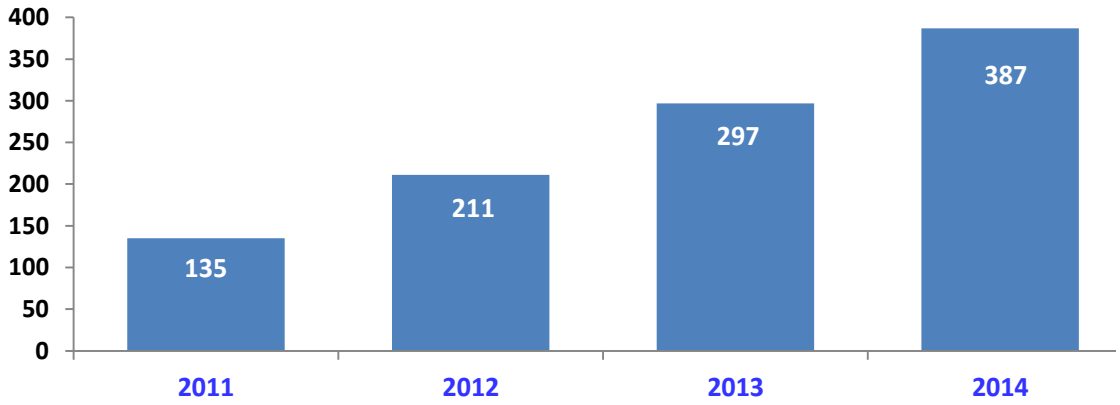
Personas y familias que han recibido alimentos de Caritas Illescas (2011/14)



Fuente: Memorias anules de Caritas Parroquial de Illescas.

A partir de la información de que disponemos este año 2015 se volverá a reducir el número de familias que reciben alimentos de Cáritas. Entre las razones de este descenso destacan dos: en primer lugar la ayuda ofrecida desde Servicios Sociales que sigue creciendo, y en segundo lugar debido a que parte de los usuarios al tener esta fuente de entrada de suministros ya desestiman los comestibles aportados por esta entidad (pasta, arroz o legumbres), que también les entran vía Cruz Roja y la Asociación de Inmigrantes AISA gracias al Banco de Alimentos de Toledo y al FOGASA. Como es lógico, además, la reducción de la demanda de alimentos guarda relación con el descenso del desempleo y el mantenimiento de las prestaciones y subsidios.

Familias que han recibido vales de supermercado de Servicios Sociales (2011/14)

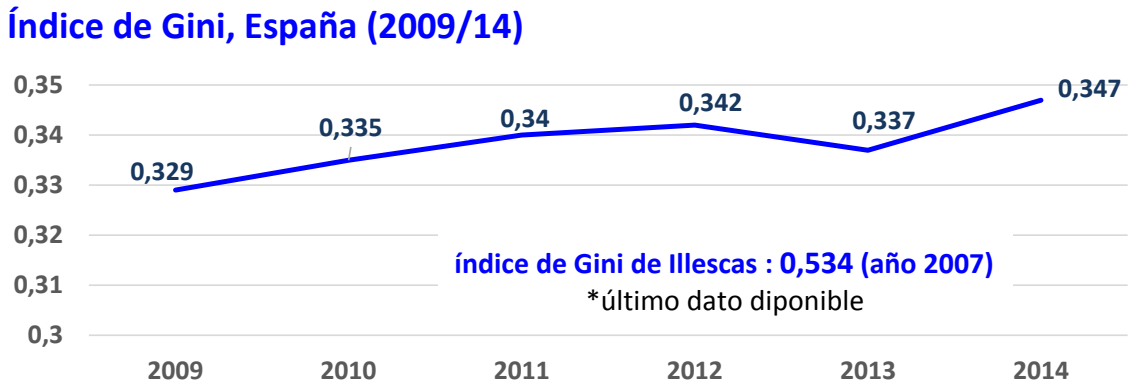


*Incluye familas con y sin expediente abieto en el Centro Social.

Reparto de la renta muy desigual.

Además de los índices de pobreza o privación material cuando se habla de precariedad social o exclusión se suele hablar de reparto de la renta. De hecho los índices que se refieren a estos conceptos son relativos al estar basados en cómo se distribuye la renta entre las personas por lo cual realmente están midiendo la desigualdad. Es decir, en el caso de un país hipotético que tuviera la mitad de renta media que España pero en la que todos sus habitantes tuvieran la misma renta, la pobreza seria cero, y no el 22% como en nuestro caso. Indicada esta situación como ejemplo para situarnos vemos que es lo que entendemos por el índice de Gini.

Este índice es empleado para medir cualquier forma de distribución desigual mediante un número entre 0 y 1, en donde el valor 0 se corresponde con la perfecta igualdad (todos tienen los mismos ingresos) y el valor 1 se corresponde con la perfecta desigualdad (una persona tiene todos los ingresos). En España el índice se ha ido elevando desde el inicio de la crisis hasta el 0,347 en el año 2014, alejándose cada vez más de la media de la Unión Europea (0,30). La evolución se muestra en el siguiente gráfico en donde ya adelantamos el único dato disponible para Illescas; nada menos que el 0,53 en el año 2007, es decir antes del cambio de ciclo económico, por lo que podemos suponer que a día de hoy esta desigualdad será superior, y según algunos datos que venimos mostrando puede que bastante.



De los 450 municipios de España que en el año 2007 contaban con más de 15 mil residentes, Illescas ocupaba el décimo puesto entre los que tienen una distribución de la renta menos equitativa. Así se pone de manifiesto a partir de la información de la renta personal publicada por el Ministerio de Economía y Hacienda, y aplicando a cada localidad el coeficiente de Gini.

Según Hacienda el 0,1% de los declarantes, es decir, apenas media docena de personas físicas de Illescas, poseen más del 8% de toda la renta del municipio, y en torno a ochenta personas más del 20%.

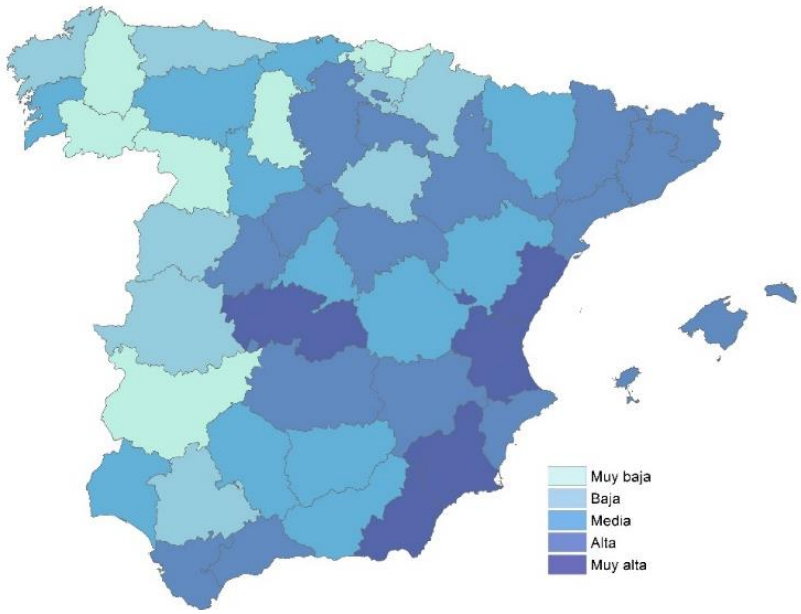
Marco local muy frágil.

Los efectos de la crisis no han sido los mismos para todos ni en todas partes. Desde los municipios se ha hecho frente como se ha podido al vendaval de dificultades. No es extraño que con el panorama expuesto los distintos grupos políticos hayan considerado conveniente generar todo el empleo protegido posible. Tampoco que se hayan multiplicado las ayudas de emergencia.

Recientemente el Consejo Superior de Investigaciones Científicas publicaba el estudio *Atlas de la crisis; impactos socioeconómicos y territorios vulnerables en España*[4], uno de los estudios comparativos de referencia acerca del grado de repercusión que la crisis económica ha tenido en cada una de las provincias y en los 363 municipios que en enero de 2006 tenían más de 20 mil residentes. Aunque Illescas no entraba por número de habitantes dentro de las poblaciones analizadas en este estudio, pudimos incorporarlo posteriormente al contar con todos los indicadores que entraban en el análisis[5].

A través de la evolución de 15 indicadores provinciales y 8 locales, se comprobó que el impacto de la crisis no había sido el mismo en ciudades de una misma región o del mismo tamaño. A nivel nacional, los resultados mostraron que una línea imaginaria entre Irún y Huelva dividía a la península; la parte Este más vulnerable ante la crisis, y la Oeste más resistente. Las provincias más sensibles fueron Castellón, Murcia, Valencia, Almería, Toledo, Alicante, Barcelona, Málaga, Tarragona y Lleida.

Índices provinciales de vulnerabilidad ante la crisis



En los territorios vulnerables existió mayor exposición al riesgo al haberse especializado en actividades de baja productividad y cíclicas como la construcción, las industrias auxiliares o los servicios al consumo con elevados niveles de empleo poco cualificado. El hecho de haber tenido o no burbuja

[4] Méndez, R.; L.D. Abad y Echaves, C. (2015). Atlas de la crisis. Impactos socioeconómicos y territorios vulnerables en España. Valencia, Tirant lo Blanch.
[5] Tenemos que agradecer la información facilitada a Ricardo Méndez Gutiérrez del Valle, y a Coro Chasco Yrigoyen.

inmobiliaria explicaba en buena medida el hecho de haber sido capaz de resistir o no. Ciudades como Villanueva de la Serena (Badajoz) fueron menos vulnerables al estar su economía basada en el sector agroalimentario y no haberse desviado de su tradicional línea, o bien capitales como Lugo, Orense o Badajoz que se implicaron muy poco en la burbuja por lo que pudieron resistir, gracias también al empleo público que las mantuvo a salvo. En cambio quedaba evidenciada la intensidad del litoral mediterráneo como epicentro del impacto de la crisis.

Como decíamos, para construir el índice sintético de vulnerabilidad de las localidades se utilizó la evolución de 8 indicadores en el periodo 2006/13. Estos fueron los siguientes: 1) compraventa de viviendas, 2) precio de la vivienda, 3) ejecuciones hipotecarias, 4) evolución del número de empresas, 5) afiliados a la Seguridad Social, 6) PIB por habitante, 7) número de desempleados, y 8) población inmigrante . El índice sintético de vulnerabilidad que construyen los autores del estudio es la suma de los indicadores parciales dividida por 8. Valores positivos representan mayor vulnerabilidad a la crisis y negativos lo contrario.

Impacto de la crisis en los municipios de Castilla-La Mancha

	En el mercado inmobiliario.			En los ámbitos demográfico, económico y laboral.				
	V1	**V2**	**V3**	**V4***	**V5**	**V6**	**V7**	**V8**
Albacete	-77,8	-28,9	349,8	2,6	2,3	154,0	-13,8	36,2
Almansa	-75,1	-12,2	104,5	-13,1	-10,9	96,5	-19,0	18,6
Hellín	-84,4	n.r	239,5	1,18	-6,9	105,4	-22,1	1,7
Villarrobledo	-78,1	-13,6	157,8	-8,1	-14,6	177,8	-18,5	25,2
Alcázar	-70,7	n.r	347,8	-0,9	5,96	170,4	8,06	59,3
Ciudad Real	-82,6	-26,4	424,3	0,7	18,4	143,8	-15,4	42,2
Illescas	**-93,0**	**-34,7**	**734,1**	**20,5**	**-11,2**	**530,2**	**-26,3**	**139,2**
Puertollano	-73,8	-16,7	162,0	13,0	7,31	114,7	-5,3	147,8
Tomelloso	-82,0	-14,7	479,2	2,5	-19,1	269,4	-26,0	53,5
Valdepeñas	-82,4	-9,3	285,0	-11,5	-7,9	143,7	-13,2	71,2
Cuenca	-79,7	-19,2	184,2	4,78	15,5	172,6	-12,7	97,3
Azuqueca	-76,7	n.r	495,2	-23,6	-6,5	388,6	-19,7	125,6
Guadalajara	-86,1	-49,3	495,2	-8,1	11,2	253,8	-15,2	79,7
Talavera	-56,8	-39,9	311,1	2,6	2,3	154,0	-25,9	57,3
Toledo	-56,1	-36,8	444,1	-13,1	-10,9	96,5	-9,2	44,6

V1. Venta vivienda 2006/13 (%) **V4**. Evolución PIB 2006/12 (%) **V7**. Afiliad S. Soc. 2006/12
V2. Precio vivienda 2006/12 (%) **V5**. Nº empresas 2006/12 (%) **V8**. Pobl. extrj.2006/13 (%)
V3. Ej. hipotecarias 2006/13 (%) **V6**. Desempleo 2006/13 (%)

Los indicadores seleccionados nos parecen adecuados, excepto que se utilice la estimación del PIB del Instituto Klein, y sólo este indicador, para introducir

una variable que haga referencia a la prosperidad del municipio. Desde nuestro punto de vista lo ideal hubiera sido incluir una variable más con la renta media por habitante o la estimación de ésta, si bien el problema radica en que este dato no está disponible.

No es lo mismo PIB por habitante que renta por habitante. El PIB va unido a la producción, a la generación de riqueza y depende en gran medida de los grandes establecimientos productivos (Airbus en nuestro caso), mientras que la renta está ligada a los ingresos de los residentes. Por eso no es extraño que localidades de baja población con gran tejido industrial destaquen como municipios muy ricos, o que Illescas aparezca con un PIB por habitante de 16.600 euros en 2006, mientras que un año antes tuviera, según Hacienda, una renta media de 10.600.

Es por esta razón por la que además de recalcular de nuevo los índices de los municipios de Castilla La Mancha, al existir errores en el estudio original, hemos construido dos indicadores sintéticos finales que se muestran en la siguiente tabla. El primero de ellos, ISV1, es el mismo que se presenta en el estudio de referencia de los investigadores del CSIC pero incluyendo a Illescas y recalculando los índices del resto de localidades.

Índices de vulnerabilidad a la crisis de los municipios de Castilla-La Mancha.			
	ISV1*	**ISV2****	
Illescas	0,75	**1,14**	Vulnerabilidad **MUY ALTA** (0,81 a 2)
Azuqueca	1,00	**0,83**	
Guadalajara	0,75	**0,71**	Vulnerabilidad **ALTA** (0,31 a 0,80)
Tomelloso	0,50	**0,71**	
Hellín	0,43	**0,67**	
Albacete	0,00	**0,14**	Vulnerabilidad **MEDIA** (-0,30 a 0,30)
Toledo	0,25	**0,14**	
Villarrobledo	0,25	**0,14**	
Ciudad Real	0,00	**0,00**	
Talavera	0,00	**-0,14**	
Almansa	0,00	**-0,29**	
Alcázar de S. Juan	-0,43	**-0,50**	Vulnerabilidad **BAJA** (-0,31 a -0,80)
Cuenca	-0,75	**-0,71**	
Valdepeñas	-0,50	**-0,71**	
Puertollano	-1,00	**-0,86**	Vulnerabilidad **MUY BAJA** (-1,21 a -2)

*ISV1: Índice con misma metodología que el estudio de referencia (8 variables)
** ISV2: Índice con la variable sobre la evolución del PIB suprimida (7 variables).

El segundo ISV2 es el mismo indicador pero eliminando la variable PIB per cápita. No es que la introducción del indicador sea errónea sino que está

midiendo lo que realmente mide, es decir, la evolución de las grandes empresas de la localidad como por ejemplo Airbus, con más de 700 empleados, la amplia mayoría no residentes en la localidad, y que en el caso de Illescas sesga estadísticamente en tal medida que en absoluto resulta válida para un cualquier enfoque desde Servicios Sociales.

Es muy importante tener en cuenta que el índice no representa la realidad económica de los municipios, sino la intensidad del impacto provocado por la crisis y posteriormente por las políticas de austeridad. El hecho de que una ciudad esté en peor situación no implica tener peor índice. Por ejemplo Toledo, con sólo un diez o doce por ciento de desempleo estimado EPA, puntúa por encima que Talavera en impacto de la crisis cuando sabemos que esta ciudad supera en multitud de indicadores de precariedad a la capital regional. Lo mismo cabe decir de Puertollano, que a pesar de contar con una elevada tasa de desempleo ha tenido la menor vulnerabilidad a la crisis del conjunto de ciudades analizadas.

En resumen, el índice sintético de vulnerabilidad mide lo que ha de medir: la repercusión y el grado de fragilidad ante esta crisis concreta. A partir de la evaluación de la acción política y técnica, tanto de este como de otros muchos indicadores, queda el reto de mejorar técnicamente y generar procesos adecuados de aprendizaje. Lo que ha ocurrido ¿podría volver a ocurrir?, ¿puede evitarse?, ¿qué hemos aprendido?, ahora que ya sabemos ¿qué habríamos hecho diferente?

2.- Resultados básicos del PLIS (2009/14)

Consolidación de la Prestación PLIS - Usuarios PLIS y tipos de itinerarios - Prestaciones concedidas.

Tras haber situado al municipio en su contexto es el momento de entrar en los resultados e indicadores de nuestra intervención. Dejamos constancia inicialmente del número de familias atendidas para después ceñirnos a lo realizado en el marco del Plan.

En el último año hemos atendido a casi 700 familias de las que una amplia mayoría se encuentran en situación de evidente necesidad económica.

En la siguiente tabla incluimos la evolución del número de familias atendidas; como se puede observar el incremento de usuarios es evidente y responde al importante incremento del desempleo y la pobreza que desde hace casi una década ha transformado la estructura social.

Familias atendidas en Servicios Sociales (2006/14)					
	2006	2008	2010	2012	2014
Familias con expediente abierto	301	572	776	690	692
Personas que forman las familias	774	1.670	2.047	1.877	2.162

Dentro de estas familias no incluimos a otras muchas que acuden a nuestro Centro con la finalidad de hacer consultas puntuales dado que no se les abre expediente.

En la siguiente tabla se aportan otros indicadores como el total de personas de familias con expediente activo cada año y que atendemos directa y presencialmente. También las intervenciones registradas, más de 25 mil, un dato que incluimos de modo ilustrativo con el fin de mostrar el esfuerzo que

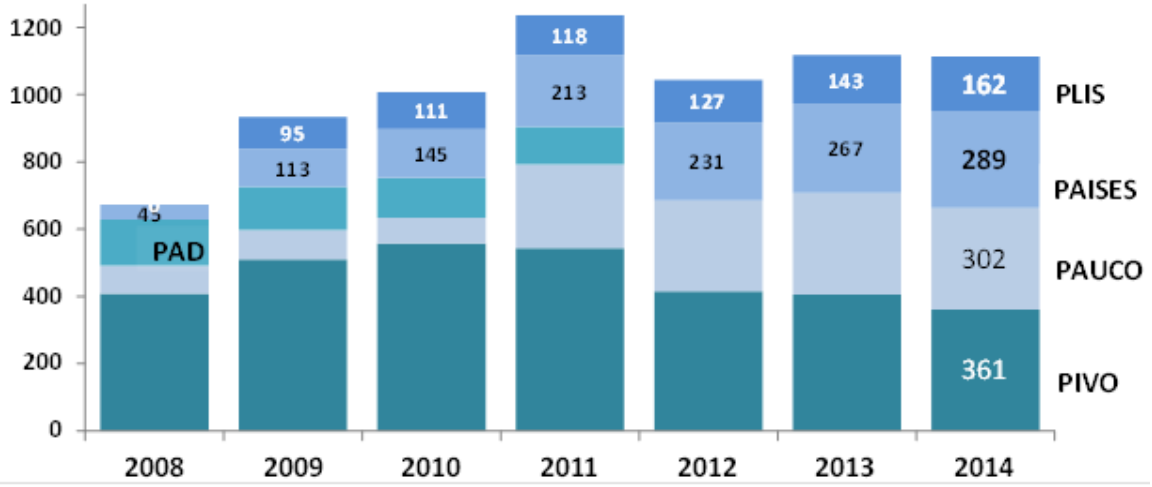
significa mantener nuestra base de datos para la gestión general, y en el caso del Plan Local para el seguimiento de los itinerarios de los participantes.

Servicios Sociales (2008/14) Indicadores básicos de atención prestada				
	2008	**2010**	**2012**	**2014**
Personas atendidas con expte. abierto	**926**	**1.160**	**1.052**	**1.122**
Intervenciones registradas	8.185	17.537	19.438	25.306
Minutos por intervención	24	20	19	**17**
Intervención por familia	12	17	17	**23**
Intervenciones por persona	8	13	12	**17**

Consolidación de la Prestación PLIS

Lo primero a destacar es la consolidación de nuestra prestación PLIS. Anteriormente existía un vacío; la intervención desde el Programa de Atención ante la Exclusión (PAISES) tenía menos peso dada la falta de recursos para atender, mientras que ahora, junto a la intervención en PLIS, suma buena parte del conjunto de nuestra acción.

Personas atendidas por programas del Plan Concertado 2008/14



A partir de 2011 el servicio de ayuda a domicilio se incluye en el programa de familia (PAUCO).

El cambio es sustancial y queremos insistir en ello. En el siguiente gráfico se representan las personas que han pasado por cada programa -por eso algunas personas cuentan dos veces- y en él se observa que de los 1.100 usuarios, más de 400 son de PAISES o PLIS, cuando en 2008 la intervención desde este

programa era prácticamente testimonial. Disponer de recursos ha sido fundamental.

Usuarios PLIS y tipos de itinerarios

Como se puede ver en la tabla siguiente cada año hemos atendido a un mayor número de participantes con itinerario alcanzando en 2014 un total de 162 personas; un número elevado dado el grado de intensidad de la intervención y que nos hace plantearnos que no está lejano el máximo posible de participantes a asumir en el supuesto de no ampliarse los recursos profesionales y las ayudas disponibles (ayudas al alquiler, vales de supermercado, recursos de formación externos, etc.)

El Plan Local ha llenado un espacio de acción muy necesario, no obstante el método exhaustivo de intervención limita el número de usuarios directos.

Es una cuestión a calibrar de cantidad y calidad en la que entran en juego multitud de variables, como el tipo de acciones a desarrollar (mayor oportunidad de intervenciones grupales), la implicación de los usuarios en su propio itinerario, la existencia o no de recursos colaboradores (sobre todo de formación orientada a personas con baja cualificación), la selección de perfiles prioritarios, las posibilidades reales que ofrece el medio para emerger desde la precariedad, etc.

Personas con itinerario PLIS (2010/14)					
	2010	2011	2012	2013	2014
PERSONAS CON ITINERARIO	111	118	127	143	162
Media anual de interv. por persona	61	53	52	55	76
Horas anuales interv. por persona	19,3	18,4	15,3	16,9	21,6

Por otra parte, la demanda de implicación a los participantes es elevada y la exigencia profesional está en consonancia, pues se requiere mucho esfuerzo. Sumado a ello, y como venimos diciendo en nuestros últimos informes anuales, cada vez atendemos a más personas y en una situación más frágil que demanda mayor atención y que precisa una intervención más duradera; se trata de trabajar con personas con mayores dificultades, tanto por su perfil como por el nuevo contexto. El ejemplo más evidente es el de muchos antiguos operarios de la construcción, hoy sin apenas opciones. Muchos de ellos son extranjeros: su perfil es el mismo de hace años pero el nuevo contexto los ha desplazado, esperemos que no de manera definitiva.

Desde 2009, año en que iniciábamos la intervención, hasta final de 2014 hemos intervenido con más de 300 usuarios adultos de los cuales más del 40% han terminado su itinerario exitosamente, otros tantos siguen activos en la prestación y cerca del 20% fueron dados de baja por escaso compromiso con su proceso; una situación poco deseable más habitual entre los hombres que entre las mujeres, las cuales muestran mayor capacidad de compromiso, quizá por asumir en mayor grado responsabilidades familiares no compartidas, quizá por mayor capacidad de adaptación a un apoyo como el que nosotros facilitamos.

Personas con itinerario PLIS de Servicios Sociales y personas beneficiarias (2009/14)	
Personas adultas - con itinerario de Servicios Sociales	**311**
Personas que forman las familias	**1.033**

Estos participantes han contado con un itinerario general y varios específicos en función de sus perfiles y necesidades. En la tabla que mostramos seguidamente se muestra como prácticamente la totalidad de las personas han estado incluidas en el Programa de Familia (sobre todo debido a que este área incluye el objetivo manutención familiar) mientras que sólo la mitad han participado en el Programa de Adaptación Cultural y Psicosocial y por tanto han tenido un itinerario específico para abordar objetivos en este área.

Participantes por programas y años (2010/15)					
	2010	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**
P1. Capacid.empleabilidad.	76	61	25	105	**136**
P2. Apoyo a la familia.	104	90	94	140	**158**
P3. Acceso a la vivienda	58	45	73	103	**112**
P4. Prev. riesgo jóvenes	124	206	216	184	**152**
P5. Adap. Cultur y psicosoc.	44	85	63	68	**81**
TOTAL CASOS	**475**	**608**	**598**	**743**	**803**

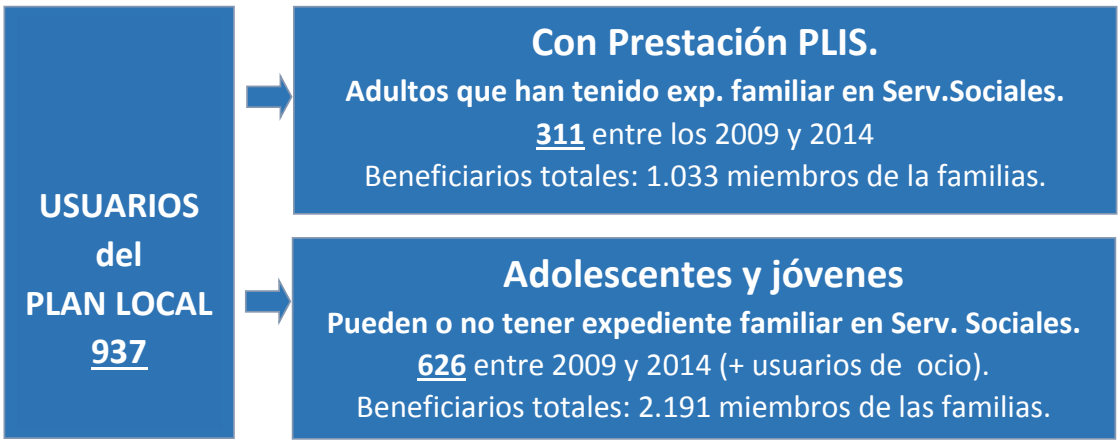
Por otra parte estos datos muestran el carácter urgente de las demandas planteadas; los usuarios se comprometen más a la hora de trabajar objetivos relacionados con las necesidades económicas, la demanda de empleo o las problemáticas relacionadas con la convivencia familiar, y menos con los objetivos relacionados con la adaptación cultural o la participación social, que se perciben menos importantes. Desde nuestro punto de vista, sin embargo, consideramos fundamental seguir apostando por estos objetivos.

En lo que se refiere a los adolescentes y jóvenes estos cuentan con otro tipo de itinerario no dirigido por un profesional de Servicios Sociales del Ayuntamiento. Estos chicos han sido atendidos desde tres proyectos gestionados por Save The Children, que ha intervenido con 626 usuarios directos. El total de personas que forman sus familias supera las dos mil.

Personas con itinerario de Prev. del riesgo en jóvenes, y personas beneficiarias (2009/14)	
Prevención del absentismo y abandono	211
Mejora de habilidades para el empleo	136
Normalización de conductas	279
Total	**626**
Personas que forman las familias	**2.191**

No entramos a detallar objetivos cumplidos en cada uno de estos tres proyectos. En cambio sí queremos llamar la atención acerca de la importancia que para Servicios Sociales tiene contar con recursos externos en comunicación diaria con los adolescentes mediante estrategias de educación de calle. Como sabemos, las problemáticas de los más jóvenes no son las habituales que suelen llegar a los centros de atención social. La gente de esta edad no suele solicitar prestaciones, no existen problemas de impagos o de cortes de luz. En cambio tienen dificultades familiares, de adaptación, de conducta, de relación con iguales, sobre cuestiones formativas, de consumo, ocio… que de no abordarse desde un enfoque diferente no nos llegarían. De ahí la importancia de delegar parte de las tareas con el fin de que la intervención se realice fuera del circuito habitual.

Vistos los usuarios que han contado con un tipo u otro de itinerario, el número total de personas atendidas supera las 900. Si contamos a los miembros de sus familias suman más de tres mil, una cifra superior al 12% de los ciudadanos de Illescas. Es decir, de manera directa y exhaustiva hemos atendido al 4% de la población y al 12% de modo más o menos directo según las especificidades de cada caso.

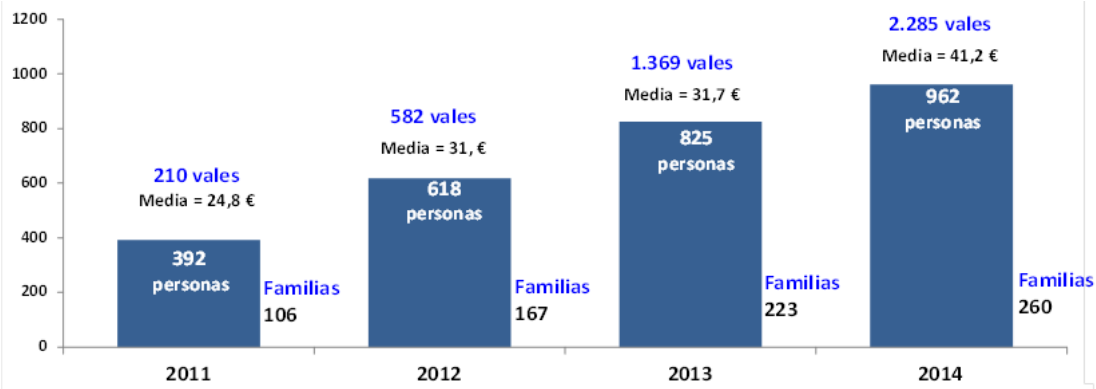


Prestaciones concedidas.

Para acabar destacamos las ayudas y prestaciones concedidas. Mostramos las ayudas al conjunto de usuarios de Servicios Sociales y no sólo a los usuarios PLIS, si bien debemos resaltar que estos son prioritarios a la hora de percibirlas debido a su situación de precariedad y exclusión.

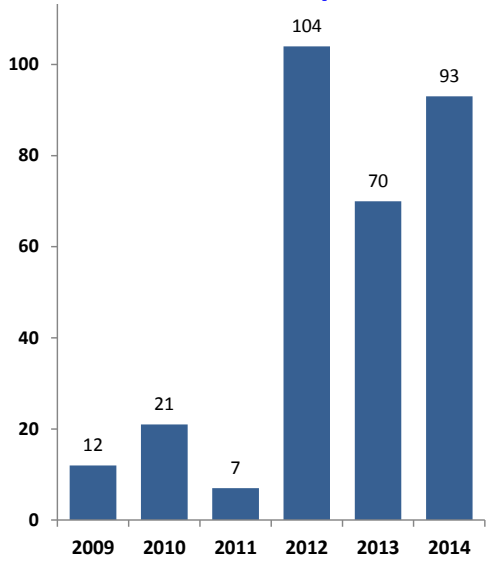
Destacamos las ayudas de alimentación que se han multiplicado hasta alcanzar a más de mil personas cada año. Estas llegan mensualmente a casi el 4% de los vecinos de la localidad, una proporción en consonancia con los indicadores que distintas organizaciones estiman que es el porcentaje de personas que se encuentran en pobreza severa en España.

Ayudas municipales, vales de supermercado (2011/14)



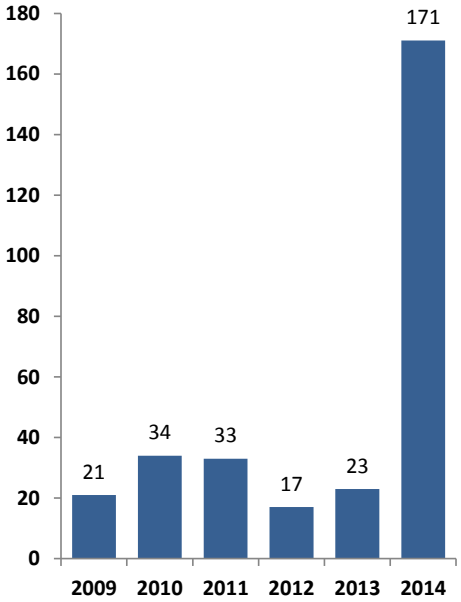
* No se contabilizan vales de emergencia municipal facilitados a familias sin expediente (de 29 en 2011 hasta 127 en 2014)

Ayudas municipales, Mensualidades de alquiler



Sólo están destinadas a personas en alta en PLIS.

Ayudas municipales, Exenciones de tasas



El Ayuntamiento ha respondido a la crisis multiplicando las prestaciones para los vecinos con mayores necesidades. En el caso de apoyos para alimentación se han multiplicado por diez el número vales de supermercado, y

por dos el importe medio de cada vale. Por otra parte, como ya hemos indicado, se mantuvo el empleo público del Ayuntamiento para desempleados de larga duración con cargas familiares, se multiplicó el pago de recibos para evitar cortes de suministros, o se ampliaron las exenciones de tasas de conciliación familiar, ludoteca, campamentos de verano y comedores.

Dos de cada tres familias que reciben alimentos cuentan con al menos un miembro en la prestación PLIS siguiendo un itinerario de integración.

La respuesta de las entidades privadas como Caritas, (véase ayudas de alimentación facilitadas en el capítulo anterior), FUNCAVE, Cruz Roja y AISA sigue siendo ejemplar. Son organizaciones con quienes Servicios Sociales lleva a cabo un importante trabajo en red gracias al cual las acciones se complementan muy adecuadamente.

Nos dejamos muchas ayudas sin mencionar, propias y de entidades privadas, también las facilitadas en este 2015, otro año más en el que existen sustanciales cambios y un buen número de nuevas ayudas como las de comedor escolar, libros de texto para niños de educación primaria; ayudas que dejan ya antiguas y pequeñas las cifras del pasado año de material de escritorio facilitadas por Caritas y FUNCAVE o las ayudas para libros facilitadas por Cruz Roja. Lo mismo cabe decir de otras casi simbólicas pero que junto a otras muchas pequeñas aportaciones como los lotes del banco de alimentos o los juguetes en Navidad (Airbus, La Caixa o Cruz Roja) no dejan de ser destacables.

3.- Actualización de los principios básicos.

El Plan como prestación y sistema - Integralidad de los itinerarios - El PLIS como parte del Plan Concertado - La evaluación continua - Enfoque comunitario - Itinerarios y objetivos codificados – Catalogación de habilidades.

Este es el tercer documento marco en el que incluimos la programación de las acciones a realizar. Como en los dos anteriores, contiene las matrices de planificación con los objetivos, las actividades que comprenden, y los indicadores que darán cuenta del nivel de cumplimiento de cada de uno de ellos.

Al igual que anteriores documentos actualizamos los principios que rigen el Plan Local de Inclusión Social. Estos principios son los mismos que en anteriores etapas, por lo se exponen a modo de actualización.

El Plan como prestación y sistema.

Nuestro Plan Local configura una prestación que incluimos dentro de las consideradas políticas activas, y que se separa de las ayudas de emergencia desprovistas de elementos de tipo proactivo.

Esta prestación cuenta con un dispositivo de atención diferenciado de nuestro Servicio de Emergencia mediante el cual prestamos apoyo para mejorar las situaciones de privación con ayudas para la alimentación, pago de recibos, becas de comedor o ayudas de material escolar. Aunque una parte destacable de las personas atendidas en PLIS son a la vez beneficiarios de estas ayudas lo son como usuarios de áreas municipales distintas. Lo mismo cabe decir de otros servicios, protocolos o prestaciones, como puede ser el Protocolo Local contra el Absentismo Escolar, que nació de la colaboración con la comunidad educativa y guarda desde su nacimiento un estrecho vínculo con el Programa de Prevención del Riesgo en Adolescentes que forma parte del propio PLIS.

Servicios, prestaciones y áreas de acción (emergencia, empleo, vivienda, ludoteca, conciliación…) se entremezclan mediante el principio de sistema local, una forma de entender la gestión basada en las verdaderas necesidades de las personas.

Definido así, el modelo reproduce el habitual discurso que pone a la persona en el centro de la política o de la acción social. Lo importante, en todo caso, es el modo en que esto se procura, que es mediante la elaboración de itinerarios. Unos itinerarios cuyo modo de empleo repasaremos, si bien adelantamos que forman el esqueleto mediante el cual se configura el sistema, la organización de los Servicios Sociales y de la propia prestación PLIS.

Integralidad de los itinerarios.

Si hablamos de itinerarios hablamos en buena medida de integración laboral, pues ese el ámbito en el que se han desarrollado habitualmente, un terreno en el que siempre ha llevado la batuta el servicio regional de empleo, desde nuestro punto vista, esgrimiendo elementos del campo de la intervención social en programas de trabajo protegido implementados con la finalidad de evitar la aparición de bolsas de pobreza.

Las acciones de mayor impacto para evitar la exclusión han sido las de los ayuntamientos convocando para cubrir empleos, por lo general de peones de limpieza. Desde el inicio de la intervención en PLIS en Illescas se han generado en torno a mil contratos por los que han pasado en torno al diez por ciento de la fuerza laboral del municipio. A nivel regional podríamos hablar de una proporción similar de trabajadores. Es decir, la importancia de este segmento de actividad no es pequeña en el conjunto de la estructura social. Mucha gente depende de los planes de empleo.

El hecho de obtener un trabajo de estos hace prosperar a estas familias a quienes además facilita la reanudación del cobro de la prestación o subsidio. La ayuda -aunque en realidad se trata de un empleo temporal- es de una gran importancia, mucho mayor que cualquiera que se pueda ofrecer desde Servicios Sociales, por lo se trata de la acción número uno contra la pobreza.

Ahora bien, es incorrecto dar por hecho que estos planes o programas puedan considerarse políticas activas, pues su alcance para facilitar la empleabilidad posterior siempre será limitado si no se aborda además el área personal, familiar o cultural en el caso de tratarse de personas extranjeras con fuertes déficits de inclusión. No digamos ya si estamos hablando de situaciones de intenso estrés, carencias de alimentación, intensa pobreza, etc. Desde luego no estamos hablando de itinerarios que puedan dirigirse a miles desde una oficina de empleo.

En este sentido es necesario reconocer la contención de la Consejería de Economía cuando a la hora de definir el Plan Extraordinario por el Empleo ha roto la práctica de presentarlo públicamente en clave de política activa, o como acción ejemplar, incluyendo entre sus medidas la tutorización mediante itinerarios. Incluso se reconoce que el Plan no va disponer de orientadores. De este modo, la necesidad y la urgencia afortunadamente han jugado en contra de las habituales costumbres que poco a poco habían

venido desvirtuando el lenguaje, y como consecuencia algunas prácticas profesionales; en definitiva la acción social.

El PLIS como parte del Plan Concertado.

Entre las fortalezas del Plan destaca la colaboración de las distintas entidades locales para el desarrollo de un único itinerario desde diferentes áreas. Gracias a este conjunto de acción es posible abordar la múltiple causalidad de las situaciones y hacerlo desde la exhaustividad e integralidad para dar respuesta a la totalidad de factores.

El Plan Local, como sistema, está ensamblado en el Plan Concertado al formar parte del Programa de Prevención e Integración. En consecuencia la puerta de entrada para los participantes seguirá siendo la misma que para iniciar cualquier trámite, es decir, el Programa de Apoyo y Atención, el que llamamos "SIVO".

Como sabemos, el Programa de Prevención e Integración no se ha desarrollado en muchos municipios, debido a la carencia de una prestación asociada reconocible. Es cierto que tal y como está concebido habitualmente en este programa se ofrecen ayudas, se realizan actividades y se ofrece asesoramiento, pero de momento no es habitual ofrecer una atención sistematizada que podamos considerar una prestación. Es precisamente este vacío el que nosotros hemos procurado llenar.

La evaluación continua.

Nuestro Plan Local tiene un compromiso desde su inicio con la evaluación de los resultados y con su presentación pública. Desde la primera versión de las matrices de planificación incluimos las acciones a desarrollar y los indicadores que dan cuenta de los resultados.

Como fruto de ello podemos tenemos series de los resultados obtenidos por los usuarios en la consecución de sus itinerarios. Presentar en qué medida se han conseguido los objetivos propuestos en cada uno de ellos, observar

la tendencia en la obtención de metas, y analizar las mismas por tipo de usuarios, familias o cualquier variable resulta de gran utilidad.

Como es lógico, disponer de toda la información hace que estemos preparados para afrontar adecuadamente la Ley de Transparencia y Buen Gobierno. En todo caso, mucho más importante que el alcance de nuestro PLIS es en este sentido reclamar al gobierno regional para que dé inicio a una nueva etapa información en el área de Bienestar Social. Con la nueva ley tendrá que publicar formalmente las planificaciones así como las evaluaciones posteriores con los indicadores correspondientes.

El cambio será lento, pues la situación de partida es modesta. Siguiendo con el importante Plan Extraordinario y Urgente por el Empleo en el decreto que lo desarrolla, se incluye como detalle sólo "un seguimiento y evaluación" sobre el que "se informará a los agentes sociales"[6].

Efectivamente la adaptación a la nueva ley de transparencia conllevará cambios en la forma de planificar. También a nivel local. Los planes concertados de Servicios Sociales deberán presentar una evaluación a final de año y hacerla pública.

El enfoque comunitario.

En nuestro anterior documento marco indicábamos la necesidad de reforzar nuestras acciones de grupo. No obstante en la realidad del trabajo diario no se ha podido avanzar lo previsto, por lo que el reto permanece pendiente. Es por esta razón que se han decidido incluir en la matriz de planificación estas sesiones de grupo que ya son evaluables. Nuestro compromiso ahora es mayor.

También quedó aplazada la implantación de nuevos registros en la base de datos que permitan asociar estas acciones al conjunto de la intervención gracias al cruce de varias fuentes de información como son:

1. Los objetivos de la matriz a cumplir con cada acción grupal.
2. El listado de asistente de cada acción grupal.
3. La base de datos de intervenciones.

De esta manera se podrán realizar las consultas para conocer la participación de cada persona en los talleres y en los objetivos definidos en los itinerarios.

Itinerarios y objetivos codificados.

En nuestra nueva matriz de planificación mantenemos todos los objetivos que ya veníamos trabajando. Más adelante se incluye esta matriz que como sabemos es a la vez el soporte codificado de los itinerarios.

[6] Art 34. Decreto 213/2015, de 27/10/2015

En el siguiente esquema mostramos la información que sobre los itinerarios disponemos en base de datos. Contar de inmediato con cualquier consulta sobre cada usuario nos permite un seguimiento constante sobre cada participante y chequear el nivel de logro de su itinerario codificado.

INFORMACION SOBRE ITINERARIOS EN BASE DE DATOS	-**ITINERARIO (**CODIFICADO POR OBJETIVOS)
	-**PRESTACIÓN** ***SOLICITADAS, CONCEDIDAS, ETC
	-**INTERVENCION** (INDIVIDUALES Y GRUPALES *OBJETIVO CODIFICADO *TIPO INTERVENCIÓN *PROFESIONAL, RECURSOS, MINUTOS, ETC
	-**EVALUACIÓN** (NIVEL DE LOGRO POR OBJETIVO)

En el caso de que necesitemos un nivel de concreción mayor y queramos profundizar en el itinerario personalizado narrativo necesitaremos la consulta de este documento, para lo cual tendremos que acceder al expediente familiar en la plataforma en donde se guarda.

Catalogación de habilidades.

Entendemos por habilidad el grado de competencia para realizar una tarea y por hábito el modo de proceder mediante la repetición de actos a partir de la costumbre.

En tercer lugar definimos el concepto de competencia como el conjunto de conocimientos y destrezas que constituyen un saber hacer y alcanzar los objetivos.

Habilidades, hábitos y competencias son conceptos muy básicos en nuestro trabajo diario. Para poder trabajar juntos varios profesionales y desde varias organizaciones un mismo itinerario es necesario utilizar el mismo lenguaje. Es por esta razón por la que disponemos de una catalogación de habilidades y hábitos con sus correspondencias a los objetivos de nuestra matriz de planificación.

En esta segunda versión hemos simplificado bastante nuestro catálogo con el fin de hacer mucho más sencillos los itinerarios, con lo que ello conlleva a la hora de simplificar estos y en consecuencia facilitar que sean entendidos fácilmente y por tanto favorecer la comunicación entre los profesionales y los usuarios a la hora de consensuar los mismos.

Nuestro catálogo actual de habilidades, hábitos y competencias es otro resultado más de nuestro bagaje. Se muestra a continuación en forma de esquema.

HABILIDADES SOCIALES

1.- HAB. SOCIALES BASICAS (OBJ 103)

Escuchar.
Formular una pregunta
Dar las gracias.
Iniciar una conversación.
Mantener una conversación.
Presentar a otras personas.
Hacer un cumplido.
Presentarse.

2.- HAB. SOCIALES AVANZADAS (OBJ 103)

Pedir ayuda.
Dar instrucciones.
Seguir instrucciones.
Participar.
Disculparse
Ser asertivo
Formular una queja.
Responder a una queja.

3.- HAB. RELACIONADAS CON LOS SENTIMIENTOS (OBJ 103)

Conocer los propios sentimientos.
Expresar los sentimientos.
Comprender los sentimientos de los demás
Enfrentarse con el enfado del otro.
Expresar afecto.
Resolver el miedo.
Reconocer las propias virtudes
Autocontrol emocional.

4.- HAB DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (OBJ. 103)

Pedir permiso.
Compartir algo.
Ayudar a los demás.
Ser empático.
Toma de decisiones.
Negociar.
Emplear el autocontrol.
Defender los derechos.
Responder a las bromas.
Saber enfrentarse a problemas.
No entrar en peleas.

5.- HABILIDADES PARA REDUCIR EL ESTRÉS (OBJ. 36)

Resolver la vergüenza.
Responder a la persuasión.
Responder al fracaso.
Enfrentarse a mensajes contradictorios.
Prepararse para una conversación difícil.
Hacer frente a presiones de grupo.
Responder a una acusación.
Formular una queja.
Responder a quejas.

6.- HABILIDADES DE PLANIFICACION (OBJ. 103)

Tomar iniciativas.
Discernir sobre la causa de un problema.
Establecer un objetivo.
Recoger información.
Resolver problemas según su importancia.
Tomar una decisión.
Concentrarse en una tarea.

7.- HABILIDADES PARENTALES (OBJ. 40)

Adaptarse a las características de sus hijos.
Responder a las necesidades que presentan los hijos.
Crear expectativas adaptadas a la realidad de cada uno de los hijos
Saber escuchar y negociar.
Desarrollar la empatía con los hijos.
Aprender a controlar la ansiedad y el estrés generados por conflictos familiares.
Ejercer como modelo de aquello que se pretende conseguir.
Ser capaz de ejercer la autoridad sin provocar tensiones familiares.
Prevenir accidentes infantiles.

HABILIDADES DE AUTONOMIA PERSONAL

8.- HÁBITOS DE ASEO Y CUIDADO PERSONAL (OBJ. 29)

Ducha y baño
Limpieza bucal
Lavado del cabello
Limpieza y cuidado de la ropa
Vestido adecuado al clima y la estación

9.- HÁBITOS DE ALIMENTACIÓN (OBJ. 29)

Conservación y preparación alimentos
Elaboración de menús
Planificación de compras
Dieta equilibrada
Organización de las horas de comida
Saber comportarse durante las comidas

10.- HÁBITOS DE HIGIENE DEL HOGAR (OBJ. 29)

Ventilación
Limpieza diaria
Sacar la basura
Mantenimiento del orden
Mantenimiento ropa del hogar

11.- HÁBITOS DE SALUD (OBJ. 29)

Control de horas de sueño.
Control de esfínteres
Controles de salud
Hacer ejercicio físico y mental
Administración correcta de medicamentos

12.- HÁBITOS DE OCIO Y TIEMPO LIBRE (OBJ. 29)

Realizar actividades de ocio saludable

4- La gestión de la Prestación

Elementos básicos de la prestación - Registro en el conjunto del Plan Concertado - Hoja de demanda - Criterios de entrada a la prestación - Itinerario General, itinerarios específicos y cronogramas - El Acuerdo de inclusión - La evaluación.

Exponemos en esta parte los principios de la Prestación PLIS, los criterios de entrada, el ciclo de gestión, los soportes documentales que utilizamos y entre otras cuestiones el sistema de evaluación de los itinerarios. El texto que sigue es una nueva versión del mismo capítulo incluido en nuestro segundo documento marco elaborado en 2012.

Elementos básicos de la prestación.

La prestación se plasma en el apoyo ofrecido en cada una de las áreas que forman el conjunto de factores de exclusión de cada caso. Como elementos básicos de la prestación destacamos la exhaustividad del acompañamiento, la personalización de la atención, y la participación del propio ciudadano en la planificación y en la evaluación de su itinerario. Como sabemos, cada participante cuenta con un profesional responsable de caso y varios tutores encomendados a cada ámbito de acción (empleo, vivienda, etc.)

El soporte base para el inicio del proceso es el que hemos denominado Itinerario General de Integración (IGI), un documento de programación que incluye los objetivos consensuados y temporalizados junto al participante. El propio usuario define sus metas contando con el asesoramiento del profesional de referencia.

El Itinerario General de Integración (IGI) es el documento base que incluye los objetivos globales.

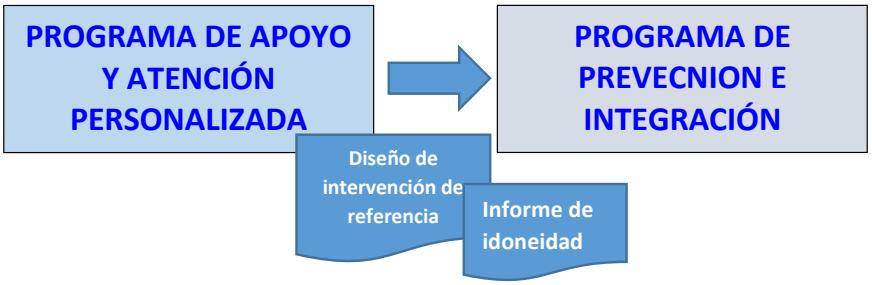
El itinerario general es dirigido por el responsable de caso. No obstante existe una excepción, se trata de los jóvenes con quienes no seguimos estrictamente la intervención a partir de este itinerario base. La experiencia ha recomendado que las entidades con proyectos del programa 5, Prevención del Riesgo entre los Jóvenes, puedan llevar a cabo su tarea sin necesidad de contar con expediente abierto en Servicios Sociales. Así, en aras de la eficiencia y del acercamiento a esta población intervenimos con un enfoque que reduzca el peso institucional.

IDEAS ESENCIALES DE LA PRESTACIÓN PLIS

- Destinada a personas en situación de exclusión social.
- Intervención organizada mediante itinerarios que abordan el ámbito personal (competencias, habilidades y hábitos), social (familiar, vivienda relacional, cultural) y laboral (cualificación, empleo, ingresos económicos)
- Participación ineludible del ciudadano en la planificación del itinerario.
- Unificación de apoyos en un único itinerario. Tutorización compartida conducida por responsable de caso.
- Prioridad en solicitud de algunas prestaciones.
- Colaboración estrecha con otras entidades externas para facilitación de ayudas y apoyos.
- Registro documental riguroso de itinerarios y tareas.
- Evaluación con la participación del ciudadano.

Registro en el conjunto del Plan Concertado.

Nos centramos en el proceso una vez las personas han sido dadas de alta en el Programa de Prevención e Integración. Como sabemos los participantes han llegado desde el Programa de Valoración. Como también se sabe, en el camino deben haberse efectuado varias entrevistas de diagnóstico y definición de la demanda así como los dos diseños establecidos a nivel regional según la plataforma MEDAS[7]: el *Diseño de Intervención de Referencia* y el *Informe de Idoneidad*.



Hoja de demanda.

Desde el momento en que iniciamos un expediente familiar dejamos constancia de las intervenciones en nuestra Hoja de Demanda. La información almacenada nos permite articular las altas y bajas en los proyectos, la derivación a recursos, la solicitud de prestaciones, la recepción de itinerarios de área, etc.

[7] Mejora y Evolución de Datos de Ámbito Social.

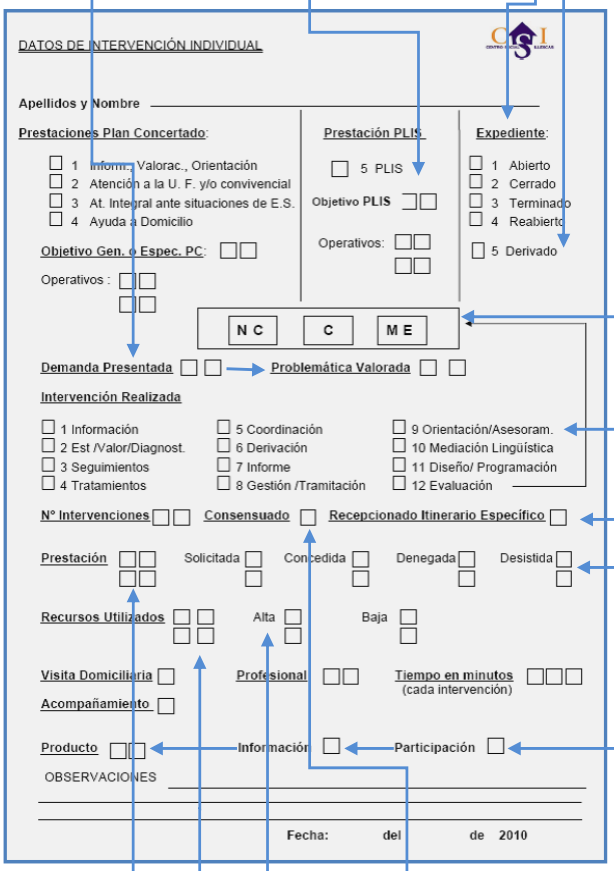
HOJA DE DEMANDA DE SERVICIOS SOCIALES

DEMANDA: Demanda explicita en el proceso de entrada a la prestación PIVO. Se acompaña de otro registro sobre la problemática valorada

OBJETIVOS: son los objetivos de las matrices de planificación del PLIS en los que estamos trabajando. Pueden marcarse hasta dos objetivos operativos.

EXPEDIENTE: en este campo será ineludible anotar las altas y bajas en los programas. En esta información no puede haber imprecisiones. Por esa razón su registro informático se realiza de modo más controlado.

DERIVACION: es imprescindible tener registro de las derivaciones. Deberá complementarse con el código de recurso, y alta o baja del mismo, etc.



CONSECUCION DE OBJETIVOS: se registra si se han conseguido los objetivos propuestos (C), si no se han conseguido (NC) o si han mejorado pero sin llegar a alcanzar el objetivo propuesto en el cronograma del itinerario. Se cumplimenta sólo en algunos casos al existir un modelo específico de registro de evaluación.

Conocer el **TIPO DE INTERVENCIÓN** es básico. Algunas son de procedimiento y otras de estricta atención directa con el usuario. Algunas de ellas abren la obligatoriedad de abrir otros campos como prestación, recurso, consecución de objetivos , etc.

RECEPCIONDADO ITINERARIO ESPECÍFICO: En la Prestación PLIS es básico llevar un control de itinerarios que tenemos pendientes de recibir por parte de las entidades colaboradoras externas

Respecto a las prestaciones siempre debemos registrar su **SOLICITUD, CONCESIÓN** o **DENEGACIÓN**.

Los campos de **PRODUCTO**, **INFORMACIÓN** y **PARTICIPACIÓN** son necesarios para registrar la asistencia del usuario en acciones comunitarias.

Las **OBSERVACIONES** que anotamos son importantes. No se utilizan en trabajo estadístico pero aportan información básica que puede llegar a ser muy útil en los informes individuales. Una anotación muy breve puede aclarar detalles muy importantes no codificables.

El código correspondiente según la **PRESTACION** de que se trate.

Código de **RECURSO** y el **ALTA** o **BAJA** en el recurso en el que se ha derivado

Con la finalidad de tener verdadera constancia de que el itinerario ha sido **CONSENSUADO**.

Criterios de entrada a la prestación.

Una vez elaborados los diagnósticos y diseños establecidos en la plataforma MEDAS, las personas ya están en situación de alta en el Programa de Prevención e Integración. Este es el momento en que valoraremos si es conveniente intervenir desde PLIS. Para ello se deben cumplir dos criterios: primero debemos considerar si la persona está realmente implicada en un proceso que puede acarrear cambios en sus dinámicas personales, es decir, si está preparada y comprometida para su asistencia a cursos de formación

básica o profesional, a acciones de aprendizaje del castellano, o bien sesiones de orientación familiar o de habilidades sociales.

La motivación es imprescindible; en caso contrario no tiene sentido proseguir. El trabajo que acarrea el sistema es elevado y se pierde en caso de abandono.

El segundo requerimiento para la entrada consiste en presentar el perfil mínimo definido. Se trata de contar con 2, 3 o más de las carencias o necesidades (dependiendo de cuales) definidas en nuestra Ficha de Diagnostico. Esta ficha contempla 12 ámbitos con distinto peso para definir el perfil mínimo.

En todo caso, y de cara a una eficaz gestión de la prestación, la definición de este perfil o de umbral tipo es menos importante que la disposición de la persona a la hora de asumir cambios en su modo de vida. Desde luego la prestación como práctica de activación requiere un diagnóstico más allá del codificable con nuestra ficha, una valoración profesional más cualitativa que identifique la capacidad de las personas para reorientar algunos aspectos de su modo de vida de cara a facilitar su inclusión social.

Itinerario General, itinerarios específicos y cronogramas.

Cuando el responsable de caso ha solicitado los recursos internos necesarios es el momento de plasmar la información del plan de intervención en el Itinerario General de manera consensuada con el participante y complementar posteriormente los itinerarios de área en forma de cronogramas.

Los principios generales que deben cumplir los itinerarios son los siguientes:

Individualización: El proceso está definido en función de las características, intereses y capacidades de la persona.

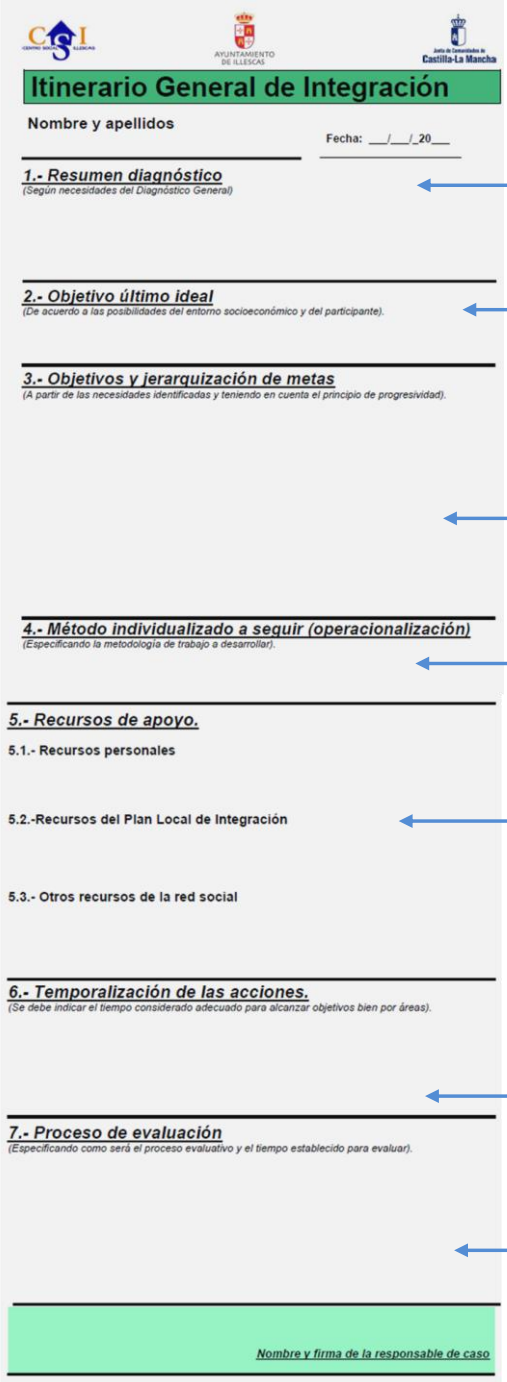
Progresividad: El itinerario explícita una jerarquización de actividades con el fin de lograr un cumplimiento realista y gradual de objetivos.

Operacionalización: las actividades a realizar están registradas según el orden en que se van a desarrollar y además se contemplan indicadores de evaluación para cada caso individualizado.

Participación activa: La persona es agente activo de su plan de desarrollo. No existe relación de mando entre profesional y participante.

Evaluación: definida por adelantado y conforme a los plazos establecidos

SOPORTE DOCUMENTAL DE ITINERARIO GENERAL DE INTEGRACIÓN



Itinerario General de Integración

Nombre y apellidos

Fecha: ___/___/_20___

1.- Resumen diagnóstico
(Según necesidades del Diagnóstico General)

2.- Objetivo último ideal
(De acuerdo a las posibilidades del entorno socioeconómico y del participante).

3.- Objetivos y jerarquización de metas
(A partir de las necesidades identificadas y teniendo en cuenta el principio de progresividad).

4.- Método individualizado a seguir (operacionalización)
(Especificando la metodología de trabajo a desarrollar).

5.- Recursos de apoyo.

5.1.- Recursos personales

5.2.-Recursos del Plan Local de Integración

5.3.- Otros recursos de la red social

6.- Temporalización de las acciones.
(Se debe indicar el tiempo considerado adecuado para alcanzar objetivos bien por áreas).

7.- Proceso de evaluación
(Especificando como será el proceso evaluativo y el tiempo establecido para evaluar).

Nombre y firma de la responsable de caso

RESUMEN DEL DIAGNÓSTICO

Pueden utilizarse directamente los doce ámbitos que hemos utilizado en la ficha de diagnóstico incluyendo sub-ítem destacables

OBJETIVO ULTIMO IDEAL

En muchos casos harán referencia a las condiciones de vida (cualificación, idioma, trabajo, obtención de recursos económicos, etc). En otros incluirán aspectos personales acerca de hábitos y capacidades personales.

OBJETIVOS Y JERARQUIZACIÓN DE METAS.

El principio de progresividad es uno los elementos rectores.
La capacidad de comunicación con la persona participante y la experiencia del responsable de caso son dos factores que juegan aquí un papel decisivo. La experiencia nos dice que más que los propios profesionales son los participantes quienes apuntan demasiado alto a la hora de establecer metas.

OPERACIONALIZACIÓN

Es conveniente decidir con qué frecuencia vamos a tener contactos. A la hora de concretar en este sentido hay que recordar que una vez en la prestación PLIS es probable que el participante tenga orientación por varios profesionales. Por esa razón en ocasiones podemos espaciar los encuentros o mantener comunicación por teléfono.

RECURSOS PARTICIPANTES

En lo referente a otros recursos de la red se debe considerar que no todos los deseables están disponibles y que no todos los recursos pueden llegar a implicarse en un itinerario coordinado que requiere feedback continuo.

TEMPORALIZACION

De manera breve y en aspectos generales. Los itinerarios específicos realizados por tutores serán más precisos al detallar a nivel de tareas. La temporalización del IGI debe asumirse como un marco general.
A partir de 2011 se ha decidido elaborar cronogramas en donde se recogen todos los objetivos según la nueva matriz de planificación. En estos cronogramas se incluyen objetivos específicos

PROCESO DE EVALUACION

Con independencia del seguimiento continuo acordado habitualmente se realizará a nivel grupal al menos cada 6 meses.

El itinerario general se complementa con los itinerarios de área en forma de cronogramas revisables de modo obligado tras las evaluaciones que se realizan al menos cada 6 meses. La siguiente figura es un ejemplo de cronograma, y en él se puede observar como los objetivos están definidos, existen puntos de llegada intermedios y están definidas las tareas de modo temporalizado.

ITINERARIO ESPECIFICO DE FAMILIA DE _____

FECHA DE REALIZACION :

		AÑO 2012												AÑO 2013								
Obj.	**Nombre Objetivo**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
26	**PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA UNIDAD FAMILIAR Y/O DE CONVIVENCIA**																						
27	**Mejorar la organización familiar**														**E**				**E**				**E**
28	**Facilitar la organización del sistema familiar**					**I**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**E 1**	**X**	**X**	**E 1**	**x**	**x**	**x**	**E1**	**x**	**x**	**x**	**E 2Y3**
	1.Adquiridas estrategias para normalizar su rol 2 Reivindicar su rol de esposa y los derechos que conlleva 3. Distribuidas consensuadamente las tareas y responsabilidades familiares teniendo en cuenta la disponibilidad, capacidades y competencias de cada uno de los miembros de la familia **Educadora**																						
29	**Promover hábitos adecuados en aspectos del ámbito convivencial**					**I**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**E 1 2**	**X**	**X**	**E1 C**	**X**	**X**	**X**	**E 2**	**x**	**x**	**x**	**E 2**
	1. Adquiridos los hábitos de higiene diarios para con su hijo. **2.** Aplicada la alimentación adecuada para su hijo. **Educadora**																						
32	**Mejorar la organización económica familiar**					**I**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**E 1 2**	**X**	**X**	**E1 y2**	**X**	**X**	**X**	**E 2**	**x**	**x**	**x**	**E 2**
	1. Destinadas para su fin las ayudas económicas recibidas. 2. Priorizados los pagos de los gastos básicos alimentación y vivienda **Educadora y Trabajadora Social**																						
33	**Facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral**					**I**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**E**	**X**	**X**	**E**	**X**	**X**	**X**	**E**	**x**	**x**	**x**	**E**
	1. Facilitado y conseguido el acceso en CAI Municipal **2.** Conseguida la exención/reducción tasa (SOLO SI ACCEDE A UN EMPLEO) **Trabajadora Social**																						
34	**Favorecer dinámicas familiares positivas**											**E**			**E**				**E**				**E**
36	**Reducir los niveles de estrés familiar**										**I**	**x**	**X**	**X**	**E1 y 2**	**X**	**X**	**X**	**E1Y2**	**x**	**x**	**x**	**E 3y4**
	1.Elaborado el duelo por expectativas no cumplidas con respecto a su relación de pareja, sus relaciones con la familia de origen, su proyección laboral y su situación socioeconómic 2.Reelaborado su proyecto migratorio.-Ayudar a Hayat en la reelaboración de su proyecto migratorio 3.Adquiridas estrategias de autocontrol emocional, especialmente la ira e impulsibidad. 4.Adquiridas habilidades para el manejo y resolución de conflictos familiares. **Psicologa y refuerzo resto Equipo**																						
39	**Favorecer la asunción de responsabilidades y funciones**											**E**			**E**				**E**				**E**
40	**Fomentar la adquisición y adecuación de habilidades parentales**					**I**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**E 1**	**X**	**X**	**E1**	**X**	**X**	**X**	**E2y3**	**x**	**x**	**x**	**E**
	1.Conocidas características y necesidades de los menores en esta etapa evolutiva 2.Negociado con el padre del niño su implicación parental 3.Consensuado y aplicado modelo educativo. **Educadora**																						
44	**Mejorar la situación económica familia**														**EM**				**EC**				**E**
45	**Satisfacer las necesidades básicas de la familia**					**I**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**E 1**	**X**	**X**	**E1**	**X**	**X**	**x**	**E 1**	**x**	**x**	**x**	**E**
	1.Cubiertas las necesidades básicas: Ayudas alimentos Caritas; Banco de Alimentos; Ayuda de emergencia municipal; Ayudas de refuerzo y AES.Ayudas Vivienda **Trabajadora Social**																						

El Acuerdo de inclusión.

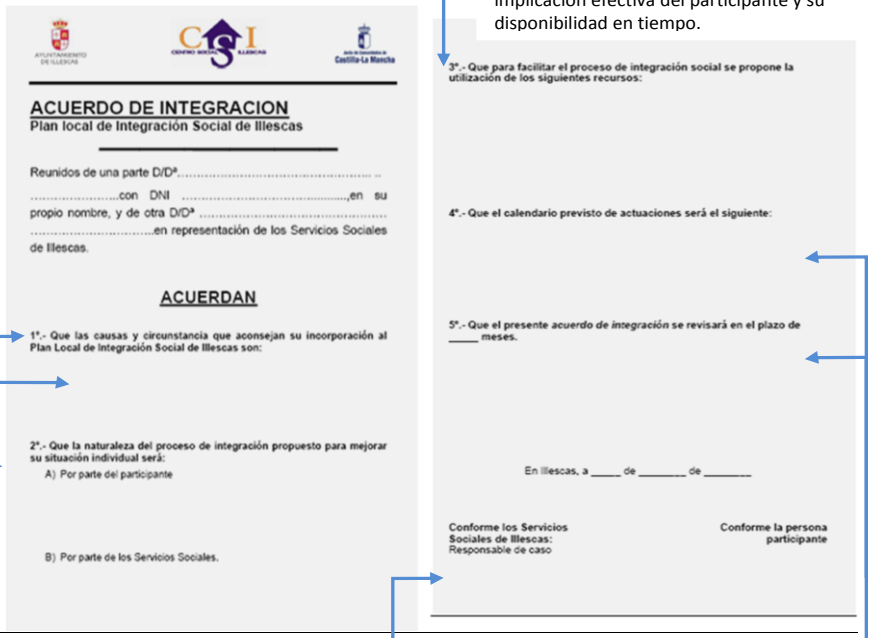
El Acuerdo de Inclusión es el documento donde se plasma el compromiso de acciones, objetivos y apoyos entre participante y Servicios Sociales. Se firma por ambas partes tras la elaboración del Itinerario y antes de definir los detalles en cronogramas.

El Acuerdo contempla en su soporte documental la información ya incluida en el Diagnóstico y en el Itinerario General; se incluye inicialmente un resumen de lo diagnosticado y la definición de los compromisos por ambas partes, dos apartados en donde debe quedar evidenciado que se habla el mismo lenguaje tanto por el participante como por la responsable de caso. Igualmente se detallan los recursos a utilizar y la calendarización aproximada de las actividades.

SOPORTE DOCUMENTAL DEL ACUERDO DE INTEGRACIÓN

CAUSAS Y CIRCUNSTANCIAS – DIAGNOSTICO
Información breve sobre los problemas a abordar. Es el diagnóstico que compartimos profesionales y participantes sobre el que asienta la intervención.

UTILIZACION DE RECURSOS
Debe informarse a la persona de que en el equipo de tutorización puede haber hasta 5 profesionales. El proceso que se inicia con el itinerario es exhaustivo y así debe ser asumido. La calendarización definirá de manera consensuada la implicación efectiva del participante y su disponibilidad en tiempo.



ACUERDO DE INTEGRACION
Plan local de Integración Social de Illescas

Reunidos de una parte D/Dª.....
.....con DNI .....,en su propio nombre, y de otra D/Dª .....
.....en representación de los Servicios Sociales de Illescas.

ACUERDAN

1º.- Que las causas y circunstancia que aconsejan su incorporación al Plan Local de Integración Social de Illescas son:

2º.- Que la naturaleza del proceso de integración propuesto para mejorar su situación individual será:
A) Por parte del participante

B) Por parte de los Servicios Sociales.

3º.- Que para facilitar el proceso de integración social se propone la utilización de los siguientes recursos:

4º.- Que el calendario previsto de actuaciones será el siguiente:

5º.- Que el presente *acuerdo de integración* se revisará en el plazo de ____ meses.

En Illescas, a ____ de _____ de _____

Conforme los Servicios Sociales de Illescas:
Responsable de caso

Conforme la persona participante

COMPROMISOS SEGÚN LA NATURALEZA DEL PROBLEMA
Descripción de las áreas en las que debe incidir la intervención consensuada (empleabilidad, familiar, psicológica, económica, etc.).

Compromisos por ambas partes que se van a poner en juego durante el proceso. Por parte de los Servicios Sociales (prioridad ayudas económicas, acceso a información, etc) y de la persona firmante (desarrollo de potencialidades, periodicidad de citas, participación en cursos, etc.)

CALENDARIZACIÓN
Tanto de las acciones más destacables como del proceso global de evaluación en grupo junto al equipo de profesionales.
Participantes y responsables de caso formarán parte de un equipo en el que inevitablemente quedarán evidenciados aspectos no trabajados y compromisos no alcanzados por ambas partes.

CONFORME Y FIRMAS
Junto a la forma del acuerdo es importante dejar claro al participante que toda la documentación generada en el expediente está a su disposición para su consulta y copia.

La idea consiste es consensuar un plan de acción. No hay que olvidar que ya antes de la firma del Acuerdo, la intervención está en marcha con la definición del IGI. Si la intervención ha llegado a este punto es porque anteriormente ha existido un diálogo profundo acerca de la situación y sus causas, acerca de la intervención y sobre las tareas necesarias que posteriormente se van a detallar en los cronogramas.

La evaluación.

La evaluación de los itinerarios se realiza al menos cada 6 meses con la presencia del propio participante. Para ello contamos con una hoja de evaluación donde se incluyen la totalidad de los objetivos, debiendo cumplimentarse en cada uno de ellos si se han conseguido las metas propuestas temporalizadas en su totalidad, si se han alcanzado de modo parcial, o bien si los avances han sido inexistentes.

HOJA DE EVALUACIÓN
PRESTACIÓN PLIS

Apellidos y Nombre: _____

TipoObj	EVALUACIÓN DE OBJETIVOS	NC	CO	ME	IdObj.
Programa	**PROGRAMA DE ACOGIDA Y ATENCIÓN DE LAS PERSONAS**				**1**
Específico	**Acogida y atención de las personas en situación de exclusión**				**2**
Operativo	Identificadas las personas en exclusión.				**3**
Operativo	Informadas las personas sobre el PLIS, derechos y obligaciones.				**4**
Operativo	Elaborado el Diagnóstico conjunto de los participantes				**5**
Específico	**Potenciada la motivación e implicación de la persona en su proceso de inclusió**				**6**
Operativo	Facilitado el proceso que permita a la persona conocer su realidad				**7**
Operativo	Vincular a la persona en la resolución de problemas y en la búsqueda de autonomía.				**8**
Específico	**Facilitado el acceso a los recursos según las necesidades.**				**9**
Operativo	Diseñados los Itinerarios Generales de Integración. (I.G.I)				**10**
Operativo	Formalizado el compromiso				**11**
Operativo	Dirigidas las personas a los recursos PLIS				**12**
Programa	**PROGRAMA DE ACCESO Y MEJORA DEL EMPLEO (API + CRUZ ROJA)**				**13**
Específico	**Potenciadas las condiciones de empleabilidad de los participantes.**				**14**
Operativo	Conocida la situación y antecedentes laborales.				**15**
Operativo	Diseñados los Itinerarios Específicos de Empleo (IE)				**16**
Operativo	Desarrolladas las habilidades de autonomía personal.				**17**
Operativo	Desarrolladas las habilidades sociales necesarias para el acceso al mercado laboral.				**18**
Operativo	Desarrolladas las habilidades prelaborales para el empleo				**19**
Operativo	Proporcionada formación básica.				**20**
Operativo	Mejorada la cualificación profesional.				**21**
Operativo	Desarrolladas las habilidades laborales para el empleo				**22**
Operativo	Prestada orientación laboral y acompañamiento				**23**
Operativo	Desarrollados los macanismos de intermediación laboral				**24**
Operativo	Proporcionado acompañamiento tutorizado en el desempeño del empleo				**25**
Programa	**PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA UNIDAD FAMILIAR Y/O DE CONVIVENCIA**				**26**
Específico	**Mejorar la organización familiar**				**27**
Operativo	Facilitar la organización del sistema familiar.				**28**
Operativo	Promover hábitos adecuados en aspectos del ámbito convivencial.				**29**
Operativo	Acompañar en los procesos de deshabituación de dependencias.				**30**
Operativo	Apoyar en la utilización de los recursos sanitarios.				**31**
Operativo	Mejorar la organización económica familiar.				**32**
Operativo	Facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral				**33**
Específico	**Favorecer dinámicas familiares positivas.**				**34**
Operativo	Mejorar la comunicación familiar				**35**
Operativo	Reducir los niveles de estrés familiar.				**36**
Operativo	Reducir y eliminar la violencia familiar.				**37**
Operativo	Mejorar la convivencia intergeneracional				**38**
Específico	**Favorecer la asunción de responsabilidades y funciones.**				**39**
Operativo	Fomentar la adquisición y adecuación de habilidades parentales				**40**
Operativo	Facilitar el bienestar integral de los menores en el ámbito familiar.				**41**
Operativo	Fomentar la colaboración e implicación con el centro educativo.				**42**
Operativo	Facilitar la permanencia de los menores en el centro escolar.				**43**
Específico	**Mejorar la situación económica familia**				**44**
Operativo	Satisfacer las necesidades básicas de la familia.				**45**
Operativo	Apoyar en la incorporación del empleo y el mantenimiento del mismo				**46**
Operativo	Motivar para la formación permanente y la cualificación profesional.				**47**
Programa	**PROGRAMA DE ACCESO A LA VIVIENDA**				**48**
Proyecto	**PROYECTO DE MEDIACIÓN PARA EL ACCESO VIVIENDA (API + MACOMUNID.)**				**49**
Específico	**Facilitado el acceso y permanencia en la vivienda**				**50**
Operativo	Conocida la situación y antecedentes para el acceso a la vivienda				**51**
Operativo	Diseñados los Itinerarios Específicos de Vivienda (IEV)				**52**
Operativo	Prestada información sobre la oferta de vivienda				**53**
Operativo	Facilitados los trámites y procedimientos para el acceso a la vivienda.				**54**
Operativo	Facilitado apoyo para la permanencia en la vivienda				**55**
Operativo	Promovido el uso normalizado de las viviendas.				**56**
Proyecto	**PROYECTO DE VIVIENDA EMERGENCIA (CARITAS)**				**57**
Específico	**Facilitación del acceso a personas en situación de emergencia.**				**58**
Operativo	Facilitado el acceso al PLIS (si no es participante)				**59**
Operativo	Conocida la situación para el acceso a la vivienda de emergencia				**60**
Operativo	Diseñados los Itinerarios Específicos de Vivienda de Emergencia (IEVE)				**61**
Operativo	Facilitadas ayudas para la manutención				**62**
Operativo	Desarrolladas las habilidades del buen uso de la vivienda				**63**

TipoObj	EVALUACIÓN DE OBJETIVOS	NC	CO	ME	IdObj.
Programa	**PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO ENTRE LOS JÓVENES**				**64**
Proyecto	**PROYECTO PREVENCIÓN ABANDONO ESCOLAR – SAVE THE CHILDREN**				**65**
Específico	**Fomentar la implicación familiar en el proceso educativo de los hijos**				**66**
Operativo	Sensibilizadas las familias sobre la importancia de la asistencia a la escuela				**67**
Operativo	Generados espacios de encuentro, formación e intercambio de experiencias				**68**
Operativo	Informadas sobre relación entre carencias socioeducativas y la exclusión social				**69**
Específico	**Prevenir el absentismo, el fracaso y la deserción en edad escolar**				**70**
Operativo	Sensibilizados y motivados los adolescentes de la importancia de la educación.				**71**
Operativo	Identificados adolescentes que puedan derivar en absentismo, deserción o fracaso				**72**
Operativo	Realizados los seguimientos individualizados				**73**
Operativo	Disminuidas las conductas de riesgo que puedan derivar en absentismo, deserción....				**74**
Operativo	Implicadas las familias de los adolescentes con los que se ha intervenido...				**75**
Proyecto	**PROYECTO DE INSERCIÓN LABORAL DE LOS JÓVENES – SAVE THE CHILDREN**				**76**
Específico	**Favorecer la inserción laboral de los jóvenes en riesgo de exclusión s**				**77**
Operativo	Identificados jóvenes con necesidad de inserción laboral				**78**
Operativo	Diseñados los itinerarios específicos de inserción.				**79**
Operativo	Desarrolladas habilidades sociales y laborales				**80**
Operativo	Facilitado el acceso al empleo a los jóvenes				**81**
Operativo	Derivados a formación profesional				**82**
Proyecto	**PROYECTO DE FOMENTO DE CONDUCTAS Y PRÁCTICAS NORMALIZADAS**				**83**
Específico	**Fomentadas prácticas y conductas normalizadas.**				**84**
Operativo	Identificados los adolescentes que presentan conductas de riesgo.				**85**
Operativo	Realizados seguimientos individualizados				**86**
Operativo	Desarrolladas técnicas y hábitos de estudio y trabajo individual				**87**
Operativo	Fomentado un ocio y tiempo libre saludable				**88**
Operativo	Fomentadas habilidades sociales y personales que potencien el desarrollo del joven				**89**
Operativo	Conocida la situación sociofamiliar de los jóvenes				**90**
Operativo	Mejoradas la estructura y dinámica familiar, y transmitido un modelo de parentalidad...				**91**
Programa	**PARTICIPACIÓN E INTEGRACIÓN CULTURAL Y PSICOSOCIAL**				**92**
Específico	**Promovida participación y adapt. cultural y psicosoc. de inmigrantes**				**93**
Operativo	Facilitado a los inmigrantes el acceso a los servicios y recursos sociales				**94**
Operativo	Proporcionada formación en castellano				**95**
Operativo	Prestado el apoyo en el re-planteamiento del proyecto migratorio				**96**
Operativo	Favorecidas actitudes positivas hacia los inmigrantes.				**97**
Operativo	Establecidas relaciones de convivencia intercultural.				**98**
Operativo	Fomentado el sentimiento de pertenencia a la cultura local.				**99**
Operativo	Apoyado el reconocimiento de identidades de jóvenes de segunda generación.				**100**
Específico	**Favorecer la inclusión social de los participantes**				**101**
Operativo	Motivada la participación comunitaria.				**102**
Operativo	Fomentada la adquisición de habilidades sociales.				**103**
Operativo	Promovidas las redes de apoyo.				**104**
Programa	**PROGRAMA DE ACCESO A LA SALUD**				**105**
Específico	**Facilitado acceso a los recursos sanitarios.**				**106**
Operativo	Facilitado el conocimiento de los recursos sanitarios.				**107**
Operativo	Proporcionada educación para la salud.				**108**
Operativo	Informado personal sanitario sobre especificidades inmigrantes.				**109**

Intervención Realizada [1] [2] Profesional [ ] [ ] Tiempo en minutos Total [ ] [ ] [ ]

Observaciones: _____

Fecha:

Como se ha señalado esta manera codificada de evaluar nos permite el seguimiento de cada caso y además un control de los resultados obtenidos para cada uno de los objetivos por el conjunto de participantes. Dicho de otro modo, nos permite obtener los indicadores comprometidos en nuestra matriz de planificación y en consecuencia evaluar todo el sistema.

5.- MATRICES DE PLANIFICACION

Programa de Acogida y Atención.

En el Programa de Acogida, además de profundizar en el diagnostico se trata de asegurar que los participantes estén preparados para una intervención mediante itinerarios. Con los objetivos 7 y 8 (conocimiento de la realidad y motivación para el desarrollo del itinerario) se exige que sólo los participantes comprometidos inicien las acciones, mientras que el resto permanecerán en este programa temporalmente.

La tarea a desarrollar aconseja ser estrictos en el vínculo dejando un tiempo ante situaciones de escasa motivación con el propósito de reconducir procesos. Los recursos profesionales a poner en juego son elevados y pueden perderse en caso de errores en el diagnóstico o a la hora de valorar las capacidades o compromisos.

PROGRAMA DE ACOGIDA

Acogida de las personas en exclusión.

Conocidos los factores de exclusión.
Informado sobre los programas y recursos PLIS.
Elaborado el diagnóstico conjunto.

Vinculados para desarrollar su proceso de inclusión

Concienzado sobre su realidad social.
Motivado para desarrollar su itinerario

Garantizado acceso a los programas y recursos.

Consensuados el Itinerario General
Formalizado el compromiso.
Acogidos en los programas y recursos.

En los últimos años una de cada cinco personas fue dada de baja por escasa o nula participación; una cifra a reducir. Para ello además de continuar siendo cuidadosos a la hora de los diagnósticos debemos alargar el tiempo de permanencia media de los usuarios en este programa de Acogida con el fin de asegurar la calidad del proceso.

Resumiendo podemos decir que los usuarios con quienes intervenimos en este programa se encuentran en una de estas dos situaciones: o bien están en fase de entrada a la prestación, y por tanto cumpliendo con el proceso que pasando por la definición paulatina del itinerario termina en la firma del acuerdo y la asignación de recursos, o en fase de motivación si está no está asegurada.

PROGRAMA CERO			
PROGRAMA DE ACOGIDA			
OBJETIVO ESPECÍFICO 1			
Acogida de las personas en proceso de inclusión.	**IOV:** Personas atendidas en el programa. . **IOV:** 45 personas acogidas con diagnóstico profesional conjunto.	**FV:** Personas con intervenciones en el objetivo 2 y 6. **FV:** Personas con intervenciones en el objetivo 3; diagnóstico.	
Resultados	**Actividades**	**Indicadores**	**Fuentes de Verificación**
(3) **Conocidos los factores de exclusión.**	**A1:** Identificación de factores posterior a aplicación de la ficha de ficha de diagnóstico en PAISES. **A2:** Solicitud de recursos internos.	**IOV1.** Nuevas personas identificadas con factores de exclusión. **IOV2.** Personas con recursos internos dados de alta.	**FV1:** Nº de personas de la prestación PAISES; conseguido; diagnóstico; recurso 115. **FV:** Nº de personas de alta en recursos internos (incluyendo prog. de Apoyo a la Familia para trabajar objetivos 8 o 45).
(4) **Informado sobre los programas y recursos del PLIS.**	**A1:** Información sobre las metas del Itinerario General de Integración. **A2:** Información de programas y recursos. **A3**: Información general sobre procedimientos.	**IOV1.** Todas las personas informadas. **IOV2.** Todos los participantes de alta cuentan con diagnóstico	**FV1:** Nº de personas con objetivo 4; información **FV2:** Nº de personas con objetivo 3; diagnóstico
(5) **Elaborado el diagnóstico conjunto.**	**A:** Elaboración conjunta profesional del diagnóstico.	**IOV1.** Los participantes cuentan con diagnóstico y han participado en el mismo.	**FV1:** Nº de personas con objetivo 5; diagnóstico.
OBJETIVO ESPECÍFICO 2			
(6) **Vinculado para desarrollar su proceso de inclusión**	**IOV:** 40 personas atendidas. **IOV:** 35 personas alcanzan el objetivo.	**FV:** Personas con objetivo específico 6; todas las intervenciones. **FV:** Personas con intervenciones en el obj. operativo 8; evaluación; conseguido.	
Resultados	**Actividades**	**Indicadores**	**Fuentes de Verificación**
(7) **Concienciado sobre su realidad social.**	**A:** Proporcionar información sobre la situación y necesidad de concienciación. **A:** Apoyo individual para aumentar capacidades y autoestima.	**IOV1.** 40 personas atendidas. **IOV2.** 35 personas toman conciencia de su situación y capacidades.	**FV1:** Nº de personas con objetivo 7; todas las intervenciones. **FV2:** Nº de personas con objetivo 7; evaluación; conseguido.

	A: Replanteamiento del proyecto migratorio		
(8) Motivado para desarrollar su itinerario	**A:** Motivación para inicio del itinerario. **A:** Valoración del grado de compromiso adquirido: - Define objetivos. - Toma iniciativas. - Se compromete con el itinerario.	**IOV1. 40** personas atendidas. **IOV2.** 35 personas se vinculan.	**FV1:** Nº de personas con objetivo 8; todas las intervenciones. **FV2:** Nº de personas con objetivo 8; evaluación; conseguido.

OBJETIVO ESPECÍFICO 3

Garantizado el acceso a los programas y recursos.	**IOV:** 120 casos con IGI. **IOV:** 35 IGIS nuevos realizados.	**FV:** Nº de casos con IGI. **FV:** Nº de IGIS nuevo; suma de acuerdos y consensuados.

Resultados	Actividades	Indicadores	Fuentes de Verificación
(10) Consensuado el itinerario general de integración (IGI)	**A**: Diseño conjunto del Itinerario. **A:** Presentación y consenso con el participante. **A:** Replanteado el Acuerdo de Integración.	**IOV1.** 30 IGIS nuevos realizados. **IOV2.** 10 personas con IGI pendiente.	**FV1:** Nº personas con objetivo 10: diseño; consensuado. **FV2:** Diferencia entre personas con IGI y total de casos de alta.
(11) Formalizado el compromiso.	**A:** Firmado Acuerdo de Integración.	**IOV1.** 30 personas firman el Acuerdo de Integración.	**FV2:** Nº de personas con objetivo 11; diseño, consensuado.
(12) Acogido en los programas y recursos PLIS.	**A:** Derivación a los programas y recursos PLIS (internos y externos).	**IOV1.** Personas con recursos internos dados de alta. **IOV2.** Personas con IGI son derivados a programas y recursos externos.	**FV1:** Nº de personas de alta en los recursos internos de la Base Complementaria. **FV2:** Nº de personas de alta en los recursos externos de la Base Complementaria.

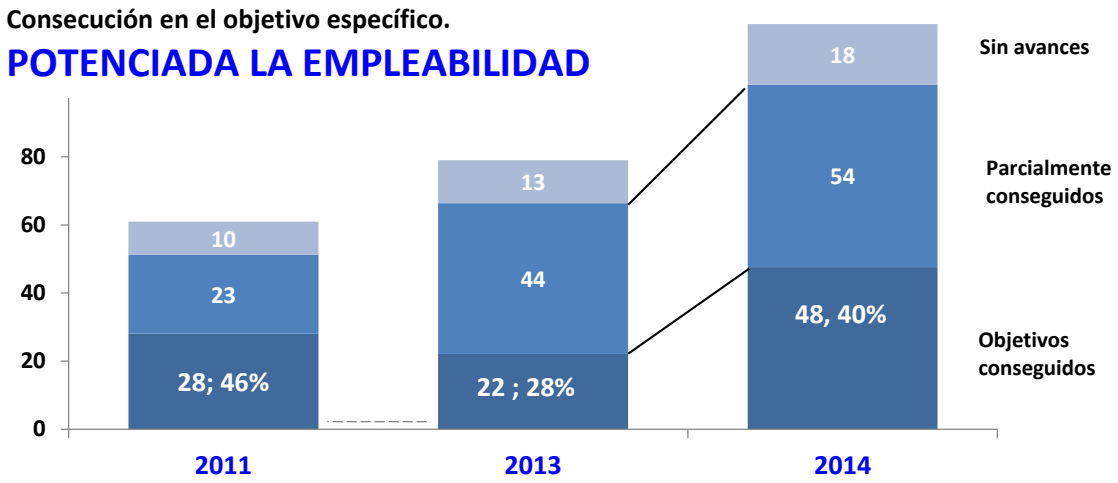
1.- Programa de empleabilidad

El programa se compone de un único objetivo específico y de 7 operativos frente a los 11 de la versión anterior. Esta reducción viene derivada de la simplificación del catálogo de habilidades que va a lograr que los itinerarios sean más sencillos de elaborar y consensuar.

Los participantes deben ser conscientes de que el itinerario es suyo, por eso debemos elaborarlo en su lenguaje. Los cronogramas en donde se definen las metas son planes personales, y por eso es un error que ya de entrada empleemos los habituales archísílabos para definir los objetivos. Es por este motivo por lo que hemos simplificado denominaciones.

En la estructura del programa seguimos contemplando el objetivo "habilidades básicas previas al empleo", un compendio de destrezas que trabajaremos de un modo no exhaustivo al estar también contenido en los programas de familia y de participación. Como es lógico se incluye también la formación básica y profesional así como las técnicas para la búsqueda de empleo.

En cuanto a los indicadores de consecución están basados en el nivel de logro de cada objetivo, y en lo que concierne al seguimiento de asistentes a cursos se contempla el seguimiento en colaboración con los recursos locales. Para ello se utiliza una base de datos específica.



Las metas cuantitativas mínimas a conseguir pueden verse en las primeras filas de la matriz. Prácticamente se corresponden con los resultados alcanzados en 2014 y los provisionales de 2015. Se trata de un nivel de consecución a superar.

PROGRAMA 1			
PROGRAMA DE EMPLEABILIDAD			
INDICADORES DE PROGRAMA **IP1.** 120 personas atendidas. **– IP2.** 40 personas diagnosticadas. **– IP3**. 40 personas con nuevo itinerario consensuado. **– IP4**. 100 personas evaluadas.			
OBJETIVO ESPECÍFICO 1			
Potenciada la empleabilidad.	**IOV1:** 40 personas con nueva alta en el programa. **IOV2:** 80 personas que consiguen o mejoran el objetivo específico. **IOV3:** 50 personas que mejoran hab. básicas previas al empleo. **IOV4:** 40 personas mejoran su formación básica. **IOV5:** 50 personas mejoran su cualificación profesional. **IOV6:** personas trabajan con contrato laboral.	**FV1:** Altas en Base Complementaria. **FV2:** Nº de personas con obj. específico 14; evaluación; conseguido o mejorado. **FV3:** Nº de personas con objetivo 17; evaluación; conseguido o mejorado. **FV4:** Nº de personas con objetivo 20; evaluación; conseguido o mejorado. **FV5:** Nº de personas con objetivo 21; evaluación; conseguido o mejorado. **FV6:** Ficha de seguimiento de formación y empleo.	
Resultados	**Actividades**	**Indicadores**	**Fuentes de verificación**
(15) Conocidas las potencialidades laborales.	**A:** Recogida la información para el diagnóstico e itinerario. **A:** conocidas y evaluadas habilidades y competencias. **A:** Consensuados los itinerarios. **A:** Creación de base de datos de las competencias de usuarios	**IOV1.** Personas con el objetivo trabajado. **IOV2.** Personas que consiguen el objetivo.	**FV1:** Nº de personas con objetivo 15; cualquier intervención. **FV2:** Nº de personas con objetivo 15; evaluación; conseguido.
(17) Desarrollo de habilidades básicas previas al empleo.	**A:** Conocer y valorar habilidades. **A:** Interiorizar habilidades necesarias. **A**: Evaluación competencias. **CATÁLOGO DE HH GRUPO 13	**IOV1:** Personas atendidas. **IOV2:** Personas consiguen o mejoran en el objetivo.	**FV1:** Nº de personas con objetivo 15; cualquier intervención. **FV2:** Nº de personas con objetivo 15; evaluación; conseguido.
(20) Adquirida Formación básica.	**A:** Concienciadas y motivadas hacia la formación. **A:** Iniciado, mejorado o perfeccionado el conocimiento de las TIC. **A:** Mejoradas las	**IOV1.** Personas derivadas a Escuela de Adultos. **IOV2:** Talleres de informática básica realizados. **IOV3:** Asistentes a talleres de	**FV1:** Nº de personas con objetivo 20, derivación, recurso 65. **FV2:** Registro de talleres. **FV3:** Idem**.** **FV4**: Ficha de seguimiento de

	competencias básicas **A:** Mejorada la formación (ESO). **A**: Coordinación con Educación de Adultos. **A**: Seguimiento de la asistencia y el aprovechamiento.	informática básica **IOV4.** Personas matriculadas en Competencias Básicas. **IOV5.** Personas matriculadas en ESO. **IOV6.** Personas consiguen el objetivo o lo mejoran.	formación y empleo. **FV5:** Idem**.** **FV6:** Nº de personas con objetivo 20; evaluación; conseguido o mejorado.
(21) Mejorada la cualificación profesional.	**A:** Motivación para la realización de cursos de formación. **A:** Coordinación con entidades de formación. **A:** Seguimiento del aprovechamiento.	**IOV1.** Asistentes a cursos. **IOV2.** Personas que consiguen el objetivo o mejoran.	**FV1:** Ficha de seguimiento de formación y empleo. **FV2:** Nº de personas con objetivo 21; evaluación; conseguido o mejorado.
(22) Conocidas técnicas y habilidades para búsqueda de empleo.	**A:** Motivación para la búsqueda. **A:** Talleres y entrevistas. **A:** Definición objetivo profesional **A:** Conocido el mercado de trabajo. **A:** Conocidas técnicas BAE. **CATALOGO DE HH GRUPO 14	**IOV1.** Personas atendidas **IOV2.** Personas consiguen el objetivo o mejoran.	**FV1:** Nº de personas con objetivo 23; cualquier intervención. **FV2:** Nº de personas con objetivo 23; evaluación; conseguido o mejorado.
(24) Aplicadas habilidades de búsqueda de empleo.	**A:** Fuentes para el seguimiento de ofertas. **A:** Información sobre empresas donde dejar el currículum, Centros de Empleo, Bolsas, etc. **A:** Búsqueda de ofertas **A:** Envío de ofertas: personalmente, vía email, etc **A:** canales de información. **A:** métodos de inscripción. **CATALOGO DE HH GRUPO 14	**IOV1.** Nº personas atendidas. **IOV2.** Nº personas consiguen el objetivo o mejoran. **IOV3**. Nº de personas con contrato de trabajo en planes sociales de empleo. **IOV4**. Nº de personas con contrato de trabajo de trabajo (no PSE).	**FV1:** Nº de personas con objetivo 24; cualquier intervención. **FV2:** Nº de personas con objetivo 24; evaluación; conseguido o mejorado. **FV3:** Ficha de seguimiento de formación y empleo. **FV4:** Ficha de seguimiento de formación y empleo.
(25) Aplicadas habilidades para el mantenimiento del empleo.	**A**: Apoyo y seguimiento en el desempeño del empleo. **A:** Resolución de posibles adversidades en el desarrollo del puesto de trabajo. **CATALOGO DE HH GRUPO 15	**IOV1.** Nº personas atendidas. **IOV2.** Nº personas consiguen el objetivo o mejoran.	**FV1:** Nº de personas con objetivo 25; cualquier intervención. **FV2:** Nº de personas con objetivo 25; evaluación; conseguido o mejorado.

2. Apoyo a la familia.

Este programa apenas tiene modificaciones con respecto a la anterior matriz de planificación, tan solo la supresión de un objetivo operático y la adición de otro nuevo.

PROGRAMA DE APOYO A LA FAMILIA

Mejorada la organización familiar.

Reestructurado el sistema familiar.
Desarrollados hábitos adecuados.
Utilizados los recursos sanitarios
Mejorada la organización económica.
Conciliada la vida familiar y laboral.

Desarrolladas dinámicas familiares positivas.

Mejorada la comunicación familiar.
Reducido el estrés.
Reducida y eliminada la violencia familiar.

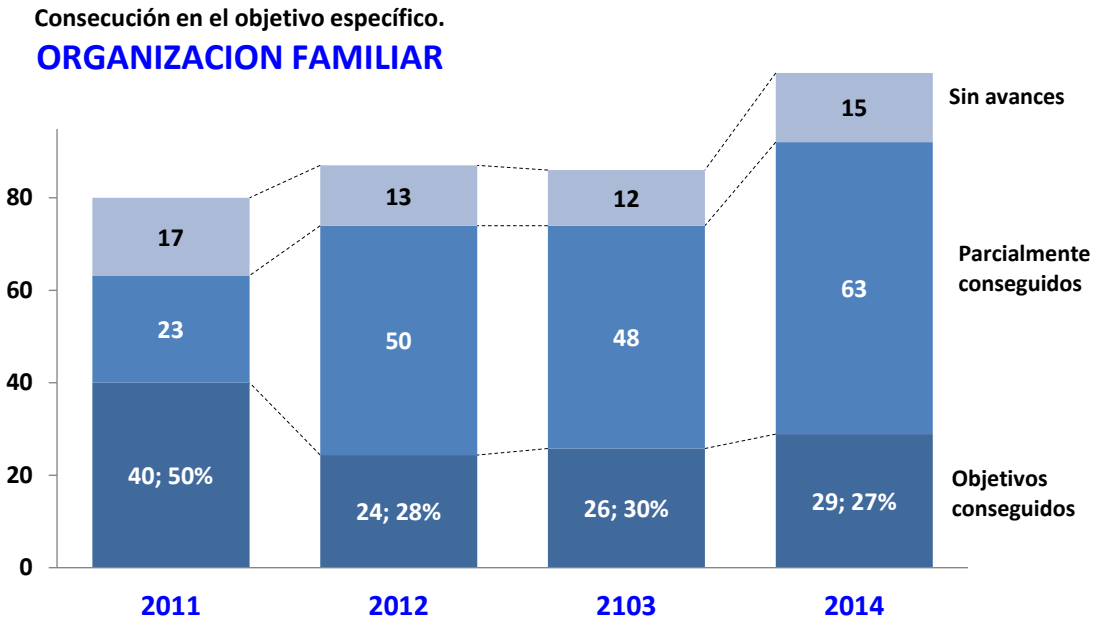
Asumidas responsabilidades familiares.

Adecuadas las habilidades parentales.
Desarrolladas funciones protección a menores
Establecida la colaboración con el centro educativo
Mantenida permanencia. De menores en cent. escolar

Al igual que en el programa de empleo, la nueva catalogación más sencilla de habilidades y hábitos, y su correspondencia en objetivos explicitada en la matriz, facilita la definición de las acciones a detallar en los itinerarios.

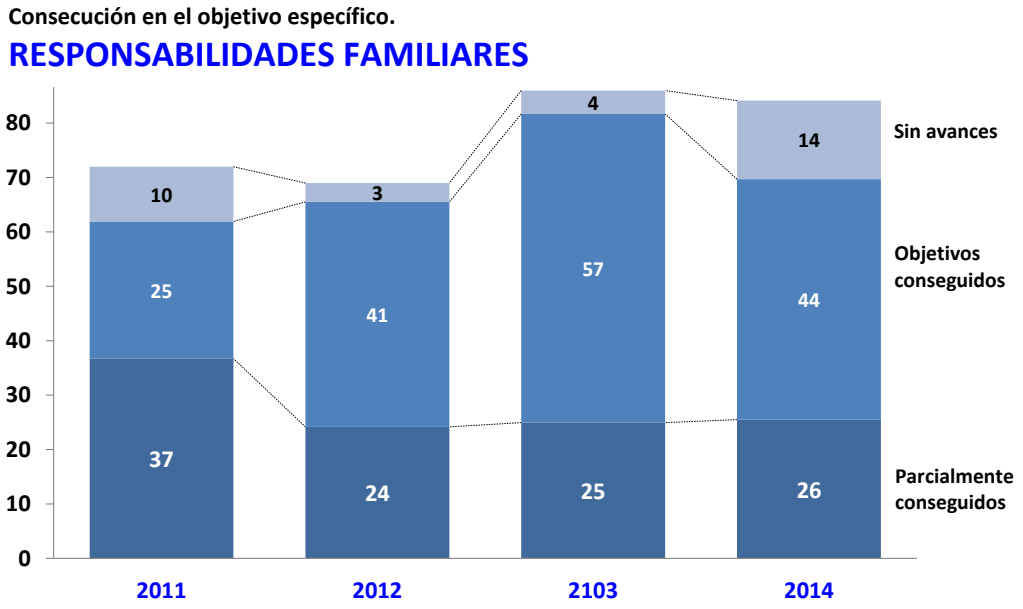
En lo que se refiere a las metas propuestas se estima alcanzar un mínimo de 140 personas que prácticamente es la totalidad de los participantes PLIS. Como sabemos este programa, al incluir el objetivo de ayuda para cubrir las necesidades básicas (vales de supermercado, comedores escolares, exención de tasas, etc.), es utilizado casi por la totalidad de los usuarios adultos con itinerario

En lo que se refiere al objetivo de organización familiar se espera atender a un mínimo de 110 personas de las cuales se espera que 85 evolucionen positivamente, con lo que se igualarían los provisionales de 2015.



En dinámicas familiares (comunicación, estrés y violencia) el mínimo previsto de personas a atender es de 95, de las cuales esperamos que alcancen o al menos evolucionen favorablemente dos de cada tres participantes, lo que es un nivel de consecución más reducido que en otros objetivos.

En cuanto a responsabilidades y funciones (habilidades parentales, colaboración con centros educativos) se estima atender a 85 usuarios con un nivel de consecución también limitado, si bien en este caso los resultados provisionales de este 2015 en curso son bastante más positivos que en años anteriores.



En el cuarto de nuestros objetivos hemos añadido un nuevo operativo con la finalidad de poder distinguir si la mejora de la situación económica y familiar se ha debido a la entrada de recursos económicos propios o bien a las ayudas sociales, algo que hasta este momento no podíamos diferenciar a nivel base de datos.

PROGRAMA 2			
PROGRAMA 2. APOYO A LA FAMILIA.			
INDICADORES DE PROGRAMA **IP1.** 140 personas atendidas **–** **IP2.** 40 personas diagnosticadas – **IP3**. 40 personas con nuevo itinerario consensuado – **IP4**. 100 personas evaluadas.			
OBJETIVO ESPECÍFICO 1			
Mejorada la organización familiar.	**IOV**: 110 personas atendidas. **IOV:** 85 personas que alcanzan el objetivo o mejoran. **IOV:** Nº de talleres realizados. **IOV:** Nº asistentes a talleres.	**FV:** Nº de personas con objetivo específico 27; cualquier intervención. **FV:** Nº de personas con objetivo específico 27; evaluación; conseguido o mejorado. **FV:** BD talleres. **FV:** BD talleres.	
Resultados	**Actividades**	**Indicadores**	**Fuentes de Verificación**
(28) **Reestructurado el sistema familiar.**	**A:** Reorganización de roles. **A:** Actuaciones para propiciar mayor corresponsabilidad en tareas del hogar, cargas familiares y toma de decisiones. **A:** Talleres grupales.	**IOV1.** Personas atendidas. **IOV2.** Personas consiguen el objetivo o mejoran. **IOV3.** Nº de talleres. **IOV4.** Asistentes a talleres	**FV1:** Nº de personas con objetivo 28; cualquier intervención. **FV2:** Nº de personas con objetivo 28; evaluación; conseguido o mejorado. **FV3:** BD talleres. **FV4:** BD talleres.
(29) **Desarrollados hábitos adecuados en la familia.**	**A**: Intervención para potenciar hábitos y habilidades de autonomía en: aseo y cuidado, alimentación, higiene del hogar, prevención de accidentes y ocio. **A:** Talleres grupales. *-CATÁLOGO DE HAB. GRUPOS 8,9,10,11 Y 12.*	**IOV1.** Personas atendidas. **IOV2.** Personas consiguen el objetivo o mejoran. **IOV3.** Nº de talleres. **IOV4.** Asistentes a talleres	**FV1:** Nº de personas con objetivo 29; cualquier intervención. **FV2:** Nº de personas con objetivo 29; evaluación; conseguido. **FV3:** BD talleres. **FV4:** BD talleres.
(31) **Utilizados los recursos sanitarios.**	**A:** Información y orientación sobre recursos. **A:** Habilidades y hábitos de salud. **A:** Derivación a recursos. **A:** Coordinación y seguimiento. **A:** Elaboración de informes. **A:** Planificación familiar. **A:** Talleres grupales.	**IOV1.** Personas atendidas. **IOV2.** Personas consiguen el objetivo o mejoran. **IOV3.** Nº de talleres. **IOV4.** Asistentes a talleres	**FV1:** Nº de personas con objetivo 31; cualquier intervención. **FV2:** Nº de personas con objetivo 31; evaluación; conseguido o mejorado**.** **FV3:** BD talleres. **FV4:** BD talleres.

(32) **Mejorada la organización económica familiar.**	**A**: Distribución adecuada del presupuesto. **A:** Priorización gastos. **A:** Educación para consumo. **A:** Utilización correcta de ayudas de alimentación. **A:** Estrategias de ahorro. **A:** Talleres grupales. *-CATÁLOGO DE HAB. GRUPO 11*	**IOV1.** Personas atendidas. **IOV2.** Personas consiguen objetivo o mejoran. **IOV3.** Nº de talleres. **IOV4.** Asistentes a talleres	**FV1:** Nº de personas con objetivo 32; cualquier intervención. **FV2:** Nº de personas con objetivo 32; evaluación; conseguido o mejorado. **FV3:** BD talleres**.** **FV4:** BD talleres.
(33) **Conciliada la vida familiar y laboral.**	**A:** Información de recursos de conciliación. **A**: Derivación. **A:** Coordinación con recursos.	**IOV1.** Personas atendidas. **IOV2.** Personas derivadas a recursos. **IOV3.** 20 personas que consiguen el objetivo o mejoran	**FV1:** Nº de personas con objetivo 33; cualquier intervención. **FV2:** Nº de personas con objetivo 33; derivación; recursos; alta. **FV3:** Nº de personas con objetivo 33; evaluación; conseguido o mejorado.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2		
Desarrolladas dinámicas familiares positivas.	**IOV**: 95 personas atendidas. **IOV:** 60 personas alcanzan el objetivo o mejoran. **IOV:** Nº de talleres realizados. **IOV:** Nº asistentes a talleres.	**FV:** Nº de personas con objetivo específico 34; cualquier intervención. **FV:** Nº de personas con objetivo específico 34; evaluación; conseguido o mejorado. **FV:** BD talleres. **FV:** BD talleres.

Resultados	**Actividades**	**Indicadores**	**Fuentes de Verificación**
(35) **Mejorada la comunicación familiar.**	**A:** Estrategias para la comunicación. **A:** Apoyo para promover el diálogo y el respeto. **A:** Mediación familiar. **A:** Talleres grupales. *(CATÁLOGO DE HAB. GRUPOS 3,4 Y 5)*	**IOV1.** Personas atendidas. **IOV2.** Personas alcanzan el objetivo o mejoran. **IOV3.** Nº de talleres. **IOV4.** Asistentes a talleres.	**FV1:** Nº de personas con objetivo 35; cualquier intervención. **FV2:** Nº de personas con objetivo 35; evaluación; conseguido o mejorado. **FV3:** BD talleres. **FV4:** BD talleres.
(36) **Reducido el estrés.**	**A:** Identificación de elementos generadores. **A:** Tratamiento individual y familiar. **A:** Estrategias de contención. **A:** Talleres grupales. *-CATÁLOGO DE HAB. GRUPO 5.*	**IOV1.** Personas atendidas. **IOV2.** Personas alcanzan el objetivo o mejoran. **IOV3.** Nº de talleres **IOV4.** Asistentes a talleres.	**FV1:** Nº de personas con objetivo 36; cualquier intervención. **FV2:** Nº de personas con objetivo 36; evaluación; conseguido/mejorado. **FV3:** BD talleres. **FV4:** BD talleres.
(37) **Reducida y eliminada la violencia familiar.**	**A**: identificadas situaciones de violencia, intensidad y tipo. **A:** Intervención	**IOV1.** Personas atendidas. **IOV2.** Personas derivadas a recursos especializados.	**FV1:** Nº de personas con objetivo 37; cualquier intervención. **FV2:** Nº de personas con objetivo 37; derivación;

	individualizada y familiar. **A:** Derivación y coordinación con el recurso especializado.	**IOV3.** Personas que consiguen el objetivo o mejoran.	recursos; alta. **FV3:** Nº de personas con objetivo 37; evaluación; conseguido o mejorado.

OBJETIVO ESPECÍFICO 3		
Asumidas las responsabilidades y funciones familiares.	**IOV**: 85 personas atendidas. **IOV:** 50 personas alcanzan el objetivo o mejoran. **IOV:** Nº de talleres realizados**.** **IOV:** Nº asistentes a talleres.	**FV:** Nº de personas con objetivo específico 39; cualquier intervención. **FV:** Nº de personas con objetivo específico 39; evaluación; conseguido o mejorado. **FV**: BD talleres. **FV:** BD talleres.

Resultados	Actividades	Indicadores	Fuentes de Verificación
(40) **Adquiridas las habilidades parentales.**	**A**: Intervenciones dirigidas al conocimiento cuidado y crianza, resolución de conflictos, normas, establecimiento de límites. **A:** Información sobre etapas evolutivas. **A:** Talleres grupales. *.CATÁLOGO DE HAB. GRUPO 7.*	**IOV1**. Personas atendidas **IOV2.** Padres que alcanzan el objetivo o mejoran. **IOV3.** Nº de talleres. **IOV4.** Asistentes a talleres.	**FV1:** Nº de personas con objetivo 40; cualquier intervención. **FV2:** Nº de personas con objetivo 40; evaluación; conseguido. **FV3:** BD talleres. **FV4:** BD talleres.
(41) **Desarrolladas las funciones de protección a los menores.**	**A:** Concienciación sobre situaciones de riesgo y desamparo. Actuaciones de prevención. **A:** identificación de situaciones. **A:** Orientaciones. **A:** Apoyo en acceso a rec educativos, sanitarios, de protección, etc. A: Coord. con recursos. **A:** Realización de informes para protección de menores.	**IOV1.** Personas atendidas. **IOV2.** Personas que consiguen el objetivo o mejoran. **IOV3:** Familias con menores en riesgo. **IOV4:** Familias que superan situación de riesgo. **IOV5.** Menores en riesgo **IOV6.** Menores que superan situación de riesgo.	**FV1:** Nº de personas con objetivo 41; cualquier intervención. **FV2:** Nº de personas con objetivo 41; evaluación; conseguido o mejorado. **FV3 a 6:** BD seguimiento menores.
(42 **Establecida la colaboración con el centro educativo.**	**A**: Actuaciones para fomentar la colaboración. **A**: Coordinaciones con personal docente y de orientación.	**IOV1.** Personas atendidas. **IOV2.** Personas con coordinaciones con centros educativos. **IOV3.** Personas que colaboran con el centro educativo.	**FV1:** Nº de personas con objetivo 42; cualquier intervención. **FV2:** Nº de personas con objetivo 42; coordinación; recurso. **FV3:** Nº de personas con objetivo 42; evaluación; conseguido o mejorado.

(43) **Mantenida la permanencia de los menores en el centro escolar.**	**A:** Actuaciones para prevenir o reducir el absentismo y desescolarización. **A:** Colaboración con personal docente para prevenir o reducir el absentismo y la desescolarización.	**IOV1.** Personas atendidas. **IOV2.** Número de menores atendidos por absentismo mediante protocolo. **IOV3.** Número familias con objetivo conseguido o mejorado.	**FV1:** Nº de personas con objetivo 43; cualquier intervención. **FV2:** Consultar listado absentistas derivados mediante protocolo. **FV3:** Nº de familias con objetivo 43; evaluación; conseguido o mejorado.

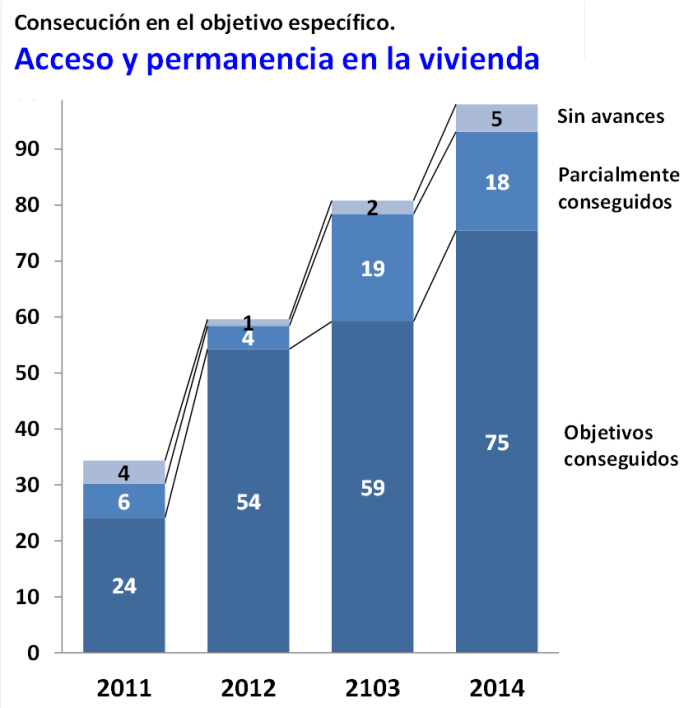
OBJETIVO ESPECÍFICO 4		
Cubiertas las necesidades básicas.	**IOV**: 135 personas atendidas **IOV:** Prestaciones concedidas. **IOV:** 125 personas que alcanzan el objetivo o mejoran.	**FV:** Nº de personas con objetivo específico 44; cualquier intervención. **FV:** Prestaciones concedidas. **FV:** Nº de personas con objetivo específico 44; evaluación; conseguido o mejorado.

Resultados	**Actividades**	**Indicadores**	**Fuentes de Verificación**
(45) **Satisfechas las necesidades básicas de la familia.**	**A:** Información sobre prestaciones. **A:** Gestión de prestaciones económicas, vales de alimentación, ayudas de emergencia, IMS, etc. **A:** Coordinación con recursos.	**IOV1.** Nº de personas con prestación concedida. **IOV2.** Nº de personas que consiguen el objetivo o mejoran.	**FV1:** Nº de personas con objetivo 45; cualquier intervención. **FV2:** Nº de personas con objetivo 45; evaluación; conseguido o mejorado. **FV1:** Nº de personas con prestación concedida (excepto plan de empleo).
(46) **Mejorada la situación mediante ingresos propios.**	**A:** Seguimiento. Información facilitada por el usuario. **A:** Coordinación con recursos.	**IOV1.** Nº de personas con intervención **IOV2.** Nº de personas que consiguen el objetivo o mejoran.	**FV1:** Nº de personas con objetivo 46; cualquier intervención. **FV2:** Nº de personas con objetivo 46; evaluación; conseguido o mejorado.

3. Programa de vivienda.

El programa incluye dos proyectos, el primero tiene como meta la permanencia en la vivienda o el acceso a ella, y el segundo la facilitación temporal de una vivienda de emergencia. En la matriz de objetivos existen ligeros cambios si bien no son demasiado significativos.

El Proyecto de Permanencia y Acceso contó el pasado año con cerca de cien usuarios. A cerca de la mitad de ellos se les facilitó al menos un mes de ayuda al alquiler y con muchos se colaboró para la solicitud de gestión prestaciones regionales de ayudas al alquiler, bonos sociales para descuentos en el consumo eléctrico y otros mucho tipos de ayudas puntuales, entre ellas mediaciones con los bancos y con los propietarios de las viviendas.



De nuestros usuarios del Plan de Inclusión, uno de cada cuatro acumula deudas de vivienda, con lo que es bastante habitual que nuestro trabajo se centre en procurar que no se llegue al punto de perder la vivienda. Es por esa razón por la que nuestro proyecto incluye el término “permanencia” en su denominación.

En lo referente al segundo de los proyectos se trata de una vivienda de emergencia destinada a la personas y familias que necesitan de manera urgente un lugar en que residir. Gracias a este recurso una media de 12 personas cada año han podido disponer de una vivienda durante varios hasta que ha sido posible el acceso a su propio hogar.

PROGRAMA 3

PROGRAMA DE VIVIENDA

INDICADORES DE PROGRAMA
IP1. 80 personas atendidas **– IP2.** 45 personas diagnosticadas **– IP3.** 50 personas con nuevo itinerario consensuado **– IP4.** 75 personas evaluadas.

PROYECTO PARA EL ACCESO Y PERMANENCIA EN LA VIVIENDA

OBJETIVO ESPECÍFICO		
Facilitado el acceso y la permanencia en la vivienda.	**IOV1:** 30 participantes con nueva alta. **IOV2:** 45 personas consiguen el objetivo o mejoran. **IOV3:** 20 casos terminados por fin de intervención. **IOV4**: 10 personas acceden a una vivienda. **IOV5:** 25 personas amenazadas de desalojo o perdida de vivienda permanecen en ella.	**FV1:** Personas registradas en base complementaria, alta **FV2:** Personas con obj. 50; evaluación, conseguido. **FV3:** Personas registradas en base complementaria; terminado. **FV4:** Registro complementario. **FV5:** Idem.

Resultados	Actividades	Indicadores	Fuentes de Verificación
(51) Concienciado de su situación y de las necesidades.	A: Concienciados de las posibilidades reales. **A:** Asumida la situación y antecedentes.	**IOV1.** Nº de personas con intervenciones. **IOV2.** Personas con nueva alta cuentan con diagnóstico específico.	**FV1:** Nº de personas con objetivo 51. **FV2:** Nº de personas nuevas en alta con objetivo 51; evaluación; conseguido.
(53) Desarrollados los medios para la búsqueda de vivienda.	**A**: Conocimiento oferta de vivienda. **A**: Información a inquilinos y arrendadores. **A:** Estrategias para la autonomía en la búsqueda.	**IOV1.** Personas informadas. **IOV2.** Personas consiguen el objetivo o mejoran.	**FV1:** Nº de personas con obj.53. **FV2**: Nº de personas con objetivo 53; evaluación; conseguido o mejorado.
(54) Realizados trámites y procedimientos para el acceso a la vivienda.	**A:** Información, y mediación en la gestión y trámites para el acceso. **A:** Asesoramiento sobre los trámites para resolución de temas pendientes de la vivienda anterior	**IOV1.** Personas asesoradas. **IOV2.** Personas consiguen objetivo o mejoran.	**FV1:** Nº de personas con objetivo 54; Asesoramiento. **FV2**: Nº de personas con objetivo 54; evaluación; conseguido.
(55) Lograda la permanencia en la vivienda	**A:** Asesoramiento para la petición de ayudas. **A:** Intermediación con arrendadores. **A:** Orientación en conflictos o dudas referentes a la Ley de Arrendamientos y	**IOV1.** Personas que consiguen reducción de alquiler. **IOV2.** Denuncias por impago evitadas. **IOV3.** Aplazamientos de deuda logrados. **IOV4.** Condonaciones	**FV1:** Registro complementario. **FV2:** Registro complementario. **FV3:** Idem. **FV4:** Idem. **FV5:** Idem. **FV6**: Nº de personas

	procesos de desahucio. **A:** Información y asesoramiento legal. **A:** Información y asesoramiento sobre descuentos y ahorro de suministros **A:** Talleres en materia de ahorro de suministros	de deuda logrados. **IOV5.** Personas que inician procedimiento. **IOV6. P**ersonas consiguen el objetivo. **IOV7.** Ayudas económicas mensuales concedidas (fondo PLIS). **IOV8.** Personas reciben ayudas económicas (fondo PLIS). **IOV9**. Familias que reciben la ayuda al arrendamiento de Fomento.	con objetivo 55; evaluación; conseguido o mejorado. **FV7:** Registro de ayudas. **FV8:** Idem. **FV9:** Registro complementario.
(56) **Adquirido el uso normalizado de las viviendas.**	**A**: Información individualizada sobre el buen uso. **A:** Información sobre pautas de convivencia vecinal. **A:** Información sobre la ordenanza municipal de convivencia ciudadana	**IOV1.** Nº personas orientadas o informadas. **IOV2.** Nº de personas consiguen el objetivo.	**FV1:** Nº de personas con obj. 56; orientación o información. **FV2**: Nº de personas con obj. 56; evaluación; conseguido.

PROYECTO DE VIVIENDA DE EMERGENCIA			
OBJETIVO ESPECÍFICO			
Acceso a la vivienda de emergencia.	**IOV**: Personas en situación de emergencia a las que se facilita temporalmente una vivienda. **IOV:** Total de personas familias que residen en la vivienda. **IOV:** Personas con Itinerario Especifico del recurso.		**FV:** Personas con interv. en obj 58. **FV:** Datos entidades externas. **FV:** Nº de personas con objetivo 58; diseño; recurso; recibido IE.
Resultados	**Actividades**	**Indicadores**	**Fuentes de Verificación**
(59) **Asumida la situación y antecedentes.**	**A:** Recogida la información para el Diagnostico Específico. **A:** Información sobre la prestación PLIS.	**IOV1**. Personas que acceden a nueva alta en PLIS**.** IOV2: Personas con diagnóstico.	**FV1:** Nuevas altas en el proyecto. **FV2:** Datos de entidades externas.
(60) **Concienciado de su situación y provisionalidad**	**A:** Elaboración de Itinerario Específico. **A:** Firma de itinerarios y acuerdos.	IOV1**.** Personas que cuentan con diagnóstico e itinerario	**FV1:** Datos de entidades externas.
(62) **Administración adecuada de ayudas para la manutención**	**A:** Proporcionados alimentos frescos y no perecederos, prendas de abrigo y productos de aseo.	**IOV1:** Personas que reciben ayudas.	**FV1:** Datos de entidades externas.

(63) **Utilización adecuada de la vivienda**	**A:** Información normas de uso. **A:** Firma de Reglamento. **A:** Adquisición de hábitos. **A:** Concienciación para una buena convivencia. **A:** Cumplimiento de turnos.	**IOV1:** Personas que firman Reglamento. **IOV2:** Personas que practican conductas normalizadas.	**FV1:** Datos de entidades externas. **FV2.** Datos de entidades externas.
(64) **Acceso a su propia vivienda.**	**A:** Intermediación para el alquiler. **A:** Prestaciones económicas	**IOV1:** Personas que acceden a una vivienda. **IOV2:** Mensualidades de alquiler facilitadas.	**FV:** Datos de entidades externas. **FV:** Datos de entidades externas.

4. Programa de prevención del riesgo entre los jóvenes

El programa de Prevención del riesgo entre los jóvenes ha estado siempre gestionado por Save The Children. Como se ha indicado al mostrar los resultados de los últimos años los más de 150 usuarios participantes con itinerario personalizado en este programa no cuentan necesariamente con expediente familiar abierto de Servicios Sociales. De esta manera la intervención es más eficaz al ser independiente del círculo institucional. Los adolescentes no hacen demandas familiares o económicas, no son un perfil que acuda al Centro Social por lo que es conveniente externalizar acciones, contar con el enfoque de educación de calle, y estar en contacto continuo con los centros educativos.

El programa incide en el aspecto preventivo y se divide en tres proyectos: 1) Prevención del absentismo y el abandono escolar, 2) Mejora de las habilidades para el acceso al empleo y 3) Normalización de conductas en adolescentes.

El Proyecto de Prevención del absentismo y el abandono escolar es el que mantiene un contacto más permanente con los institutos. En los últimos años ha pasado por varias fases de colaboración con los distintos centros de secundaria con altibajos en cuanto a los resultados obtenidos que han dependido de la capacidad de coordinación con distintos equipos de cada uno de ellos. En este sentido podemos decir que el proyecto se ha mantenido con un adecuado nivel de actividad pero que ha sido de escasa intensidad en la primera parte de cada curso.

Es por esta razón por la que a partir de este curso 2015/16 se ha decidido que una parte destacable de la carga de trabajo del proyecto se destine a alumnos de primaria de las familias con expediente de Servicios Sociales. De este modo los dos grupos del aula Aprendizaje en Positivo (A+) forman este año un nuevo recurso de este proyecto a sumar a los otros dos ya en marcha desde años anteriores: Aula de integración (AIS) y Grupo de Habilidades Sociales. De este modo los tres recursos actuales del proyecto son los siguientes:

Aprendizaje en Positivo (A+): destinado a alumnos de quinto y sexto de primaria con desfase curricular, dificultades de aprendizaje y poca capacidad de planificación y organización del estudio. También dificultades psicosociales y una baja supervisión en casa de las tareas escolares.

Aula de Integración Social (AIS): Destinado a alumnos de ESO (y eventualmente de Primaria) expulsados del centro escolar con sanción disciplinaria para intervención en habilidades sociales, resolución de conflictos y responsabilidad y cumplimiento de tareas académicas. Los alumnos son derivados por el centro educativo y desde el proyecto se hace un seguimiento de la conducta en contacto con la familia del alumno.

Grupo de Habilidades Sociales en colegios de primaria: Alumnos con escasas habilidades sociales o con problemas de integración derivados por los equipos de orientación. Intervención en el propio colegio en aspectos como autoestima, habilidades sociales y convivencia.

Los tres proyectos que forman el programa de prevención del riesgo en jóvenes han sido reconfigurados en objetivos aunque solo ligeramente. En el caso de este proyecto de absentismo los cambios son mínimos y las mejoras introducidas se refieren a la mejora de la definición de las actividades y a los indicadores, en los que más definido el recurso concreto a que se hace referencia: Aula de Integración (AIS), Grupo A+, o Grupo de Habilidades.

PROYECTO DE PREVENCIÓN ABSENTISMO Y ABANDONO

Fomentada la implicación de familias en el proceso educativo

Informadas las familias de la importancia asistencia escuela.
Implicadas familias en pautas educativas (AIS)

Prevenido el absentismo, el fracaso y la deserción

Informados adolescentes importancia educación.
Prevenidas conductas de absentismo, fracaso o deserción.
Realizados los itinerarios específicos.
Promovido un óptimo rendimiento escolar

Más cambios en la matriz de objetivos ha tenido en cambio el proyecto de empleo al adaptarse a nuestro nuevo catálogo de habilidades del que ya hemos hablado. También al equiparar sus contenidos al programa de empleo para adultos. El caso es que la matriz de objetivos ha quedado de la siguiente manera:

PROYECTO DE HABILIDADES PARA EL EMPLEO

Potenciado acceso empleo de jóvenes en riesgo.

Reconocidas las potencialidades laborales
Consensuados los itinerarios específicos.
Desarrolladas habilidades sociales y laborales
Conocido el perfil profesional adecuado a intereses y capacidades.
Conocidas técnicas de búsqueda activa de empleo
Adquirida la formación básica
Mejorada la cualificación profesional.

Como sabemos este proyecto procura no sólo la inserción en el empleo sino también el renganche en la formación. Una meta complicada debido a la limitada oferta de cursos, la desmotivación de los participantes y las dificultades para cursar acciones en las que se exige como requisito haber finalizado la enseñanza obligatoria.

En cuanto al tercero de los proyectos, Normalización de conductas, se trata del antiguo CDAFA que con alrededor de cien usuarios y familias con usuarios por año de los cuales la mitad está en situación de riesgo ("no oficial", hablamos en sentido preventivo) al tener dificultades para seguir el

itinerario escolar, escasez de recursos económicos de sus familias, y el déficit en sus habilidades o en las de sus padres.

PROYECTO DE NORMALIZACIÓN DE CONDUCTAS

Fomentadas prácticas y conductas normalizadas.

Conocido el proyecto por parte de los jóvenes.
Elaborados itinerarios específicos.
Identificados adolescentes que presentan conductas de riesgo.
Mejorados hábitos de estudio.
Realizadas actividades de ocio saludable.
Mejoradas habilidades sociales y de autonomía personal.
Mejoradas las hab. parentales y la participación de las familias.

Se trata en definitiva de un proyecto fundamental al ser el proyecto con mayores recursos profesionales disponibles, atender al más elevado número de adolescentes y jóvenes, incluir también a usuarios de distintos tipo (algunos solo de actividades de ocio), al mantener un papel central de coordinación en el conjunto de la acción con jóvenes y adolescentes de los otros proyectos (empleo con unos 50 usuarios anuales) y prevención del abandono (en torno a 40 con itinerario).

PROGRAMA 4

PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO ENTRE LOS JÓVENES

PROYECTO DE PREVENCIÓN DEL ABSENTISMO Y ABANDONO EDUCATIVO

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Fomentada la implicación de las familias en el proceso educativo.	**IOV:** 30 asistentes a talleres familiares. **IOV:** Nº familias asisten a tutorías (AIS). **IOV**: Nº Familias que participan en sesiones de habilidades parentales.	**FV1**: BD, tutorías con familias **FV2:** ídem **FV3**: idem

Resultados	Actividades	Indicadores	Fuentes de Verificación
(113) Informadas las familias sobre la importancia de asistencia a la escuela.	**A:** Talleres con familias en Educación Primaria y Secundaria	**IOV1.** 5 talleres anuales. **IOV2.** 30 asistentes a talleres familiares.	**FV1.** Registro de talleres. **FV2:** Listados de asistencia a talleres
(114) Implicadas las familias en mejorar pautas educativas (AIS)	**A:** Tutorías individualizadas (AIS y Aprendizaje en Positivo (A+)) sobre habilidades parental	**IOV1**. Nº Familias que participan en sesiones de habilidades parentales.	**FV1:** Base de datos.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Prevenido el absentismo, el fracaso y la deserción.	**IOV1.** Total alumnos con itinerario **IOV2.**Nº de Sesiones de HHSS con alumnado (AIS, A+, GR HH SS Primaria) **IOV3.** Nº de alumnos que participan en acciones de refuerzo educativo	**FV1:** Base Datos **FV2:** idem **FV3**: Idem

Resultados	Actividades	Indicadores	Fuentes de Verificación
(121) Informados los adolescentes de la importancia de la educación.	**A:** Talleres formativos de prevención con alumnado de Primaria y Secundaria.	**IOV1.** 400 asistentes en talleres de prevención.	**FV1**: Listados de asistencia
(122) Prevenidas conductas que puedan derivar en absentismo, fracaso o deserción.	**A:** Sesiones orientadas a potenciar las habilidades sociales en Grupos de HHSS Primaria. **A:** Sesiones orientadas a potenciar las hh. ss. con alumnado AIS. **A:** Sesiones orientadas a potenciar la responsabilidad y	**IOV1.**Nº de Sesiones de HHSS en AIS , A+, Grupo HHSS Primaria **IOV2**. Nº alumnos que participan en sesiones de HHSS (Gr. HHSS Primaria, AIS y A+). **IOV3**. Nº Alumnos (AIS y A+) que cumplen las tareas.	**FV1**.BD, sesiones HHSS **FV2.** BD, participación en HHSS. **FV3.** BD, Cumplimento tareas. **FV1**: BD **FV2**. BD

	autonomía en el cumplimiento de tareas (AIS y A+).		
(123) Realizados los itinerarios específicos.	**A:** Realización de itinerarios específicos. **A.** Identificación de jóvenes con expediente familiar de SS.SS.	**IOV1**. Nº jóvenes tienen itinerario (AIS, A+ Y Gr. HHSS) **IOV2**. Nº jóvenes que tienen expediente familiar de SS.SS.	**FV1:** BD. Alumnos con itinerario. **FV2:** BD. Alumnos con expediente en SS.SS.
(124) Promovido un óptimo rendimiento escolar.	**A.** Acciones de refuerzo educativo (AIS y A+). **A.** Grupo de Aprendizaje en positivo (A+) **A.** Derivación a Recursos Educativos y Sociales	**IOV1.** Nº de alumnos que participan en Acciones de Refuerzo Educativo (AIS, A+) **IOV2**. Nº de Alumnos del A + que mejoran su rendimiento escolar. **IOV3.** Nº de alumnos derivados a Recursos educativos y sociales	**FV1** BD, alumnos AIS y A+ en Refuerzo Educativo. **FV2**. BD, evaluación. Itinerarios. **FV3**. BD, derivación.

PROYECTO DE HABILIDADES PARA EL ACCESO AL EMPLEO			
OBJETIVO ESPECÍFICO			
Potenciado el acceso al empleo de jóvenes en riesgo de exclusión.	**IOV1**: 40 jóvenes atendidos. **IOV2**: Nº de casos terminados. **IOV3**: Nº de casos cerrados. . **IOV4:** Nº de jóvenes que mejoran las hab. necesarias para acceso al mercado laboral. **IOV5**: 20 jóvenes acceden a educación básica. **IOV6:** 20 jóvenes acceden a cursos de form. profesional. **IOV7:** Nº de jóvenes que trabajan con contrato laboral.		**FV:** Base de datos. **FV:** Idem
Resultados	**Actividades**	**Indicadores**	**Fuentes de verificación**
(132) Reconocidas las potencialidades laborales.	**A:** Identificación de jóvenes que acuden al proyecto. **A:** Realizado el diagnóstico de los jóvenes (Conocida su formación, experiencia laboral, habilidades y competencias)	**IOV1.** Nº jóvenes atendidos **IOV3.** Nº jóvenes con diagnóstico. **IOV3.** Nº de jóvenes consiguen o mejoran el objetivo.	**FV1:** Base de datos. **FV2:** ídem. **FV3:** ídem.
(133) Consensuados los itinerarios específicos.	**A:** Elaborados y consensuados los Itinerarios Específicos. **A:** Firma de acuerdos. **A:** Revisados itinerarios en evaluaciones periódicas**.** A: Coordinación con Servicios Sociales y otras entidades.	**IOV1.** Nº de jóvenes con diagnostico e itinerario consensuado. **IOV2:** Nº de jóvenes con acuerdo firmado. **IOV3.** Nº Jóvenes con acuerdo revisado. **IOV4.** Coordinación con Serv. Sociales y otras entidades en el 40% de casos. **IOV5.** Participantes con IGI de Servicios Sociales.	**FV1:** Base de datos **FV2:** Itinerarios Específico. **FV3:** ídem. **FV4:** ídem. **FV5:** ídem.
(134)	**A:** Conocidas, valoradas	**IOV1.** Nº de jóvenes	**FV1:** Base de datos.

Desarrolladas habilidades sociales y laborales.	e interiorizadas las habilidades sociales básicas y de autonomía personal. **A:** Trabajada la autoestima personal y laboral, motivación, resolución de conflictos. **A:** Conocidas, valoradas e interiorizadas las hab. básicas necesarias para la inserción laboral.	participan en acciones de HHSS individuales. **IOV2**. Nº jóvenes participan en acciones de HHSS grupales. **IOV3.** 70% de los jóvenes mejoran sus habilidades laborales. **IOV4.** 70% de los jóvenes mejoran sus habilidades sociales. **IOV5.** Nº de jóvenes alcanzan o mejoran objetivos establecidos.	**FV2:** Actividades grupales para el desarrollo de HH.SS. y Laborales. **FV3:** Base de datos **FV4:** ídem. **FV5:** ídem.
(135) Conocido su perfil profesional, intereses, capacidades y situación personal.	**A:** Estudio del perfil personal y profesional. **A:** Definición del perfil profesional. **A:** Orientación formativa y laboral encaminada al perfil.	**IOV1.** Nº de jóvenes que tienen definido su perfil. **IOV2.** Nº jóvenes reciben orientación formativa y laboral específica según su perfil.	**FV1.** Entrevista inicial. **FV2.** Cuaderno de Orientación
(136) Conocidas las técnicas de búsqueda activa de empleo.	**A**: Adquisición de Técnicas básicas de Búsqueda Activa de Empleo (BAE) **A:** Facilitadas las herramientas para B.A.E. **A:** Desarrolladas las herramientas para la B.A.E. **A:** Información y coordinación con recursos de empleo**.**	**IOV1.** Nº de jóvenes manejan herramientas para B.A.E. **IOV2.** Nº de jóvenes que participan en formaciones de técnicas B.A.E. **IOV3.** Jóvenes con cuaderno de orientación. **IOV4.** Coordinación con recursos de empleo.	**FV1:** Base de datos. **FV2:** Cuadernos de orientación. **FV3:** Formaciones de Técnicas de B.A.E. **FV4:** Base de datos.
(138) Adquirida la formación básica.	**A:** Concienciados y motivados hacía el reenganche académico. **A:** Información y orientación sobre las opciones para el reenganche académico. **A:** Mejoradas sus competencias básicas. **A:** Aumentada la competencia en castellano. **A:** Mejorada su formación básica (acceso a la ESO) **A:** Acciones de apoyo formativo (técnicas de estudio). **A:** Coordinación con educación de adultos.	**IOV1.** 15 jóvenes se reenganchan al sistema educativo. **IOV2.** Nº de jóvenes que asisten a la escuela de adultos. **IOV3.** Nº de jóvenes matriculadas en competencias básicas. **IOV4.** Nº de jóvenes matriculados en castellano. **IOV5.** Nº de jóvenes matriculados en ESO. **IOV6.** Nº jóvenes finalizan educación básica. **IOV8.** Nº jóvenes que reciben apoyo formativo. **IOV7.** Nº jóvenes consiguen o mejoran el objetivo.	**FV1:** Base de datos. **FV2:** ídem**.** **FV3:** ídem**.** **FV4:** ídem**.** **FV5:** ídem**.** **FV6:** ídem**.** **FV7:** ídem**.**
(139) Mejorada la cualificación profesional.	**A:** Orientación hacía un empleo acorde con su perfil. **A:** Motivación para la realización de cursos de formación. **A:** Coordinación con entidades de formación.	**IOV1.** Nº jóvenes acceden a la formación para el empleo. **IOV2.** Nº de jóvenes que finalizan la formación para el empleo. **IOV3.** Nº de jóvenes	**FV1:** Base de datos. **FV2:** ídem**.** **FV3:** ídem**.** **FV4:** ídem**.** **FV5:** ídem**.**

	A: Seguimiento del aprovechamiento de la formación.	derivados a entidades formativas. **IOV4.** Nº de jóvenes asisten a formaciones grupales. **IOV5.** Nº jóvenes consiguen o mejoran el objetivo.	

PROYECTO DE NORMALIZACIÓN DE CONDUCTAS EN ADOLESCENTES			
OBJETIVO ESPECÍFICO			
Fomentadas en los adolescentes prácticas y conductas sociales normalizadas.	**IOV:** 150 jóvenes conocen el proyecto. **IOV.** 70 jóvenes tienen itinerario específico. **IOV.** Identificados 40 jóvenes con conductas de riesgo social. **IOV**. 50 jóvenes con itinerario específico mejoran en sus habilidades sociales. **IOV:** 50 jóvenes con itinerario específico realizan actividades de ocio saludable.		**FV:** BD Informados **F.V**. Registro participantes (BD). **FV**: Registro participantes anual (BD), itinerario específico. **FV**: BD. Evaluación, hhss, mejorado. **FV**: BD. Evaluación, ocio saludable, mejorado.
Resultados	**Actividades**	**Indicadores**	**Fuentes de Verificación**
(152) Conocido el proyecto por parte de los jóvenes.	**A**: Educación de calle **A:** Información del recurso **A**: Intercambio de información con Servicios Sociales, Centros Educativos y otros recursos municipales.	**IOV**. 35 jóvenes no derivados (iniciativa propia, educación calle, demanda familiar) pasan a tener itinerario especifico **IOV:** Nº jóvenes derivados (Servicios Sociales, centros educativos, recursos municipales) tienen itinerario especifico	**FV:** BD **FV:** Registro participantes anual (BD) derivados.
(153) Elaborados itinerarios específicos.	**A**: Realización de itinerarios específico de jóvenes.	**IOV**. Nº jóvenes tienen itinerario específico.	**FV:** BD
(154) Identificados adolescentes que presentan conductas de riesgo.	**A**: Educación de Calle **A**. Observación en el Centro **A** .Entrevista/ tutoría con adolescente y familia **A**: Intercambio de información continua con los centros educativos y Servicios Sociales **A:** Valoración IEJ	**IOV.** Identificadas conductas de riesgo social en 40 de los jóvenes que tienen itinerario específico	**FV:** Ficha de indicadores de riesgo del CDAFA (Criterio riesgo social: cumplen tres o más indicadores de riesgo según Ficha, o uno de los indicadores muy graves)
(155) Mejorados hábitos de estudio.	**A**: Actividades de refuerzo escolar. **A**: Reunión con tutores y orientadores de IES. **A**. Ayudar a los jóvenes que se conciencien en las dificultades que tienen en el aprendizaje. **A**. Uso de técnicas de estudio	**IOV.** Nº jóvenes acuden regularmente a refuerzo escolar. **IOV.** Nº de los jóvenes que acuden al refuerzo escolar mejoran su rendimiento escolar.	FV: **Lista de asistencia diaria Refuerzo Escolar.** **FV:** Itinerario específico joven, evaluación técnicas de estudio, mejorado.

(156) Realizadas actividades de ocio saludable en el tiempo libre.	**A**: Programación semanal: creatividad, teatro, radio, deporte, actividades especiales, actividades comunitarias y salidas de fin de semana. **A:** Dar a conocer las entidades y ofertas de ocio del municipio. **A**: Uso de los diferentes recursos del municipio.	**IOV:** Nº de jóvenes participan de forma regular en alguna actividad de ocio del centro	**FV:** Registro participantes anual (BD)
(157) Mejoradas habilidades sociales y/o de autonomía personal.	**A**: Talleres orientados a potenciar las habilidades sociales (teatro y radio) **A:** Talleres relacionados con habilidades de autonomía personal (creatividad, ocio y excursiones) **A**: Talleres y actividades formativos de educación para la salud (afectivo-sexual, prevención drogodependencias).	**IOV1**. Nº jóvenes mejoran en sus habilidades sociales. **IOV2.** Nº jóvenes mejoran en sus habilidades de autonomía personal. **IOV3:** Nº jóvenes mejoran en el ámbito de educación para la salud. **IOV4**. Jóvenes participan en talleres grupales de refuerzo de habilidades sociales. **IOV5**. Jóvenes participan en talleres grupales de refuerzo de habilidades de autonomía personal. **IOV6**. Jóvenes participan en talleres grupales de educación para la salud.	**FV1**: BD, evaluación hh.ss, mejorado. **FV2**: BD, evaluación hh. de autonomía, mejorado. **FV3**: BD, evaluación ámbito de Ed. Salud, mejorado. **FV4**: BD talleres, evaluación hh.ss, mejorado. **FV5**: BD talleres, evaluación hh. de autonomía, mejorado. **FV6:** BD talleres, evaluación hábitos salud, mejorado**.**
(158) Mejoradas las habilidades parentales y la participación de las familias en el centro.	**A**: Actividades de ocio comunitarias **A:** Actividades de ocio en familia **A:** tutorías familiares individuales grupales	**IOV1:** Nº familias acuden a tutorías de orientación socioeducativa **IOV2**. Nº familias participan en actividades de ocio comunitario y ocio en familia	**FV1:** BD, registro de intervenciones. **FV2**: Registro de asistencia a las actividades de ocio

5. Programa de participación social.

El programa de participación social ha pasado por varias etapas. De ser inicialmente un conjunto de objetivos destinado exclusivamente a población extranjera (más de la mitad los participantes PLIS son extranjeros) ha pasado a ser un compendio de acciones en las que no distinguimos entre tipos de población sino que ponemos el acento en la mejora participación social y el desarrollo de las habilidades sociales y la red social de apoyo.

Los objetivos destinados a la población extranjera se han ido reduciendo en número y en este última versión de nuestra matriz solo contemplamos dos que son “enseñanza del castellano” y “conocimiento de la cultura local”, por lo que han desparecido otros anteriormente incluidos como “acceso a los recursos sociales”, “replanteamiento del proyecto migratorio” y “adecuada integración de la segunda generación”, que ahora se han decido intervenir desde de otros de los objetivos catalogados.

En cuanto a los otros objetivos que forma este programa siguen haciendo referencia a los tres niveles de la comunicación entre el individuo y la sociedad, incidiendo en el desarrollo de las competencias sociales de cada persona (su capacidad de interacción), en la mejora de la relación con su red de apoyo (o en la generación de esta red en caso de ser inexistente), y en su participación en sentido amplio.

Se trata por tanto de objetivos conocidos que responden a necesidades constatadas. Según los indicadores de nuestros itinerarios un 60% de los participantes necesitaban mejorar su adaptación cultural y un 50% su integración social en alguno de los tres ámbitos de interacción referidos.

De los cinco objetivos operativos incluidos tres de ellos contemplan la realización de talleres grupales (aprendizaje de castellano, conocida la cultura local, y habilidades sociales) y en consecuencia contienen indicadores para su registro. Como se ha indicado la participación de los usuarios en estos quedará reflejada en sus itinerarios junto a los códigos de objetivos a cumplir en cada una de las sesiones.

PROGRAMA DE PARTICIPACION SOCIAL

Promovida la adaptación y participación social.

Proporcionada formación en castellano.
Conocida la cultura local.
Conseguida la participación social
Adquiridas habilidades sociales.
Conseguidas redes de apoyo.

PROGRAMA 5			
PROGRAMA DE PARTICIPACION SOCIAL			
INDICADORES DE PROGRAMA **IP1**. 75 personas atendidas **– IP2**. Personas diagnosticadas **– IP3**. 35 personas con nuevo itinerario consensuado **– IP4**. 70 personas evaluadas.			
OBJETIVO ESPECÍFICO			
Promovida La adaptación y participación social	**IOV1:** 30 personas con nueva alta en el programa. **IOV2:** 50 personas que consiguen o mejoran el objetivo específico. **IOV3:** personas que mejoran su conocimiento del castellano. **IOV4:** Nº de personas que mejoran o adquieren habilidades sociales.	**FV1:** Altas en Base Complementaria. **FV2:** Nº de personas con objetivo específico 81; evaluación; conseguido o mejorado. **FV3:** Nº de personas con objetivo 83; evaluación; conseguido o mejorado. **FV4:** Nº de personas con objetivo 91; evaluación; conseguido o mejorado.	
Resultados	**Actividades**	**Indicadores**	**Fuentes de Verificación**
(83) Proporcionada formación en castellano a los extranjeros.	**A:** Información sobre los recursos para aprendizaje. **A:** Motivar para involucrar en el aprendizaje. **A:** Derivación a recursos. **A:** Seguimiento y evaluación de competencias. **A**: Talleres en grupo.	**IOV1.** Nº de personas atendidas. **IOV2.** Nº de personas derivadas a recursos. **IOV3.** Nº de personas asisten a clases. **IOV4.** Nº de personas mejoran o consiguen el objetivo. **IOV5:** Nº de talleres realizados. **IOV6:** Nº de asistentes a talleres.	**FV1:** Nº de personas con objetivo 95. **FV2:** Nº de personas; derivación, recurso 65 ó 116, alta. **FV3:** Datos de ficha de seguimiento. **FV4:** Nº de personas con objetivo 95; evaluación; mejorado o conseguido. **FV5**: Registro de Talleres. **FV6**: Idem.
(87) Conocida la cultura local.	**A:** Informar y motivar para la incorporación a las distintas formas de participación social. **A:** Asesoramiento ante conflictos identitarios. **A:** Charlas de acogida. **A:** Talleres en grupo.	**IOV1.** Nº de personas atendidas. **IOV2.** Nº de personas se incorporan a espacios comunitarios habituales. **IOV3:** Nº de talleres realizados. **IOV4:** Nº de asistentes a talleres.	**FV1:** Nº de personas con objetivo 99. **FV2**: Nº de personas con objetivo 99; evaluación; conseguido o mejorado. **FV3**: Registro de talleres. **FV4:** Registro de talleres.
(90) Conseguida la participación social.	**A:** Concienciación de necesidad de rel. sociales	**IOV1.** Nº de personas atendidas. **IOV2.** Nº de	**FV1:** Nº de personas con objetivo 102. **FV2:** Nº de personas

	A: Conseguida la participación comunitaria en actividades del CS (talleres) y de la localidad. **A:** Información sobre actividades. **A:** Facilitar el acceso a actividades.	personas consiguen el objetivo.	con objetivo 102; evaluación; conseguido o mejorado.
(91) Adquiridas habilidades sociales.	**A:** Entrenamiento en habilidades. **A**: Talleres en grupo. *-CATALOGO DE HAB. GRUPOS 1 A 6*	**IOV1.** Nº de personas atendidas. **IOV2.** Nº de personas mejoran o adquieren hab. sociales. **IOV3:** Nº de talleres realizados. **IOV4:** Nº de asistentes a talleres.	**FV1:** Nº de personas con objetivo 103. **FV2:** Nº de personas con objetivo 103; evaluación; conseguido o mejorado. **IOV3:** Registro de Talleres. **IOV4:** Ídem.
(92) Conseguidas redes de apoyo.	**A:** Información sobre beneficios que aporta una red de apoyo personal (familia, amigos vecinos, etc.) **A:** Facilitar el acceso a redes formales de apoyo (profesionales, voluntariado, apoyo, mutuo, etc).	**IOV1.** Nº de personas atendidas. **IOV2.** Nº de personas consiguen el objetivo.	**FV1:** Nº de personas con objetivo 104. **FV2:** Nº de personas con objetivo 104; evaluación; conseguido o mejorado.

6.- Síntesis del marco de evaluación

Si bien en las matrices de planificación se hace referencia detallada a los indicadores de control de cada objetivo es obligado incluir unas líneas finales que resuman el plan de evaluación.

Contamos con un buen número de indicadores de consecución. Estos los podemos dividir en indicadores de objetivos, de programa y básicos.

Indicadores de objetivos.

La definición para cada objetivo de la matriz de al menos dos indicadores de evaluación es la mejor garantía de que se cuenta con una estrategia de evaluación. Como se sabe cada uno de estos indicadores tiene correspondencia con una fuente de verificación que por lo general hace referencia a una combinación de campos de nuestra base de datos de intervenciones.

Muy habitualmente estos indicadores se refieren a las evaluaciones de los itinerarios individuales. Como sabemos estas evaluaciones deben realizarse al menos cada 6 meses con la participación del propio usuario y plasmarse en la hoja de evaluación, registrando de este modo si cada una de las metas intermedias contempladas en el cronograma del itinerario ha sido alcanzada por completo, parcialmente, o bien si no han existido avances significativos.

En ocasiones las fuentes de verificación hacen referencia a otras bases de información diferentes a nuestra base de datos sobre intervenciones. Es el caso de la información relativa a las altas en los programas y a las derivaciones a recursos que, como hemos visto en el esquema de nuestra hoja de demanda se registran en una base complementaria más controlada para asegurarnos de que no existen errores.

Indicadores de programa

Con el fin de hacer más manejable la información contamos con una batería de indicadores más reducida que incluye sólo aquellos que facilitan una visión más rápida. Este conjunto de indicadores es el que utilizamos habitualmente en las memorias semestrales y en otros informes internos.

Indicadores básicos.

Son los indicadores más sintéticos y sirven para tener información mensual actualizada sobre las personas en situación de alta. No incluyen, en cambio, información sobre el grado de cumplimiento de objetivos.

Estos indicadores básicos son los siguientes: 1) total de personas atendidas con itinerario en el periodo, 2) número de altas nuevas, 3) personas con prestación al final del periodo, 4) personas con caso terminado, 5) número de nuevas derivaciones a recursos, y 6) el número de participantes en cada programa.

Memorias semestrales y evaluación final.

Ya se han comentado que los indicadores a incluir en las memorias anuales serán todos, y en las semestrales los básicos y de programa.

Las memorias anuales estarán siempre localizables en internet para su consulta por cualquier persona interesada.

En esta fase del PLIS no se contemplan evaluaciones externas por razones de coste.

Ley de Transparencia y Buen Gobierno.

Los servicios sociales de Illescas están preparados para nueva ley de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha.