

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Mujeres ayudando a mujeres

### Tipo de ente impulsor

Administración Pública

### Ente impulsor

Centro de Salud Babel (Alicante)

### Datos de contacto

Maria Dolores Garrigós  
C/ Fernando Madroñal, 13-15 03007  
Alicante  
Tel.: 96 511 29 03

### Ámbitos temático de actuación

- Económico**    **Formativo**    **Relacional**    **Político**  
 **Laboral**    **Sociosanitario**    **Vivienda**    **Espacial**

### Colectivos destinatarios

Mujeres mayores de 45 años con bajo nivel social y familiar

### Ámbito territorial de actuación:

Local

Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

Existe un grupo de mujeres (mayores de 45 años) adscriptas al centro de salud en alto riesgo psicosocial por las condiciones económica, familiares, laborales, etc. Se pensó que podría mejorarse su nivel de vida a través del apoyo podría de otro grupo de mujeres que participan en la Asociación de Mujeres en el programa climaterio.

### Acciones emprendidas

- Organización de asambleas informativas para sensibilizar y captar mujeres de la asociación.
- Realizar un curso de prevención de riesgos en el hogar para las mujeres de la asociación para su posterior intervención con el grupo.
- Crear diferentes talleres: gimnasia, pintura, teatro, voluntariado para residencia, grupo de autoayuda...
- Integración de mujeres mayores en el resto de actividades propias de la asociación.
- Acompañamiento y supervisión de tareas domésticas por la asociación hacia la población diana.

### Objetivos generales y específicos

#### Objetivo general:

Contribuir a la mejora de la calidad de vida de las mujeres consideradas de alto riesgo psicosocial trabajando a través de la asociación de mujeres Área 18 y utilizando recursos comunitarios.

#### Objetivos específicos:

- Consolidar un grupo de mujeres procedentes del Programa del Climaterio.
- Implicar a los profesionales del centro de salud y de servicios sociales como receptores principales de esta problemática, para la remisión de mujeres.
- Integrarlas socialmente a través de determinadas actividades llevadas a cabo en la asociación. Mejorando el apoyo social y aumentando las redes sociales.
- Fomentar la creación de pequeños grupos (3-4) de mayores de 65 años y promover actividades de ocio.

### **Elementos de Innovación y Participación**

El programa plantea nuevas formas de abordar los problemas. Por un lado se refuerza la Asociación, integrada por mujeres con necesidades y por otro lado se atiende a mujeres en riesgo psicosocial lográndose una doble acción integradora. En relación con los mecanismos de participación, las usuarias han participado en la fase de implementación tanto en los talleres, reuniones y dinámicas de grupo organizadas por la asociación. La Asociación participa en la ejecución de las actividades (en el trabajo individualizado que realizan los profesionales) y en el seguimiento y acompañamiento de las mismas.

### **Estrategia, Efectividad e Impacto**

Desde una dinámica estratégica esta experiencia pretende atacar los procesos de deterioro del apoyo, las redes y las relaciones sociales, y los factores psico-sociales relacionados mediante su integración a la asociación y apoyo a ésta. Además, el otorgamiento de protagonismo a las propias usuarias del programa así como la adecuación a sus necesidades específicas y diferenciadas según la edad aportan mayor solidez al criterio de estrategia de esta iniciativa. A esta dinámica estratégica cabe sumar un alto nivel de efectividad e impacto de un programa que ha propiciado un apoyo social y personal a las mujeres usuarias así como un reforzamiento del sentimiento de pertenencia a la asociación. Otro ejemplo de la efectividad e impacto ha sido el hecho de que las demandas de este servicio han superado la capacidad actual del mismo requiriendo una modificación de la previsión inicial.

### **Transversalidad**

A nivel interno se destacan las relaciones entre el Centro de Salud - Servicios Sociales. A nivel externo, el protagonismo de la Asociación de Mujeres que se presenta a la vez como fin y medio de la integración social.

### **Fundamento y pluralismo**

El punto de partida de esta experiencia se sitúa en un diagnóstico previo de necesidades en las que se tienen en cuenta variables sociodemográficas y pruebas psicométricas (cuestionarios). Estas variables y pruebas se realizan antes y después del programa, sirviendo también de evaluación. Destaca también la detección de la necesidad de dar más contenido a la asociación por parte de los profesionales del equipo de atención primaria.

El programa en sí es sencillo, por lo que es fácil incorporar o eliminar ciertos talleres, atender a las necesidades de las usuarias, realizar los cuestionarios psicométricos de manera periódica.

### **Replicabilidad**

Se ha dado un tipo de difusión informal desde el "boca a boca" promovido por la Asociación. La exportación no es fácil de realizar ya que deben darse diversos factores: formación de una asociación de mujeres al término del programa climaterio; que estas deseen implicarse en esta actividad; que un grupo de mujeres afectadas estén dispuestas a ser ayudadas por iguales y no profesionales; y sobretodo que el Centro de Salud comulgue con la idea y realice esta labor.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Proyecto Comarcal de Acogida para Inmigrantes

### Tipo de ente impulsor

ONG

### Ente impulsor

Cáritas Diocesana de Zaragoza

### Datos de contacto

Marisa López Moreno  
D. Jaime I 62 50006 Zaragoza  
Tel: 976 29 47 30  
carinmigr@terra.es

### Ámbitos temático de actuación

- Económico**    **Formativo**    **Relacional**    **Político**  
 **Laboral**    **Sociosanitario**    **Vivienda**    **Espacial**

### Colectivos destinatarios

Inmigrantes y comunidad

### Ámbito territorial de actuación:

Comarcal

Rural

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

Ante la realidad de la inmigración en la Comarca Cariñena-Muel, y por extensión a la Diócesis de Zaragoza, ofrecer un lugar de referencia a aquellos inmigrantes que presenten dificultades de integración por motivos personales, sociales, vecinales o económicos, mediante un proceso de seguimiento y formación que facilite su integración y proporcionando un alojamiento temporal en los casos que así lo requieran.

### Acciones emprendidas

Acogida vivienda tutelada, Información/orientación, Lavandería, Ducha, Consigna, Correspondencia, Internet- e-mail, Noticias del país, Clases de español, Organización, limpieza y cuidado de la finca, Huerto y mantenimiento de la finca, Fútbol, Fiestas, Cine en casa, Unidades didácticas - Primavera de colores- Jornada de puertas abiertas, I Aniversario, Carnet de conducir (iniciado en octubre), Asambleas informativas.

### Objetivos generales y específicos

- Ofrecer un lugar de referencia para que los inmigrantes puedan realizar un trabajo personal y comunitario que les permita el desarrollo íntegro, tendiendo a su autonomía.
- Trabajar aspectos concretos para dotar a los inmigrantes de habilidades y recursos propios que les faciliten su desarrollo personal de manera autónoma.
- Potenciar la convivencia y relación personal entre los inmigrantes de cara a fomentar procesos comunitarios de convivencia, solidaridad, creando el ambiente adecuado para el desarrollo global del proyecto.
- Dotar a la vivienda de los aspectos necesarios para ser un lugar de participación social, relación con la zona y centro de referencia multicultural abierto, así como potenciar la participación de toda la comunidad.
- Facilitar al inmigrante una formación prelaboral y laboral que

les permita acceder al mercado de trabajo.

### Elementos de Innovación y Participación

El carácter innovador del proyecto comarcal de acogida a inmigrantes se desprende de la forma de abordar la problemática. Pues, es un proyecto dirigido a un colectivo específico (inmigrantes) pero se considera que la responsabilidad depende del territorio como proyecto de desarrollo rural. Por este motivo se pretende dar respuesta a una necesidad, pero con la implicación y responsabilidad de la comunidad. Una segunda consecuencia de este abordaje innovador de la problemática ha supuesto el diseño de un recurso en el medio rural que siendo dirigido a un colectivo específico, sus actividades y servicios están abiertos a toda la comunidad, siendo el medio rural un territorio muy escaso en recursos.

En relación los mecanismos de participación, el equipo coordinador está formado por una persona de cada uno de los equipos parroquiales implicados en el proyecto de zona, el sacerdote asignado para el acompañamiento del proyecto, un representante de los residentes voluntarios y los técnicos de Cáritas Diocesana. Este equipo es el encargado de establecer las pautas de funcionamiento de la Casa Comarcal de Acogida y velar por la buena marcha y la filosofía del mismo, recayendo en el mismo la responsabilidad de la toma de decisiones últimas en lo relativo al proyecto, la vivienda, los usuarios, los voluntarios y el trabajo a desarrollar y la coordinación con otros agentes que estén interviniendo en la comarca. Así mismo, deberá proceder a la supervisión y evaluación periódica del funcionamiento del Proyecto.

El equipo de gestión está formado por los voluntarios residentes en la vivienda, el técnico de zona, el técnico de Minorías Étnicas, el Técnico de Animación Comunitaria rural y el sacerdote de Longares. Este equipo será el encargado de ejecutar las decisiones que se tomen en el equipo coordinador y desarrollar el día a día del proyecto.

### Estrategia, Efectividad e Impacto

La implicación de toda la comunidad en el proyecto supone una estrategia dirigida a insertar a las personas inmigrantes en la comunidad desde una posición de igualdad y convivencia.

Esta acción estratégica ha demostrado su efectividad dada la evolución y avance realizados por parte de los inmigrantes que han pasado por la vivienda tutelada. Además, la existencia del programa ha supuesto el otorgamiento de una respuesta a necesidades no cubiertas por la zona anteriormente (acogida, servicio de lavandería y ducha, etc). Finalmente destaca también, como parte del impacto de la experiencia, el planteamiento del Ayuntamiento de colaborar en la corrección de esta problemática.

### Transversalidad

Con los equipos parroquiales se llevaba trabajando desde el año 90 y en el diseño concreto del proyecto más de cinco años. El proyecto económicamente está asumido por Cáritas Diocesana de Zaragoza, aunque para su puesta en marcha se contó con el apoyo de la Diócesis al ser nombrado Proyecto Jubilar del año 2000. En este sentido, se trabaja transversalmente a través de los equipos de coordinación y de gestión.

Paralelamente, y dado el abordaje comentado de la problemática, esta experiencia impulsa un fuerte trabajo de red externa. Así, se ha hecho posible la coordinación con otras entidades que trabajan en la zona como los sindicatos, servicios sociales de base, educación de adultos, etc.

### Fundamento y pluralismo

El punto de partida de este programa se sitúa en la realización de un análisis de la realidad, con un conocimiento previo de las personas inmigrantes de la zona y realizando un censo de las viviendas vacías de los pueblos implicados, así como de las viviendas ocupadas por inmigrantes y sus condiciones de vida.

Por otra parte, el fundamento también se expresa mediante el sistema de evaluación diseñado. En este sentido, después de cada actividad se realiza una evaluación, además anualmente se realiza la memoria y evaluación del año y en este momento se está haciendo una revisión en profundidad para analizar la situación actual del proyecto y posibles modificaciones del mismo. El método actual de revisión ha sido la realización de un diagnóstico con el análisis de todo lo realizado; una valoración por parte de los equipos de Cáritas de la zona y las personas que colaboran en el proyecto, para posteriormente realizar aportaciones y propuestas de funcionamiento de cara al futuro. Con todo ello, podemos afirmar el carácter dinámico y pluralista que contiene este proyecto.

### Replicabilidad

Además de difundir las actividades de "puertas abiertas" y otras para que todas las personas interesadas pudieran conocer el proyecto, se realizaron unos trípticos informativos sobre el proyecto, que fueron presentados personalmente a todas las organizaciones y entidades que trabajan con inmigrantes, tanto de la zona como de Zaragoza capital y otros lugares. El proyecto ha sido presentado en otros foros donde hemos sido llamados a presentar la experiencia. También han realizado artículos de prensa en el periódico de la comarca y en revistas tanto de Cáritas Diocesana como de la zona.

Paralelamente se realiza una amplia sistematización de la información producida por la experiencia. De forma trimestral se realiza una memoria de actividades y anualmente una evaluación sobre el desarrollo del proyecto, así como la tarea realizada para que sea conocida por todos los agentes implicados (voluntarios de los equipos parroquiales de la zona, sacerdotes, comunidad en general, Cáritas Diocesana, etc)

También se tiene recogido mediante una base de datos la actividad y los servicios prestados diariamente, además de disponer de un expediente personal de todos los inmigrantes que han acudido al proyecto.

En relación al potencial de exportación de la experiencia cabe destacar que en la actualidad se encuentra en proceso de revisión por la cual cosa se recomienda esperar a las conclusiones del mismo para poder tratar específicamente este aspecto.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Plan General de Intervención con Desfavorecidos de la obra social

### Tipo de ente impulsor

ONG

### Ente impulsor

Obra Social de Acogida y Desarrollo

### Datos de contacto

Francisco Morales Hernández o Doris Benítez

### Ámbitos temático de actuación

- Económico**    **Formativo**    **Relacional**    **Político**  
 **Laboral**    **Sociosanitario**    **Vivienda**    **Espacial**

### Colectivos destinatarios

Personas sin hogar y jóvenes con minusvalía

### Ámbito territorial de actuación:

Autonómico

Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

El P. G. I. de la Obra Social está basado en el Proceso de Recuperación y Desarrollo de la Personas Desfavorecidas, a través del cual se atiende a las necesidades básicas de ambos colectivos, y al mismo tiempo que se favorece su desarrollo integral tanto en relación a los aspectos esenciales de su propia persona como en materia de inserción sociolaboral. Se trata pues de un acompañamiento que facilite que la persona se desarrolle por si misma, siempre con la atención específica de su situación personal el apoyo psicosocial y los medios necesarios para hacerlo efectivo, utilizando una metodología participativa, orientativa y de profilaxis que contempla desde la asistencia básica necesaria en una situación tan carencial; el desarrollo de actividades terapéuticas adaptadas a las características de los destinatarios y orientadas a la ocupación productiva del tiempo libre, y pasar posteriormente a la inserción sociolaboral.

### Acciones emprendidas

- 1.- Acogida y Psicodiagnóstico inicial; Cobertura de necesidades básicas; Asistencia Social; Asistencia médico psiquiátrica; Prestación de ayudas.
- 2.- Terapias individuales; Terapias grupales; Terapias ocupacionales (talleres ocupacionales y preelaborales); Actividades de ocio y tiempo libre; Actividades domésticas;
- 3.- Orientación profesional; Formación Ocupacional Laboral; Talleres escuelas, Gestión de Empleo.

### Objetivos generales y específicos

- 1) Lograr que todas las personas detectadas del colectivo "Sin Hogar" en Las Palmas puedan tener un alojamiento y los medios necesarios para cubrir sus necesidades básicas más inmediatas, se inserten y continúen un proceso de recuperación y desarrollo personal integral que les facilite su integración en la sociedad a la que pertenecen y en la cual vivimos.
- 2) Lograr que las personas en grave situación de exclusión social puedan tener la suficiente calidad de vida para vivir dignamente y con las posibilidades y oportunidades que ofrece la sociedad a la que pertenecen, iniciando y continuando un proceso de integración social de manera inteligente que incida en las causas de esa exclusión social,

al mismo tiempo que reciben la asistencia y atención específica de su situación personal.  
3) Al término del proceso de recuperación psicofísica, y paralelamente al proceso de integración social, lograr que las personas que no presenten deterioro psicoorgánico importante estén suficientemente capacitados para continuar en el proceso de inserción laboral.

### Elementos de Innovación y Participación

Esta práctica se considera innovadora en su metodología de trabajo ya que, cubre el proceso completo de la recuperación y posterior inserción de la persona atendida. Esta acción resulta integral en cuanto al trabajo con la persona, así como integradora conforme a la sociedad.

En lo concerniente a la participación, durante la ejecución del proyecto se elabora de forma trimestral lo que se denomina Reuniones Generales de Residentes en la cuales se intercambian sugerencias e ideas, tanto por parte de los equipos de trabajo como de los residentes. Durante la misma se reparte una encuesta a modo de evaluación en la que los residentes valoran los distintos servicios y equipos de trabajo que los realizan, así como la metodología de trabajo, invitándoles a sugerir nuevas propuestas que son recogidas y estudiadas.

En el Taller de Comunicación y una vez por semana se llevan a cabo los debates sobre algún tema de actualidad que interese al grupo ejerciendo de moderador el monitor del este taller. Reuniones periódicas de los equipos de trabajo para la evaluación y seguimiento del programa.

### Estrategia, Efectividad e Impacto

La práctica aborda la problemática mediante una perspectiva estructural con la que se pretende incidir en todos aquellos aspectos intervinientes. Además, la consecución de autonomía e independencia personales centran las actividades desarrolladas incidiendo de una forma muy decisiva en el éxito de la experiencia.

Los objetivos fijados inicialmente han sido alcanzados satisfactoriamente. Como parte del impacto generado por la misma, cabe destacar la buena aceptación y repercusión que ha tenido la publicación del libro dedicado al Dr. en psiquiatría D. Julián Abril Hernández "Enfermedad Mental, Marginación y Sufrimiento Humano", como resultado de la líneas de investigación que se sigue, dentro del mundo médico, jurídico y social, así como el planteamiento de ampliar los talleres de formación y empleo y el resto de actividades formativas, por un lado y del proyecto para atender a la mujer que sufre marginación, por el otro.

Paralelamente la acción ha sido extrapolada a Europa por medio de su participación en el programa TAMARCO en la Iniciativa Comunitaria HORIZON en su área de formación. En la actualidad se está trabajando con otras Entidades en el área de nuevos ciclos formativos y de Experiencia en Centros Especiales de Empleo.

### Transversalidad

La entidad impulsora mantiene un convenio de colaboración con la Universidad Pública de las Palmas de Gran Canaria y se encuentra en proceso de integración en la Red Europea E.A.P.N. (European Anti Poverty Network).

### Fundamento y pluralismo

Cada tres años se realiza un estudio de Exclusión Social en el Municipio de Las Palmas de Gran Canaria. El último fue realizado en el año 2002 por Edei Consultores.

El diseño del programa contempla un exhaustivo sistema de evaluación continua que consta de:

- 1.- Evaluación de diseño del programa (indicadores: planificación del programa, prevención de recursos materiales, presupuestos económicos. Técnicas: análisis del proyecto y de las necesidades, Responsables: Experto, equipo técnico y equipo de gestión de recursos).
- 2.- Evaluación del proceso y desarrollo del programa (cada 3 meses); (Criterios: ejecución de las actividades, factores positivos y negativos que intervienen, ajustes necesarios, Técnicas: observación, Responsable: experto y equipo de trabajo).
- 3.- Evaluación de resultados: (Indicadores: nº de personas que inician el proceso; nº de personas que continua y evaluaciones de proceso; Técnicas, cuadrantes de seguimiento, Responsables: Experto y equipo técnico).
- 4.- Evaluación final: Criterios: objetivos específicos, Resultados propuestos y grado de cumplimiento.

### Replicabilidad

La experiencia ha sido difundida mediante la revista Punto de Encuentro de la que se edita 16.000 ejemplares, con una distribución que llega a todo el territorio nacional y a puntos estratégicos de países europeos e incluso intercontinentales .

La Obra Social de Acogida y Desarrollo quedó seleccionada entre los nueve mejores proyectos de buenas prácticas, organizado por la Fundación Telefónica y la Universidad de Comillas en Madrid bajo el título UN TECHO UN FUTURO, a demás de apariciones en los distintos medios de comunicación tanto regionales como nacionales, y otros reconocimientos públicos.

Se editan las memorias anuales correspondientes, así mismo existe una base de datos en Red interna de información, se está practicando en estos momentos en el trabajo en Red con otras instituciones públicas y privadas.

La capacidad de exportación del proyecto es muy elevada y de hecho ya lo ha sido en el ámbito europeo.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Inserción laboral de personas con desarrollo intelectual límite

### Tipo de ente impulsor

Administración Pública

### Ente impulsor

Diputación de Barcelona

### Datos de contacto

Luis Hornero Jarque  
Direcció dels Serveis de Recursos  
Humans  
C/ Minerva, 4 08006 Barcelona  
Tel.: 93 402 20 25  
hornerojl@diba.es

### Ámbitos temático de actuación

- Económico  Formativo  Relacional  Político  
 Laboral  Sociosanitario  Vivienda  Espacial

### Colectivos destinatarios

Personas con desarrollo intelectual límite

### Ámbito territorial de actuación:

Provincial

Rural y Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

Las personas con desarrollo intelectual límite constituyen un colectivo que presenta dificultades añadidas para acceder a la Administración Pública. En ocasiones, su grado de disminución no llega al mínimo exigido para poder optar al turno específico para personas discapacitadas en las pruebas de acceso a un puesto de trabajo en la Administración Pública y, siempre, una disminución intelectual, por pequeña que sea, afecta a las conductas relacionadas con las actividades de la vida ordinaria, en general, y los aprendizajes de naturaleza teórica, en particular.

### Acciones emprendidas

- Análisis del contenido de los puestos de trabajo ofertados y elaboración del perfil psicoprofesional correspondiente
- Selección de las personas compatibles con los perfiles psicoprofesionales predeterminados
- Nombramiento como personal interino
- Presentación del programa y de las personas seleccionadas al personal de las Unidades de adscripción
- Acompañamiento i asistencia iniciales en el puesto de trabajo por parte de un/a técnico/a insertor/a hasta conseguir una adaptación satisfactoria.
- Seguimiento del desempeño
- Evaluación continua y valoración final de la experiencia

### Objetivos generales y específicos

Ofrecer la posibilidad de desempeñar un puesto de trabajo con carácter temporal en la Diputación de Barcelona a personas con disminución intelectual límite, para quienes, habitualmente, constituye su primera experiencia laboral.

### Elementos de Innovación y Participación

La innovación de la práctica se refiere a la metodología utilizada. Se considera que la metodología de acompañamiento y asistencia permanente a las personas beneficiarias y los responsables del puesto de trabajo, aunque ya conocida, se ha utilizado con mucho rigor, de manera que el resultado del programa depende en buena medida de la adecuada utilización de esta metodología.

Los únicos mecanismos de participación contemplados se refieren a entrevistas, visitas, encuentros de discusión entre responsables.

### Estrategia, Efectividad e Impacto

No se poseen resultados de la práctica ya que aún no ha sido evaluada.

La demanda de continuidad del programa, en general, y de algunas de las personas beneficiarias, en particular, es un hecho constatado. No cabe, por tanto, descartar la posibilidad de estudiar soluciones legales que faciliten el acceso de personas con d. i. l. a la Diputación de Barcelona.

Tampoco se detecta capacidad de adaptación al entorno cambiante

### Transversalidad

El programa implica a diferentes entes de la Diputación de Barcelona, concretamente a la Dirección de Recursos Humanos, al Área de Bienestar Social y al Centro de Formación y Trabajo "Flor de Maig".

### Fundamento y pluralismo

No se realizó ningún diagnóstico de necesidades previo.

La financiación del programa contiene una única fuente por lo que no parece asegurarse la continuidad del programa. Pese a ello, el aumento de demandas ha abierto la posibilidad de prolongarlo en el tiempo.

El diseño del programa contempla la realización de una evaluación continua compuesta por: cuestionarios dirigidos a las personas beneficiarias (autoevaluación) y los responsables del desempeño del puesto de trabajo. Con carácter trimestral; visitas al puesto de trabajo para mantener entrevistas "in situ" con participantes y responsables; Informe de valoración de la experiencia hacia la mitad del plazo; y un informe final y valoración del desarrollo del programa

### Replicabilidad

La práctica no ha sido difundida externamente. Sin embargo, sí que existe una sistematización periódica de la información, mediante bases de datos y expedientes individuales pero su acceso se limita a los responsables del programa.

El programa contiene un alto grado de exportación pudiendo ser reproducida en cualquier ámbito laboral siempre y cuando se cuide la metodología de desarrollo del programa y se determine rigurosamente las características de los puestos de trabajo a desempeñar.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Programa de intervención en familias en cuyo seno se produce violencia

### Tipo de ente impulsor

Administración Pública

### Ente impulsor

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y Comunidad Autónoma de las Islas Baleares (Conselleria de Benestar Social, Dirección General de Menores y Familia)

### Datos de contacto

Marta Maimó Cabanellas  
C/ Lope de Vega, 3 3º 07013 Palma de Mallorca  
Tel.: 971 45 82 65  
mmaimo@dgmenors.caib.es

### Ámbitos temático de actuación

- Económico  Formativo  Relacional  Político  
 Laboral  Sociosanitario  Vivienda  Espacial

### Colectivos destinatarios

Adolescentes de 12 a 18 años con problemas de violencia intrafamiliar

### Ámbito territorial de actuación:

Autonómico

Rural y Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

Se pretende abordar el problema de violencia intrafamiliar desencadenada prioritariamente de hijos/as a padres/madres o a otros adultos dentro del contexto de la familia.

### Acciones emprendidas

-Estudio de Detección de violencia familiar en las islas de Mallorca, Menorca, Ibiza y Formentera.  
-Intervención psicológica con menores.  
-Coordinación con otros agentes implicados en el proceso del/de la menor.

### Objetivos generales y específicos

Objetivos generales:  
-Diagnóstico, tratamiento y seguimiento de la problemática familiar.  
-Intervención especializada en las familias donde las situaciones conflictivas hacen necesaria la implementación de estrategias individualizadas.  
Objetivos específicos:  
-Conseguir una afectividad integrada.  
-Ayudar al/a la joven a descubrir sus destrezas y capacidades con el fin de incrementar su autonomía.  
-Conseguir control interno.

### Elementos de Innovación y Participación

La innovación de la práctica se da por medio del planteamiento de problema ya que éste aborda la violencia familiar entendiendo a

los/las menores como agentes causales y a los adultos como víctimas.

En relación con los mecanismos de participación cabe destacar que el estudio de detección de violencia familiar se realizó a partir de cuestionarios-encuestas. A lo largo del programa se realiza interconsulta profesional.

### **Estrategia, Efectividad e Impacto**

Desde una perspectiva estratégica, esta experiencia se plantea descubrir las destrezas y capacidades de los menores con el fin de incrementar su autonomía. Este objetivo ha sido conseguido demostrándose así la efectividad del programa. Entre los resultados obtenidos podemos destacar:

-Remisión parcial de las manifestaciones violentas a partir del reconocimiento de los indicadores de exclusión.

-Mayor repertorio de habilidades sociales.

-Sustitución parcial de la comunicación agresiva por una comunicación asertiva.

-Reducción de los niveles de ansiedad.

-Conseguir un estilo atribucional teniendo en cuenta más factores internos del propio sujeto que externos.

-Entrenamiento en solución de problemas.

Paralelamente, a partir de la implementación del programa ha sido necesario modificar los criterios de inclusión, la población destinataria y coordinación y/o derivación con otros servicios debido a las necesidades del entorno.

### **Transversalidad**

El programa supone un trabajo coordinado con la red de atención primaria y recursos especializados.

### **Fundamento y pluralismo**

El punto de partida de esta experiencia no se encuentra en la realización de un diagnóstico de necesidades sino que éstas fueron detectadas a partir del número de demandas que no podían ser atendidas por otro servicio. Aunque la realización de un programa a partir de la experiencia resulte un buen fundamento, la financiación parece ser sólida aunque no demasiado diversificada, reduciéndose así las posibilidades de continuidad de la actividad a lo largo del tiempo.

Sin embargo, otro de los elementos importantes en la fundamentación de toda iniciativa encaminada a la inclusión social es la existencia de evaluación. Nuevamente se demuestra fundamentada esta experiencia al contener un sistema de evaluación continua. Un sistema de evaluación continua conformado, en la etapa de diagnóstico, por reuniones de coordinación con los profesionales implicados y durante la ejecución mediante test, control de la observación sistemática pactada con los padres y con el envío de las memorias al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Paralelamente, el tratamiento individualizado de cada caso presupone una cierta consideración de intereses diversos, por lo que el cumplimiento del criterio de pluralismo añade nuevas potencialidades a esta experiencia.

### **Replicabilidad**

La institución ha difundido el proyecto a través de la publicación de trípticos informativos dirigidos a los profesionales de servicios y entidades vinculadas al área de menores/familia y también a partir de medios de comunicación como prensa y radio. También se han editado carteles informativos y se organizó un congreso internacional de convivencia juvenil donde se explicó el programa.

La información se sistematiza mediante memorias de la Dirección General de Menores y Familia, del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, una base de datos de los casos tratados, un fondo documental y archivos de control para el control y gestión de los expedientes.

La experiencia tiene un alto grado de transferencia sobre todo al área de salud, con la cual podría completarse la intervención.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Proyecto de intervención psicológica con enfermos oncológicos

CARENA

### Tipo de ente impulsor

Mixta

### Ente impulsor

Consellería de Sanidad y CARENA (Asociación para el soporte y ayuda en el tratamiento del cáncer y otras enfermedades graves)

### Datos de contacto

Eva Ortiz Forcadell  
C/ Tapinería, 18 Bajo 46003 Valencia  
ortiz\_eva@gva.es

### Ámbitos temático de actuación

- Económico    Formativo    Relacional    Político  
 Laboral    Sociosanitario    Vivienda    Espacial

### Colectivos destinatarios

Pacientes oncológicos en fase avanzada atendidos por la Unidad de Hospitalización Domiciliaria del Hospital La Fe de Valencia.

### Ámbito territorial de actuación:

Local

Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

Enfrentarse a un diagnóstico de cáncer es afrontar un gran impacto y una serie de cambios estresantes para el paciente, la familia y el entorno. Toda una serie de necesidades de comunicación, expresión de sentimientos, miedo a la muerte y al dolor, etc, requieren una respuesta adecuada, constituyendo un pilar fundamental del tratamiento.

### Acciones emprendidas

Reunión y visita la sede de la asociación, la Trajabajoda Social de la UHD, e inicio de contactos entre ambas partes. Diseño y aceptación del proyecto de intervención. Elaboración de protocolos de coordinación psicólogas -T. Social y fijación de la dinámica de derivación. Reconocimiento escrito de la colaboración. Las psicólogas una vez por semana acuden a la reunión del equipo UHD.

### Objetivos generales y específicos

Objetivos generales:  
Dar apoyo psicológico a los enfermos atendidos por la UHD, así como a sus familiares.  
Establecer un espacio de colaboración del equipo UHD y los psicólogos de CARENA bajo una óptica sociosanitaria cubriendo sus necesidades bio-psico-sociales.  
Objetivos específicos:  
-Proporcionar al enfermos un espacio para elaborar el proceso de adaptación a la nueva situación: emociones, pérdidas, problemas.  
-Promocionar la calidad de vida desde el ámbito individual, familiar y social.  
-Establecer una comunicación activa y bidireccional con el Equipo UHD.

### Elementos de Innovación y Participación

El programa supone una integración total de la intervención psicológica y la hospitalaria. Además, se aportan soluciones terapéuticas integradas en tres fuentes: biológico, psicológico y social. No parece extraerse un nivel de participación elevado. Únicamente se enuncia que existen contactos continuos entre las dos partes participantes.

### Estrategia, Efectividad e Impacto

El programa incide en la capacitación de la persona y sus familiares para afrontar un diagnóstico de cáncer, aportando al programa una perspectiva estratégica importante. El paciente y su familia reciben una atención integral. Con este apoyo y el del voluntariado de acompañamiento ayudan a mantener un nivel de vida adecuado cuando la curación ya no es posible por la fase avanzada de la enfermedad. Además el paciente recibe todas las atenciones en su propio domicilio, sin desplazamientos que le resultarían imposibles de hacer, reforzando en él el sentimiento de seguridad, confort y protección. Además le permite conocer lo que es una asociación, con toda la ayuda que puede ofrecerle a él y a su familia.

En lo relativo a la efectividad, y a pesar de la peculiaridad del paciente atendido por la UHD (se encuentra en una fase del proceso que sigue requiriendo atención especializada) y del lugar donde se presta, se ha observado un aporte muy positivo en la evolución del paciente.

La implementación del programa ha requerido realizar modificaciones respecto a las acciones previstas inicialmente. Dichas modificaciones han sido posibles gracias a la predisposición del equipo.

### Transversalidad

En el programa participan entidades públicas como del tercer sector (la Consellería de Sanidad, un Hospital, la Asociación Carena y una ONG). Es desde esta perspectiva de trabajo en red desde donde se hace factible la consecución de los objetivos planteados sin perjudicar el acceso al conjunto de servicios necesarios (sociales, emocionales, sanitarios, etc.) para corregir la problemática abordada.

### Fundamento y pluralismo

El problema se detecta mediante la experiencia acumulada del equipo UHD y la toma de conciencia de dicha problemática por parte de la Consellería de Sanidad.

Por otra parte, se realiza una evaluación continua, periódica en función de los casos y semanalmente por parte de la psicóloga y el equipo UHD.

Otro aspecto importante de este programa es su dinámica pluralista a la hora de afrontar los diferentes casos. Pues, la intervención en el entorno cotidiano de cada paciente (su domicilio) conlleva la posibilidad de consideración de la diversidad de intereses.

### Replicabilidad

Se realiza difusión del programa mediante la publicación de una revista, y oral entre los agentes implicados (profesionales, beneficiarios, voluntarios, etc).

La información se sistematiza a partir de memorias tanto del servicio UHD como de la propia asociación.

Por otra parte, es una experiencia con un potencial de exportación elevado tanto por su intervención integral como por el trabajo en red que promueve (administración, hospital, ONG).

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Programa Sin Hogar

### Tipo de ente impulsor

ONG

### Ente impulsor

Cáritas Diocesana de Ciudad Real

### Datos de contacto

M<sup>a</sup> Carmen Nieto Leon  
C/ Caballeros, 7 13001 Ciudad Real  
Tel: 926 25 12 13  
caritas\_ciudad\_real@telefonica.net

### Ámbitos temático de actuación

- Económico**    **Formativo**    **Relacional**    **Político**  
 **Laboral**    **Sociosanitario**    **Vivienda**    **Espacial**

### Colectivos destinatarios

Personas sin hogar

### Ámbito territorial de actuación:

Provincial

Rural y Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

Este Plan de Intervención presta atención integral al colectivo Sin Hogar de la provincia de Ciudad Real, a través del conjunto de actuaciones que tienen el objetivo de favorecer la incorporación activa de la persona sin techo en la sociedad. Cáritas ofrece una atención integral a la persona sin hogar que contempla un proceso de prevención de la exclusión. Su tratamiento es mediante la oferta de inserción y promoción a través de la implicación de la persona y la comunidad en una dinámica de integración.

### Acciones emprendidas

- a- Puntos de información provincial: Están situados en distintos pueblos donde se acoge e informa a la persona de los recursos existentes en la Provincia.
- b- Centro de Atención Integral (C.A.I.): Existen 3 en distintas localidades (Ciudad Real, Puertollano y Alcázar de San Juan). Las principales acciones que se desarrollan en estos centros son:
- Acogida en Información
  - Acogida Transitoria
  - Centro de Día
  - Voluntariado
  - Sensibilización, Formación y Coordinación
- c- Centro de Inserción: está ubicado en la localidad de Daimiel. A él acceden las personas que han pasado por los

### Objetivos generales y específicos

Objetivo general: La incorporación activa de la persona sin hogar en la sociedad como ciudadano de pleno derecho. El Programa se divide en 4 proyectos que tienen objetivos específicos: Puntos de información en la Provincia, Centros de Atención Integral al Transeúnte (existen 3 en la provincia), Centro de Inserción y Coordinación provincial.

CAI's y que desean continuar su proceso de inserción. Las principales acciones son:

- Larga estancia
- Acompañamiento personal y grupal
- Formación y orientación laboral
- Ocio y tiempo libre
- Coordinación y sensibilización
- Relación familiar
- Voluntariado

d- Coordinación Provincial: es la encargada de fomentar la coordinación de los servicios de la Institución para crear un solo modelo de intervención. También es la encargada de potenciar la coordinación con otras entidades públicas y privadas, así como acercar la situación y los problemas de las personas transeúntes a la sociedad.

### Elementos de Innovación y Participación

La práctica es especialmente innovadora por la metodología utilizada que es la Relación de ayuda (empatía, autenticidad, congruencia, acogida incondicional...) que facilita el acompañamiento y acogimiento personalizado de estas personas.

Con respecto a los mecanismos de participación que se utilizan y a los momentos de los mismos:

- Asambleas con los usuarios ( Diagnóstico, ejecución, evaluación).
- Reuniones con los voluntarios ( Diagnóstico, ejecución, evaluación).
- Reuniones de equipo ( Diagnóstico, diseño, ejecución, evaluación).
- Jornadas de formación y reflexión para los agentes del proyecto ( Diagnóstico, ejecución, evaluación).
- Reuniones con otras Instituciones ( Diagnóstico, ejecución, evaluación).
- Mesas de seguimiento local donde participan varias instituciones publicas y privadas (Diseño, diagnostico, ejecución y evaluación).
- Campaña anual de sensibilización con las personas sin hogar (Diagnóstico, ejecución, evaluación).

En recursos humanos se menciona la participación de 90 voluntarios.

### Estrategia, Efectividad e Impacto

Dentro del conjunto de acciones emprendidas destacamos, en este apartado, aquellas cuyo contenido estratégico es elevado. En este sentido, el programa sin hogar realiza una campaña de sensibilización que acerca cada año esta problemática a la sociedad de la provincia de Ciudad Real, donde se cuenta una realidad y se actúa sobre ella, reconociendo a estas personas como ciudadanos de pleno derecho.

Por otra parte, los resultados que se obtienen son muy positivos teniendo en cuenta los objetivos planteados. Las personas que han pasado por los recursos durante el año 2002 han sido 1665. Desde la puesta en marcha del programa hasta hoy varios han sido los cambios que se han producido en la forma y en el fondo del diseño. Se ha ido reformulando la metodología así como las acciones dentro del programa tras distintas evaluaciones. Con ello se ha facilitado que los destinatarios del programa encuentren espacios para pararse y reflexionar sobre sus vidas.

### Transversalidad

En esta práctica participan diferentes actores públicos y del tercer sector en un trabajo en red en el ámbito del territorio de Ciudad Real. En las mesas de Pacto Local se reúnen para trabajar distintas ONG's así como representantes del Ayuntamiento. Estas mesas responden al Plan Regional de Integración Social de Castilla La Mancha (PRIS) y no se encuentran en todas las localidades donde se realiza este proyecto.

Además, entre las acciones emprendidas se destaca la coordinación provincial que es la encargada de fomentar la coordinación de los servicios de la Institución para crear un solo modelo de intervención

### Fundamento y pluralismo

En los años 80 Cáritas parroquiales detectaron un incremento de personas transeúntes. Ante esta realidad Cáritas Española y Diocesana inicia un estudio para ver los recursos que existen en la provincia destinados a esta población ya que las personas sin hogar son cada vez son más numerosas en la provincia y comienzan a ser una nueva cara de la pobreza. Se constata que el servicio que hasta ahora se presta a estas personas (bocadillo y billete a otra localidad) no les ayuda a dejar la calle. Se ve la necesidad de proporcionar unos espacios donde la persona pueda pararse y reflexionar sobre su situación, así como ofrecer la posibilidad de recursos que le ayuden a reinsertarse de nuevo en la sociedad. Hacia el año 1992 se crea este Plan Provincial de atención a personas sin hogar.

### Replicabilidad

El proyecto ha sido presentado en varias ocasiones en los medios de comunicación local (radio, televisión y prensa escrita), también ha habido una difusión en los medio estatales (COPE, Televisión Española). Así mismo se ha presentado en distintos

foros de participación (jornadas, cursos formativos, visitas de otros centros...)

Se realizan proyectos y memorias anualmente. También dos documentos explicativos sobre el proyecto. Se cuenta con una bases de datos.

Finalmente, el nivel de exportación de esta experiencia es significativo pudiéndose trasladar tanto a otros contextos y territorios como a otras problemáticas.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Programa de Encuentro y Acogida Siloé. Atención a Drogodependientes

### Tipo de ente impulsor

ONG

### Ente impulsor

Cáritas Diocesana de Ciudad Real

### Datos de contacto

Cristina Víctor Crespo  
C/ Caballeros, 7 13001 Ciudad Real  
Te.: 926 25 12 13  
caritas\_ciudad\_real@telefonica.net

### Ámbitos temático de actuación

- Económico**   
  **Formativo**   
  **Relacional**   
  **Político**  
 **Laboral**   
  **Sociosanitario**   
  **Vivienda**   
  **Espacial**

### Colectivos destinatarios

Drogodependientes

### Ámbito territorial de actuación:

Provincial

Rural y Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

Este Programa pretende proporcionar acogida y acompañamiento a personas con problemas de drogodependencia que sufren los mismos como consecuencia de un proceso más amplio de exclusión social. Principalmente se atiende a personas que disponen de escasos recursos económicos y socioculturales, sin apoyo familiar o muy deficiente, alejados de la red sociosanitaria, con asuntos judiciales pendientes y malas condiciones de salud. También son destinatarios aquellos que han pasado de la situación de consumo a cualquier planteamiento terapéutico, así como los jóvenes en situación de riesgo pertenecientes a los barrios en los que ya estamos presentes. El modelo de intervención social que desarrollamos promueve la integración de la persona donde se reconoce sus potencialidades y posibilidades.

### Acciones emprendidas

- Educación en la Calle.
- Prevención primaria en jóvenes
- Centro de Día
- Piso Tutelado
- Intervenciones en Crisis
- El seguimiento: "El acompañamiento a la vida"
- La Coordinación, La Sensibilización y La Formación

### Objetivos generales y específicos

1. Contactar con personas consumidoras de droga, motivando la adquisición de pautas educativas y facilitando el acceso a los programas terapéuticos específicos así como a los recursos sociosanitarios.
  - 1.1 Detectar y contactar con personas, consumidores en activo, en situación de exclusión.
  - 1.2 Iniciar un proceso de disminución del daño con estas personas.
  - 1.3 Lograr el acceso de las personas contactadas con algún recurso sociosanitario específico.
2. Contactar y acompañar a jóvenes en situación de riesgo de consumo de drogas que viven en exclusión.

- 2.1 Contactar con jóvenes en situación de riesgo y llevar a cabo una prevención primaria.
- 2.2 Conocer a familias con miembros que padecen problemas con drogas
- 2.3 Participar en la vida del Barrio de los jóvenes con los que realizamos prevención.
3. Facilitar pautas para lograr integrar hábitos educativos a través de la convivencia y el acompañamiento personalizado, dando pasos hacia la plena autonomía.
  - 3.1 Implicar a los participantes en la solución de sus problemas.
  - 3.2 Facilitar pautas a los participantes para que adquieran hábitos de vida saludables y habilidades personales para la mejora de las relaciones.
  - 3.3 Crear un ámbito afectivo que favorezca la toma de decisiones.
4. Ofrecer durante la noche y los fines de semana un espacio para cubrir las necesidades básicas de las personas con problemas de drogodependencia que, por sus condiciones de salud y deterioro físico, no tienen cabida en otros recursos.
  - 4.1 Proporcionar un recurso que de respuesta a las necesidades más esenciales de la persona
  - 4.2 Facilitar un espacio de convivencia cálida y crecimiento personal.
5. Acompañar a las personas con las que trabajamos, cuando se encuentran en extrema vulnerabilidad, ya sea física, mental o social.
  - 5.1 Facilitar el acceso a los recursos sociosanitarios
  - 5.2 Acompañar a los beneficiarios en determinadas situaciones de vulnerabilidad
6. Acompañar a personas en su vida y en su historia, estando cerca de la que afrontan y deciden.
  - 6.1 Acompañar la toma de decisiones de las personas con las que trabajamos.
  - 6.2 Mantener el contacto con las personas que pasan a otros recursos o normalizan sus vidas.
7. Lograr que las personas con problemas de drogodependencia encuentren una atención digna y eficaz, a través de la complementariedad en los recursos, y que consigan la integración en la sociedad como ciudadanos de pleno derecho.
  - 7.1 Mantener el proyecto en la red de atención al drogodependiente
  - 7.2 Consolidar el Equipo de Trabajo del proyecto y cualificarlo
  - 7.3 Sensibilizar a la comunidad en cuanto a la realidad de las personas con problemas de drogodependencias más vulnerables y excluidos

### Elementos de Innovación y Participación

Siloé es una experiencia innovadora por dos razones. Por un lado por constituirse en un recurso nuevo en su ámbito territorial y, por el otro lado, por la constatación de que dicha problemática puede constituirse en un problema social a mayor escala. En cuanto a la participación: se han articulado diferentes mecanismos cuya presencia se prolonga a lo largo de todo el proceso. Concretamente, el funcionamiento de Siloé se realiza mediante reuniones con los voluntarios ( Diagnóstico, ejecución, evaluación), reuniones de equipo ( Diagnóstico, diseño, ejecución, evaluación), jornadas de formación y reflexión para los agentes del proyecto ( Diagnóstico, ejecución, evaluación) y reuniones con otras Instituciones ( Diagnóstico, ejecución, evaluación). Sin embargo, el mecanismo más importante de decisión es el hecho de construir los planes de intervención y comunicación de y con los usuarios mediante asambleas, espacios que se constituyen en un instrumento para la adquisición de aquellas habilidades personales y sociales necesarias para hacer factible la plena integración social de la persona.

### Estrategia, Efectividad e Impacto

El hecho de situar a la persona destinataria en un lugar central dentro de su proceso de inserción social es uno de los aspectos que manifiesta el alto contenido estratégico de este programa. Aunque, a este hecho cabe añadir un tratamiento integral dirigido a cubrir todas las necesidades existentes en cada caso y que han repercutido de una forma muy insistente en la situación de exclusión.

En lo concerniente a la efectividad, los resultados de este proyecto no son cuantitativamente significativos. No se mide con baremos clásicos o comunes como pueden ser "nº de personas que abandonan las drogas", la evaluación es cualitativa y lo que se mide es cómo la persona va reconstruyendo y dignificando su vida, aunque sigan consumiendo drogas o aunque sea un proceso lento en el tiempo y difícil en las formas. En este sentido los resultados que se obtienen son muy positivos teniendo en cuenta los

objetivos que se marcan. Entre los resultados obtenidos cabe señalar el acceso a recursos sociosanitarios de esta población, la reducción del daño en el consumo de drogas, el abandono de las drogas por parte de alguno de los usuarios, la sensibilización de esta problemática en la sociedad de Ciudad Real, el hecho de constatar un realidad y actuar sobre ella, reconocerles como ciudadanos de pleno derecho.

Pero lo que es también importante se refiere al impacto generado mediante Siloé. Pues, el programa ha sido referente a nivel regional en la intervención con drogodependientes desde Programas de Reducción del Daño, esto se constata en la apuesta que se ha hecho por este proyecto desde la Administración Autónoma a través de Plan Regional de Drogas de Castilla La Mancha.

También se ha logrado una sensibilización de esta problemática en la sociedad de Ciudad Real; constatar un realidad y actuar sobre ella y avanzar en el reconocimiento de estas personas como ciudadanos de pleno derecho.

A lo largo de los 6 años de funcionamiento el programa se ha ido adaptando a la realidad con la que nos hemos ido encontrando.

Lo importante no ha sido, ni es, el proyecto como tal, sino la vida de las personas con las que trabajamos. Las modificaciones del proyecto han sido muchas y muy continuadas, pero la esencia siempre ha sido la misma, puesto que la finalidad es acompañar y dignificar la vida de estas personas, respetando procesos y ritmos, teniendo en cuenta que se trata de dotar de calidad humana las intervenciones, recordando que los usuarios son ante todo personas, mejorando su calidad de vida, promoviendo su reconstrucción personal y devolviendo el protagonismo de las soluciones a los propios sujetos.

### **Transversalidad**

La transversalidad es un elemento importante dentro de este programa puesto que supone una optimización y racionalización de los recursos existentes. Así, Siloé conecta sus actuaciones con otros programas implementados dentro de Cáritas así como por las Administraciones Públicas de su entorno más inmediato.

### **Fundamento y pluralismo**

El punto de partida de este proyecto se encuentra en la experiencia acumulada a lo largo de los años. A las Cáritas parroquiales comenzaron a llegar muchos casos de personas drogodependientes hacia el año 1995. Ante esta realidad Cáritas Diocesana inicia un estudio para ver los recursos que existen en la provincia destinados a esta población ya que las personas con problema de droga cada vez son más numerosas en la provincia y comienzan a ser una nueva cara de la pobreza en Ciudad Real. Hacia el año 1997 se crea este proyecto.

Al ser un proyecto que no tiene fecha de finalización determinada, la evaluación es continua teniendo su momento más importante al final de cada año, donde se hace el diagnóstico con los datos obtenidos durante todo el año. Esta información es de gran utilidad para el diseño y la ejecución del año siguiente. Las personas que realizan esta evaluación son las mismas que componen el equipo de trabajo.

### **Replicabilidad**

El proyecto ha sido presentado en varias ocasiones en los medios de comunicación local (radio, televisión y prensa escrita), también ha habido una difusión en los medio estatales (COPE, Televisión Española). Así mismo se ha presentado en distintos foros de participación (jornadas, cursos formativos, visitas de otros centros...).

Anualmente se realizan memorias y actualizan proyectos. También se han realizado dos documentos explicativos sobre el proyecto.

Las posibilidades de exportación de esta experiencia es elevada. Pues, es una metodología válida para otro tipo de poblaciones o para otras instituciones dada su facilidad de adaptación a adaptar a distintos objetivos y colectivos, porque el centro de trabajo se basa en las personas independientemente de la problemática que encierre.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Interxarxes. Una experiencia de trabajo en red

### Tipo de ente impulsor

Administración Pública

### Ente impulsor

Distrito Horta-Guinardó del Ajuntament de Barcelona

### Datos de contacto

José Ramón Ubieto y/o M<sup>a</sup> Angels  
Sede del Distrito de Horta-Guinardó  
Rda Guinardó s/n Barcelona  
Tel.: 93 429 08 09  
jubieto@mail.bcn.es

### Ámbitos temático de actuación

- Económic  **Formativo**  **Relacional**  Político  
 Laboral  **Sociosanitario**  Vivienda  Espacial

### Colectivos destinatarios

Niños/as y adolescentes de 0-18 años con riesgo social residentes en el Distrito de Horta-Guinardó  
Profesionales de las redes públicas y privadas de salud, educación y atención social del Distrito

### Ámbito territorial de actuación:

Local

Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

El proyecto surge a partir de coordinaciones bilaterales entre servicios y como necesidad para resolver diversas disfunciones detectadas en la asistencia (duplicación y/o ausencias), en la coordinación (falta de trabajo conjunto y/o conflictos) y en el conocimiento de los servicios y de las necesidades de la población de un mismo territorio.

### Acciones emprendidas

Intervención en situaciones familiares de especial dificultad desde una óptica de red.  
Realización de una Jornada sobre la infancia en el distrito intercalada bianualmente con un Foro Interxarxes de carácter interno y técnico.  
Realización de informes evaluativos y de actualización sobre cada uno de los servicios participantes.  
Realización de un informe sobre la realidad de la infancia y la adolescencia en el distrito.  
Realización de un Taller de padres a través de un grupo de discusión.  
Realización de documentos de divulgación del proyecto  
Publicación de artículos sobre la experiencia y la participación en foros científicos.

### Objetivos generales y específicos

Los objetivos generales de Interxarxes son:  
-La mejora de la calidad de intervención de los servicios.  
-El aumento del conocimiento de la realidad de la Infancia y Familia del territorio.  
-El Aprendizaje de los profesionales sobre el trabajo en red  
-La Formulación de propuestas relativas a la creación y/o mejora de los recursos existentes generando propuestas de cambio.  
Los Objetivos específicos:  
-Ampliar la atención a unos 30 menores con dificultades.  
-Creación de espacios de análisis de casos con la participación de un profesional externo.  
-Mejora de los circuitos de coordinación interservicios.  
-Difundir el proyecto.

Realización de un Seminario de Actualización de Casos para presentar los servicios de las entidades participantes que no fueron presentados en el 2002.

### Elementos de Innovación y Participación

El carácter innovación de Interxarxes se encuentra en el uso de una metodología pionera en el estado español en relación con su ámbito de intervención. Se trata del establecimiento de una red de coordinación regular y estable entre los distintos servicios de salud, educación y atención social del distrito donde actúa que incide en la calidad de los servicios prestados. Dicha red se reúne periódicamente para revisar la calidad asistencial, programar acciones conjuntas y favorecer el intercambio de información y conocimientos.

Otra de las potencialidades de esta experiencia se refiere a los mecanismos de participación contemplados. Por un lado, se preve una participación intensiva de los profesionales a lo largo de todo el proceso mediante diversas modalidades (equipos de análisis de casos, foros de discusión, jornadas informativas). Por el otro lado, la participación de los/las menores y familias con dificultad se formaliza mediante la implementación de un plan de trabajo que exige su implicación tanto en el proceso de diagnóstico como de elaboración y posterior implementación.

### Estrategia, Efectividad e Impacto

Si bien una de las metas finales de Interxarxes es la realización de un informe sobre la realidad de la infancia y la adolescencia en el distrito, el propio informe así como la forma de elaboración del mismo aportan a esta práctica un carácter estratégicamente anticipativo y capacitador. Pues, dicho informe incidirá en el planeamiento de actuaciones presentes y futuras que neutralizarán potenciales situaciones no deseadas. Además, para la realización del citado informe se organizan semintarios permanentes de análisis y discusión de casos para los cuales la capacitación de los profesionales del proyecto es crucial.

En esta misma dirección se expresan los resultados obtenidos hasta el momento: Mejora de la calidad de intervención de los servicios y un mejor acceso de los usuarios a los mismo; aumento del conocimiento sobre la realidad de la infancia en el territorio; aprendizaje, por parte de los profesionales, del trabajo en red y; renovación del interés y motivación profesional para participar en un proyecto compartido.

Finalmente, desde el diseño de esta práctica se han establecido mecanismos encaminados a mantener a lo largo del tiempo el impacto que de ésta se desprenda. Así, el proyecto ha demostrado su capacidad de adaptación mediante la creación de un Consejo Asesor con representantes de los 7 departamentos implicados para fortalecer la implicación institucional de éstos y asegurar su perdurabilidad en el tiempo.

### Transversalidad

Interxarxes es un proyecto basado en la coordinación y el trabajo en red. Es por ello que implica a servicios de salud, educación y atención social pertenecientes a 7 departamentos diferentes de la administración pública, tanto autonómica como local, y a 4 entidades privadas. Concretamente las entidades participantes en el proyecto son la Generalitat de Catalunya (Departamentos de Sanitat, Ensenyament y Benestar Social), Ajuntament de Barcelona (Sector d'Atenció a les Persones), Consorci Sanitari de Barcelona, Càritas -ADSI-, C.J Martí, CODOLAR y C. Carrilet. En este sentido, es también importante destacar que las previsiones futuras son ampliar el número de entidades participantes.

### Fundamento y pluralismo

Esta práctica está fundamentada desde un principio. Se elaboró un diagnóstico, resultado de la coordinación entre los diferentes servicios durante los 5 años anteriores al inicio del proyecto. En 2001 se inició la experiencia piloto y evaluación de la misma mediante una Jornada abierta que contó con la participación de 150 profesionales del distrito de los distintos ámbitos temáticos implicados. Sin embargo, de la documentación presentada no parece extraerse una consideración de la diversidad de intereses existentes (pluralismo).

### Replicabilidad

Otro de los puntos fuertes de esta práctica es la existencia de un extenso conjunto de información que facilitará futuras exportaciones de la misma a otros contextos o ámbitos temáticos. Y es que su nivel de replicabilidad es elevado dada la propia naturaleza del proyecto: se trata de reorganizar un modelo institucional existente -con variaciones no fundamentales- en todo el territorio español. Para ser exportado debería tenerse en cuenta los supuestos que rigen el proyecto: el saber cómo realizar una elaboración colectiva (epistemológico), la interdisciplinalidad como paradigma (metodológico) y, la participación y corresponsabilidad como principios de actuación (ético). Además es indispensable que exista un apoyo explícito de los profesionales y responsables políticos del proyecto.

El proyecto cuenta con varias publicaciones en revistas y libros científicos: Ubieto, J.R (2002) "Inter-redes. Una experiencia de trabajo en red" en Grups, xarxa i comunitat, Barcelona:COPC, Ubieto, J.R (2002) "Interxarxes. Una experiencia de trabajo en red" en <http://www.psicologiaenred.com/contenido.asp?ind=5>, Ubieto, J.R (2002) "Sujeto y red social" en Gisif Digital N° 3. Barcelona: GISIF. Además se ha participado en las IV Jornadas SSAP (Abril 2002, Barcelona) y en la Jornada sobre Trabajo en Red (Abril 2002, Palma de Mallorca). Finalmente cabe destacar que se realiza una sistematización de la información mediante memorias internas disponibles para todos los participantes.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Proyecto: "Atención de Día a Personas Dependientes"

### Tipo de ente impulsor

Administración Pública

### Ente impulsor

Centro de Salud Malvarrosa y Fundación DASYC

### Datos de contacto

Maria Dolores Altimiras  
C/ Isabel de Villenda 2, Pabellón C  
Valencia.  
Tel.: 96 371 72 51  
170.170@sanidad.m400.gva.es

### Ámbitos temático de actuación

- Económico**    **Formativo**    **Relacional**    **Político**  
 **Laboral**    **Sociosanitario**    **Vivienda**    **Espacial**

### Colectivos destinatarios

Personas con enfermedades crónicas y escasas posibilidades de recuperación físicas y psíquicas. Personas con poca autonomía para desarrollar sus actividades de la vida diaria. Personas con problemática familiar que les produce aislamiento. Familias con usuarios a su cargo que les ocupa todo el tiempo sin poder realizar sus asuntos personales.

### Ámbito territorial de actuación:

Local

Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

Esta práctica está dirigida a aquellos usuarios con problemas de soledad, aislamiento, desamparo y a sus familiares que necesitan un tiempo de descanso y libertad personal. Se advierte que las personas dependientes precisan un recurso complementario al de Servicios Sociales con apoyo psicosocial a los familiares que están con ellos todo el día.

### Acciones emprendidas

- Difusión con carteles y en medios de comunicación
- Curso de formación para los voluntarios.
- Reuniones de los voluntarios con sus coordinadores.
- Estudio de los casos derivados de Servicios Sociales y del Centro de Salud.
- Reuniones de los profesionales de estos entes con los coordinadores.
- Valoración, periodicidad y adjudicación de cada caso a los voluntarios.
- Visitas de los voluntarios a los usuarios.

### Objetivos generales y específicos

Objetivo general:

Generar una red de organismos y personas implicadas, interrelacionarlas para conseguir un ambiente efectivo y afectivo para los enfermos dependientes, así como para sus familiares.

Objetivos específicos:

- Potenciar la red de voluntarios capacitados para la atención de personas dependientes.
- Continuar con la colaboración de los profesionales y los coordinadores.

- Información a los voluntarios de los recursos del entorno
- Acompañamiento dentro y/o fuera del domicilio del usuario
- Conocimiento de la situación familiar para prestar el servicio en función de la necesidad.

- Seguir atendiendo las necesidades socio-afectivas de los beneficiarios derivados de Servicios Sociales y del Centro de Salud.
- Promover la autonomía de estas personas, su normalización, permanencia en su domicilio y medio habitual de convivencia.
- Proporcionar respiro a las familias de los beneficiarios.

### Elementos de Innovación y Participación

Realiza un planteamiento del problema innovador ya que pretende atender no solo a las personas-objetivo sino también cuidar al cuidador, es decir, a los familiares para que tengan un tiempo de descanso y libertad personal. También es innovadora en cuanto a los procedimientos porque desde el Centro de Salud se asiste a los usuarios mediante una intervención comunitaria en donde participan servicios sociales y una fundación sin ánimo de lucro.

### Estrategia, Efectividad e Impacto

Desde una perspectiva estratégica, el programa despliega acciones dirigidas a uno de los agentes más importantes de la problemática abordada y que sustentan las posibles vías de solución. Esto es, a las personas ciudadanas y a los familiares. Además, se pretende incidir en aquel entorno socioafectivo necesario para complementar la atención realizada desde los servicios sociales y el centro de salud. Es indudablemente también estratégico la voluntad de promover la autonomía de estas personas, su normalización, permanencia en su domicilio y medio habitual de convivencia.

El impacto social del proyecto se manifiesta en que la red de voluntariado sigue activa aún cuando ha finalizado el proyecto. Por otra parte, entre los resultados más destacados se encuentran:

- Favorecer las relaciones sociales de las personas atendidas.
- Disminuir la sobrecarga del cuidador/a.
- Fortalecer la Coordinación entre el Centro de Salud y Servicios Sociales.
- Integrar los programas que se llevan a cabo entre ambos Centros.

### Transversalidad

A nivel interno uno de los objetivos y de los resultados conseguidos ha sido fortalecer la coordinación entre el Centro de Salud y Servicios Sociales, así como integrar sus programas respectivos. A nivel externo esta coordinación se ha dado entre ambos centros con la Fundación DASYS y un conjunto de voluntarios formados al efecto.

### Fundamento y pluralismo

La experiencia surge a partir de un diagnóstico basado en la detección de la problemática a partir del trabajo del Centro de Salud y Servicios Sociales.

La flexibilidad de la práctica está en función de las necesidades específicas de las familias y del número y disponibilidad de los voluntarios. Aún así se citan dificultades de disponibilidad de los voluntarios, demandas de los usuarios ajenas al voluntariado y no aceptación del programa por falta de apoyo de la familia. Por otro lado la mejora de la coordinación entre centros puede permitir una mayor flexibilidad.

En cuanto a la evaluación como instrumento de fundamentación del programa, cabe destacar que es reducida, tratándose únicamente de una encuesta de satisfacción a los usuarios-familia. Se cita también la existencia de una memoria de la Fundación, aunque no propiamente como evaluación.

### Replicabilidad

El diseño y presentación del proyecto se ha difundido en la Mesa de Solidaridad de Servicios Sociales del CMSS Malvarrosa, en las visitas domiciliarias y entrevistas de las Trabajadoras Sociales de ambos centros.

La información disponible se encuentra en las actas de reuniones de seguimiento del Centro de Salud y coordinadores y en la Memoria elaborada por la Fundación. Esta información da cuenta de las actividades de todas las fases (diseño y presentación del proyecto, actas reuniones, valoración de los usuarios, memoria).

La replicabilidad de la práctica depende en gran medida de que los centros de salud asuman un rol activo en la comunidad interviniendo en aquellos hogares donde se han detectado necesidades.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Nous Veïns i Veïnes

### Tipo de ente impulsor

Administración Pública

### Ente impulsor

Departamento de Servicios Personales del Distrito de Horta-Guinardó del Ayuntamiento de Barcelona

### Datos de contacto

Pilar Sentís Vilalta  
Ronda Guinardó, 49 08025 Barcelona  
Tel.: 93 291 49 01  
psentis@mail.bcn.es

### Ámbitos temático de actuación

- Económico  Formativo  Relacional  Político  
 Laboral  Sociosanitario  Vivienda  Espacial

### Colectivos destinatarios

Profesionales, agentes sociales, entidades, personas inmigradas, población en general del barrio de Horta-Guinardó (Barcelona)

### Ámbito territorial de actuación:

Local

Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

El fenómeno migratorio entendido como un conflicto/oportunidad para prevenir problemas y para profundizar en aquellos procesos comunitarios y participativos orientados hacia la construcción colectiva de una ciudadanía plena y una convivencia basada en la igualdad de derechos y deberes.

### Acciones emprendidas

- Actualización del conocimiento del fenómeno migratorio.
- Detección de necesidades de la población inmigrada y profesional.
- Elaboración y actualización del proyecto inicial.
- Realización de sesiones informativas colectivas vinculadas a la condición de personas inmigradas.
- Encuentros de reflexión y convivencia con la población recién llegada para la articulación comunitaria.
- Servicios de asesoría jurídica gratuita.
- Fomento y acompañamiento de un "grupo motor" de población inmigrada de diferentes procedencias para la promoción de acciones comunitarias.
- Coordinación de los equipos de servicios sociales del distrito.
- Inicio de un proceso participativo para la construcción consensuada de un Plan para la convivencia y la ciudadanía con una definición previa metodológica.

### Objetivos generales y específicos

Objetivo general:

Promover e impulsar acciones coordinadas y participativas en el territorio, encaminadas a la búsqueda y construcción permanente de una convivencia intercultural de los vecinos y vecinas del distrito basada en la libertad, el respeto, la solidaridad y la cooperación, y contemplando el marco de derechos civiles de toda la ciudadanía.

Objetivos específicos:

- Favorecer la convivencia estimulando puntos de encuentro entre la población recién llegada y la autóctona
- Coordinar y potenciar las actuaciones que se realizan con relación a la inmigración, por parte de las administraciones públicas, entidades y asociaciones del territorio, para garantizar la satisfacción de las necesidades detectadas.
- Crear criterios de actuación compartidos y consensuados en el distrito.

-

- Optimizar y relacionar los recursos y servicios disponibles tanto municipales como de las asociaciones y entidades.
- Proponer, coordinar, ejecutar y evaluar las actuaciones dirigidas a la consecución del objetivo general.

### Elementos de Innovación y Participación

La innovación de "Nous veïns i veïnes" recae en el hecho de que no se concibe como un programa sino como un proceso que se plantea afrontar el fenómeno migratorio involucrando a todos los agentes implicados. Por ello, tiene una perspectiva participativa y de responsabilidad que lo convierte en un proceso abierto, plurifuncional e interdisciplinar enfocado a la normalización universal de derechos y deberes desde el desarrollo comunitario. En definitiva, y de una forma muy novedosa, se intenta gestionar tanto lo complejo como lo incierto característico de los fenómenos sociales.

En cuanto a la participación, la práctica se apoya en métodos participativos como la IAP, grupos de apoyo mutuos y otros métodos grupales que inciden en la consecución de los resultados favorables. Todo ello debido a que la comunidad se entiende como personas que más allá de coexistir, vivir y convivir en un territorio, comparten el espacio, los servicios, los recursos, etc., participan activamente y se responsabilizan colectivamente de su bienestar y desarrollo comunitario sostenible tanto desde el punto de vista social como ambiental.

### Estrategia, Efectividad e Impacto

De forma estratégica en esta experiencia se aborda el fenómeno migratorio también como forma para prevenir otros posibles problemas. Y es que se considera que las acciones de sensibilización, formativas y educativas son elementos indispensables para la prevención de problemas y para el desarrollo comunitario, sostenible, social y ambiental de cualquier comunidad.

Por el otro lado, y en relación a la efectividad, los componentes, proyectos y acciones que se llevan a cabo se diseñan con una perspectiva de consecución de objetivos y la visión general por la cual cosa se establece un proceso continuo de adaptación a la realidad cambiante y a las oportunidades que surgen. Por ello es un proceso abierto que intenta gestionar la incerteza.

Y, aunque las necesidades de la población inmigrada son tan básicas que en algunos momentos se hace difícil trabajar en líneas no asistenciales, buena muestra del carácter estratégico y efectivo de esta práctica queda claramente expresado mediante los resultados obtenidos. Esto es, la consolidación de un espacio de encuentro que ha generado relaciones entre personas inmigradas de diferentes procedencias que permite abrir vertientes de ayuda mutua, articulación social, aproximación a otras culturas, etc, y en el que paulativamente se ha incrementado el número de personas autóctonas. La constitución de un grupo motor integrado por inmigrantes de diferentes orígenes que les permite involucrarse activamente en la intervención social con objetivos comunes. Y, finalmente y no por ello menos importante, el establecimiento de importantes vínculos de relación con entidades y servicios del distrito para la preparación y realización de sesiones informativas y de difusión.

### Transversalidad

El proyecto está coorganizado por una institución pública, concretamente por el Departamento de Servicios Personales del Distrito de Horta-Guinardó del Ayuntamiento de Barcelona, y por una entidad social, CEJAC. Paralelamente, han participado otras entidades tanto públicas como sociales (Servicios sociales, Educación, Mujer, Juventud, Centro de Recursos Pedagógicos, Centros Cívicos, SAIER, Barcelona Activa de Horta-Guinardó). Con todo ello, se ha conseguido obtener un marco de referencia que fomenta el consenso y la coherencia de la programación de Servicios Sociales en relación al tema que nos ocupa y afrontar el reto de la inmigración de forma transversal.

Además supone una coordinación tanto con diferentes departamentos del distrito como con entidades sociales y de otra índole del entorno (Caps de salud del distrito, Coordinadora de Centros Públicos, Consell de la Juventut d'Horta, Creu Roja y Coordinadora de AMPAS).

### Fundamento y pluralismo

El punto de partida de Nous Veïns i Veïnes se encuentra en los centros de servicios sociales, municipales y educativos, a través de los cuales se detectó un incremento notorio de usuarios inmigrantes. Ante esta detección se realizó un estudio de personas extranjeras empadronadas con el propósito de conocer la magnitud del fenómeno migratorio. Se realizó otro estudio en los centros escolares para analizar las demandas y necesidades de los/las usuarios inmigrantes y se debatió con profesionales los déficits y problemas que conllevan la atención de estos nuevos colectivos.

Si bien el punto de partida demuestra el fundamento de esta práctica, el diseño de un sistema de seguimiento específico realizado por la Coordinación Técnica trimestralmente mediante un sistema de indicadores construidos previamente enfatiza este mismo aspecto.

Otro de los aspectos enriquecedores de la experiencia es la importante consideración de la diversidad de intereses existente en la realidad social, es decir, el pluralismo. Pues, se considera que el conflicto es un hecho inherente a las relaciones humanas y como tal es inevitable. Por ello se intenta asumir el conflicto como una circunstancia positiva, que no necesariamente ha de acabar siendo un problema o a resolverse por métodos prescriptivos o de fuerza, ayuda en el aprendizaje de habilidades personales y sociales, que permiten llevar a cambiar las percepciones, prejuicios y actitudes que generan situaciones de discriminación y marginación.

### Replicabilidad

La difusión es uno de los objetivos específicos del programa. Se ha publicado en Barcelona Innoc@ció: Innovando al servicio de

los ciudadanos (2/2003). Además se sistematiza la información mediante una base de datos de todos los/as usuarios/as y colaboradores/as, memorias y reseñas de todas las actividades.

Por último, teniendo en cuenta de las posibilidades que otorga tanto la proximidad del ámbito municipal como el hecho de que este ámbito de gobierno trabaje conjuntamente con el resto de agentes sociales y políticos de su entorno, esta iniciativa concentra un elevado potencial de exportación a cualquier ciudad española. Así mismo, también sería factible exportar la metodología a otros ámbitos temáticos de actuación.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

La Gestión de la diversidad

### Tipo de ente impulsor

Otro

### Ente impulsor

Transports Metropolitans de Barcelona. Departamento de Desarrollo Social y Protección Civil

### Datos de contacto

Albert Piqué  
C/ 60 nº 21-23 Polígono de la Zona Franca 08040 Barcelona  
Tel.: 93 298 72 34  
apique@tmb.net

### Ámbitos temático de actuación

- Económico**    **Formativo**    **Relacional**    **Político**  
 **Laboral**    **Sociosanitario**    **Vivienda**    **Espacial**

### Colectivos destinatarios

Inmigrantes y personas en riesgo de exclusión social

### Ámbito territorial de actuación:

Local

Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

La gran diversidad entre las necesidades y tipos de usuarios de los transportes públicos de Barcelona requería un modelo de gestión que atendiera los requerimientos de cada sector y específicamente de aquellas personas en situación de exclusión social.

### Acciones emprendidas

- Acciones de formación / capacitación de personas en riesgo de exclusión social.
- Mediación de conflictos.
- Interlocución con representantes de colectivos ciudadanos.
- Convenios de inserción sociolaboral.
- Participación en proyectos de índole social.
- Participación en foros / reuniones para conocer necesidades concretas.
- Formación / sensibilización para los colaboradores de TMB i empresas que le prestan servicios, en materia de Interculturalidad y no-discriminación

### Objetivos generales y específicos

- Favorecer la inclusión social de personas con problemas de integración sociolaboral.
- Evitar situaciones de discriminación.
- Potenciar la cohesión social.

### Elementos de Innovación y Participación

El planteamiento y forma de abordar la problemática es innovadora en el ámbito de la empresa privada.

Por otra parte y en cuanto a la participación, se realizan grupos de trabajo, comisiones y encuestas.

### **Estrategia, Efectividad e Impacto**

Habiéndose conseguido los objetivos fijados inicialmente, los resultados más destacados de esta experiencia son:

- Creación de canales de comunicación fluidos, con colectivos ciudadanos.
- Capacitación de personas en riesgo de exclusión social.
- Contratación de personas en riesgo de exclusión social.
- Percepción de TMB cómo compañía socialmente responsable.
- Reducción a 0 las reclamaciones/denuncias por trato discriminatorio.
- Mejora de la concienciación social de los colaboradores de TMB.

El conocimiento del proyecto de TMB por parte de empresas y entidades ha suscitado que TMB participe en diversos foros locales, nacionales e internacionales, exponiendo su proyecto.

### **Transversalidad**

El programa implica a diversas entidades e instituciones públicas del entorno más cercano. Es importante destacar que el programa supone una coordinación público-privada.

### **Fundamento y pluralismo**

La experiencia está fundamentada por la realización de un diagnóstico de las necesidades de aquellos usuarios de la red de transporte público que viven situaciones y/o riesgo de exclusión. Además, se fundamenta en un sistema de evaluación de las acciones emprendidas. En este sentido, desde la Oficina para la No-Discriminación se ha realizado valoraciones de las acciones formativas, con un resultado muy positivo. Por otra parte, SOS Racismo ha manifestado una destacable mejora de las relaciones entre personas en el ámbito del transporte, al igual que una mejora en las relaciones instituciones entre las entidades. Por su parte, TMB ha realizado encuestas a sus colaboradores, con la finalidad de conocer la percepción de la formación intercultural. Los resultados han sido altamente positivos.

El propio programa pretende consolidar un sistema de gestión de la diversidad por la cual cosa su apuesta por el pluralismo es muy significativa.

### **Replicabilidad**

La experiencia ha sido difundida en actos institucionales y entre entidades (Asociación para las Naciones Unidas de España, SOS Racismo, Oficina para la No discriminación, Barcelona Activa, etc).

La información se sistematiza y difunde entre las entidades participantes a través de diversos canales.

Finalmente, es una experiencia potencialmente exportable a cualquier ámbito en el que exista diversidad y voluntad de gestionarla.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Familias en proyecto

### Tipo de ente impulsor

ONG

### Ente impulsor

Cáritas Diocesana Valencia

### Datos de contacto

Conxa Silvestre Blanch  
Plaza Cisneros, 5 bajo 46003 Valencia  
Tel.: 96 391 92 05 (Diocesana de  
Valencia)  
Tel.: 96 363 18 71 (Vivienda  
Vilablanca)  
accsocial\_cdval@terra.es

### Ámbitos temático de actuación

- Económico    Formativo    Relacional    Político  
 Laboral    Sociosanitario    Vivienda    Espacial

### Colectivos destinatarios

Personas con enfermedad mental  
crónica y sus familias.

### Ámbito territorial de actuación:

Provincial

Rural y Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

Al finalizar un programa de vivienda (realizado por la propia entidad impulsora) las personas con enfermedad mental crónica tenían dos opciones: los que tenían familia podían volver a residir con ellos sólo si su familia tenía interés en ello y para eso era necesario en algunos casos vencer una primera residencia familiar. Las personas que carecían de apoyo familiar tenían de residir en viviendas de alquiler compartido bajo una supervisión profesional. Los seguimientos posteriores detectaron que algunas de las personas que habían vuelto a residir con sus familias repetían las mismas problemáticas que se habían superado con el programa de rehabilitación lo que producía un retroceso de su autonomía personal. Además muchos familiares manifestaban necesitar apoyo profesional. Se detectó también la necesidad de sistematizar un seguimiento semanal de los pisos compartidos.

### Acciones emprendidas

-Evaluación de las necesidades del familiar para ofrecerle la oportunidad de participar en el programa de forma voluntaria.  
-Puesta en práctica, por parte del familiar, de todo lo aprendido en la vivienda donde reside el enfermo y a través de la observación.  
-Evaluar cuando la persona con enfermedad mental y su familia se encuentran preparados para darles de alta aunque su vinculación con el programa continúe.

### Objetivos generales y específicos

Objetivos generales:

-Dar continuidad al programa una vez este haya finalizado: aceptación del propio enfermo para su retorno familiar a través de un cambio de actitudes y hábitos relacionales.  
-Llevar la supervisión de las viviendas satélites.  
-Crear un grupo de autoayuda.

Objetivos específicos:

-Que los familiares conozcan en profundidad el programa.  
-Que los familiares entiendan y asuman los principios

educativos que desde el programa se trabajan.  
-Que los familiares pongan en práctica este sistema educativo con las personas residentes en las viviendas tuteladas.  
-Que los familiares se impliquen en el buen funcionamiento de la vivienda y aporten su tiempo

### Elementos de Innovación y Participación

El programa plantea el uso del recurso de vivienda tutelada como un instrumento no sólo de rehabilitación de personas con enfermedad mental sino también para posibilitar la participación de familiares realizando un programa de aprendizaje simultáneo. En cuanto a los mecanismos de participación, durante el diseño y evaluación se restringió a las personas del equipo de la vivienda. Además, a lo largo de la implementación se organizan grupos de encuentro de familiares y profesionales para establecer intercambios de información y los métodos de trabajo del programa.

### Estrategia, Efectividad e Impacto

De forma estratégica, en el programa se promueve que la vivienda pueda servir como espacio protegido para poner en práctica nuevas habilidades y también para detectar y corregir las maneras disfuncionales de relacionarse. También plantea el intercambio y relación de los familiares con los enfermos como una participación para aprender y capacitarlos para convivir con un enfermo mental crónico. La participación en el programa de las familias ha tenido una aceptación inmediata y unámine por casi todas las familias y también por los/las residentes de las viviendas. Así, los resultados más significativos de esta experiencia son: Los familiares manifiestan sentirse más apoyados, Aumento de fluidez de los canales de comunicación de las familias, el enfermo y los profesionales, Debilitación de las reticencias, por parte de las familias, para volver a acoger a sus familiares enfermos, y Cambio en las dinámicas relacionales familias-enfermos eliminándose tanto la sobre protección como la crítica destructiva.

### Transversalidad

El programa implica a Cáritas y a las Consejerías de Bienestar Social y de Salud de la Comunidad Valenciana.

### Fundamento y pluralismo

Respecto del diagnóstico, con los datos de las personas que pasaron por ambas viviendas tuteladas desde julio de 1999, se realizó un informe que describía entre otras cosas el destino y el seguimiento realizado desde el equipo a estas personas una vez fueron dadas de alta. Cuando las personas volvían con sus familias observamos que se repetían pautas relacionales disfuncionales que creímos superadas. Es por ello que desde el equipo se valoró la necesidad de estructurar y formalizar el trabajo que se quería llevar a cabo con las familias de tal manera que este ámbito cobrara más relevancia en el programa. Por otro lado en las entrevistas mantenidas durante estos años con los familiares de las personas que residían en nuestras viviendas también se recogía la demanda explícita de los mismos de apoyo profesional. Respecto de la evaluación en el diagnóstico se han utilizado dos tipos de métodos. Por un lado se realizó un análisis descriptivo de los casos y seguimientos realizados hasta el momento basándonos en los datos cuantitativos y cualitativos recogidos desde julio de 1999. Por otra parte las entrevistas con los familiares daban pistas de qué necesidades debían ser cubiertas, de sus expectativas, de sus temores y de sus capacidades. Para el diseño se contó con el resultado de las experiencias positivas realizadas por algunos familiares de personas residentes en las viviendas, que se implicaron de manera más directa en las actividades de la vivienda tutelada. En la ejecución se cuenta con una entrevista inicial de contacto y evaluación con la familia, así como sucesivas entrevistas para tratar los problemas detectados así como el futuro de la persona residente. Se ha diseñado un instrumento de evaluación para recoger algunos aspectos que deberá ser rellenado tanto por los familiares como por las personas con enfermedad mental, pero que todavía no se ha implementado porque se espera a que pase un tiempo significativo necesario para valorar los cambios.

### Replicabilidad

Los datos más significativos del programa son sistematizados y plasmados en diferentes documentos: "Memoria global de las viviendas tuteladas para personas con enfermedad mental" (anexo Memoria del proyecto de las viviendas año 2002). Además Cáritas Diocesana de Valencia cuenta con documentación completa sobre el diseño y ejecución del Programa. La experiencia es exportable a iniciativas dirigidas a colectivos con discapacidades preferentemente en otros recursos de salud mental de tamaño reducido y con un programa de rehabilitación claro e individualizado.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Proyecto marco interinstitucional de Atención Social a la Vejez

### Tipo de ente impulsor

Administración Pública

### Ente impulsor

Servicios Sociales Carmel del Ayuntamiento de Barcelona

### Datos de contacto

Yolanda Fierro, Marisa Basco y Dolors Saladrigas  
C/ Santuaris, 27 08032 Barcelona  
Tel.: 93 429 08 09  
yfierro@mail.bcn.es;  
mbascos@mail.bcn.es;  
msaladrigastr@mail.bcn.es

### Ámbitos temático de actuación

- Económico    Formativo    Relacional    Político  
 Laboral    Sociosanitario    Vivienda    Espacial

### Colectivos destinatarios

Personas mayores de 64 años que viven en el barrio del Carmel (Barcelona)

### Ámbito territorial de actuación:

Local

Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

Convicción de los profesionales de Atención Primaria del barrio que se podría mejorar la coordinación interinstitucional y así evitar duplicidad de intervenciones de los diferentes servicios. Así mismo se detectó la necesidad de que la propia comunidad tomase conciencia de la importancia de su implicación para encontrar respuestas a las problemáticas que les afectan. El proyecto se desarrolla en el barrio del Carmel donde un 14,5% de los habitantes son mayores de 64 años.

### Acciones emprendidas

Se crea una comisión de trabajo, con profesionales de las diferentes instituciones, que elabora un diagnóstico común de las necesidades que presentan las personas mayores del barrio, a partir del cual se prioriza la intervención. Se elabora y pone en marcha el proyecto marco. Se elaboran y ponen en marcha distintos subproyectos nacidos de las necesidades detectadas y de la búsqueda de soluciones alternativas y comunes para la resolución de los problemas que afecta a este sector de población:

- Elaboración del proyecto de atención individualizada.
- Creación de un grupo de soporte a familiares de enfermos de Alzheimer.

### Objetivos generales y específicos

Objetivos generales:

- Procurar la mejora en la calidad de vida de la población diana.
- Detectar necesidades de la población diana a partir de cada una de las instituciones que componen la comisión, para elaborar un diagnóstico común.
- Establecer líneas prioritarias de intervención.
- Conseguir una coordinación y complementariedad en el trabajo efectivas, eficientes y ágiles entre las instituciones público-privadas que inciden en el barrio.
- Promover acciones comunes de intervención individualizada, grupal y/o comunitaria dirigidas a mejorar la

- Creación un grupo de voluntarios.  
Se han realizado dos jornadas de sensibilización comunitaria.  
Se han establecido las líneas de intervención en el proyecto de dinamización comunitaria, Carmel Amunt.

calidad en la atención a las personas mayores de 64 años del barrio.  
-Sensibilizar la población en general de las necesidades de la gente mayor.  
-Potenciar acciones que deriven en la implicación de las entidades de gente mayor, y de la población en general, para encontrar respuestas conjuntas a problemáticas que afectan a las personas mayores de 64 años.  
Objetivos específicos:  
-Dar respuestas grupales a colectivos poblacionales específicos.  
-Promover jornadas de sensibilización comunitaria dirigidas a la población en general sobre las necesidades de la gente mayor.  
-Fomentar espacios de trabajo entre la comisión interinstitucional y las entidades y/o grupos sociales de gente mayor del barrio.  
-Mejorar el espacio de coordinación de casos.  
-Mejorar el circuito de derivación y seguimiento de casos entre instituciones.  
-Consensuar la complementariedad de las intervenciones.  
-Rendibilizar los recursos existentes.  
-Revisar de manera periódica el estudio de necesidades.  
-Promover proyectos específicos que den respuesta a las necesidades de la gente mayor del barrio y de su realidad.

### Elementos de Innovación y Participación

La innovación de esta experiencia viene dada por el hecho de constituirse en un espacio de coordinación institucional de dos administraciones inusualmente coordinadas.

Por otro lado, se fomenta la participación ciudadana y potencia la dinamización comunitaria para dar soluciones a un problema específico (la gente mayor).

Las entidades cívicas del barrio participan en este proyecto a través de la colaboración en el diseño, puesta en práctica y evaluación de jornadas de sensibilización dónde se tienen en cuenta la participación de los escolares, asociaciones de enfermos de Alzheimer, casales de gente mayor y de los vecinos del barrio.

En las jornadas de sensibilización se trabaja a través de grupos de discusión y de mesas redondas.

Actualmente se trabaja conjuntamente con el Plan de Dinamización Comunitario del barrio "Carmel Amunt", para el diseño de intervenciones de ámbito comunitario en el barrio con la posible participación de todos los vecinos que estén interesados.

Se dan soluciones tanto a nivel individual como grupal y comunitario.

### Estrategia, Efectividad e Impacto

El proyecto avanza según los objetivos previstos y afianza una metodología de intervención compartida entre las instituciones público-privadas que presta servicios en el mismo barrio. Así, más allá de los resultados cuantitativos conseguidos -en términos de número de usuarios atendidos, número de personas del barrio implicadas, etc-, el impacto y efectividad de esta experiencia se refiere a la propia existencia del programa así como al hecho de haberse constituido en un recurso de referencia en el barrio.

Uno de los objetivos del proyecto es la revisión periódica del estudio de necesidades para poder actualizarlo ante cambios en el entorno.

Resultados:

- Jornadas de sensibilización "Comptem amb la gent gran del Carmel": La memòria de l'oblit (El Alzheimer y otras demencias), en la que asistieron 400 personas y " Veí, m'acompanyes?" (Personas mayores y voluntariado). Asistieron 500 personas.

En las dos jornadas se contó con la participación de escolares, personas afectadas y familiares de las mismas, vecinos, entidades del barrio y profesionales.

- Creación del grupo de soporte a familiares de Alzheimer, iniciado en el año 2001 y en el que han asistido 30 participantes.

- A finales del año 2002 se puso en marcha el proyecto de voluntariado, contando actualmente con un grupo motor de 10 voluntarios y 20 usuarios que se han beneficiado del servicio.

- En el mes de junio del 2003 se pone en marcha los protocolos de coordinación y derivación de casos, para la mejora de la atención individualizada entre servicios.

### Transversalidad

El valor del proyecto radica en establecer una red entre los servicios de atención social primaria, desde los ámbitos de salud y servicios sociales, con las entidades de personas mayores del barrio y el plan de dinamización comunitario del Carmel. a las que se les da respuesta a partir de una metodología común y de la cooperación público-privada, contando con la participación y corresponsabilidad de los servicios, instituciones, entidades y población del barrio, teniendo presente en las distintas intervenciones un enfoque de trabajo comunitario.

## Fundamento y justificación

El proyecto se inició haciendo un estudio de las necesidades que presenta la gente mayor en el barrio. A partir de éste se realizó un diagnóstico detallado y un orden de prioridades de intervención. De todas maneras se plantea la necesidad de revisar periódicamente el estudio de necesidades.

La evaluación del proyecto se realiza mediante las evaluaciones de los proyectos y protocolos específicos. Se realiza bianualmente por parte de los miembros de la comisión interinstitucional.

## Replicabilidad

Se ha difundido la experiencia mediante su presentación en distintos foros y jornadas profesionales:

- Póster en el 2º Congreso Interdisciplinar de Atención Primaria con el título "Abordaje interinstitucional de gestión de casos", 2001

- Publicación del artículo "Comptem amb la Gent Gran" en la revista Primàrics nº 10, 2001

- Comunicación al seminario "La calidad de los servicios sociales públicos", 2001

- Comunicación en la IV Jornades de Serveis Socials d'Atenció Primària, Barcelona 2002

- Póster V Congreso de la Sociedad Española de Directivos d'Atención primaria "Experiencia de intervención interinstitucional y comunitaria en un barrio de Barcelona: Contamos con nuestros mayores en el Carmelo".

La información se sistematiza mediante memorias anuales. Además se han realizado artículos en revistas.

La práctica es exportable a contextos en los que existe una voluntad de coordinación entre profesionales de distintas instituciones y distintos ámbitos.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Centro de integración social (C.E.I.S)

### Tipo de ente impulsor

Fundación

### Ente impulsor

Fundación Lesmes

### Datos de contacto

Cristina Martín y Pilar Martínez  
C/ Manuel Altolaquirre s/n  
pilarmartinez@fundacionlesmes.org

### Ámbitos temático de actuación

- Económico  Formativo  Relacional  Político  
 Laboral  Sociosanitario  Vivienda  Espacial

### Colectivos destinatarios

Personas sin hogar

### Ámbito territorial de actuación:

Local

Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

Acoger a hombres y mujeres que comparten la falta de todo tipo de recursos (sociales, laborales, económicos, etc) debido a muy diferentes motivos, lo que les impide seguir un proceso normal de adaptación social.

### Acciones emprendidas

-Cubrir todas las necesidades básicas de la persona.  
-Hacer tratamientos individualizados de inserción a través de planes de trabajo (tratamientos de alcoholismo, Adquisición de las habilidades para el desarrollo de la vida autónoma, ocio y tiempo libre, administración de dinero, comisiones para mejorar la convivencia y el funcionamiento del centro, terapias grupales, talleres formativos, intervención familiar, formación profesional ocupacional, hábitos sociolaborales y orientación laboral)

El programa se compone de 3 fases:

1. Centro de inserción: desarrollo de los hábitos sociales, domésticos y laborales necesarios para desenvolverse en nuestra sociedad. Se cubren de forma digna todas las necesidades básicas participando en diferentes programas educativos.
2. Pisos tutelados: convivencia con otras personas en un piso.
3. Autonomía:

### Objetivos generales y específicos

Objetivo general:

Favorecer la plena integración social de toda persona a todos los niveles.

Objetivos específicos:

- Atajar de forma preventiva, situaciones de riesgo que pedan conducir a la marginación.
- Proporcionar alojamiento, manutención y cubrir las necesidades básicas.
- Investigar para identificar, y definir, las características psicológicas y las necesidades de dicho colectivo.
- Favorecer la creación de las habilidades sociales requeridas para su adaptación social.
- Dotar de unos valores sociales y culturales mínimos necesarios para su inserción social.
- Facilitar su acceso al mercado laboral.
- Prevenir, interviniendo en momentos de crisis, el desarrollo de conductas desadaptativas.

### Elementos de Innovación y Participación

La innovación de esta experiencia se refiere a los procedimientos utilizados para corregir la problemática abordada. Así, se aborda la problemática de forma individualizada y desde una perspectiva integral. El objetivo es la promoción y la autonomía del individuo, la inserción por lo económico, el compromiso de cambio.

Metodológicamente, la problemática se aborda desde un modelo cognitivo-conductual, un trabajo de equipo multidisciplinar y una intervención profesional apoyado por el voluntariado.

Dentro de los mecanismos de participación, se ha constituido una Comisión General de usuarios como canal de comunicación del grupo con el equipo y vía de participación en el funcionamiento del Centro a través de subcomisiones de cultura, servicios, deportes, excursiones, actividades, etc.

El individuo, con la ayuda de un equipo de profesionales, desarrolla su propio itinerario de inserción e intenta resolver otros problemas de carácter psicológico y social (1ª fase del programa). Así, la herramienta fundamental del trabajo es el Plan Individual dividido por áreas y su ejecución se realiza mediante un acuerdo de contraprestación (contrato) que se consensua con el interesado para que sea el protagonista de su propio proceso.

### Estrategia, Efectividad e Impacto

Se considera como evidencia del impacto del programa el aumento de las subvenciones por parte de las diferentes administraciones públicas y el aumento de casos tratados. Además, se ha conseguido un certificado de calidad ISO 9001.

El tratamiento individualizado de los casos supone una constante adaptación al entorno y la puesta en marcha de nuevas actividades y aumento del número de agentes con los que se trabaja.

La efectividad del CEIS se demuestra mediante el progresivo incremento de casos y de éxitos de inserción. Pues, en los pisos tutelados se ha obtenido un éxito de un 75% de inserción, mientras que en los talleres se ha incrementado en un 10% el número de usuarios beneficiados.

En el año 2002, el 7% de los alumnos realizaron prácticas en alternancia, el 20% se quedaron en la empresa y el 100% encontraron empleo después de las práctica.

### Transversalidad

Se trabaja en red tanto con agentes que trabajan con el mismo colectivo así como con administraciones públicas.

### Fundamento y pluralismo

Se realizó un estudio de los recursos con lo que contaba la ciudad para abordar la problemática mediante el cual se valoró la necesidad de iniciar el programa.

Diversas fuentes de financiación supone una capacidad de continuidad ante cambios de los recursos disponibles. No obstante, la evolución cronológica del programa ha experimentado un aumento de recursos y no un descenso que hiciese peligrar su continuidad.

El CEIS realiza evaluaciones mensuales, semestrales y anuales. Además, semanalmente el equipo de profesionales se reúne para evaluar e proceso de cada usuario y orientar las líneas de trabajo a corto plazo.

Pluralismo:

El programa se desarrolla mediante tratamientos individualizados en los que el usuario participa activamente.

### Replicabilidad

Se ha difundido el conjunto de materiales del programa (memoria, trípticos, etc). Además se ha participado en diferentes convocatorias de ayudas, congresos y jornadas, y se intenta acceder a redes de trabajo con otras ciudades e incluso otros países para difundir el programa y aprender de ellos.

Se sistematiza la información mediante memorias que son colgadas en la página webb de la fundación.

Finalmente, la experiencia es exportable a otros contextos. De hecho se ha creado una Plataforma de trabajo con colectivos sin hogar para poner en común los métodos de trabajo y poder exportar las experiencias positivas entre los integrantes de la misma.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Programa Integral Dirigido a la población rural desfavorecida

### Tipo de ente impulsor

ONG

### Ente impulsor

COCEDER- CDR "O VISO"

### Datos de contacto

CARMEN BOHÓRQUEZ VERDUGO  
JUAN MANUEL POLENTINOS  
CASTELLANOS

### Ámbitos temático de actuación

- Económico**    **Formativo**    **Relacional**    **Político**  
 **Laboral**    **Sociosanitario**    **Vivienda**    **Espacial**

### Colectivos destinatarios

Niñ@s, jóvenes, mujeres, personas adultas, inmigrantes, personas dependientes y tercera edad fundamentalmente

### Ámbito territorial de actuación:

Comarcal

Rural

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

COCEDER a través del CDR "O Viso" apuesta de forma estable y continuada por una estrategia de desarrollo integral. Una acción social a través de un proyecto integral dirigido a la población rural más vulnerable de la comarca de La Limia (mayores, discapacitados, enfermos mentales, mujeres, jóvenes, infancia...) colectivos excluidos o con riesgo de exclusión social, a través de acciones globales de carácter social, educativas, informativas, económicas de formación y empleo para que la comunidad permanezca en su medio y en unas mejores condiciones de vida.

### Acciones emprendidas

-Servicio de comedor en el centro social de Lodoselo con suministro externa para todos aquellos casos que por motivos de enfermedad no puedan desplazarse al centro (discapacitados).  
-Servicio de lavandería y planchado para mayores, personas dependientes y casos de emergencia social.  
-Curso de cocina intercultural: donde l@s participantes mostraron y enseñaron a cocinar platos típicos de su país de origen (Marruecos, Venezuela, Cuba, República Dominicana, Málaga, Galicia, etc.  
-Servicio de ayuda a los mayores: apoyo a familias con personas dependientes a su cargo; realización de tareas de atención personalizada en el domicilio; , compañía en el hogar y fuera de él para la realización de gestiones, compras, paseos, lecturas de recibos y otra correspondencia.

### Objetivos generales y específicos

Promover el desarrollo integral a través de acciones globales de carácter social, educativas, económicas, de formación y empleo para que la comunidad rural permanezca en su medio y con unas mejores condiciones y calidad de vida.

- Aulas de educación de personas adultas: alfabetización y neolectoras.
- Oficina de información juvenil y comunitaria: información y orientación sociolaboral, ofertas de empleo, etc. Y especialmente para el colectivo de inmigrantes.
- Servicio de información, asesoramiento y divulgación de la acción voluntaria.
- Celebración de fiestas y costumbres populares: magosto, entroido, día das letras galegas...
- Realización de charlas rotativas sobre temas de interés: hacia la salud por salud dental, la hipertensión y los trastornos cardiovasculares y la diabetes.
- Celebración de la exposición "Las mujeres gallegas en el tercer milenio".
- Servicio de información, asesoramiento y divulgación de la acción voluntaria: asesoramiento e información de proyectos de voluntariado en la comarca; ayuda para inscribirse en el servicio gallego de voluntariado: registro de entidades de acción voluntaria.
- Pueblo escuela en Lodoselo, con el que quiere contribuir al mantenimiento y desarrollo de la gente que queda en nuestra comunidad. La posibilidad de conocer y compartir una cultura que no queremos que muera. Para esto contamos con l@s vecin@s del pueblo, colaborando como monitor@s en aquellas actividades que formaron parte de su vida diaria y que ahora se están perdiendo: horno, hilado, cuero, apicultura, juegos tradicionales, visita a las granjas, pintado de camisetas, trabajos de huerta, aula de la naturaleza, elaboración de jabón, cestería, etc.
- Campo de trabajo internacional: participantes de 11 países.
- Campaña rotativa familiar: "Educa no pegues". Realizada por el profesor de preescolar na casa en la zona.
- Talleres y charlas para jóvenes: "Estructura do sistema universitario, bolsas de estudio e de mobilidade", "Servicio de interés para xóvenes: Cix, servicio gallego de colocación e axencia de desenvolvemento rural", "Comercio justo".
- Creación de un Club de lectura.
- Realización de un curso de monitor de tiempo libre de 200 horas de duración.
- Elaboración de una agenda juvenil para todo el alumnado de IES "Lagoa de Antela" de Xinzo de Limia.

### Elementos de Innovación y Participación

CDR plantea una respuesta integral a la problemática del medio rural a través de programas innovadores como Pobo Escola, Servicios de Transporte y Lavandería, Comedor Social en zonas rurales y Vivienda Comunitaria.

### Estrategia, Efectividad e Impacto

Uno de los principios de la entidad es que no se emprenden nuevos programas hasta que los que se están llevando a la práctica no están consolidados. Cada programa tiene objetivos específicos y la consecución de estos ha permitido la continuidad de los mismos.

La visita constante de delegaciones e invitados a la localidad de Lodoselo ha tenido un gran impacto entre los habitantes del lugar que se han sentido reconocidos y valorados en su entorno. A su vez las actividades implementadas se han institucionalizado y en su caso han sido asumidas por instituciones públicas.

La tarea por el desarrollo del medio rural ha sido reconocida por el premio 'Promoción da Terra 1997' otorgado por la Hermandad Moclo Balcarce de Galicia.

También la experiencia ha sido valorada positivamente por estudios universitarios que incorporan en sus programas la realización de pasantías en la OIX.

### Transversalidad

El trabajo en equipo y la vinculación directa con los colectivos destinatario determinan un nivel de relaciones internas a nivel local muy intensas. Estas relaciones se ven favorecidas por la vinculación de CDR 'O Viso' con otras asociaciones (como Cáritas o el obispado de Ourense) con los que ha desarrollado diferentes convenios. A su vez la asociación mantiene relaciones con diferentes niveles de gobierno tanto a nivel local, provincial, autonómico, estatal y europeo que se expresan en diversas convenios, fuentes de financiamiento y coparticipación en el diseño e implementación de los programas. A su vez CDR 'O Viso' está integrada en una entidad de segundo grado (COCEDER) que le permite vincularse y desarrollar estrategias comunes con experiencias similares del resto de España.

## Fundamento y pluralismo

Las actividades de la entidad se han ido creando en diferentes momentos de acuerdo con las necesidades observadas en la realidad. Para esta observación se privilegia una perspectiva cualitativa basada en la relación continua con la comunidad. En algunos casos se han realizado estudios sistemáticos para contar con un diagnóstico claro del problema a abordar. Es el caso de los servicios para los mayores (comedor, lavandería, vivienda, salud, etc.) para el que se hizo un 'Estudio Sobre La Demanda Potencial De Servicios' en el año 1998. Este estudio consistió en un trabajo de campo en el que a través de un cuestionario se consultó a 150 personas de diferentes municipios de la Comarca La Limia sobre aspectos socio—económicos y expectativas de la población sobre nuevos servicios.

Los mecanismos de evaluación interna se complementan con la evaluación externa de otros organismos. Habitualmente se realizan dos auditorías anuales una de el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y otra de Hacienda a través de COCEDER. A su vez COCEDER realiza auditorías internas desde 2002. Sin embargo para los responsables de la entidad sería muy interesante y necesario contar con evaluaciones de otras entidades externas sobre la marcha de los programas y la gestión de CDR.

## Replicabilidad

La trascendencia en otros ámbitos territoriales se ha logrado por una difusión constante de las actividades por diferentes medios de comunicación (diarios, radios, locales y regionales). El programa 'Desde Galicia para el mundo' de la televisión gallega emitió un programa especial sobre esta experiencia.

Otras publicaciones donde se sistematiza esta experiencia son:

Bouzada Fernández X. (2001) 'Familia e comunidade a familia como actor nos procesos de desenvolvemento local e comunitario'. Vigo Galaxia. Vigo.

Coceder (2002) 'Memoria de Actividades'. Valladolid.

Coceder (2002) 'Zonificación del Centros de Desarrollo Rural. Por el Desarrollo del Medio Rural'. Video (VHS).

Web Coceder: [www.cdrtcampos.es/coceder](http://www.cdrtcampos.es/coceder)

'Conversa con Toño Rodríguez e Carmen Bohórquez' (1999) Revista quincenal de creyentes galegos: IRIMIA. Año XIX nº 559.

'Estudio sobre a demanda potencial dos servicios para maiores do Centro de Desenvolvemento Rural 'O Viso'. (documento interno). Lodoselo. Agosto 1998.

Rodríguez A. 1997 'A conquista do dereito á diferenza' en Cid Fernández X. Et altres (1997) Por una escola do Pobo. IX Jornadas de Educación para la paz. Universidad de Vigo. Ourense.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Colonia Urbana de Pequeños

### Tipo de ente impulsor

ONG

### Ente impulsor

Cáritas Diocesana de Zaragoza

### Datos de contacto

Eva De La Peña Salas  
C/Don Jaime I 62  
Tel: 976 294730  
carinfancia@terra.es

### Ámbitos temático de actuación

- Económico**    **Formativo**    **Relacional**    **Político**  
 **Laboral**    **Sociosanitario**    **Vivienda**    **Espacial**

### Colectivos destinatarios

Infancia desfavorecida

### Ámbito territorial de actuación:

Local

Rural

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

Es una intervención educativa en el tiempo libre para niños/as de 3 a 8 años, durante la época vacacional. Las madres trabajadoras, que no tienen recursos económicos viven situaciones de verdadera angustia al no tener ningún lugar donde dejar a sus hijos/as en estos meses. Considerando además que estas edades mas tempranas son privilegiadas para comenzar procesos socializadores positivos, la colonia contribuye a la prevención de situaciones de abandono y en algunos casos supone el inicio de procesos educativos estables durante todo el año.

### Acciones emprendidas

Actividades en grupos de edad homogéneos  
\*Programación basada en centros de interés semanales  
\*Potenciación de la exploración y manipulación para favorecer el conocimiento del entorno  
\*Organización del espacio por rincones  
\*Actividades entorno al juego, talleres, visitas y pequeñas salidas  
\*Sensibilización y captación de voluntarios/as  
\*Sensibilización y denuncia de las situaciones de riesgo que viven algunos menores

### Objetivos generales y específicos

-Crear un espacio educativo en el verano para niños y niñas de 3 a 8 años de edad  
-Cubrir necesidades básicas de alimentación, higiene y atención sanitaria.  
-Favorecer la autonomía de los niños/as  
-Crear una experiencia educativa que potencie el desarrollo armónico e integral del niño en las áreas motriz, del lenguaje, de pensamiento y sociabilidad  
-Crear espacio educativo para las madres de los niños/as basado en los aspectos básicos del cuidado de sus hijas y en la relación con ellos.  
-Fomentar la participación y compromiso de la comunidad civil y creyente en el proyecto.  
-Favorecer la continuidad de la actuación durante el curso

tanto de niños como educadores.

### Elementos de Innovación y Participación

La colonia urbana es una practica innovadora ya que la población atendida no encuentra respuesta a sus necesidades en ninguna otra entidad, o institución. Además el proyecto educativo que enmarca la intervención abarca no solo a los niños si no también a sus familias, de manera que durante este periodo se realiza una atención integral de la familia. En cuanto a la metodología utilizada es una pedagogía activa y de educación no formal que desde el tiempo libre aprovecha los momentos y espacios cotidianos para una intervención global del niño y su familia. La colonia urbana se torna hoy por hoy como única alternativa de estas características.

En los objetivos plantea fomentar la participación y compromiso de la comunidad civil y creyente en el proyecto. Los niños y sus familias son los protagonistas de la intervención. Los voluntarios, que en total son 170, participan tanto en la preparación y diseño del proyecto, como en la programación, ejecución y evaluación del mismo. Para ello durante el invierno se trabaja en grupos de discusión, se realiza una evaluación escrita (cuestionario) para todos los voluntarios que han participado como monitores durante la colonia. En base a la participación y opinión de los voluntarios se concretizan las tareas técnicas.

### Estrategia, Efectividad e Impacto

Es una práctica que atiende a factores intensificadores de la exclusión como la etnia y la edad. A su vez sus objetivos potencian estrategia capacitadoras que han contribuido al proceso educativo de un gran número de niños/as desde que empezó a funcionar la colonia. El funcionamiento de la colonia ha permitido crear un espacio educativo para niños de 3 a 8 años de edad como alternativa de ocio y tiempo libre y como prevención de abandono y situaciones de riesgo en los menores, el acompañamiento de grupos de jóvenes participantes en la colonia urbana para la creación y puesta en marcha de Centros de Tiempo Libre y Asociaciones en los barrios de Zaragoza para atender a los chavales durante el invierno, la consolidación del proyecto por la trayectoria y el trabajo bien hecho durante todos estos años a nivel de Zaragoza, así como la reivindicación de creación y mayor dotación de recursos para niños de 3 a 6 años de edad en la época de verano adecuada a las necesidades reales.

También se destaca que teniendo en cuenta el volumen de voluntarios y profesionales implicados en el desarrollo del proyecto, la colonia urbana tiene gran impacto social en la comunidad en cuanto a compromiso de participación, voluntariado, coordinación de instituciones publicas y privadas.

### Transversalidad

En el proyecto participan entidades públicas y privadas con diferentes roles (centros de salud, educación, CMSS, Centros de Tiempo Libre, Servicio de Menores DGA.)

Además, la transversalidad de esta experiencia también se manifiesta a nivel interno, con otras áreas de la institución: Cáritas de Base y Sensibilización así como con otros programas del área de Acción Social. Son muchos los agentes que intervienen en algún momento del proceso (solicitud de plazas, selección de niños/as, trabajo directo, sensibilización y captación de voluntarios): Voluntarios de los equipos de Cáritas de base, programa de voluntariado, técnicos de zona, programa de mujer.

### Fundamento y pluralismo

El Programa de Infancia y Cáritas Parroquiales fueron quienes detectaron la necesidad de crear espacios educativos para chavales de la ciudad que no tenían otra alternativa de ocio y tiempo libre durante periodos vacacionales.

La colonia inicialmente fue creada para chavales de 6 a 14 años de edad puesto que a nivel municipal había escasa oferta de actividades de ocio y tiempo libre. Posteriormente en el 1996 la colonia se modifica a chavales de 3 a 6 años de edad puesto que es la etapa de infantil la que no tiene cobertura a nivel de administración pública para atender las necesidades reales de los menores y sus familias. Desde el 2002 se amplía la edad a 8 años de edad.

El proyecto de colonia urbana es sometido a una constante evaluación, entendida como un instrumento de mejora y adaptación al entorno cambiante. Esta se realiza diariamente por los educadores durante la implementación de la misma. Al finalizar la misma participan de la evaluación las instituciones implicadas, y a nivel interno se evalúa, además de los resultados, la necesidad o no de mantener el proyecto, así como las modificaciones que se deben plantear para adaptarnos a las necesidades reales (edades, localización, necesidades, horarios, destinatarios).

### Replicabilidad

Se realizan sesiones de sensibilización sobre la infancia desfavorecido y se fomenta la participación de voluntarios en la colonia urbana en Institutos de Enseñanza Secundaria, Universidad de Zaragoza, Módulos superiores formativos, medios de comunicación, así como a las instituciones colaboradoras en el proyecto (Ayuntamiento de Zaragoza, Servicio Provincial de educación).

Todos los años al finalizar la colonia urbana se realiza una memoria de cada una de las colonias realizadas, memoria de coordinación y memoria de trabajo social. Además se cuenta con protocolos de actuación para los directores de la colonia. Se publico una memoria conmemorativa de los 10 años de colonia.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Vivienda de Continuidad-Emancipación para menores inmigrantes

### Tipo de ente impulsor

ONG

### Ente impulsor

Asociación Valenciana de Ayuda al Refugiado (AVAR)

### Datos de contacto

Javier Edo Ausach  
C/ General Barroso, 26 Bajo 46017  
Valencia  
Tel: 96 354 00 85  
avar\_ong@yahoo.es

### Ámbitos temático de actuación

- Económico**    **Formativo**    **Relacional**    **Político**  
 **Laboral**    **Sociosanitario**    **Vivienda**    **Espacial**

### Colectivos destinatarios

Menores y jóvenes inmigrantes extracomunitarios no acompañados y/o solicitantes de asilo-refugio.

### Ámbito territorial de actuación:

Estatal

Rural y Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

Esta práctica afronta tres de los problemas fundamentales que afectan al colectivo de jóvenes y menores no acompañados, en primer lugar uno de los problemas fundamentales es la salida del centro o institución al cumplir los 18 años, esta medida genera una falta de motivación en los jóvenes, y en el caso de producirse supone un grave riesgo de marginación y exclusión social. En segundo lugar se trataría de promover aquellas políticas que motivan a los equipos educativos para lograr que contemplan que su trabajo es útil para el colectivo diana. En tercer lugar, promover aquellos cambios estructurales y/o legislativos que permitan el cumplimiento de la legislación vigente asegurando la no distinción entre inmigrantes y nacionales y por otro lado favorecer aquellas prácticas jurídico-administrativas que promuevan la integración social y en ningún caso la exclusión.

### Acciones emprendidas

En julio de 2000 se pusieron en marcha las dos Viviendas de Continuidad-Emancipación con una capacidad total de 8 plazas. Desde su inicio hasta finales del 2002 han pasado por este recurso 24 personas, las cuales en su totalidad han salido con Permiso de Residencia y Trabajo y se han insertado laboral y socialmente. Así mismo, en marzo de 2001 se presentó la iniciativa legislativa de incluir estas viviendas como recursos formales para jóvenes de 16 años hasta mayores de 18 años (la documentación), esta iniciativa legislativa se ha consolidado con la propuesta de ley llevada a cabo en mayo de 2003.

### Objetivos generales y específicos

Objetivo general:

-Tener un recurso residencial de coste relativamente bajo para jóvenes en edad laboral con un proyecto migratorio claro y consolidado que permita trabajar desde una perspectiva de un trabajo social integral (formación, inserción laboral, actitudes) para asegurar que el joven se convierta en un ciudadano útil en su sociedad de acogida y no en una persona socialmente excluida o legalmente marginada.

Objetivos específicos:

-Consolidar la construcción del entorno personal de amistades y relaciones con personas adultas de referencia

para conseguir que la integración social sea real y esté bien asentada.

- Saber acceder y utilizar autónomamente cualquier recurso comunitario de la localidad.
- Desarrollar plenamente las responsabilidades individuales y grupales planificando las actividades domésticas y alcanzar un nivel adulto de responsabilidad cívica y social.
- Transmitir a los jóvenes la dinámica laboral de nuestra sociedad, la consecución y mantenimiento del puesto de trabajo.
- Aprender a gestionar económicamente todos los gastos derivados de la vivienda y priorizar las necesidades básicas desde la propia experiencia.
- Fomentar los programas de formación específica para lograr la adecuada cualificación en el ámbito laboral.

### Elementos de Innovación y Participación

La vivienda de continuidad-emancipación está considerada una experiencia innovadora por ser una solución adecuada (de optimización de recursos económicos y consensuada entre las partes: administración, menores, ONG y voluntariado) con el objetivo de garantizar que los procesos de institucionalización no tienen una ruptura forzada sino que tienen final feliz. Lo contrario supone desperdiciar el trabajo realizado por la ONG y por los propios jóvenes.

En cuanto a la participación, se organizan grupos de discusión entre los jóvenes y el equipo educativo, así como con el voluntariado que participa del programa.

### Estrategia, Efectividad e Impacto

En 1er lugar, los jóvenes han visto un “continuum” de trabajo desde su ingreso en la Vivienda Tutelada hasta su salida de la Vivienda de Continuidad-Emancipación con un comportamiento estable, respetuoso y aprehensivo tanto en actitudes como en conocimientos y capacidades. Sin el referente de la Vivienda de Continuidad esto no hubiera sido posible. En 2º lugar, los resultados de integración social y laboral han sido muy importantes ya que el 100% han tenido Permiso de Residencia y Trabajo, consolidándolo con un contrato laboral. En 3er lugar, hemos podido demostrar que la imagen social estereotipada y estigmatizada que se da de este colectivo no es cierta, ya que dichos jóvenes aprovechan las oportunidades cuando se les dan, y la Vivienda de Continuidad es una oportunidad imprescindible para ellos. En 4º lugar, el equipo educativo puede realizar un trabajo planificado fundamentado en la maduración personal, encontrando un equilibrio entre exigencia personal y orientación a la inserción enfatizando la maduración como un proceso y no como una necesidad imperativa.

Entre las fortalezas de la práctica se destaca el impacto integral de la misma.

Durante el año 2001 ha habido que encontrar soluciones de emergencia para conseguir mantener a los jóvenes mayores de 18 años en el recurso debido fundamentalmente al retraso en los procesos de documentación de hasta 1 año motivados por la aplicación del proceso extraordinario de regularización por arraigo y los esfuerzos que la Administración Central ha tenido que hacer para atender a todos los solicitantes. En este contexto, la Administración Autonómica se ha visto autorizada a pedir la no aplicación de la cláusula de los 18 años con el grave incumplimiento que esto supone para las expectativas de dichos jóvenes.

### Transversalidad

El programa se enmarca dentro del proyecto de colaboración que desde el voluntariado la ONG tiene con las diferentes administraciones con el objetivo de dar una respuesta integral a las necesidades del colectivo de menores no acompañados extracomunitarios residentes en la Comunidad Valenciana. Adjunto a la presente el documento 1: Memorias 2001 y 2002.

### Fundamento y pluralismo

En el transcurso de la ejecución de los programas de Viviendas Tuteladas se detectó por parte de los equipos educativos y de gestión de dichas viviendas la problemática específica del colectivo de menores inmigrantes no acompañados en relación a las alteraciones de conducta motivadas por la avanzada edad de los jóvenes así como alteraciones comportamentales ante la falta de respuesta de las Administraciones. En el primer caso, la alteración de conducta era debida a la inevitable pero excesiva intromisión por parte del equipo educativo (6 educadores) en unos jóvenes cuya necesidad era promover la autonomía, y en el segundo caso, era la situación general de nerviosismo ante la incógnita de conseguir la documentación antes de los 18 años. El recurso presentado aseguraba la continuidad en el mismo hasta la obtención de documentación y no hasta los 18 años.

El programa puede desarrollarse debido a que la entidad cuenta con recursos humanos financiados por otros programas y que aseguran la necesidad de inserción laboral, pedagógica, atención jurídica y documental de dichos jóvenes durante todo su proceso evolutivo personal.

El fundamento de esta práctica se plasma mediante la decisión de realizar una evaluación interna por medio de personas de la Junta Directiva, es decir no empleados de la entidad. La técnica utilizada ha sido la de la acción –investigación ya que se entiende que este tipo de recurso tan novedoso tiene un componente de investigación que hace difícil la aplicación de otras técnicas-.

### Replicabilidad

La práctica ha sido difundida en las Jornadas de intercambio de buenas prácticas de la Plataforma Ciudadana de Entidades de Apoyo a los Menores No Acompañados, una primera parte en Barcelona (octubre 2002) y una segunda parte en Valencia (marzo 2003).

Se ha configurado un sistema de sistematización de la información del programa que se materializa en una Memoria anual del programa así como la Memoria anual de la entidad.

Por otra parte, puede ser exportada a otros ámbitos de actuación geográfica ya que desgraciadamente en la mayoría de Comunidades Autónomas no existe este recurso con lo que se enrarece el ambiente en la Vivienda Tutelada y con ello se pierde todo el interés y motivación de trabajo con el colectivo de referencia propiciando soluciones ilegales para mejorar el clima de convivencia educativa y dejando fuera de forma ilícita a jóvenes que tendrían derecho a la protección.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Atención necesidades psicosociales de familiares y pacientes con Daño Cerebral

### Tipo de ente impulsor

Administración Pública

### Ente impulsor

Hospital La Magdalena

### Datos de contacto

Carmen Barceló Feliu  
C/ Partida Collet 32 12004 Castellón  
Tel.: 96 473 00 00  
Tel.: 964730000

### Ámbitos temático de actuación

- Económico    Formativo    Relacional    Político  
 Laboral    Sociosanitario    Vivienda    Espacial

### Colectivos destinatarios

Pacientes con Daño Cerebral  
Adquirido menores de 65 años y  
familiares

### Ámbito territorial de actuación:

Provincial

Rural y Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

El programa trata la falta de atención de las necesidades socio-sanitarias de pacientes con daño cerebral adquirido menores de 65 años y de sus familiares para alcanzar la rehabilitación integral (física, psíquica, social, cognitiva...) tras el alta hospitalaria.

### Acciones emprendidas

- Evaluación neuropsicológica, social y física de paciente atendido en el Hospital con Daño Cerebral.
- Información a los familiares sobre la naturaleza del daño cerebral y los recursos disponibles.
- Movilización de los familiares para la creación/acceso a nuevos recursos.
- Coordinación con el Dpto. de Minusvalías de la Dirección Provincial de la Consejería de Bienestar Social.

### Objetivos generales y específicos

- Objetivo general:  
Atención socio-sanitaria de los pacientes con Daño Cerebral tras el alta hospitalaria.
- Objetivos específicos:
- Creación de un centro de cuidado y respiro de los pacientes con Daño Cerebral severo.
  - Impulsar la creación de la Asociación de familiares y afectados por Daño Cerebral.
  - Informar del problema de estos pacientes a las Consejerías de Sanidad y de Servicios Sociales para promover el apoyo institucional.

### Elementos de Innovación y Participación

Los elementos de innovación se refieren a la forma en que se ha definido el problema de los enfermos con Daño Cerebral y a los

procedimientos implementados para movilizar a los afectados y familiares para conseguir recursos y formalizar una asociación. También ha sido innovadora la naturaleza interdisciplinar del equipo de trabajo (mundo académico y del ámbito sanitario). Entre los puntos fuertes de la práctica se destaca la alta participación de familiares y afectados. También se ha dado un proceso participativo en el diagnóstico a través de un grupo de trabajo organizado entre el Hospital y la Universidad.

### **Estrategia, Efectividad e Impacto**

El carácter estratégico de este programa se plasma en el tratamiento de la problemática abordada. Pues, se trata de una práctica que si bien atiende la dimensión sociosanitaria, también considera el ámbito relacional de los pacientes y de sus familiares. Además, los resultados obtenidos demuestran una alta efectividad de la experiencia. Cumpliéndose con los objetivos planteados inicialmente, ha sido posible la creación de un centro de día y promoción de la coordinación con otras instituciones. Como parte del impacto conseguido por la misma destaca el impulso de la Asociación de Afectados por Daño Cerebral ATENEO (Castellón) y el reconocimiento de la necesidad de crear un Centro de atención a los pacientes con daño cerebral severo.

### **Transversalidad**

A nivel interno se ha fortalecido la interdisciplinariedad dentro del Hospital para la realización del diagnóstico con la participación de medicina interna, rehabilitador, trabajadora social, psicóloga clínica. A nivel externo se ha contado con el apoyo de la Universidad Jaime I en el proceso de diagnóstico. Uno de los logros de la práctica ha sido la buena coordinación con la Consejería de Bienestar Social.

### **Fundamento y pluralismo**

La problemática fue diagnosticada por los profesionales del Hospital y de la Universidad Jaime I. Por las características del proyecto se precisaba una alta flexibilidad para trabajar en equipo y para buscar alianzas y coordinación con otros actores. En este sentido se han presentado dificultades como falta de más profesionales, o falta de recursos y apoyo institucional. A su vez la Asociación es un espacio donde se manifiestan intereses diversos que permiten una gestión pluralista.

### **Replicabilidad**

Esta práctica ha sido difundida a través de la revista de Trabajo Social y Salud: "Estudio socio-sanitario de las secuelas del Daño Cerebral en los pacientes atendidos en el Hospital La Magdalena". Años 1995-2000. Este informe será presentado en la Consejería de Servicios Sociales para apoyar las demandas presentadas por la asociación. En cuanto a la sistematización de la información, se ha realizado una base de datos disponible en el Hospital. Además, esta experiencia tiene un alto potencial de transferencia a otros colectivos de enfermos con dificultades similares en cuanto a su rehabilitación integral, pudiendo a su vez, servir para aunar y optimizar recursos, un objetivo perseguido por el conjunto de Administraciones Públicas de nuestro país.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Escuela de Segunda Oportunidad

### Tipo de ente impulsor

Administración Pública

### Ente impulsor

Agencia Local de Promoción Económica y Empleo, y Servicio de Formación y Desarrollo Local del Ayuntamiento de Gijón

### Datos de contacto

### Ámbitos temático de actuación

- Económico  Formativo  Relacional  Político  
 Laboral  Sociosanitario  Vivienda  Espacial

### Colectivos destinatarios

Jóvenes de 14 a 24 años con grave riesgo de exclusión social

### Ámbito territorial de actuación:

Local

Rural y Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

Los esfuerzos por la promoción de políticas educativas que prolonguen los itinerarios formativos de los/las jóvenes y promuevan una educación escolar de calidad no consiguen rebajar el número de adolescentes que finalizan la formación obligatoria en situación de "fracaso escolar".

### Acciones emprendidas

- Tutorías individualizadas de cada joven con un plan de trabajo y un itinerario personalizado.
- Actividades de carácter formativo
- Talleres pre-laborales
- Talleres complementarios de carácter lúdico con pretensión de motivar a las personas usuarias.

### Objetivos generales y específicos

Favorecer el tránsito y/o la permanencia de los/las jóvenes en los recursos normalizados tanto formativos como laborales, sobre la base de itinerarios individualizados de inserción. El objetivo general es dotar a los/las jóvenes participantes de las habilidades/capacidades básicas que permitan derivarles a, o continuar en, otros recursos normalizados (formación reglada, talleres y casas de oficios, Plan FIP, programas europeos, mercado laboral, etc)

### Elementos de Innovación y Participación

El programa se constituye como un recurso de transición que permite la adquisición de habilidades y destrezas básicas a aquellos/as jóvenes en riesgo de exclusión.

El recurso se adapta mediante la participación activa de los/las participantes. En este sentido, desde el primer momento que entran en el proyecto se pide sugerencias a las personas usuarias sobre actividades, organización de las mismas, contenidos, etc. Durante su estancia tienen entrevistas personalizadas con las tutoras donde se les pide información sobre el grado de satisfacción y posibles mejoras a introducir. Además cualquier alumno/a puede solicitar el desarrollo de la actividad que considere pertinente y si tiene apoyo mayoritario se realiza la actividad. Por otro lado se considera que el período previsto de participación de los/las

jóvenes en el proyecto es demasiado escaso (3 o 4 meses). Así mismo también se reconoce una falta de adaptación efectiva al colectivo de jóvenes con problemas de salud mental.

### **Estrategia, Efectividad e Impacto**

La escuela de segunda oportunidad pretende ser un instrumento de apoyo a la educación primera tendiendo un puente entre ella, los/las jóvenes con dificultades y el mercado laboral. Se proporciona a los/las usuarios los recursos necesarios para adquirir las capacidades básicas para incorporarse o continuar en los recursos normalizados del ámbito educativo.

Los tratamientos individualizados basados en la participación activa de los/las usuarios incorpora una alta capacidad de adaptación al entorno.

Resultados:

-De los 30 participantes del primer proyecto se encuentran ya trabajando 24 personas en ámbitos relacionados con la integración social

-Aumento de la empleabilidad de las personas usuarias y trabajadores de los talleres de empleo.

-Constitución de un embrión para el trabajo en red de los distintos recursos.

### **Transversalidad**

Se coopera con otros programas europeos y con los diferentes departamentos del Ayuntamiento de Gijón.

Se realiza un contacto permanente con el tejido social más cercano Así mismo existe una cooperación con otros proyectos similares existentes en Europa.

### **Fundamento y pluralismo**

En el Departamento de Formación y Escuelas Taller de la Agencia Local de Promoción Económica y Empleo se venían recibiendo demandas por parte de diversos colectivos. A partir de ahí, se realizó un estudio de los programas existentes en el territorio europeo mediante el cual se estableció la necesidad de dicho proyecto que fue explicitada en el Libro Blanco de la Comisión "Enseñar y Aprender. Hacia la sociedad cognitiva" (COM(95)0590-C4-0597/95). Si bien las programaciones iniciales se consideran demasiado academicistas.

El Centro de Formación realiza evaluaciones internas de forma continua de seguimiento de los/las jóvenes que participan en el programa. La evaluación se realiza conjuntamente con los recursos que se derivan a los/las jóvenes. Además se realizó una evaluación externa por parte de la Facultad de Pedagogía de la Universidad de Oviedo tanto en relación al taller de empleo como a la escuela de segunda oportunidad en su conjunto.

Pluralismo:

Se admiten las sugerencias y consejos de los/las usuarios/as durante todo el programas.El recursos se adapta también a las necesidades de los/las jóvenes.

### **Replicabilidad**

Se han elaborado trípticos informativos y divulgativos del programa.

Se sistematiza la información mediante memorias anuales e informes. Próximamente se pondrá en marcha una página webb para difundir el programa y adquirir los programas formativos en soporte informático, aspecto muy importante para facilitar futuras exportaciones de esta experiencia.

Finalmente el potencial de transferencia de la Escuela de Segunda Oportunidad es elevado, sobre todo a todos aquellos programas que trabajan con jóvenes con dificultad y a todas aquellas localidades que pretendan solucionar una alta tasa de paro juvenil elevada.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Viviendas transitorias para personas con riesgo de exclusión social

### Tipo de ente impulsor

Administración Pública

### Ente impulsor

Ayuntamiento de El Prat de Llobregat, Área de Servicios a la persona, sección de Servicios Sociales en el marco del programa transversal de lucha contra la exclusión social

### Datos de contacto

Pilar Martín i Gironella  
C/ Centre, 28 08960 El Prat de Llobregat  
Tel.: 93 379 00 50  
martinp@aj-elprat.es

### Ámbitos temático de actuación

- Económico**    **Formativo**    **Relacional**    **Político**  
 **Laboral**    **Sociosanitario**    **Vivienda**    **Espacial**

### Colectivos destinatarios

Unidades familiares con problemas de vivienda que se encuentran en procesos de inserción sociolaboral de los servicios sociales municipales

### Ámbito territorial de actuación:

Local

Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

Facilitar el acceso a una vivienda de uso transitorio (para dos años) a segmentos de población que no cumplen los mínimos requeridos para acceder a las promociones públicas de vivienda. Generalmente se trata de perceptores de rentas mínimas, unidades familiares con ingresos económicos muy bajos e inestables y mujeres con cargas familiares monoparentales con dificultades de vivienda derivadas de la separación matrimonial.

### Acciones emprendidas

- Adquisición de viviendas en régimen de compra por parte del Ayuntamiento para dedicarlos al proyecto.
- Elaboración de una normativa reguladora, y del diseño del proyecto por parte del ayuntamiento y de la red Igloo local.
- Selección de las familias beneficiarias mediante un proceso minucioso con indicadores de diagnóstico, indicadores de prediagnóstico, etc y con una fuerte participación de los/as trabajadores/as sociales de atención primaria.
- Implementación de una metodología de seguimiento y de trabajo con los beneficiarios interdisciplinar

### Objetivos generales y específicos

- Objetivo general:  
Experimentar y evaluar sobre la vivienda social de alquiler para un segmento de población tradicionalmente desatendido.
- Objetivo específico:  
Hacer un itinerario de inserción social y laboral con familias beneficiarias incorporando un recurso tan importante como la vivienda.

La experiencia da respuesta inmediata al acceso a la vivienda mediante la compra, por parte del Ayuntamiento, quien alquila a las familias la vivienda a un precio asequible. Pero además, el problema abordado pretende encontrar soluciones a partir de la actuación en el resto de esferas que contribuyen a la situación de riesgo de exclusión (formativa, laboral, relacional, etc). En relación con los mecanismos de participación, Existe un diseño y decisión conjuntos entre los técnicos del ayuntamiento y el personal de la red Igloo.

### **Estrategia, Efectividad e Impacto**

No es un programa anticipativo ya que a él se vinculan a las personas que se encuentran en riesgo de exclusión. Aún así la experiencia ha servido para analizar una muestra muy significativa de las necesidades de vivienda de los sectores de población más vulnerables. De él se ha derivado un modelo integral basado en formación, ocupación, acceso a la vivienda y atención social a todos los miembros de la familia. Supone la aplicación de una organización del trabajo transversal entre las diferentes áreas, basada en un proyecto compartido. Por ello sí podemos afirmar que parte de una perspectiva estructural y que contiene una clara incidencia capacitadora de las personas usuarias

Los objetivos se han cumplido satisfactoriamente, pese a detectarse deficiencias.

Resultados:

-Aprendizaje y aplicación práctica de una metodología de intervención/acción global e integral.

-Mejora de las condiciones económicas del 60% de las familias beneficiarias gracias también a una mejora de la estabilidad emocional de la familia.

El programa fue modificado en su segunda edición en base a la evaluación realizada de la primera. Así, se modificó el perfil de las unidades familiares beneficiarias, lo cual muestra capacidad de dinamismo y adaptación al cambio.

### **Transversalidad**

En el programa intervienen diferentes instancias del ente municipal. Además, se cuenta con el asesoramiento y seguimiento externo de la red Igloo local, formada por Cáritas, Cruz Roja, CCOO, UGT, Centro de formación Francesc de Palau, Fundació Rubricatus, Pro Persones amb disminució psíquica, Asociación Amics de la Unesco...

### **Fundamento y pluralismo**

El programa surge a partir de las necesidades de vivienda detectadas por los servicios sociales municipales y por las entidades de la red Igloo. También fueron decisivos los resultados obtenidos de la evaluación de los dos programas de inserción sociolaboral, cofinanciados, diseñados y evaluados en red en el marco de los Programas del FSE -Integra y Objetivo 3-.

La financiación proviene de una única fuente, municipal, y además la compra de viviendas siendo uno de los aspectos centrales del programa requiere una elevada cuantía presupuestaria.

La práctica ha sido evaluada por parte de los profesionales implicados y a nivel de las entidades de la red Igloo. Además, el diseño del proyecto implica un seguimiento continuo tanto por parte de la entidad impulsora como externamente, por profesionales de la red Igloo.

Pluralismo:

Los itinerarios individualizados de cada unidad familiar dilucida una cierta consideración de la diversidad de intereses.

### **Replicabilidad**

El programa no ha sido difundido por otros canales externos a la propia organización impulsora.

Sin embargo, se ha realizado un esfuerzo de sistematización de la información mediante memorias y documentación del programa que puede los déficits comentado en cuanto a la difusión.

Además, se trata de una experiencia perfectamente exportable a otros lugares con población en riesgo de exclusión.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Biblioteca digital de E-Learning para la inclusión digital (EL4EI)

### Tipo de ente impulsor

Otro

### Ente impulsor

Transit Projectes

### Datos de contacto

David Casacuberta  
C/ Bòria 17 Principal 08003 Barcelona  
Tel.:93 319 47 50  
dcasacuberta@transit.es

### Ámbitos temático de actuación

- Económico  Formativo  Relacional  Político  
 Laboral  Sociosanitario  Vivienda  Espacial

### Colectivos destinatarios

Todos los colectivos en exclusión o en peligro de exclusión que pudieran beneficiarse de las herramientas digitales para mejorar su posición social

### Ámbito territorial de actuación:

Otro

Rural y Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

Se parte de la necesidad de implicar a los excluidos sociales en la sociedad de la información, por dos razones básicas. En primer lugar, a medida que nuestra sociedad se hace más informacional, desconocer estas prácticas hace que la exclusión sea todavía mayor. Por otro lado, Internet ofrece toda una serie de prácticas que pueden contribuir a mejorar su situación. En Europa existen muchas iniciativas con el objetivo de utilizar las tecnologías digitales para luchar contra la exclusión social. Por eso mismo hay una gran necesidad de conectarlas entre sí de manera que sean mucho más conocidas y estén más al alcance de los profesionales. En caso contrario, los profesionales han de inventar de cero, perdiendo tiempo en conceptualizar cosas que ya han sido comprobadas o, aún peor, llevar a cabo proyectos que se han desarrollado con anterioridad y han resultado ser un fracaso.

### Acciones emprendidas

- Recopilar toda la información acerca de buenas prácticas que conecten e-learning con la inclusión social y digital.
- Analizar esta información y buscar rasgos comunes para su clasificación.
- A partir de esta clasificación buscar debilidades y fortalezas, localizando otro tipo de soluciones hasta ahora no procesadas.
- Debatir estas soluciones con expertos en un foro digital
- Convertir la información en una serie de fichas y documentos que resulten útiles y de fácil acceso y comprensión para cualquier educador social.

### Objetivos generales y específicos

Objetivo general: Dar un empoderamiento digital a las personas excluidas, de manera que puedan usar Internet para expandir sus capacidades, mejorarse a sí mismos y conseguir una vida mejor.

#### Objetivos específicos:

- Recopilar toda una serie de buenas prácticas en relación al uso del e-learning para facilitar la inclusión digital y social mediante un website en Internet
- Listar todas aquellas soluciones que un educador social pueda aprovechar para acercar a los colectivos excluidos a Internet

-Elaborar una carta europea para el desarrollo del e-learning como herramienta de inclusión digital

-Conseguir que utilicen Internet para mejorar su situación laboral y social.

### Elementos de Innovación y Participación

La experiencia es innovadora al alejarse del target clásico (discapacitados por un lado y todos los demás en un mismo saco) y centrarse en buscar herramientas específicas para cada colectivo en exclusión. Su método también es innovador al utilizar estrategias de las ciencias cognitivas para recopilar los datos y sistemas informáticos de "data mining" para clasificar las soluciones propuestas. En cuanto a los mecanismos de participación, el programa cuenta con Grupos de Discusión a través de correo electrónico entre los participantes del consorcio encargados de llevar el proyecto a la práctica. Así mismo, con un Observatorio o foro virtual en Internet en el que se discutieron las prácticas localizadas intentando mejorarlas, así como recibir más información acerca de otras prácticas no suficientemente conocidas.

### Estrategia, Efectividad e Impacto

El hecho de listar todas aquellas soluciones que un educador social pueda aprovechar para acercar a los colectivos excluidos a Internet y conseguir que utilicen Internet para mejorar su situación laboral y social implica un claro carácter anticipativo y capacitador que sitúa a la estrategia en un valor añadido a la experiencia. Los objetivos fijados inicialmente han sido alcanzados, tal como lo reflejan los siguientes resultados:

- Alto grado de implicación de la comunidad de educadores sociales.
- Buena difusión de la iniciativa en aquellos eventos y foros dedicados a las tecnologías digitales y la inclusión social
- Una clasificación ordenada muy detallada que permite estudiar los acercamientos pedagógicos de e-learning contra la exclusión digital de una forma más útil y sistemática.
- Recopilación de buenas prácticas que cualquier educador social puede llevar a cabo en su comunidad sin necesidad de grandes conocimientos de informática.

Por otra parte, la naturaleza del propio programa, con el uso de las nuevas tecnologías, contiene en sí misma una alta capacidad de adaptación al entorno cambiante. Con todo, las modificaciones realizadas se han referido a cuestiones técnicas que no implicaban un cambio general de estrategia o de concepto. Así, los soportes informáticos se han hecho más precisos, se han buscado indicadores cognitivos y pedagógicos más actuales a la hora de valorar la información recopilada, etc.

### Transversalidad

La experiencia es impulsada y gestionada por una única entidad, de carácter empresarial. Pero, en el proceso de recopilación de información han intervenido nueve agentes más, conformando (juntamente con la entidad impulsora) un partenariado. Sin embargo, se está buscando una mayor implicación por parte del sector público y privado para conseguir que esta iniciativa sea sostenible y continúe dando frutos una vez acabado el co-financiamiento de la Unión Europea.

### Fundamento y pluralismo

El punto de partida de esta práctica se sitúa en un análisis realizado por técnicos europeos y su constatación de la excesiva atomización de prácticas que relacionaran e-learning con inclusión social a partir de la poca conexión que existe entre los proyectos europeos dedicados al tema. El programa está cofinanciado por la Unión Europea y actualmente se están buscando nuevas fuentes de financiación, tanto públicas como privadas, para asegurar su continuidad y sostenibilidad. Finalmente, en lo concerniente al fundamento, el programa ha sido avalado de forma continua con un análisis inicial, un informe intermedio y un informe final. El evaluador es Ian Goldring, especializado en proyectos europeos con dimensión social. Utilizó un método desarrollado por Transit, una evaluación participativa y relacional que organizaba la información de manera gráfica y sistemática alrededor de cinco indicadores claves: eficacia, eficiencia, pertinencia, impacto y viabilidad. Otro aspecto enriquecedor de esta experiencia se refiere al pluralismo. Pues, el uso de internet, con foros de discusión y debate, permiten tener en cuenta la diversidad de intereses.

### Replicabilidad

La experiencia ha sido difundida mediante Conferencias locales en Barcelona y la Publicación de un artículo describiendo la práctica dentro de un volumen que describe proyectos digitales de la UE. (En prensa). Además, el programa consiste, entre otros aspectos, en la construcción de una página web ([www.el4ei.net](http://www.el4ei.net)), por la cual cosa la difusión del programa es muy elevada. La información es sistematizada y presentada en la página web la presente práctica tiene al efecto. Por último, el potencial de exportación de la experiencia es muy alto ya que el método es suficientemente abierto como para utilizarse en otras aplicaciones que buscan dar soluciones a problemas específicos de los excluidos. Aunque nuestra propuesta iba encaminada a documentar buenas prácticas en relación al e-learning para la inclusión digital, nada impide desarrollar estas herramientas para otro tipo de soluciones que busquen la integración. Sin ir más lejos, una parte significativa de las soluciones que hemos localizado podrían transferirse sin problemas al ámbito de la educación presencial.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Club social per persones amb trastorn mental

### Tipo de ente impulsor

Asociación

### Ente impulsor

Centro de Higiene Mental LES CORTS- Servicio de Rehabilitación

### Datos de contacto

Esther Pita Nebot  
C/ Escoles Pies 28 08017 Barcelona  
Tel.: 93 200 69 92  
chmsr@abaforum.es

### Ámbitos temático de actuación

- Económico    Formativo    Relacional    Político  
 Laboral    Sociosanitario    Vivienda    Espacial

### Colectivos destinatarios

Personas con trastorno mental severo.

### Ámbito territorial de actuación:

Local

Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

La enfermedad mental grave interfiere en el funcionamiento psicosocial y el desarrollo autónomo de la vida personal y social de quien la sufre provocando : tendencia al aislamiento social, bloqueo afectivo, ausencia de habilidades sociales, desmotivación, pérdida de intereses y aficiones y pérdida de la red de relaciones sociales entre otros aspectos.  
El Club Social ,partiendo de una perspectiva de atención comunitaria, pretende ser una estructura específica de apoyo a la socialización de las personas con trastornos mentales graves.

### Acciones emprendidas

El Servicio de Rehabilitación que funciona desde el año 1992, tiene como uno de sus ejes de actuación el Programa de Inserción Comunitaria (PIC) .Una línea de trabajo básica de este programa ha sido la colaboración y la participación con las entidades del distrito.  
Las actividades llevadas a cabo desde el PIC se estructuran en tres ámbitos de participación:  
1.Actividades regulares propias del funcionamiento del Club Social, que se orientan a construir un marco de relación y de participación:  
-Servicio de asesoramiento, orientación y seguimiento para la inserción social: Atención individualizada por parte de un insertor comunitario para vincular a las personas usuarias en actividades comunitarias.

### Objetivos generales y específicos

Objetivo general:  
Estimular a los usuarios favoreciendo iniciativas y desarrollando actividades lúdicas, culturales, deportiva, sociales, de tiempo libre, dentro de un marco relacional a la vez que se establezca colaboración con la red asociativa del territorio.  
Objetivos específicos:  
A nivel de usuario  
- Promover la participación social del enfermo mental, previniendo y/o reduciendo procesos de exclusión social y favoreciendo la vinculación al tejido social.  
- Estimular a los usuarios y usuarias para superar la tendencia a la pasividad y a la dependencia excesiva, promoviendo intereses y motivaciones.

-Espacio de encuentro del Club: los usuarios pueden asistir libremente y hacer actividades diversas como: café-terulia, lectura de diarios, etc. El objetivo es potenciar la relación entre los miembros del Club.

-Comisión de actividades sociales del Club Social. Grupos operativos estructurados por núcleos de interés para potenciar la auto-organización de actividades.

-Espacio del espectador del Club. Video-fórum y salidas al cine.

-Talleres de actividades de ocio.

2.Actividades de participación y utilización de los recursos externos del distrito o de la ciudad, con el soporte del Programa de Inserción Comunitaria.

-Presentación de la Exposición “Una Mostra d’Art” (exposición de obras elaboradas por los socios) en diversos centros cívicos del distrito.

3.Acciones de voluntariado realizadas por las personas usuarias .

Se ha potenciado el papel del voluntariado de los usuarios y usuarias como uno de los ejes centrales de actuación:

-Programa de voluntariado del Préstamo Domiciliario de la Biblioteca Clarà. En este servicio las personas usuarias se convierten en voluntarios que colaboran realizando la entrega de libros a usuarios de la biblioteca que tienen dificultades de movilidad.

-Participación como voluntarios en campañas realizadas desde entidades que trabajan con temas de solidaridad en el distrito, en concreto con SETEM. Participación en el Día del Comercio Justo, en un Proyecto de Tienda Solidaria, la colaboración consistió concretamente en ayuda a la venta de productos, difusión de información, juegos infantiles.

-Programa de Voluntariado en la “Lliga per la Protecció d’Animals i Plantes de Barcelona “. En este proyecto los usuarios colaboran como voluntarios.

- Potenciar la autoayuda entre los socios del Club.

- Incrementar el conocimiento y la información sobre el entorno.

A nivel familiar

- Reducir el nivel de carga familiar.

- Coordinar actividades con las asociaciones de familiares del distrito.

A nivel comunitario

- Sensibilizar al entorno comunitario y la población en general promoviendo valores de tolerancia.

- Sensibilizar a los agentes sociales, profesionalizados o no, entorno a las peculiaridades y necesidades de las personas con trastorno mental.

- Potenciar el voluntariado social.

### Elementos de Innovación y Participación

El papel de las personas usuarias que a través de la figura del voluntariado pasan de ser receptores pasivos a ser agentes activos de participación comunitaria.

También es un aspecto muy innovador el contemplar como área de intervención central el ocio y las relaciones sociales en el ámbito de la salud mental.

Dentro de los mecanismos de participación, se llevan a cabo grupos de discusión con las personas usuarias tanto durante la elaboración del diagnóstico, así como también en la ejecución de la práctica y en la evaluación que se lleva a cabo de forma continuada. Estos grupos se conciben como un espacio en el cual los usuarios y usuarias pueden transmitir el grado de satisfacción respecto a las actividades que realizan y al funcionamiento del Club, así como para hacer propuestas diversas.

### Estrategia, Efectividad e Impacto

El hecho de que sea un espacio en el que se fomentan las relaciones sociales de las personas con trastorno mental puede evitar que éstas caigan en situaciones de exclusión social encontrando un espacio estable de relaciones sociales. No cabe la menor duda de que este aspecto incide en la estrategia de la experiencia.

Por otra parte, las actividades de voluntariado suponen una capacitación y sensibilización de los/las participantes. Igualmente la utilización de recursos de la comunidad (a nivel de ocio, cultural ,etc) enfatiza el carácter estratégico del programa, abriendo la posibilidad de ofrecer espacios de intercambio y conocimiento mutuos tanto para las personas usuarias del centro como para la población en general

La participación como voluntarios/as en asociaciones del distrito se ha constituido en uno de los ejes centrales de la intervención. La participación impulsa y estimula la incorporación de los usuarios y usuarias a la comunidad.

Los resultados obtenidos han ido más allá de los objetivos iniciales. La participación, el compromiso y la implicación de las personas usuarias en entender el Club Social como un eje facilitador de su vinculación con el entorno social más cercano y con la comunidad en general.

La efectividad e impacto de esta práctica quedan demostrados mediante el hecho de que, después de más de dos años de funcionamiento del Club, se han ampliado progresivamente los días de funcionamiento con el objetivo de poder ofrecer más espacios de encuentro y un abanico más amplio de actividades a las personas que participan.

### Transversalidad

Se realizan intercambios vía e-mail con otras entidades afines. Sin embargo, parece que la transversalidad no es una dinámica demasiado incidente en este programa.

### Fundamento y pluralismo

Se realizó un diagnóstico previo realizado por los y las profesionales que trabajan en los Servicios de Asistencia a la Salud Mental de la zona de actuación. Se tiene en cuenta la evaluación del estado psicosocial realizado por los y las profesionales, así como las demandas manifestadas por los propias personas con trastorno mental severo. La experiencia acumulada a lo largo de los años de trabajo desde el Centro de Higiene Mental con personas con trastorno mental grave, ha mostrado que las redes de relación extrafamiliar de las personas con este tipo de trastorno se establecen básicamente con otras personas con la misma problemática. Estos grupos permiten recuperar el intercambio social y las amistades, y son el punto de partida para la participación en espacios y ámbitos normalizados. De ahí nació la idea de crear un Club Social como lugar de encuentro y para fomentar las relaciones sociales entre las personas con trastorno mental grave.

El funcionamiento del Club Social incluye procedimientos de mejora continua de la calidad, en la que se realiza una evaluación de los y las profesionales y de los niveles de satisfacción de los usuarios. Los medios de evaluación son: la memoria anual de actividades, reuniones de coordinación y el cuestionario de satisfacción.

Junto a la elevada fundamentación de la experiencia, cabe destacar el carácter pluralista de la misma. Pues, en la elaboración del diagnóstico, así como también en la ejecución de la práctica y en la evaluación continuada se llevan a cabo grupos de discusión con las personas usuarias, instrumento que favorece la consideración de una posible diversidad de intereses entre los agentes implicados.

### Replicabilidad

Uno de los elementos que repercuten en la capacidad de replicabilidad de toda práctica es la realización de un procesamiento de toda la información concerniente al proyecto. En este sentido, nuevamente se abren potencialidades de la presente experiencia dado que se han realizado de forma anual memorias y proyectos de las acciones llevadas a cabo.

Y es que la experiencia es exportable a otros ámbitos de actuación ya que se trata de potenciar la participación activa de los beneficiarios y beneficiarias del programa por lo cual podría realizarse en otro tipo de programas.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Programa de Mediación Intercultural en Centros Penitenciarios de Cataluña, PAIME

### Tipo de ente impulsor

Asociación

### Ente impulsor

Asociación para la Mediación Intercultural y Social con Inmigrantes, AMISI

### Datos de contacto

Joaquín Vergés Cabanzón y Sandra Pardo González  
Apartado de Correos 9270 08080  
Barcelona  
Tel.:93 276 06 30

### Ámbitos temático de actuación

- Económico    Formativo    Relacional    Político  
 Laboral    Sociosanitario    Vivienda    Espacial

### Colectivos destinatarios

Colectivo de inmigrantes, en situación de privación de libertad, en los distintos centros penitenciarios de Cataluña

### Ámbito territorial de actuación:

Autonómico

Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

La presencia de población inmigrante en situación de privación de libertad es cada vez más notable. Ante esa circunstancia, nuestra intervención es un soporte para los profesionales que tradicionalmente intervienen en ese medio, desde la perspectiva de la asesoría en materia de inmigración e interculturalidad. A la vez es un soporte para las propias personas en situación de privación de libertad, puesto que contribuye a buscar canales fluidos de comunicación verbal y comprensión respecto a su situación, perspectivas, etc., en nuestra sociedad.

### Acciones emprendidas

-Acciones formativas; tanto para internos como para profesionales en ámbitos como: reglamentación jurídica de la extranjería, cultura árabe, etc.  
-Acciones de dinamización cultural; talleres, seminarios, grupos de trabajo, etc.  
-Acciones de seguimiento individualizado; traducciones, atención e intervención individual con los internos.  
-Acciones de sensibilización; tanto dentro de los centros, como en las instancias del Departamento de Justicia y en el marco de la sociedad civil.  
-Acciones socio-culturales; competiciones deportivas, talleres musicales, etc.

### Objetivos generales y específicos

Objetivos generales:

-Potenciar hábitos, habilidades y estrategias de inserción social.  
-Ser un recurso social y cultural referente para la población inmigrante en prisión.  
-Ofrecer un marco creíble de acogida para constituirnos en puente de inserción social entre la prisión y la vida autónoma.  
-Contribuir a romper las estrategias de autoagrupamiento identitario para la autodefensa, tanto en el interior de las prisiones como en la vida social normalizada.

Objetivos específicos:

-Potenciar hábitos de integración social, priorizando aspectos

formativos, orientación social, laboral, etc.  
-Promover espacios idóneos para la formación continua  
-Favorecer estrategias de comunicación y comprensión intercultural.  
-Intervenir y promover activamente las dinámicas de diversidad cultural en el interior de los centros.  
-Atenuar el nivel de agresividad.  
-Crear ámbitos y espacios de convivencia, negociación y relaciones sociales normalizadas.

### Elementos de Innovación y Participación

Esta experiencia es innovadora puesto que Introduce la figura de un nuevo profesional en el sector penitenciario; el mediador intercultural. Este perfil profesional, reciente en nuestro país, se ha introducido en ámbitos sociales "abiertos" tales como la relación entre asociaciones, planes de dinamización comunitaria, el sector escolar, el sanitario, etc. Mediante el programa PAIME, esta figura se introduce dentro de los equipos interdisciplinarios de los centros penitenciarios como un elemento facilitador de las relaciones entre los internos y los profesionales que en el centro trabajan.

La participación se establece de forma implícita ya que, en el trabajo directo y cotidiano de los mediadores, se recogen las propuestas y demandas propias de los internos. Dichas demandas y orientaciones son estudiadas, tanto por el equipo como por la Dirección General de Serveis Penitenciaris i Rehabilitació, y, si se consideran oportunas, son introducidas en las acciones a realizar por los mediadores.

### Estrategia, Efectividad e Impacto

Esta práctica confía en la intermediación como un instrumento capacitador del diálogo y la convivencia dentro de los centros penitenciarios. Además, y también en relación con cuestiones estratégicas, el programa PAIME lleva a cabo un conjunto de actividades que sobrepasan las cuestiones estrictamente relacionadas con la exclusión dentro del ámbito penitenciario pero que de una forma directa u indirecta han repercutido en la creación de esta situación de exclusión. En este sentido, desde una perspectiva estructural, se realizan tanto acciones formativas como socioculturales, de sensibilización y dinamización.

En términos generales, los resultados positivos se enmarcan dentro de los inicialmente planteados, si bien, es necesario destacar que, por parte de las autoridades competentes, se ha dado entre el año 2002 y el 2003 un aumento notable de la dotación presupuestaria hacia acciones destinadas a la atención de la diversidad en el interior de los centros. En este sentido, los resultados más destacables son:

- Introducción y valoración de la figura profesional del mediador intercultural en los centros. Esta figura constata la necesidad de hacer frente a la interculturalidad social con recursos y profesionales específicos.
- Constatación de la necesidad de formar a los y las profesionales del Departamento de Justicia en el ámbito de la inmigración y la intercultural para superar, y trabajar, prejuicios y actitudes racistas.
- Valoración satisfactoria, expresada, por parte de los internos de contar con un mediador en el momento de la resolución de conflictos entre el funcionariado y la dirección del centro penitenciario.

### Transversalidad

PAIME es un claro ejemplo de las potencialidades del trabajo conjunto en coaliciones público-privadas. Concretamente, en el programa coparticipan 3 entidades, la asociación AMISI, la Generalitat de Catalunya y una fundación privada.

### Fundamento y pluralismo

Se realizó un diagnóstico previo a partir de la intervención voluntaria en el C.P. Jóvenes y el C.P. Modelo, durante dos años, trabajando específicamente con personas de origen extranjero. Lo realizaron profesionales de intervención social de la Asociación para la Mediación Intercultural y Social con Inmigrantes, AMISI.

De forma similar a la transversalidad, PAIME se constituye en un claro ejemplo de iniciativas pluralistas. Pues, el mecanismo de mediación intercultural ya pone de manifiesto el reconocimiento y la importancia dada a la diversidad de intereses existentes incidiéndose en el acercamiento de posiciones y huyendo de aquellas iniciativas dirigidas a la homogeneización de posiciones. Este elemento es crucial en la problemática tratada -la diversidad cultural y étnica- y las expectativas de futuro relativas a un incremento de la misma. Así, podemos afirmar que la dirección pluralista tomada por práctica sienta precedentes en la búsqueda de gestionar dicha diversidad cultural.

### Replicabilidad

La experiencia se ha difundido a partir de presentaciones colectivas en cursos sobre Mediación Intercultural y una publicación descriptiva en revistas especializadas.

Se sistematiza la información mediante la recogida de materiales elaborados por los mediadores, evaluación semanal en formato ficha y reuniones mensuales de coordinación.

Además, la experiencia es exportable a otros centros penitenciarios sobre todo teniendo en cuenta el incremento de población extranjera y la falta de formación específica de los técnicos tradicionales existentes en nuestro país.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Programa de acompañamiento de personas afectadas por parálisis cerebral

### Tipo de ente impulsor

Fundación

### Ente impulsor

Fundació Catalana per a la Paràlisi Cerebral

### Datos de contacto

Esther Jolonch i Olaortua  
C/Pere Vergés, 1 Planta 9 Despacho 4  
08020 Barcelona  
Tel.: 93 313 36 66  
fcpc@email.com

### Ámbitos temático de actuación

- Económico    Formativo    Relacional    Político  
 Laboral    Sociosanitario    Vivienda    Espacial

### Colectivos destinatarios

Personas afectadas de Parálisis Cerebral y otras discapacidades afines.

### Ámbito territorial de actuación:

Autonómico

Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

Las personas afectadas de Parálisis Cerebral de edad adulta suelen sufrir una situación de marginación social debido a que no han tenido la opción de crear un grupo de amigos con quienes compartir su tiempo libre, razón por la cual acaban sin tiempo libre o bien subordinados a actividades organizadas o actividades con familiares.

### Acciones emprendidas

La acción consiste en reunirse cada sábado en un espacio cedido por el Ayuntamiento, donde los usuarios y usuarias deciden qué actividades desean realizar de forma individual o en pequeños grupos y los voluntarios y voluntarias escogen la actividad en la que participarán y acompañarán a los usuarios/as.

### Objetivos generales y específicos

Facilitar el acceso de las personas afectadas de Parálisis Cerebral a un tiempo de ocio compartido con otras personas con su misma afectación así como con personas voluntarias de edades afines y con ellos realizar aquellas actividades que más les apetezcan para llegar a una normalización de vida.

### Elementos de Innovación y Participación

No parte de una visión de tomar a las personas afectadas de Parálisis Cerebral como objeto pasivo de la acción sino como objeto activo y responsable de su propio tiempo libre y al equipo de voluntarios como parte indispensable para su viabilidad. Por tanto se incide, estratégicamente, la libertad de elección y autonomía de los usuarios y usuarias.

En cuanto a la participación, en el diseño de la acción participan familias, voluntarios y coordinadores. En la evaluación los beneficiarios, voluntarios y familias. Antes de realizar las acciones del sábado se discute y dialoga sobre las opciones, horarios, etc.

### **Estrategia, Efectividad e Impacto**

Las personas que participan han obtenido beneficios directos e indirectos: los usuarios han mejorado su calidad de vida así como su vida social, lo cual les ha hecho más autónomos y maduros. Ello ofrece una visión normalizadora de cara a la sociedad en general. Las familias han obtenido un espacio de respiro y los voluntarios y voluntarias han encontrado una forma efectiva y agradable de dedicar su tiempo libre a una actividad integradora.

### **Transversalidad**

Más allá de los agentes implicados -fundación, voluntarios y personas usuarias- en esta experiencia la transversalidad no se articula de forma demasiado significativa.

### **Fundamento y pluralismo**

Al finalizar el curso se hace una evaluación conjunta con voluntarios y usuarios. También se hace una valoración en una reunión de voluntarios así como reuniones individuales con usuarios, voluntarios y familias.

Por otra parte, la adopción de un proceso decisional abierto e informal -mediante reuniones periódicas de todos los agentes implicados- otorga a esta experiencia un cierto cumplimiento del criterio de pluralismo.

### **Replicabilidad**

El programa ha sido difundido en revistas de voluntariado, periódicos, radio, televisión y mailing.

Por otra parte, se sistematiza la información mediante un registro de usuarios con sus fichas médicas y de voluntarios para mantenerlos al corriente de la actividad. Anualmente se realiza un proyecto y una memoria explicativa de la actividad que sirve para su difusión y captación de fondos. Igualmente la información se actualiza en la web.

La experiencia contiene un elevado índice de exportación ya que únicamente es necesario captar el grupo de voluntarios, formarlos y difundirlo entre las personas afectadas de Parálisis Cerebral de la zona. Y es que esta es una problemática común a este sector de la población.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Proyecto de apoyo domiciliario

### Tipo de ente impulsor

ONG

### Ente impulsor

Caritas Diocesana de Zaragoza

### Datos de contacto

Caridad Diaz Framit  
D. Jaime I, 62 50001 Zaragoza  
Tel.: 97629 47 30

### Ámbitos temático de actuación

- Económico**    **Formativo**    **Relacional**    **Político**  
 **Laboral**    **Sociosanitario**    **Vivienda**    **Espacial**

### Colectivos destinatarios

Personas mayores dependientes

### Ámbito territorial de actuación:

Provincial

Rural y Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

Situaciones carenciales de personas mayores dependientes que permanecen en su domicilio bien porque así lo desean, bien por falta de alternativas sociofamiliares y/o institucionales.

### Acciones emprendidas

A nivel individual

- Valoración y orientación de todos los casos acogidos y detectados por nuestra institución en materia de personas mayores dependientes.
- Atención y seguimiento si procede de los casos junto al equipo parroquial que territorialmente le corresponde.
- Prestación, si procede, de nuestro servicio de reparto de comidas
- Acompañamiento, en la medida de lo posible, promoviendo la autonomía de la persona atendida.

A nivel comunitario.

- Ser observatorio de la realidad inmediata, y transmitirla a través de los cauces establecidos por nuestra institución.
- Diseño de estrategias integrales para abordar las causas estructurales de las situaciones detectadas

### Objetivos generales y específicos

- Detectar y evidenciar situaciones individuales y colectivas carenciales de personas mayores dependientes no institucionalizadas a través de una sensibilización comunitaria,
- Movilizar los recursos sociosanitarios propios y ajenos existentes de apoyos domiciliarios (públicos y privados), optimizar dichos recursos a través de la coordinación interna y externa a nuestra institución.
- Promover, a través de nuestra institución, la creación de nuevos recursos comunitarios públicos y privados, de atención a personas dependientes (servicios directos o indirectos)
- Profundizar en el acompañamiento de las personas mayores que viven en soledad, a través de una animación del voluntariado y trabajo de redes.

Se considera una práctica innovadora por dos razones:

-Implicación y compromiso solidario: recuperación de las redes primarias de solidaridad.

-Comunicación y proximidad. Sustento de las relaciones vecinales en los barrios. La comunidad de próximos y la participación social.

En cuanto a la participación, la programación de la intervención se acuerda desde el inicio con la persona atendida, esta programación es paulatina y respetando procesos personales. Uno de los objetivos fundamentales del proyecto es la promoción de la autonomía, y desde luego ésta pasa por el derecho a decidir.

### **Estrategia, Efectividad e Impacto**

Su carácter estratégico se basa, en primer lugar, por el observatorio de la realidad inmediata, a partir de la cual se llevan a cabo acciones para facilitar en diseño de estrategias integrales. Estas estrategias pretenden abordar las causas estructurales de las situaciones detectadas y se promueve la autonomía de las personas beneficiarias y la sensibilización comunitaria.

El proyecto ha ido adaptándose a su entorno mediante una asignación paulatina de medios técnicos por parte de la entidad que está permitiendo ajustar la intervención a las realidades individuales y a los objetivos colectivos.

Además, cabe destacar que se han conseguido unos resultados muy positivos, como por ejemplo la movilización de microredes solidarias; la mejora en la calidad de vida de las personas mayores dependientes y solas; la ruptura de la soledad impuesta socialmente; y la adquisición de una fotografía parcial de la realidad.

### **Transversalidad**

Lamentablemente, la transversalidad no es una dinámica demasiado incidente en este programa, al menos en cuanto al trabajo en red con recursos y/o agentes a la organización impulsora. Sin embargo, y como ya ha sido mencionado en otras iniciativas, la metodología de Cáritas supone una interacción de todos sus proyectos.

### **Fundamento y pluralismo**

La demanda a los equipos parroquiales, a través de las acogidas de problemáticas, fue el origen de un proyecto de atención directa que consistía en un servicio de reparto de comidas.

Por otra parte el día a día de los auxiliares de reparto, la elaboración y distribución de unas guías informativas en los domicilios por parte de voluntarios de algunas zonas y la demanda de distintos agentes intervinientes en el domicilio, hicieron que se quisiera desde el proyecto SAD profundizar en la problemática de las personas mayores en soledad.

Sin embargo la fundamentación relacionada con el estudio de las necesidades no se limita a ser un instrumento de punto de partida de la iniciativa sino que también está presente a lo largo de todo el proceso. Pues, a nivel individualizado se diagnostican las situaciones a través de escalas de dependencias normalizadas, se ha implantado hojas de comunicación de incidencias centralizadas en el expediente individual que mantiene la coordinadora del servicio.

Por otra parte, el programa es evaluado tanto de forma individual como institucional. De forma individual se realiza un seguimiento del proyecto mediante hojas de incidencias con la información que los distintos agentes proporcionan de la evolución observada y se realiza una adaptación de la acción de acuerdo a esta evaluación. A nivel institucional y de proyecto, se realizan protocolos de evaluación institucionalizados en los que se revisan periódicamente la programación y efectividad de todas los casos.

### **Replicabilidad**

Se ha difundido el programa a través de videos y otro material a centros educativos, universidades, etc.

Se sistematiza la información mediante documentos diversos (memorias, informes, etc). Actualmente se está creando una base de datos.

El elevado potencial de replicabilidad de esta experiencia ha sido demostrado al exportarse el programa a personas enfermas mentales dependientes a través de un programa transversal.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Red Conecta, alfabetización digital para colectivos en riesgo de exclusión

### Tipo de ente impulsor

Fundación

### Ente impulsor

Fundación Esplai. Acción Social, Educación y Tiempo Libre

### Datos de contacto

Frederic Cusí  
C/ Dolors Almeda, 19-21 08940  
Cornellà de Llobregat  
Tel.: 902 190 611  
fundacion@esplai.org

### Ámbitos temático de actuación

- Económic  **Formativo**  **Relacional**  Político  
 Laboral  Sociosanitario  Vivienda  Espacial

### Colectivos destinatarios

jóvenes y mujeres con pocos recursos y bajo nivel de formación, así como inmigrantes y personas de etnia gitana. Situaciones de riesgo de exclusión en general.

### Ámbito territorial de actuación:

Estatal

Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

La brecha digital, que afecta a aquellas personas que tienen nulas o escasas posibilidades de acceder a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), se suma a otros factores de exclusión social que también afectan a dichos colectivos (bajos ingresos, paro, bajo nivel de formación, etnia minoritaria, etc.). Hay una evidente carencia de políticas y propuestas adaptadas a estas personas para favorecer su alfabetización digital como medida para mejorar sus opciones de inclusión en la sociedad. No se trata sólo de ofrecer acceso, sino de estimular el aprendizaje básico como usuario/a y la apropiación de estas tecnologías en la vida ordinaria. Se trata de superar la barrera mental, pasando a considerarse capacitado/a para afrontar nuevos aprendizajes, habilidades y recursos... Y es que en España hay 20 millones de personas mayores de 14 años que no han usado nunca un ordenador, y sólo el 22% es usuario/a de Internet.

### Acciones emprendidas

1. Desarrollo de fundamentos metodológicos y de recursos didácticos para el aprendizaje
2. Convocatoria y selección de ONG para participar en el proyecto
3. Selección y formación de dinamizadores/as
4. Instalación de las aulas
5. Realización de cursos básicos de alfabetización digital
6. Actividades de autoformación
7. Espacios de acceso libre a internet
8. Actividades comunitarias

### Objetivos generales y específicos

- Facilitar la formación y el conocimiento de las TIC, superando barreras mentales y miedos de aprendizaje
- Impulsar el trabajo comunitario en el barrio mediante las TIC y el trabajo en red entre organizaciones
- Mejora de la empleabilidad y acceso al mercado laboral.
- Superación de la autoestima y el interés por el aprendizaje, especialmente entre los jóvenes.
- Proveer de espacios de uso libre de los equipos y de conexión a Internet.

## Elementos de Innovación y Participación

Concepción del aprendizaje tecnológico como estrategia de inclusión social y superación de la brecha digital. Fórmula de партнерiо entre ONG y la colaboración entre sector privado, público y tercer sector. Así mismo se promueve la corresponsabilización de asociaciones locales con presencia en barrio que trabajan conjuntamente con la Fundación Esplai. El trabajo en red entre las ONG locales, mediante la coordinación y la comunicación de los centros y los dinamizadores, aporta una riqueza y una visión muy positiva, compartiendo metodología, generándose así sinergias enriquecedoras. Dentro de los mecanismos de participación, los dinamizadores y dinamizadoras de los 24 centros forman una comunidad que se comunica y comparte de forma continuada para poner en común y evaluar el proyecto de forma permanente, así como participar en la creación de nuevas propuestas formativas y materiales didácticos. Se usa la intranet, un foro en Internet, Messenger, cuestionarios y encuentros presenciales. Los participantes en los centros participan en su grupo de aprendizaje, valorando sus progresos, expresando su satisfacción, y utilizando un cuestionario individual al final de cada proceso de aprendizaje. Las ONG participantes mantienen lazos a nivel de coordinación regional.

## Estrategia, Efectividad e Impacto

Esta práctica se considera capacitadora en tanto que permite a los beneficiarios mejorar sus habilidades de trabajo y autoestima, a la vez que facilita conexiones con la comunidad y con sus iguales. Además la heterogeneidad de los usuarios y usuarias genera la integración de realidades diversas favoreciendo la inclusión a través de la ayuda mutua. Prueba de su efectividad es el hecho de que se ha abierto una línea de expansión a escala, gracias a la experiencia de los primeros 20 meses y a los resultados evaluados de dicho período. Ello ha posibilitado contar con nueva financiación y apoyos institucionales para dicho crecimiento a escala. A lo largo de la implementación del programa se han ido desarrollando nuevas herramientas didácticas, de seguimiento y de evaluación, así como de gestión tecnológica. Se han desarrollado nuevas formas de coordinación regional. Además, el logro de nuevos y mayores apoyos públicos y privados ha permitido la evolución del proyecto y las mejoras y adaptaciones realizadas. Otros resultados importantes son:

- Las asociaciones que se han incorporado a Red Conecta han reforzado su incidencia en inclusión social y han ampliado el público al que llegan. Así pues, Red Conecta ha repercutido positivamente en el conjunto de la entidad.
- Los y las jóvenes y adultos participantes completan los cursos y propuestas formativas en un 92%, y muestran su satisfacción por los aprendizajes adquiridos en un 85%.
- La superación de la barrera mental hacia el aprendizaje de las TIC es también generalizada, y se acompaña de una mejora de la autoestima por parte de los/las participantes.
- Se ha logrado un alto nivel de capacitación de los dinamizadores y las dinamizadoras, al mismo tiempo que se han implicado con su ONG y con el proyecto Red Conecta.

## Transversalidad

La sostenibilidad del proyecto se basa en la corresponsabilidad de las ONG participantes y en el trabajo de búsqueda de apoyos diversificados entre las administraciones de los tres niveles: local, regional, y estatal, así como empresas privadas. En el período 2001-2004 habrá 24 centros funcionando en 8 comunidades autónomas.

## Fundamento y pluralismo

El proyecto se basó en estudios de terceros y en la experiencia de Xarxa Omnia en Catalunya, en la que ya participaba la Fundación Esplai, desde 1999. Cada seis meses se elabora un informe por parte de cada uno de los centros, detallando datos cuantitativos de la actividad del centro y valoraciones de los dinamizadores sobre la evolución del proyecto. Cada 12 meses hay un encuentro de dinamizadores para compartir las evaluaciones y analizar la evolución de los objetivos y resultados. Entre septiembre y diciembre de 2002 se ha realizado una evaluación externa por parte de una consultora, de carácter cualitativo, con visitas a los centros, y entrevistas y encuestas a participantes y dinamizadores. Desde la coordinación general del programa, se mantiene una relación constante con los centros y se realizan visitas de forma regular.

## Replicabilidad

El "modelo" Red Conecta se ha dado a conocer en muchos ámbitos, y a raíz de su experiencia, se han establecido contactos con administraciones locales y autonómicas para impulsar el proyecto. También ha sido difundido mediante reportajes en diferentes periódicos de las 8 comunidades autónomas en las que hay centros Red Conecta. Se emitió también un reportaje en televisión y en páginas web. La información se sistematiza y recopila en informes semestrales accesibles para toda la organización. Se ha editado un informe de la evaluación externa realizada y un CDROM con el planteamiento general, la metodología y materiales didácticos del proyecto. Finalmente la Red Conecta es una experiencia que puede ser exportada a otros territorios, por ejemplo al ámbito rural, creando grupos de ciudadanos y ciudadanas en torno al centro Red Conecta allí donde no haya asociaciones formalmente constituidas. La metodología y los recursos de Red Conecta se adaptan perfectamente para aplicarse en la alfabetización de adultos. Así mismo, puede aplicarse con cualquier colectivo en riesgo de exclusión (prisiones, tercera edad, etc)

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

La atención a las personas a través del cheque-servicio

### Tipo de ente impulsor

Fundación

### Ente impulsor

Fundació Domicília

### Datos de contacto

Dolors Rodríguez Barquero  
C/ Joan Maragall, 14 08980 Sant Feliu  
de Llobregat  
Tel.: 93 666 56 20  
fundom@infonegocio.com

### Ámbitos temático de actuación

- Económic  **Formativo**  Relacional  Político  
 **Laboral**  **Sociosanitario**  Vivienda  Espacial

### Colectivos destinatarios

Tercera edad, personas  
discapacitadas, infancia y mujeres

### Ámbito territorial de actuación:

Comarcal

Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

Dotar a la comarca del Baix Llobregat de un mercado de servicios de atención a las personas de proximidad, y que por lo tanto, se instaure un nivel óptimo de confianza actualmente inexistente.

### Acciones emprendidas

-Puesta en circulación del cheque-servicio como instrumento de dinamización de la demanda de servicios de proximidad. El cheque se presenta como una bonificación al consumo que ha de efectuarse como elemento incentivador para el/la usuario/a potencial del servicio.  
-Construcción de una cartera de servicios dirigidos a personas con dependencias.  
-Elaboración de una bolsa de empresas proveedoras de servicios.  
-Elaboración de una bolsa de trabajo de profesionales del sector.  
-Organización de cursos de formación y reciclaje.

### Objetivos generales y específicos

Objetivos generales:

-Sensibilizar y dinamizar la demanda de los servicios domiciliarios, estableciendo bonificaciones al consumo en forma de cheque-servicio para promover y dar a conocer los servicios.  
-Realizar un seguimiento directo de las necesidades de la población respecto a los servicios con el fin de conocer la evolución y detectar nuevas necesidades.  
-Identificar y promover proveedores de servicios en base a las necesidades a cubrir.  
-Establecer procesos de cualificación de la oferta y de garantía de los servicios.  
-Permitir el encuentro y la colaboración permanente entre los demandantes, los ofertantes y las instituciones.

Objetivos específicos:

-Difundir los servicios de la Fundació Domicília en los

municipios patronos a través de una campaña de comunicación en los medios comarcales, prensa y radio, con el fin de llegar a las familias con las necesidades referidas.

- Dar información de los servicios de la fundación a los usuarios a través de la línea de información y a través de los puntos de información locales de la fundación que están ubicados en los municipios patronos.
- Distribuir bonificaciones al consumo en forma de cheque-servicio entre los ciudadanos y ciudadanas de los municipios patronos. Estos descuentos en los precios tendrán una limitación, establecida por el patronato de la fundación, con la excepción de las personas usuarias de los servicios sociales, donde la limitación vendrá valorada por los servicios sociales municipales.
- Promover las empresas especializadas en servicios de atención a las personas, concretamente en tercera edad, infancia y personas discapacitadas, habilitadas por la Fundació Domicilia.
- Realizar un seguimiento de la gestión del cheque-servicio con el fin de establecer el nivel de eficiencia de las empresas habilitadas en la prestación de servicios y la aplicación de los requisitos establecidos en el convenio de colaboración con la fundación: contratación del personal, salario/hora preestablecido y límite de precio/hora establecido.
- Realizar seguimiento de todos los usuarios y usuarias de servicios a través del circuito cheque-servicio para conocer el grado de satisfacción y recoger posibles incidencias.
- Dar información a los municipios patronos de la gestión del circuito del cheque-servicio delegada a la Fundació Domicilia.

### Elementos de Innovación y Participación

La innovación de la experiencia se refiere tanto al planteamiento del problema como a los procedimientos utilizados puesto que se pretende abordar el problema mediante un instrumento de bonificación al consumo que a su vez juega un papel de dinamización y potenciación de la demanda. Igualmente el programa propone unas soluciones innovadoras: atención a las personas con dependencias, conciliación de la vida familiar y laboral, etc y de creación de puestos de trabajo dentro del ámbito terciario y relacionado con los Nuevos Yacimientos de Ocupación.

En relación con los mecanismos de participación, se da la participación municipal en un nivel técnico mediante reuniones técnicas periódicas de seguimiento y evaluación y encuentros de discusión así como a nivel político y directivo a través de reuniones de patronos. En cuanto a la participación de las empresas colaboradoras, se realizan reuniones de seguimiento de la actividad y de los proyectos anuales. Finalmente la participación de los usuarios se materializa mediante encuestas periódicas de seguimiento y valoración de los servicios.

### Estrategia, Efectividad e Impacto

El programa aborda dos problemas sociales importantes (dependencias y empleo) desde una perspectiva estructural aunque sin contener una dinámica anticipativa. Además, se contemplan también actividades formativas aunque su nivel de capacitación no se desprende de las mismas.

Los resultados obtenidos satisfacen los objetivos fijados inicialmente, destándose por ejemplo 16.470 cheques emitidos de valor de 400 ptas. entre los/las usuarios/as de 7 municipios de la comarca de los cuales fueron liquidados 14.282 a través de los servicios de las empresas habilitadas, Gestión desde la bolsa de trabajo de 67 ofertas de trabajo de las cuales se cubrieron 22 puestos, Organización por parte de la fundación de tres acciones formativas de reciclaje de trabajadores/as de las empresas, Ampliación de la cartera de servicios y de la bolsa de empresas habilitadas, y Contratación de 60 profesionales entre las empresas prestadoras de servicios.

La implementación de la experiencia ha demostrado contener una elevada capacidad de adaptación al entorno cambiante. Fue necesario modificar el circuito del cheque con el fin de adaptarlo a los objetivos y criterios de los municipios participantes.

### Transversalidad

El conjunto de entidades participantes forman una red interna y externa de trabajo en equipo que comprende tanto organizaciones públicas como privadas y a distintos niveles de gobierno (local, comarcal y autonómico). Además, también participan entidades de diferentes áreas temáticas.

### Fundamento y pluralismo

El programa cuenta con un doble diagnóstico previo realizado, por un lado, por el Ayuntamiento de Sant Feliu sobre los servicios de proximidad y la ocupación y, por el otro lado, por la Diputación de Barcelona y relativo a las necesidades de demanda de servicios a domicilio.

El instrumento central del programa otorga a los/las beneficiarias un alto grado de decisión de manera que implícitamente se consideraría la diversidad de intereses existentes. Además, entre los entes participantes del programa también parecen considerarse sus intereses particulares, algo demostrado en los modificaciones realizadas.

### Replicabilidad

Los objetivos del proyecto ya contemplan la difusión del mismo a través de los medios de comunicación locales con el propósito de aumentar el número de usuarios/as. Además el programa se encuentra dentro del Banco de Buenas Prácticas de la Diputación de Barcelona.

La información es sistematizada mediante una base de datos, englobada dentro del un programa específico de gestión en el que se registran las personas beneficiarias, los servicios suministrados así como las subvenciones recibidas por cada usuario/a.

Paralelamente, al final de cada período se realiza una memoria de actividades.

La experiencia tiene un alto potencial de exportación dado que se encuentra enmarcado en los nuevos yacimientos de ocupación y podría aplicarse a otros ámbitos.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Formación integral de personas en situación de riesgo y/o exclusión

### Tipo de ente impulsor

Asociación

### Ente impulsor

Asociación Cultural Norte Joven

### Datos de contacto

Ana María González Prado  
Avda. Cardenal Herrera Oria, 78 Bis  
28034 Madrid  
ana.glez.prado@nortejoven.org

### Ámbitos temático de actuación

- Económico**    **Formativo**    **Relacional**    **Político**  
 **Laboral**    **Sociosanitario**    **Vivienda**    **Espacial**

### Colectivos destinatarios

Jóvenes y adultos entre 16 y 25 años sin cualificación profesional, con antecedentes de fracaso escolar, inmigrantes, con familias con situaciones sociales y económicas desfavorables, antecedentes penales, problemas de adicciones, etc.

### Ámbito territorial de actuación:

Autonómico

Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

La necesidad de proporcionar una oportunidad de inserción o reinserción a colectivos con serias dificultades de inserción laboral, como principal vía de integración social. Un análisis de las necesidades de estos colectivos muestra que en la mayoría de los casos carecen de la formación necesaria para incorporarse al mercado laboral: se encuentran faltos de conocimientos instrumentales básicos y de las habilidades sociolaborales necesarias para el acceso y mantenimiento del empleo.

### Acciones emprendidas

- Incorporación al taller ocupacional acorde a las necesidades y características de los usuarios.
- Incorporación a sesiones formativas en los distintos ámbitos de conocimientos.
- Asistencia a las sesiones de Habilidades Sociales.
- Asistencia a sesiones de Formación y Orientación Laboral.
- Clases de Español para Extranjeros.
- Búsqueda guiada de empleo en última fase de formación.
- Contacto con empresas y asesoramiento a los participantes sobre procesos selectivos, información administrativa, etc.
- Evaluación de la incorporación a los 3 meses y 6 meses.

### Objetivos generales y específicos

- Objetivo general:  
Facilitar la integración sociolaboral de colectivos en situación de riesgo y/o exclusión social.
- Objetivos específicos:
- Proporcionar una capacitación (conocimientos, destrezas y habilidades) para el desempeño de un oficio (Electricidad, Fontanería, Carpintería, Ayudante de Cocina y Diseño páginas web).
  - Dotar a los usuarios de unos conocimientos instrumentales básicos: Matemáticas, Lengua y Literatura, Ciencias Sociales y Naturales.
  - Desarrollar y/o mejorar las habilidades sociolaborales (comunicación y asertividad; orientación laboral; potenciar el

desarrollo de una autoestima y valoración positivas, hábitos laborales entre otras).  
-Proporcionar los recursos y el asesoramiento necesario para el acceso y mantenimiento de los puestos de trabajo.

### Elementos de Innovación y Participación

La experiencia tiene un carácter innovador en cuanto a la definición de la problemática tratada, al abordar la formación integral para la futura integración laboral, incluyendo habilidades sociolaborales.

La metodología se adapta a cada participante desde el propio diseño de la instrucción hasta el desarrollo de las sesiones de formación. Por otra parte, se considera que poner el acento en la dimensión del desarrollo personal y social es un elemento innovador, el trabajo para el desarrollo de la autonomía y seguridad personal así como para la reflexión sobre el "proyecto vital" de cada participante.

Con respecto a la participación, los usuarios y usuarias de Norte Joven colaboran activamente en todas las acciones de la entidad desde el primer contacto hasta su inserción laboral. Diseñan con ayuda especializada su propio itinerario, los ritmos de trabajo en el taller y el avance y progreso personal es planificado por ellos mismos, siempre con una pauta o guión. Al término de la formación realizan una búsqueda guiada y demandan aquellos recursos que estiman necesarios a la entidad (consulta de ofertas, asesoramiento sobre temas legales, etc). Por otro lado la participación de las familias de los jóvenes en la comunidad educativa es reducida. También supone un obstáculo la jornada partida, pues disuade a posibles participantes del inicio de su itinerario formativo.

### Estrategia, Efectividad e Impacto

El tratamiento individualizado de cada caso implica una cierta capacidad de adaptación al entorno.

En este sentido, a lo largo de la implementación del programa se han realizado modificaciones en la dirección de ampliar la formación de los participantes o realizar acciones concretas para mejorar el clima del centro. Además se incide en el contacto continuo con empresas con el propósito de adaptar la formación a las demandas del mercado laboral

Resultados:

En 2002 se formaron más de 200 participantes consiguiendo la capacitación profesional y personal necesaria para ejercer un oficio. El porcentaje de inserción laboral es de un 63%. El seguimiento realizado a los alumnos y las alumnas muestra una mejora en los hábitos, actitudes que facilitan la adaptación en los puestos de trabajo.

El aumento de la autoestima y seguridad personal, la mejora de las relaciones con las personas de su entorno y una cada vez mayor satisfacción personal son indicadores importantes de los resultados positivos de las actuaciones desarrolladas..

### Transversalidad

En el programa participan otras entidades e instituciones públicas.

La Asociación Cultural Norte Joven está integrada en U.N.A.D. (Unión Nacional de Asociaciones de Atención al Drogodependiente), en la Federación Coraje, en F.E.R.M.A.D. (Federación Madrileña de Asociaciones para la Asistencia al Drogodependiente y sus familias) y C.E.B.S. (Comité español de Bienestar Social).

Se colabora además de forma estrecha con las siguientes entidades: Asociación Juvenil Apoyo de Moratalaz; Asociación Karibú; Asociación Marillac; Asociación Nazaret; Asociación Realidades; Colectivo San Blas; Comisión Española de Ayuda al Refugiado (C.E.A.R.); Cruz Roja; F.A.S.E; Piso de acogida a enfermos de SIDA de Cáritas Madrid; Piso de acogida de Apromar; Piso de acogida de Epsilon.

Por otro lado, la entidad está en continua relación con otras entidades privadas y públicas que conocen la práctica y colaboran bien a través de financiación, asesoramiento en los talleres, derivación de casos en ambas direcciones, etc.

### Fundamento y pluralismo

Se realizó un diagnóstico previo basado en la percepción intuitiva de las dificultades de acceso al mercado laboral y el inicio de conductas antisociales de los colectivos mencionados. Éste fue un estudio sociológico realizado por la Empresa Riddel donde se constató esta realidad.

Por otra parte, se han realizado dos estudios financiados con cargo a las Ayudas a la Investigación del CIDE y el proyecto PET de Leonardo sobre condiciones de mejora de la empleabilidad a partir de las cuales se ha constatado la necesidad de una formación integral para facilitar el acceso al empleo.

A la elevada fundamentación de esta práctica en relación con su punto de partida debe añadirse también la contenida a lo largo del proceso de implementación y evaluación. En este sentido, se realiza una evaluación previa de los participantes - entrevista y pruebas evaluación- para determinar su situación personal, social, académica y laboral y diseñar los itinerarios de formación - inserción personalizados. Además, durante todo el proceso formativo existen reuniones de seguimiento del equipo docente de cada centro para evaluar el grado de progreso en el desarrollo personal y social de los participantes. La evaluación se realiza teniendo en cuenta las distintas áreas formativas (taller, clases académicas, sesiones de habilidades sociolaborales, etc) y atendiendo a criterios relacionados con la adquisición de conocimientos, de habilidades y de actitudes adecuadas para el desempeño de una actividad profesional.

Por otra parte, anualmente se realiza una valoración de las acciones de la entidad, plasmadas en la memoria de actividades de cada año, en reuniones de la junta directiva y en las asambleas anuales.

Nuevamente, el tratamiento individualizado y la participación activa del interesado implica una importante consecución del criterio de pluralismo.

## Replicabilidad

La experiencia ha sido difundida mediante la participación en foros de expertos sobre inclusión social. Paralelamente, la información se sistematiza mediante una memoria de actividades anual donde se reflejan los principales datos (número de participantes, origen, distribución por edades y sexo, inserciones laborales, etc.). Existen, además, informes de cada uno de los participantes y hojas de seguimiento del proceso de inserción laboral y su adaptación al puesto de trabajo. Esta información es interna (base de datos).

La experiencia es potencialmente exportable en la medida en que se parta de las necesidades concretas de los colectivos y se diseñen las estrategias de actuación teniendo en cuenta estas necesidades. Así lo muestra la experiencia puesta en marcha por la Asociación Norte Joven en Mieres (Asturias), entidad jurídica independiente que ha replicado el modelo que aquí se presenta.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Fase de seguimiento en la comunidad de transeuntes

### Tipo de ente impulsor

ONG

### Ente impulsor

Cáritas Diocesana de Zaragoza

### Datos de contacto

Carlos Salavedra Bordás  
C/ San Ramón s/n 50195 Movera  
(Zaragoza)  
Tel.: 976 58 60 35

### Ámbitos temático de actuación

- Económico**    **Formativo**    **Relacional**    **Político**  
 **Laboral**    **Sociosanitario**    **Vivienda**    **Espacial**

### Colectivos destinatarios

Transeuntes que terminan el proceso de Escuela Granja Taller Torrevirreina

### Ámbito territorial de actuación:

Local

Rural y Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

Cuando los transeuntes finalizan el proceso en la escuela Torrevirreina se han detectado riesgos de recaídas, de dificultad relacional, autonomía personal y de sostenimiento de la comunidad

### Acciones emprendidas

- Encuentros periódicos con las personas usuarias
- Trabajo en grupo de acompañamiento.
- Asistencia puntual en el centro
- Apoyo psicosocial

### Objetivos generales y específicos

- Prevenir recaídas
- Mantenimiento de la persona en la comunidad
- Resolución de problemas relacionales y de vida autónoma

### Elementos de Innovación y Participación

La solución propuesta es innovadora puesto que supone un seguimiento posterior a la realización de un programa. En el proceso de seguimiento se realizan grupos de discusión, tertulias y dinámicas de grupo.

### Estrategia, Efectividad e Impacto

Se considera estratégica en tanto que supone una iniciativa de prevención de nuevas recaídas. Además el programa pretende aumentar la autonomía personal de las personas usuarias una vez finalizado el programa de inserción social y de fortalecimiento de las redes relacionales con la comunidad.

Se han conseguido los objetivos fijados.

Resultados:

Reducción de recaídas a cero.

Mayor contacto de las personas ex-residentes con el equipo

Mejora de las redes sociales de las personas ex-residentes

Mejora del contacto exresidentes-residentes

No se detectan modificaciones. Los instrumentos que conforman el programa parecen contener una elevada capacidad de adaptación.

### **Transversalidad**

Se ha informado del recurso a la coordinadora de centros y servicios a transeúntes de Zaragoza.

### **Fundamento y pluralismo**

La práctica surge tras realizar una evaluación del programa de la Escuela Granja Taller copnstatar determinadas carencias en el post-tratamiento.

El programa no tiene una dotación específica por lo que su continuidad no está garantizada.

El programa contempla un sistema de evaluación y seguimiento periódico e individual de cada exresidente.

Pluralismo:

Los mecanismos que configuran el programa presuponen una consideración elevada de la diversidad de intereses

### **Replicabilidad**

El proyecto ha sido difundido mediante la coordinadora de centros y servicios de atención a transeúntes de Zaragoza así como en charlas a asociaciones, universidades, etc.

La información se sistematiza a través de memorias y de otra documentación del proceso.

La experiencia es potencialmente exportable a otros contextos y ámbitos en los que se desee aportar alternativas tras la fase de salida de otros programas.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Red RMI Mallorca ( de servicios y proyectos de inserción y ocupación de RMI)

### Tipo de ente impulsor

Administración Pública

### Ente impulsor

Consell de Mallorca, Departament de Promoció i Ocupació, Àrea de Programes FSE-RMI

### Datos de contacto

Francesca Moll i Nadal  
C/ General Riera, 111 07010 Palma de Mallorca  
Tel: 971 17 37 60  
fmoll@conselldemallorca.net

### Ámbitos temático de actuación

- Económico**     **Formativo**     **Relacional**     **Político**  
 **Laboral**     **Sociosanitario**     **Vivienda**     **Espacial**

### Colectivos destinatarios

Colectivo de Renta Mínima de Inserción (RMI)

### Ámbito territorial de actuación:

Otro

Rural y Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

Existencia de dificultades para la inserción social y laboral de personas con perfil RMI, en riesgo de exclusión. Dicho colectivo posee bajos niveles de cohesión social y reducidas posibilidades de inserción en el mercado laboral balear.

### Acciones emprendidas

La Red de RMI comprende la ejecución y coordinación del itinerario integrado de las siguientes acciones:  
-12 proyectos formativos, con diversidad de contenidos ocupacionales, algunos de ellos especializados según colectivos, ubicados estratégicamente y territorialmente en Mallorca, ejecutados y coordinados en red por entidades ciudadanas desde Promoción y Ocupación, con convenios anuales, en el marco de un convenio global FSE.  
- 2 servicios de información, diagnóstico, orientación e inserción especializados en colectivos RMI, en riesgo de exclusión, que trabajan conjuntamente en red: uno trabajando en el municipio Palma y el otro en la parte foránea, con un equipo de promotores laborales itinerantes que atienden a los diferentes centros de servicios sociales de cada ayuntamiento.

### Objetivos generales y específicos

Objetivos generales:

- Conseguir la inserción social y laboral de las personas con riesgo de exclusión en la Isla de Mallorca con el propósito de promover la igualdad de oportunidades y mejorar su calidad de vida.
- Articular instrumentos de trabajo en red y la consolidación del tejido social mediante la colaboración de las entidades ciudadanas ejecutoras de proyectos formativos.
- Consolidar el modelo de intervención de RMI en Mallorca lo cual implica la cooperación entre administraciones locales, administraciones autonómicas, entidades sin ánimo de lucro, empresas privadas y la comunidad.

- Acciones complementarias: curso anual de formación de formadores RMI, red de empresas solidarias, espacios de coordinación.

### Elementos de Innovación y Participación

Esta práctica se puede considerar innovadora porque se está diseñando un modelo de intervención de RMI propio y singular, adaptado al territorio, de la práctica a la teoría, desde la investigación-acción. Porque se ha construido una metodología plural, interrelacionada, integrada, que identifica déficits y fortalezas. Se trabaja con las mejores entidades ciudadanas de la isla, acompañando el proceso de cohesión social de la administración como objetivo estratégico, que implica el establecimiento de vínculos comunitarios y trabajo en red, porque aprovecha los problemas y dificultades, que son constantes, como oportunidades para promover la resolución desde la creatividad en las actuaciones.

Por otro lado, los mecanismos de participación son diversos con reuniones organizadas con diferente periodicidad:

- Pacto por la ocupación de Mallorca (en el marco del Pacto por la ocupación y cohesión de las Islas Baleares) -semestrales-
- Comisión interdepartamental de la RMI -semestrales-
- Reuniones de coordinación de la Red de RMI grupales y también individuales con todas las entidades -mensuales-
- Grupos de Trabajo específicas por colectivos -mensuales-
- Red de empresas solidarias (según cada entidad).
- Espacios de prácticas de implicación con otros departamentos del Consell de Mallorca.
- Espacios de representación institucional (Consell de Formació Professional, Consell General del SOIB) -trimestral-
- Espacios de evaluación específica con los servicios de orientación RMI (intra-xarxa Palma; intra-xarxa part Forana)
- Otras: PAI (Projecte Actuació Integral), Universitat Illes Balears, REAS, etc.

### Estrategia, Efectividad e Impacto

El programa, bajo una perspectiva estructural, aspira a conseguir la inserción social y laboral de las personas con riesgo de exclusión en la Isla de Mallorca abordando 5 ámbitos de actuación, marcados en el apartado correspondiente.

Además, la efectividad de la misma queda afirmada con la observación de algunos de los resultados obtenidos:

- Participación en proyectos formativos: aprox. 350-375 personas.
- Atención a servicios de orientación aprox. 850 personas.
- Nivel de inserción laboral: un 25 % de toda la población atendida.
- Nivel de inserción social (valorado desde 2001-2002): 40%.
- Apoyo de cerca de 25 empresas solidarias para practicas formativo-laborales.
- Media de convenios de prácticas: aprox. 25-30 anuales.
- Formación de formadores: 15 participantes anuales.
- Trabajo y coordinación con más de las tres cuartas partes de los ajuntamientos de la isla.

Más allá de estos resultados, cabe destacar el impacto producido por este programa y que se refiere a un impacto claro sobre el marco normativo. Pues, la Red RMI ha contribuido a promover la revisión y modificación del anterior Decreto de Rentas Mínimas de Inserción de 1995 consiguiéndose un nuevo decreto optimizado (2001). Se ha trabajado intensamente por la modificación del Decreto que regula las acciones del Objetivo 3 del FSE para que se adaptara definitivamente a las características de la población RMI. Por otro lado, la valoración positiva de la efectividad e impacto obtenidos ha supuesto la transmisión del modelo a otras islas como Menorca, Ibiza, Malta, etc. También es relevante la aportación del proyecto en términos de mejora de la gestión en red a través de Nuevas Tecnologías, la consolidación del departamento con presupuesto propio, y el apoyo a la gestión del modelo de trabajo con apoyo a discapacitados, entre otros elementos.

### Transversalidad

Esta práctica supone una coordinación y trabajo continuo entre entidades de la administración pública (Centros Municipales de Servicios Sociales, Red de Orientación Pública del Servicio de Ocupación de las Islas Baleares, diversas áreas del gobierno insular y autonómico), asociaciones, fundaciones, empresas privadas y otras que participan en diferentes momentos del proyecto.

De hecho, la transversalidad es uno de los instrumentos escogidos para llevar a buen fin el proyecto, tal y como puede comprobarse en el apartado de objetivos de la presente ficha.

### Fundamento y pluralismo

Anualmente, antes de iniciar el nuevo período se realizan, desde el Área de Programas FSE de Promoción y Ocupación sesiones individuales y grupales (con entidades, diferentes administraciones, equipos de los servicios de orientación, otros equipos específicos de servicios sociales, etc.) con la intención de obtener información cualitativa sobre los datos más cuantitativos obtenidos del estudio de memorias e informes cuadrimestrales solicitados.

Igualmente se contrasta información con bibliografía, estudio de población activa, revistas mensuales de coyuntura que aportan un mayor fundamento a la práctica.

Hay, durante la ejecución de la práctica, diferentes aspectos que se han tenido que modificar para readaptarlos en función de la población atendida, de cambios de temporalización, de modificación de presupuestos, etc. La adaptación del diseño del programa al entorno cambiante pueden llevarse a cabo porque hay previstos espacios de coordinación, revisión y seguimiento estipulados en los proyectos, se trabaja intensamente para optimizar las relaciones interinstitucionales, adaptándose a las circunstancias. Así, el dinamismo y capacidad de adaptación se plasma mediante un modelo de intervención flexible y mecanismos de revisión y/o corrección.

En el año 2000-2001, atendiendo al notable incremento presupuestario y la consolidación progresiva de la práctica se realizó una

evaluación externa de la Red RMI tratando dos líneas paralelas: Fase 1) evaluación de los contenidos curriculares de los proyectos formativos; Fase 2) evaluación diferida de los participantes (entrevistas personales). Las entidades ciudadanas integrantes de la red han ejecutado evaluaciones internas en diferentes momentos.

Se ha contado en el año 2002 con la colaboración de un asesor externo experto en temas de reorganización departamental, revisión de las líneas de actuación, empresas de inserción, trabajo comunitario....

Paralelamente, los itinerarios de inserción individualizada y la capacidad de adaptación al entorno son los principales reflejos de la asunción del pluralismo en esta práctica.

### Replicabilidad

Recientemente se ha elaborado una publicación titulada "la renta mínima en Mallorca: los proyectos de inserción", editada por el Consejo de Mallorca, donde se pretende explicar y dar a conocer la experiencia vivida en su conjunto, el contexto de la RMI, la descripción de los proyectos y las entidades colaboradoras, como se ha articulado la red, los recursos humanos, económicos, etc. Acompañado de una parte literaria de la experiencia humana que complementa la lectura.

También se han elaborado diferentes instrumentos de recogida, organización, sistematización y seguimiento de la información producida a raíz de la ejecución de la práctica. Son instrumentos internos que se elaboran desde las diferentes entidades y que centralizan y trabajan en función de los datos necesarios. Por lo tanto, el nivel de información para aquellas entidades que deseen replicar este programa -parcial o totalmente- es elevado y de fácil accesibilidad.

La experiencia, pues, tiene un potencial de exportación elevado, siempre teniendo en cuenta la variedad territorial, la coyuntura y las características del mercado laboral.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Servicio de diagnóstico de la empleabilidad

### Tipo de ente impulsor

ONG

### Ente impulsor

Cáritas Diocesana de Zaragoza

### Datos de contacto

Juan David Gómez Quintero  
Don Jaime I, 62. 50001 Zaragoza  
Tel: 976 29 47 30  
carempleo@yahoo.com

### Ámbitos temático de actuación

- Económico**    **Formativo**    **Relacional**    **Político**  
 **Laboral**    **Sociosanitario**    **Vivienda**    **Espacial**

### Colectivos destinatarios

Personas en situación de riesgo y exclusión que presenten serias dificultades para acceder a un empleo

### Ámbito territorial de actuación:

Local

Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

Se pretende atender la dificultad que tienen muchas personas para acceder al mercado laboral, bien sea por sus características propias (tales como condición social, etnia, desarraigo social, falta de recursos personales) o por una dificultad añadida en el proceso de búsqueda de empleo.

### Acciones emprendidas

En los 11 meses de funcionamiento del Servicio se han atendido 140 casos en los que se han realizado las siguientes acciones:

- Recepción del informe social (ficha de intervención) en el que se recogen datos de identificación, situación sociofamiliar,...
- Primera entrevista: Se informa al usuario sobre el itinerario y se indaga sobre su situación laboral, capacidades, motivaciones, limitaciones.
- Contrastar la información sociolaboral con el voluntario o profesional de referencia.
- Segunda entrevista (opcional): Profundiza en aspectos concretos y detecta alguna problemática de tipo psicosocial. Puede intervenir el psicólogo o uno de los técnicos que realizaron la entrevista inicial.
- Diagnóstico y contrato de inserción: Elaboración del

### Objetivos generales y específicos

- Posibilitar un diagnóstico de empleabilidad (de las personas que son derivadas por las parroquias y por otros servicios) que permita establecer un proceso educativo de quienes asumen iniciar su Itinerario de Inserción.
- Unificar los criterios de valoración de las posibilidades que tiene una persona de acceder a un trabajo normalizado.
- Centralizar las acogidas específicas orientadas al empleo que realizan los diferentes agentes de Cáritas.

diagnóstico y propuesta de intervención.

·Seguimiento individualizado: El voluntario o profesional de referencia acompaña en todo el proceso (habitación laboral, cursos FIP, Búsqueda Activa de Empleo) en coordinación con los agentes responsables de los respectivos recursos.

### Elementos de Innovación y Participación

Se orienta por cuatro principios básicos que se diferencian de otros recursos existentes con la misma finalidad:

·Acogida: En la de base y en la del Servicio, se tratan aspectos fundamentales como perspectivas, miedos, inseguridades, etc.

·Tutorización: el usuario define junto al técnico su plan de intervención y se responsabiliza a través del contrato de inserción.

·Proximidad: se pretende dar un trato individualizado en el que todas las fuerzas se concentren en su propio proceso de inserción.

·Acompañamiento: En todo momento, el usuario tendrá un profesional o voluntario de referencia que lo acompañará.

Y es que mientras otros recursos similares se orientan hacia la búsqueda de empleo, el objetivo de esta experiencia es el aumento de la empleabilidad a través de un proceso personal que fomente la autonomía y se adecue a las capacidades y motivaciones del usuario.

Además, el carácter innovador de esta práctica se refiere también al hecho de ser la primera experiencia de este tipo en la que, alrededor de la misma mesa, con los mismos objetivos y durante un periodo prolongado, se establece un diálogo entre técnicos de distintos ámbitos de Caritas Diocesana de Zaragoza.

En cuanto a la participación, hay cinco miembros estables en la Comisión de Diagnóstico y el promotor laboral asiste cuando se analizan casos de Búsqueda Activa de Empleo o Formación. Si bien también destaca la posibilidad de asistencia y planteamiento de opiniones está abierta a técnicos de zona, voluntarios de equipos parroquiales y personas de referencia de los casos.

### Estrategia, Efectividad e Impacto

Uno de los aspectos más importantes en cuanto al carácter estratégico de esta experiencia se refiere a su voluntad en establecer un diagnóstico de empleabilidad cuyo contenido pasa por incidir en el conjunto de factores generadores de la exclusión laboral.

En relación a la efectividad, debe destacarse un aspecto que si bien no concierne directamente a los resultados del programa ha tenido una repercusión importante sobre los mismos. Pues, los integrantes de la Comisión son externos a los procesos permite, la cual cosa permite tomar distancia con el caso, y facilita plantear aportaciones valiosas y tomar decisiones que se acerquen a la neutralidad.

Por otra parte, y ahora sí en relación a los resultados e impacto de la experiencia, la puesta en marcha del Servicio ha permitido una reducción considerable del abandono y el absentismo en los usuarios que ingresan al CIS (Centro de Inserción Social).

Además, los usuarios que pasan a Búsqueda Activa de Empleo reúnen las características necesarias para iniciar este proceso ya que ha habido un proceso previo análisis del caso.

### Transversalidad

Uno de los aciertos de la Comisión ha sido la transversalidad en el trabajo de establecer un diagnóstico individualizado. Dicho trabajo constituye un trabajo en red dentro de la organización impulsora que se materializa, como ya hemos comentado, en una interacción continua del conjunto de técnicos de distintos ámbitos. En este sentido también destaca el hecho de que la problemática fue detectada y estudiada por la Comisión Transversal de Inserción por el Empleo, con una amplia representación de Programas y Áreas.

La línea de trabajo llevó implícito un proceso de trabajo transversal y participativo, partiendo de la colaboración y entendiendo éste como un proyecto común, en el que se utilizó una metodología basada en el debate y reflexiones conjuntas, el aporte de documentos previos para el trabajo, el trabajo previo personal, la puesta en común y el consenso.

Sin embargo, no parece existir una dinámica de trabajo en red con el conjunto de agentes sociales y políticos del entorno y que seguramente incidiría de una forma muy positiva en el resultado final del programa.

### Fundamento y pluralismo

El origen de este proceso se encuentra en la decisión institucional de abordar la redefinición de un marco general que regule, de manera interna, la intervención global que, como institución, desarrollamos en materia de inserción sociolaboral. Este marco se configura como una parte del proceso de planificación institucional, iniciado en el 2001, que determinará un Modelo Global de Intervención Social de Cáritas.

Metodológicamente, esta práctica también ha articulado el criterio de fundamento insistiendo en la necesidad de unificar los criterios de valoración de las posibilidades que tiene una persona de acceder a un trabajo normalizado.

Por el otro lado, el Servicio de Diagnóstico tan solo lleva un año de práctica y, por tanto, las necesidades se han detectado recientemente. Para el próximo mes de junio se está preparando un informe con motivo del primer año del Servicio. Pero, a lo largo de todo el proceso se ha realizado una evaluación continua que añade mayor embergadura a la fundamentación de la experiencia. En cada sesión de la Comisión de Diagnóstico se dedican 30 minutos a la discusión de grupo para analizar distintos aspectos del Servicio: estructura de la Comisión, coordinación con otros agentes, atención a usuarios, calidad del Servicio. A partir de esta evaluación se realizan las correcciones necesarias en el diseño e implementación del programa.

### Replicabilidad

Destacándose una falta de difusión de la experiencia por parte de agentes o instrumentos ajenos a la organización, se está

realizando un importante esfuerzo para sistematizar la información, la cual actualmente se encuentra en una base de datos en formato Excel y pretende ser traspasada al formato Access con el propósito de disponer de un seguimiento más ágil y actualizado de las fases en la que se encuentra los usuarios. Aunque el acceso es exclusivo a los miembros de la Comisión, Paralelamente, y teniendo en consideración la relevancia del problema del paro en nuestro país, el servicio de diagnóstico de la empleabilidad se presenta como una iniciativa fácilmente replicable a otros contextos así como a otras organizaciones.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Tratamiento integral de alcoholismo de personas sin hogar

### Tipo de ente impulsor

Asociación

### Ente impulsor

Asociación Rauxa

### Datos de contacto

Dra. Maria Lluïsa Marín Puig  
Dr. Rizal, 14 Bajos  
08006 Barcelona  
Tel.: 93 415 62 98  
15280Imp@comb.es

### Ámbitos temático de actuación

- Económic**    **Formativo**    **Relacional**    **Político**  
 **Laboral**    **Sociosanitario**    **Vivienda**    **Espacial**

### Colectivos destinatarios

Personas alcohólicas sin hogar

### Ámbito territorial de actuación:

Estatal

Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

Existencia de personas que, por diversos motivos, viven en la calle sin capacidad de salir de esta situación por sí mismas. Son situaciones de exclusión en las que a la falta de hogar se suman enfermedades que han provocado su deterioro psíquico, físico y social como el alcoholismo crónico, la patología mental, ludopatías y problemas como el desempleo de larga duración, etc.

### Acciones emprendidas

1. "Furgoneta Rauxa": se ofrece al transeunte un recurso en su propio medio para alojarse temporalmente durante la noche. Se constituye como la puerta de entrada para poder iniciar posteriormente tratamientos de alcoholismo.
2. "Albergue Rauxa": alojamiento que comprende tratamientos de alcoholismo y se afianzan todos los hábitos de higiene, convivencia, se comienza a estimular la capacidad laboral en un taller prelaboral y se favorece la formación teniendo en cuenta la capacidad de la persona.
3. Piso Rauxa de reinserción social
4. Reinserción laboral mediante la participación en una de las 2 cooperativas y/o en el Restaurante La Terrasseta creadas por la propia asociación.

### Objetivos generales y específicos

Objetivo general:

- Crear las condiciones para que el transeunte crónico tenga la oportunidad de lograr una mínima reinserción social y, si es posible, también laboral, centrando la atención en los aspectos sanitarios ya que es la causa cuantitativa y cualitativamente más importante de marginación en el alcoholismo crónico. Por lo tanto, se trata de ofrecer una oportunidad al transeunte crónico para salir de su grave situación con un tratamiento integral-global. Cada una de las medidas llevadas a cabo contiene objetivos específicos. En su conjunto se refieren a:
- Ofrecer un recurso de alojamiento temporal
- Realizar revisiones médicas y tratamientos sanitarios
- Estimular la relación interpersonal entre transeuntes
- Sensibilizar en las condiciones de higiene

- Conseguir recursos económicos y estimular la realización de actividades formativas
- Combatir las adicciones de alcoholismo, tabaquismo, etc.
- Realizar talleres y actividades lúdicas
- Asistir legalmente a los transeúntes

### Elementos de Innovación y Participación

La furgoneta es un recurso inédito para abordar el problema de los sin hogar con adicciones alcohólicas. Y es que se ha diseñado una solución integral a la problemática abordada.

En relación a la participación, el desarrollo de la práctica implica la realización de talleres de discusión y terapias colectivas.

Además, y aunque con un nivel de participación más reducido, el sistema de evaluación implica recoger la opinión de los usuarios y, por lo tanto, también depende de ellos el tratamiento individualizado que se les ofrece.

### Estrategia, Efectividad e Impacto

Como se ha comentado anteriormente, esta práctica implica un tratamiento integral de la problemática abordada. Esto es, el diseño de un conjunto de acciones relacionadas con todos aquellos factores que han generado la situación de exclusión que se pretende neutralizar. Además, el tratamiento individualizado y seguimiento continuo de los casos tratados permiten una perfecta adaptación al entorno cambiante y la satisfacción de los objetivos fijados. De hecho la evolución cronológica del programa demuestra su efectividad con la propia ampliación realizada del número de recursos y actividades ofrecidas.

Concretamente, aparecen resultados muy positivos dentro del programa de alojamiento móvil (furgoneta Rauxa). Habiéndose producido un aumento del número de casos atendidos, el 48,28% de las personas usuarias continúan el programa siendo acogidos por el albergue.

Más allá de estos datos cuantitativos este programa ha tenido un impacto importante en su entorno más inmediato al constituirse en un punto de referencia entre las personas usuarias. Así, frecuentemente aparecen casos de recomendación de éstas del servicio a otras personas con la misma situación.

### Transversalidad

La asociación recibe diversas subvenciones de entidades públicas y privadas y se han firmado convenios de colaboración con otras instituciones del entorno, cuyo ámbito de actuación es diverso (Universidad de Barcelona, IES Salvador Seguí, bufete de abogados, notaria, etc).

Por otra parte, internamente la distribución de tareas en los diferentes recursos establece una red de trabajo interna donde se realizan las tareas entre todos (tanto usuarios como voluntarios).

### Fundamento y pluralismo

El punto de partida de esta experiencia se encuentra en un diagnóstico de necesidades realizado por la propia asociación. Por otra parte, se realiza una evaluación continua tanto de cada uno de los casos tratados como del conjunto de actividades llevadas a cabo.

Además, el tratamiento individualizado de cada caso y el hecho de que se adecua la consecución de objetivos en función de la situación concreta de cada uno implica considerar la diversidad de intereses y posiciones sin una voluntad explícita de homogeneizar posiciones (pluralismo).

### Replicabilidad

El programa se difunde mediante una página web y por el hecho de haber sido seleccionada en el concurso Mejores Prácticas del Premio Dubai de las Naciones Unidas en 2002. Además se emiten trípticos informativos del conjunto de actividades que conforman el programa.

La información es sistematizada mediante memorias anuales y con diferentes documentos que permiten hacer un seguimiento de los usuarios a lo largo del proceso.

Finalmente, la experiencia es potencialmente exportable a cualquier ciudad donde se presente el tema de los sin hogar con dependencia alcohólica.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Proyecto Experimenta

### Tipo de ente impulsor

Administración Pública

### Ente impulsor

Diputación de Barcelona, Área de Promoción Económica y Empleo, Servicio de Fomento del Empleo

### Datos de contacto

Mercè Munné Dedeu  
Travessera de Les Corts, 131-159  
Recinte Maternitat, Pavelló Lactància  
1ª planta  
08025 Barcelona  
Tel.: 93 402 25 38  
munnedm@diba.es

### Ámbitos temático de actuación

- Económico  Formativo  Relacional  Político  
 Laboral  Sociosanitario  Vivienda  Espacial

### Colectivos destinatarios

Personal en situación de desempleo que presenten los siguientes perfiles: mujeres entre 20 y 40 años preferentemente monoparentales, jóvenes con fracaso escolar, personas mayores de 45 años e inmigrantes extracomunitarios.

### Ámbito territorial de actuación:

Provincial

Rural y Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

Se pretende abordar la problemática de la dificultad de acceso al mercado de trabajo y la inclusión social de cuatro grupos de personas que ven limitada su incorporación al mercado laboral debido a tres factores de desigualdad: la edad, el género y el país de procedencia.

### Acciones emprendidas

La experiencia se conforma de cuatro programas:  
1. Plan para impulsar la incorporación de mujeres en el mercado de trabajo cuyo objetivo es facilitar el acceso al empleo de mujeres solas con cargas familiares en actividades vinculadas a los servicios de proximidad en la comunidad. Se incide en la cualificación profesional mediante formación y práctica laboral, sensibilización del sector público local para favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral, potenciación de los sectores de actividad emergentes que den respuesta a nuevas demandas sociales y que permitan aprovechar la experiencia de mujeres en el

### Objetivos generales y específicos

Objetivo general:  
Implementar programas específicos que respondan a las necesidades concretas de grupos que presentan especiales dificultades para acceder y/o mantenerse en el mercado de trabajo (mujeres, jóvenes, parados mayores de 45 años e inmigrantes), en diferentes municipios de la provincia de Barcelona.  
Objetivos específicos:  
-Elaborar guías metodológicas para la intervención en los cuatro colectivos de personas.  
-Elaborar un manual de procedimiento que recoja los

mercado no retributivo.

2. Programa de transición del ámbito educativo al laboral "cata de oficios" que ofrece a los jóvenes un programa de orientación-formación para el empleo basado en el conocimiento y aprendizaje inicial y práctico de varios oficios. En este sentido, se persigue el desarrollo de las actitudes y capacidades para una correcta elección profesional y para el adecuado desarrollo del empleo seleccionado, aprendizaje inicial práctico, visitas a empresas para contrastar los aprendizajes y apoyo a la inserción laboral.

3. Proyecto de inserción laboral de personas mayores de 45 años: que centra su misión en la consecución de participación activa por parte de las empresas del territorio para prevenir el paro de larga duración. Los contenidos de este programa son el encuadre ocupacional de los participantes (informática, técnicas de búsqueda y selección de puestos de trabajo), planes de acogida en la empresa y detección de necesidades de personal en las empresas (análisis de puestos de trabajo a cubrir, proceso de adaptación y selección de la vacante y propuesta de contratación como mecanismo de integración en la empresa).

4. Plan de acogida e inserción de inmigrantes: ideado para facilitar la inclusión social y laboral de personas desempleadas procedentes de países no comunitarios mediante la realización de un diagnóstico de la empleabilidad y negociación del itinerario de inserción, la cualificación profesional en dos ámbitos (alfabetización y aprendizaje de un oficio), el acompañamiento en la búsqueda de empleo y la sensibilización del entorno.

Paralelamente a las acciones emprendidas de cada uno de los cuatro programas se ha elaborado un Manual de Procedimiento que contiene protocolos de actuación, instrumentos de seguimiento y evaluación, sistema de identificación y recogida de buenas prácticas.

mecanismos, instrumentos y protocolos de actuación para favorecer la coordinación entre los equipos técnicos locales, y la captación, selección, derivación y retorno de los usuarios desde los diferentes programas específicos a las actuaciones que conforman el modelo de intervención general de los servicios locales de empleo.

-Garantizar la transferencia del proyecto al resto de municipios de la provincia a través de la selección de buenas prácticas.

### Elementos de Innovación y Participación

La innovación de esta experiencia se refiere a los procedimientos utilizados para llevarla a cabo. Pues, este proyecto supone una coordinación y trabajo conjunto de un gran número de entidades y organismos de naturaleza diversa.

En relación con la participación, en el diseño del proyecto el mecanismo de participación se basó principalmente en grupos de discusión diferenciados por colectivos. Por otro lado, en la fase de ejecución se realizaron sesiones de seguimiento y evaluación basadas en el intercambio de experiencias y el análisis de los indicadores elaborados ad hoc, y encuestas a los participantes y técnicos que participaron en el proyecto.

### Estrategia, Efectividad e Impacto

La estrategia de este programa recae en el hecho de constituirse en un instrumento metodológico -a modo de guías- y ejecutivo -programas específicos- que pretende adecuar las soluciones a las necesidades y características de cada uno de los colectivos en situación y/o riesgo de exclusión.

Se ha contactado con 2.344 personas para participar en el proyecto, realizado 717 entrevistas ocupacionales y finalmente han participado en el programa 361 personas. Al final del proyecto se habían producido 106 inserciones y 87 incorporaciones/derivaciones a la formación.

Los objetivos fijados inicialmente han sido alcanzados de forma satisfactoria. Además, a partir de esta práctica se ha abierto la posibilidad de crear grupos de trabajo municipales de intercambio de experiencias para profundizar en el desarrollo de metodología destinadas a favorecer la inserción de estos colectivos, la posibilidad de ofrecer acciones formativas a los técnicos municipales y finalmente, la posibilidad de realizar acciones de sensibilización del tejido empresarial local destinadas a incidir en la importancia de la conciliación entre vida familiar y vida laboral.

La implementación del proyecto ha manifestado una positiva capacidad de adaptación que ha permitido redefinir, suspender y/o incorporar nuevas acciones para conseguir la efectividad deseada. Así, el proyecto incorporaba una primera fase de prueba desarrollada en cuatro municipios. En esta fase se trabajó de forma muy directa con los técnicos municipales con el fin de poder detectar la necesidad de adaptación y/o modificación del diseño inicial. Además, los municipios que implementarios en primer lugar el proyecto asesoraban de forma periódica al resto de municipios en las fases posteriores.

### Transversalidad

El programa supone la puesta en marcha de un trabajo en red extraordinario implicándose a entidades y organismos públicos como privados. Concretamente, han colaborado en el proyecto 443 empresas, 46 organizaciones y 46 servicios municipales. diferentes administraciones territoriales que participaban directa y/o indirectamente en la ejecución del proyecto (entidades locales, Diputación de Barcelona y Departamento de Trabajo de la Generalitat -Oficinas de Empleo-)

## Fundamento y pluralismo

La práctica nace a partir de la realización de un diagnóstico previo por parte de la Diputación de Barcelona y por parte de una consultoría externa. Dicho diagnóstico incidía en los diferentes valores que se desprendían de los indicadores de análisis del mercado de trabajo por tramos de edad, género y país de procedencia, los diferentes municipios que por su problemática eran susceptibles de participar en el proyecto y, finalmente, la experiencia de las diferentes entidades locales en trabajo con este tipo de colectivos.

La experiencia contiene varias fuentes de financiación por lo que su duración en el tiempo queda asegurada.

El diseño del proyecto contiene un sistema de evaluación y seguimiento centrado en la ejecución de los diferentes programas así como en los resultados e impacto de los mismos. En ambos casos los indicadores utilizados han sido cuantitativos y cualitativos. Adicionalmente, los técnicos municipales encargados de la ejecución, el personal de la Diputación de Barcelona y la consultoría externa se reúnen periódicamente para efectuar el seguimiento y la evaluación del proyecto.

**Pluralismo:**

Los cuatro programas que conforman el proyecto contienen acciones personalizadas que denotan una consideración de la diversidad de intereses existente.

## Replicabilidad

La experiencia ha sido difundida mediante la publicación de artículos en prensa local.

Sin embargo, uno de los indicadores más incidentes para asegurar la replicabilidad es la sistematización de la información relativa al proyecto. En este sentido, el proyecto Experimenta incide en este aspecto con un repertorio extenso de información disponible (publicación de las metodologías de acción, el Manual de Procedimiento, un total de 18 memorias de actividad, una memoria final del proyecto, resumen de los principales resultados, un dossier de fotografías de los participantes, un dossier de prensa, etc.), con un nivel de accesibilidad diferente en función del uso de cada documento.

Por otro lado, la experiencia tiene un elevado grado de exportación a todos aquellos ámbitos municipales interesados en el fomento del empleo de colectivos con dificultades de acceso al mercado de trabajo. Paralelamente, la metodología utilizada podría ser exportada a otros ámbitos de actuación.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Inserción laboral de colectivos desfavorecidos

### Tipo de ente impulsor

Otro

### Ente impulsor

INLACODE, S.L

### Datos de contacto

Antonio Vargas Luna  
C/ Fernán Caballero, 5 41410  
Carmona (Sevilla)  
Tel.: 95 419 17 40  
inlacode@terra.es

### Ámbitos temático de actuación

- Económico**    **Formativo**    **Relacional**    **Político**  
 **Laboral**    **Sociosanitario**    **Vivienda**    **Espacial**

### Colectivos destinatarios

Personas con trastornos mentales  
severos

### Ámbito territorial de actuación:

Comarcal

Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

La práctica nace dentro del Programa de Salud Mental desarrollado por la Asociación de amigos y familiares de enfermos mentales "San Juan Grande" y que engloba a su vez cuatro programas. Uno de ellos consiste en dar respuesta a las fuertes repercusiones económicas, sociales, familiares y personales que suponía estar excluido del mercado laboral por padecer un trastorno mental severo. Así, esta práctica pretende impulsar y hacer efectiva la inserción laboral de un colectivo excluido del mercado laboral a partir de una empresa sin ánimo de lucro.

### Acciones emprendidas

INLACODE, S.L posee varias actividades económicas en las que se inserta laboralmente al colectivo beneficiario. Concretamente las actividades son:  
-Gestión y desarrollo de un bar de bebidas saludables, un restaurante, un servicio de catering y una brasería argentina.  
-Gestión y desarrollo de una tienda de decoración y regalos.  
-Producción y venta de productos de una huerta ecológica.

### Objetivos generales y específicos

Objetivo general:  
-Facilitar la integración laboral de colectivos desfavorecidos, especialmente de personas con trastornos mentales severos.  
Objetivos específicos:  
-Desarrollar actividades ocupacionales y de formación que favorezcan sus competencias.  
-Insertar a este colectivo en actividades productivas normalizadas dentro del mercado laboral.  
-Propiciar la autonomía e independencia perdida por la enfermedad padecida, así como sus habilidades sociales.  
-Propiciar la autoestima y satisfacción al sentirse útil para la comunidad.  
-Aportar a este colectivo elementos sociales, personales y

económicos que permitan salir de la marginalidad.

### Elementos de Innovación y Participación

Es una experiencia surgida desde la comunidad y con la comunidad, la cual cosa ha repercutido de manera muy decisiva en el éxito de la misma. Así mismo, este programa supone una respuesta a la marginalidad sufrida por un colectivo específico desde el mundo empresarial.

En cuanto a la participación, a lo largo del proceso se garantiza una total accesibilidad a la organización para participar e implicarse en la medida de lo necesario.

### Estrategia, Efectividad e Impacto

El programa aborda la problemática de las personas con trastornos mentales severos desde una perspectiva estructural mediante la cual se pretende combatir la situación de marginalidad sufrida por las personas con trastornos mentales severos no únicamente desde el ámbito sanitario sino desde el conjunto de ámbitos que inciden en ella. Además, se combate su situación de marginalidad mediante la capacitación y formación de las personas enfermas con el fin de que conseguir su autonomía e independencia.

Entre los resultados se destacan.

-Integración laboral de 30 personas con trastornos mentales severos.

-Mejora de las relaciones sociales entre y de los pacientes.

-Mejora de las relaciones familiares a partir de la reducción de la dependencia económica y afectiva de los pacientes en relación a sus familiares.

-Adquisición de interdependencia y autonomía personal.

-Implicación en la comunidad de los pacientes y de la comunidad con la problemática abordada.

Los objetivos fijados inicialmente han sido alcanzados satisfactoriamente. Incluso, el éxito del programa ha supuesto la exportación de la experiencia a la Comunidad de Madrid.

### Transversalidad

La propia experiencia es un ejemplo claro de trabajo en red ya que a lo largo del proceso participan entidades e instituciones de características diversas (empresa sin ánimo de lucro, asociaciones, administración pública, etc.).

### Fundamento y pluralismo

La práctica nace tras la realización de un diagnóstico de necesidades por parte de Cáritas Diocesana de Sevilla, el voluntariado de Cáritas parroquial de Santa María de Carmona y el equipo de Salud-Mental del Distrito Macarena-Carmona.

El diseño de la experiencia contempla un sistema de evaluación continua y conjunta entre los técnicos de la empresa y los profesionales del centro de salud mental. La evaluación se realiza bajo criterios específicos y adecuados a las características de cada una de las actividades realizadas.

El pluralismo debe ser considerado un valor añadido a esta experiencia. El instrumento central del programa otorga a los/las beneficiarias un alto grado de decisión de manera que implícitamente se consideraría la diversidad de intereses existentes.

Además, entre los entes participantes del programa también parecen considerarse sus intereses particulares, algo demostrado en los modificaciones realizadas.

### Replicabilidad

El proyecto ha sido difundido en prensa escrita, tanto en periódicos provinciales y regionales como en revistas científicas. También ha sido tratada en diversas cadenas de televisión.

La información del proyecto es sistematizada mediante memorias anuales que son públicas y difundidas de forma general. Por otra parte, se han elaborado y difundido diferentes documentos informativos.

La capacidad de exportación es muy elevada tanto a otros lugares, como está sucediendo en la actualidad, así como a otros colectivos y personas en riesgo y/o situación de exclusión.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Programa de vivienda de integración social (VIS)

### Tipo de ente impulsor

Administración Pública

### Ente impulsor

Servicio de Vivienda del Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda, e Instituto Navarro de Bienestar Social del Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud del Gobierno Navarro

### Datos de contacto

Juan Miguel Izquieta Etulain  
Instituto Navarro de Bienestar Social  
C/ González Tablas, s/n 31003  
Pamplona  
Tel.: 948 42 69 93  
iizquiee@cfnavarra.es

### Ámbitos temático de actuación

- Económico     Formativo     Relacional     Político  
 Laboral     Sociosanitario     Vivienda     Espacial

### Colectivos destinatarios

Personas que se encuentran en situación de exclusión social y han participado o participan en Programas de Incorporación Social y en las que las carencias de vivienda les conduce a la situación de exclusión y desarraigo.

### Ámbito territorial de actuación:

Autonómico

Rural y Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

En Navarra, el proceso de exclusión en el acceso a la vivienda afecta a 3.800 familias, lo que supone el 2,3% de los hogares de nuestra Comunidad.

El acceso a una vivienda digna es un derecho recogido en la declaración de Derechos Humanos y en la Constitución Española. La Administración es responsable de garantizar este derecho. El hecho de residir en una vivienda digna es un factor determinante para prevenir la exclusión social y para garantizar un proceso pleno de integración social. Los grupos con rentas bajas no tienen posibilidad de acceder "normalmente" a vivienda, por lo que las Administraciones deben "inventar" sistemas para facilitar vivienda digna para todos.

### Acciones emprendidas

- Establecimiento de convenio entre el Departamento de Vivienda, Departamento de Bienestar Social y Entidades de Iniciativa Social.
- Adquisición de vivienda usada por personas que participen en programas de integración social.
- Trabajo de las Entidades de Iniciativa Social: seguimiento, ejecución,...
- Evaluación de las acciones.

### Objetivos generales y específicos

Objetivos generales:

- Prevenir y tratar de evitar mediante el acceso a una vivienda en propiedad por un lado la movilidad excesiva potenciando el asentamiento de la población en el territorio, por otro lado, los problemas de soledad y abandono potenciando la integración familiar en el entorno.
- Evitar que se den circunstancias extremas de deshaucio, degradación social o desvinculación con el entorno

fomentando la implicación de los moradores tanto en el entorno social como en el mantenimiento de su propia vivienda.

Objetivos específicos:

- Evitar la movilidad excesiva con riesgo de desarraigo.
- Evitar los problemas de soledad o abandono.
- Evitar que se den circunstancias extremas de desahucio, degradación social o desvinculación con el entorno social.
- Potenciar el asentamiento de la población en el territorio.
- Potenciar la integración familiar en el entorno.
- Potenciar a los moradores en el entorno social y en el mantenimiento de su vivienda.

### Elementos de Innovación y Participación

1. El programa VIS supone una actuación innovadora, que ha conseguido la progresiva inclusión de múltiples unidades familiares en situación de exclusión o riesgo de estarlo, al tiempo que ha evitado asentamientos incontrolados, chabolismo,...

Además, tiene repercusiones en el área urbanística, social, relacional,...

En cuanto a la participación, El diagnóstico se realizó mediante reuniones y grupos de discusión y la evaluación organizando grupos de discusión.

### Estrategia, Efectividad e Impacto

Abarcándose tres de los ámbitos (vivienda, relacional y espacial) más incidentes en las situaciones o riesgos de exclusión social por falta de una vivienda, el programa VIS demuestra una visión estructural que aporta un carácter estratégico importante. Además, a la luz de los resultados obtenidos VIS muestra un alto índice de efectividad e impacto. Pues, en primer lugar, se ha facilitado vivienda digna a un colectivo que de otro modo nunca podría haber accedido a una vivienda en propiedad, dado que no cumplen ni los requisitos básicos para facilitar VPO. En segundo lugar, se ha evitado la movilidad geográfica de muchas familias que se han radicado en un lugar concreto que cuidan y valoran por ser suyo. En tercer lugar, y reafirmando la importancia de la vivienda como elemento de integración y de estabilidad, la adquisición de las viviendas han propiciado cambios positivos en otros ámbitos (escolares, laborales, relacionales, etc).

Cuantitativamente, más de 800 personas se han beneficiado del VIS y acceder, por lo tanto, a la compra de una vivienda.

### Transversalidad

El programa se asienta en la coordinación entre dos departamentos del Gobierno de la Comunidad Foral de Navarra (Departamento de Vivienda y Departamento de Bienestar Social). Así mismo supone la colaboración con entidades sin ánimo de lucro de su entorno.

### Fundamento y pluralismo

Esta experiencia es un ejemplo emblemático de buena fundamentación. Pues, el programa VIS se inscribe en el Plan de lucha contra la Exclusión Social en Navarra 1998-2005 como recurso para luchar contra la exclusión social. La normativa específica se fundamenta en el Plan de Vivienda de Navarra y más concretamente en el D.F. 287/1998, de 28 de septiembre.

Se planteó a partir de las necesidades detectadas en el estudio que fundamenta el Plan de lucha contra la Exclusión Social 1998-2005 realizado por el Gobierno de Navarra –Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud-.

En el año 2000, a través de una beca de formación se evaluó el Programa de Vivienda de Integración Social. Los aspectos analizados fueron los siguientes:

- Antecedentes de la puesta en marcha del programa.
- A quién se dirige: aspectos económicos, laborales, educativos, de alojamiento, sanitario, relacional.
- Cómo se lleva a cabo.
- Algunos resultados: tipo de hogares que acceden al programa, presencia de grupos étnicos, dónde viven las personas, cómo son las viviendas adquiridas.
- Valoraciones: de las Entidades de Iniciativa Social, de los Servicios Sociales de Base, de los participantes en el programa.

### Replicabilidad

Se ha realizado una publicación del VIS y organizado conferencias.

Se sistematiza la información con una base de datos y se realizan memorias anuales e informes de las actuaciones realizadas. Por último destacar que es un programa fácilmente exportable a contextos de exclusión social siempre que exista coordinación entre Administración e Entidades de Iniciativa Social. Además, el programa podría ser replicable a otras áreas temáticas (salud, mujer, trabajo).

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

Pla Joves a la feina: Ocupació a Mida

### Tipo de ente impulsor

Administración Pública

### Ente impulsor

Departamento de Desarrollo Local del Ayuntamiento de Sabadell

### Datos de contacto

Isabel Compte  
Ctra. de Barcelona, 208 Bis  
08205 Barcelona  
Tel.: 93 745 31 61  
icompte@ajsabadell.es

### Ámbitos temático de actuación

- Económic  Formativo  Relacional  Político  
 Laboral  Sociosanitario  Vivienda  Espacial

### Colectivos destinatarios

Jóvenes de 16 a 20 años que pueden presentar: a) desmotivación ante las ofertas formativas actuales y que no responden a sus necesidades, b) falta de hábitos para acceder a circuitos normalizados para iniciar búsqueda de empleo y, c) inadaptación y marginalidad en el mundo laboral.

### Ámbito territorial de actuación:

Local

Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

Se pretende dar respuesta específica a los jóvenes que pasan la mayor parte de su tiempo en la calle (no estudian ni trabajan) y que no manifiestan tampoco una voluntad activa de entrar en el mercado laboral. Además se da respuesta a las quejas de las asociaciones vecinales respecto a los déficits de recursos lúdicos para los jóvenes favoreciendo también la coordinación entre los diferentes departamentos municipales y entidades culturales y vecinales del municipio.

### Acciones emprendidas

1. Creación en una zona determinada del municipio de un espacio físico que sea punto de encuentro de algunos jóvenes del barrio y que permita desarrollar actividades de tipo cultural y lúdicas, mediante las cuales el tutor dinamizador tome contacto con los jóvenes que están en la calle. Las actividades son libres y decididas de manera participativa por los jóvenes interesados. La asistencia no es obligatoria.
2. Mediante la participación en las actividades, se pretende conocer cada vez más y mejor a los jóvenes que participan y establecer vínculos de confianza para poder después

### Objetivos generales y específicos

- Crear una plataforma de detección y motivación en el propio territorio con la colaboración de las entidades del barrio y de los profesionales municipales que actúan en el territorio.
- Plantear acciones flexibles y adaptadas que respondan a las necesidades reales de los jóvenes y que permitan reconducir los procesos educativos individuales de los jóvenes para su crecimiento personal.
- Dotar de contenido técnico y tutorial cada una de las acciones a realizar para que sean operativas en sí mismas y en el conjunto del proyecto.
- Establecer un proceso de coordinación interna que facilite

abordar conjuntamente la problemática del trabajo, de manera natural, a partir de las preocupaciones de cada joven.

3. En este punto se introduce el que será el tutor, y en base a las preferencias y expectativas de cada joven, se les ofrece la posibilidad de hacer estancias en empresas en los sectores que les resulten más atractivos, y si lo desean, de mejorar su formación profesional. Este tutor realiza una función de acompañamiento y de seguimiento en todo el proceso de integración laboral y tiene contactos regulares con otros profesionales de referencia del joven, con su familia y con los técnicos de la empresa donde está realizando su estancia. Durante la estancia en la empresa los jóvenes reciben una beca en concepto de desplazamientos.

4. La flexibilidad y adaptabilidad de las soluciones ofrecidas a los diferentes jóvenes han sido posibles gracias al establecimiento de formas de seguimiento y evaluación menos rígidas que las que se aplican en general en los procesos de orientación e inserción.

los seguimientos individuales, así como las coordinaciones externas oportunas para el buen funcionamiento del proyecto.

- Ofrecer plataformas alternativas a las existentes de motivación y orientación laboral que permitan iniciar las acciones propuestas aunque de contenido lúdico y que ayuden a evitar la consolidación de procesos marginales que los alejen de la inserción sociolaboral.
- Ofrecer la posibilidad a los jóvenes de experiencias laborales adaptadas que posibiliten la consolidación de hábitos que acompañen, motiven y orienten al/la joven hacia la inserción laboral a corto plazo.

### Elementos de Innovación y Participación

Los argumentos aportados para catalogar esta experiencia como innovadora son diversos. En primer lugar por suponer un retorno a una acción de ámbito local, barrio por barrio, después de una etapa en la que las políticas de fomento de empleo se han centrado en la concentración de recursos en grandes equipamientos municipales. En segundo lugar por la voluntad explícita de ir a buscar a los jóvenes en sus propios territorios en lugar de esperar que se presenten como usuarios de los servicios municipales. En tercer lugar, por promover el paso directo de "la calle a la empresa" sin que tenga que volver a pasar por un espacio formativo (el cual, de entrada lo rechaza). Y finalmente, y no por ello menos importante, porque los contenidos lúdicos están reconocidos, revalorizados e integrados dentro de la perspectiva de las políticas de fomento de empleo, al menos para un colectivo como éste.

En cuanto a la participación, se han constituido grupos de trabajo para realizar la evaluación continua del proyecto. Están formados por los departamentos municipales colaboradores así como por las entidades del distrito que de forma más o menos activa han participado. Estos grupos de trabajo se han reunido durante el diagnóstico y puesta en marcha del proyecto, durante la implementación y durante la evaluación.

Además, la gran flexibilidad del itinerario de inserción propuesto a los jóvenes atribuye a éstos la decisión final de su propio proceso de inserción. La acción no prejuzga, por ejemplo, que todos los jóvenes deban seguir el mismo camino y el mismo ritmo. Sólo si el joven lo desea, se le facilita un contacto directo en una empresa del sector que más le interese, sabiendo que esta estancia en la empresa puede desembocar o no en una inserción efectiva.

### Estrategia, Efectividad e Impacto

Destaca como elemento estratégico la flexibilidad comentada con anterioridad pues el hecho de que sean los propios usuarios los que deciden, en última instancia, su propio proceso de inserción supone una responsabilización de los jóvenes en relación a sus actos y procesos. Esto se constituye en un instrumento de formación y adquisición del conjunto de habilidades personales y sociales necesarias para unas personas que se encuentran en un momento crucial de sus vidas.

Pues, de forma paralela a la estancia en empresas, los/las jóvenes han podido continuar participando en las actividades lúdicas programas por las tardes, mediante las cuales se ha creado un espacio de encuentro e intercambio de experiencias vividas y de desarrollo de otras competencias sociales que les son transversales a su propio crecimiento personal.

Una de las acciones llevadas a cabo fue la adecuación de un espacio como punto de encuentro y referencia de los/las jóvenes. Desde su apertura, los/las jóvenes han sido los que lo han acondicionado, ordenado los recursos y aportado el material necesario para realizar ciertas actividades. Este espacio se ha ido dotando de recursos lúdicos y didácticos que han permitido organizar actividades que han surgido de la iniciativa propia de los/las jóvenes y entre todos los implicados del programa han desarrollado las actividades participando y haciendo diferentes aportaciones.

Con todo ello la efectividad de la iniciativa es importante dado que ha permitido establecer contacto con jóvenes que tenían una visión muy particular de los circuitos de búsqueda de empleo y que para este tema sólo se movían por su barrio.

Cuantitativamente, se contactó con 70 jóvenes de los cuales 41 participaron en el proyecto. De éstos 26 hicieron estancia en empresa y el resto fueron derivados a los recursos más adecuados para cada caso (formación ocupacional, bolsa de trabajo, etc). Finalmente es importante destacar que esta iniciativa ha contribuido en la implicación del mundo empresarial en la lucha contra un tipo de exclusión social importante en nuestro país.

### Transversalidad

En el programa están implicados un total de cinco departamentos del Ayuntamiento de Sabadell (Servicios Sociales, Juventud, Relaciones Ciudadanas, Vía Pública y Deportes) así como otras entidades del municipio (IES de referencia de los distritos del municipio, Asociaciones de vecinos, asociaciones de comerciantes, el Centro Metalúrgico, y otras entidades participativas en los plenos de Distritos de barrio donde se implementa).

Además, la dinámica del propio proyecto comporta el contacto y colaboración con un conjunto de empresas (25) que acogen a los/las jóvenes.

### Fundamento y pluralismo

El proyecto se inicia con la detección de jóvenes y redefinición de diagnóstico de la problemática fruto de la detección, por parte de los plenos de distrito de cada barrio, de la problemática y dificultad de intervención de ciertos jóvenes.

Por otra parte, el diseño del programa contempla un mecanismo de evaluación continuada que se realiza a través de un sistema de protocolos de recogida de datos (hoja de reuniones, ficha de descripción y evaluación de actividades, ficha de usuarios, ficha de empresa, seguimiento de estadas...)

Puesto que se realiza un tratamiento individualizado de cada caso y el diseño del programa se basa en la flexibilidad a la hora de planificar las acciones y recursos destinados, el cumplimiento del criterio de pluralismo está garantizado.

### Replicabilidad

Los elementos de difusión de esta experiencia son muy importantes y abarcan tanto la prensa local y autonómica como audiovisuales mediante un reportaje televisado en Canal 50 (TV local). Además, la experiencia ha sido seleccionada por la Xarxa de Bones Pràctiques promovida por la Diputación de Barcelona. En esta misma dirección el proyecto también está difundido a través de web del Pacte Industrial RMB en la sección de Bones Pràctiques; y de la web de la red transnacional de ACTE.

Por otro lado, se aporta una mayor potencialidad de exportación mediante una relevante sistematización de la información. Pues, del proyecto desarrollado en cada distrito hay una memoria que sigue las directrices de la entidad que ha cofinanciado el proyecto, y una memoria resumen que se ha entregado a todas las entidades del distrito y profesionales municipales participantes en los grupos de trabajo.

Por último, es un programa con un potencial de exportación elevado ya que existen muchas ciudades con las mismas características y servicios y que se pueden encontrar con problemáticas y demandas parecidas a las existentes en Sabadell.

## DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

### Título de la práctica

El barrio, espacio de convivencia

### Tipo de ente impulsor

Otro

### Ente impulsor

Federación de Asociaciones de Vecinos y Vecinas de Barcelona

### Datos de contacto

Pep Martí Masferrer  
C/ Obradors, 6-8 Bajos 08002  
Barcelona  
Tel.: 93 412 76 00  
favb@lafavb.com

### Ámbitos temático de actuación

- Económic  Formativo  Relacional  Político  
 Laboral  Sociosanitario  Vivienda  Espacial

### Colectivos destinatarios

Población autóctona y, de manera especial, los integrantes de las asociaciones de vecinos con la intención de abordar el tema de la convivencia en general y en particular por lo que ésta afecta a los inmigrantes.

### Ámbito territorial de actuación:

Local

Urbano

## VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

### Problema abordado

Básicamente el problema de la convivencia en los barrios a partir de la elaboración de diagnósticos del mismo y de propuestas para que las AAVV y otras asociaciones trabajen en red en la prevención de conflictos de convivencia. Por otra parte, se parte de la convicción que las AAVV actúan por percepción de los problemas del barrio. Es este sentido la función de organización de segundo grado de la Federación conlleva que las AAVV dispongan de indicadores de calidad de vida y de necesidades de la población, para complementar su visión y mejorar su conocimiento del entorno.

### Acciones emprendidas

- Búsqueda, selección y elaboración de indicadores de calidad de vida del barrio (a veces, zona estadística que no coincide plenamente con el ámbito barrio).
- Realización de entrevistas a dirigentes vecinales y de otras asociaciones, entre ellas todas las AMPAS
- Encuesta a estudiantes de ESO
- Elaboración de dibujos sobre la situación del barrio por parte de escolares de primaria.
- Elaboración de un diagnóstico global del barrio.
- Exposición de dibujos infantiles, presentación diagnóstico y discusión para elaborar el documento definitivo.

### Objetivos generales y específicos

- Que las organizaciones que trabajan en el territorio dispongan de información objetiva respecto a la realidad de su barrio. Se les entregan 150 indicadores comentados. Ello, conjuntamente con los distintos debates en grupos y contrastando la información elaborada, incide en:
- Evitar y/o contrarrestar la elaboración de discursos sobre la base de rumores. Lo cual, en el tema de la convivencia, resulta muy peligroso.
- Ofrecer paralelamente una gran variedad de causas para canalizar la energía o la rebeldía de los vecinos

-Creación de una red de asociaciones para continuar el trabajo en el barrio.

### Elementos de Innovación y Participación

En el programa la FAVB adopta un rol innovador facilitando diagnósticos de los barrios y mejorando la información sobre la cual diseñar sus estrategias de acción. Así, la FAVB ha pasado de representar intereses comunes a facilitar soporte directo a las asociaciones de vecinos de los barrios, sin olvidar la primera función descrita. Por lo tanto se trata de una dinámica anticipativa ya que por otra parte, se incorpora el debate con estudiantes de ESO y elaboración de dibujos por parte de escolares de primaria. Por otro lado, se establecen diferentes mecanismos de participación: Grupos de discusión en diseño ya partir de obtener el diagnóstico; Encuestas y debates en institutos; Encuentros y debates en escuelas de primaria; Exposición de dibujos y debate sobre la situación del barrio abierto a toda la población; Intervención durante todo el proceso, de organizaciones sociales del barrio.

### Estrategia, Efectividad e Impacto

Se realizan estudios a través de los cuales planificar acciones. Las acciones están encaminadas a aumentar el conocimiento del entorno, sensibilizar a la población y fomentar el trabajo en red.

La metodología prevista ya incluía la adaptación del proceso en función de la realidad concreta de cada barrio.

Resultados:

-Incorporación de nuevos actores en el proceso y para ejercer compromiso con la sociedad.

-Obtención de la opinión de los adolescentes respecto la inmigración y la convivencia (no siempre con resultados optimistas respecto el futuro a corto y largo plazo).

-La sensibilización en términos de civismo que exponen los dibujos infantiles. Estos dibujos serán expuestos en distintas acciones de las AAVV (encuentros, fiestas, como elemento de sensibilización de la población adulta y adolescente).

-La participación de distintas organizaciones de primer y segundo grado.

-La incorporación de la población inmigrada en una segunda fase, mediante el trabajo en red.

### Transversalidad

La coordinadora de asociaciones de vecinos fue una de las que impulsó la experiencia.

Este programa supone un trabajo en red amplio y destacable con el conjunto de agentes presentes en el barrio (asociaciones, escuelas, equipamientos municipales, etc), junto a las entidades participantes.

### Fundamento y pluralismo

Se realizó un diagnóstico previo por parte de la propia entidad impulsora.

Se realiza evaluación durante todo el proceso, desde el diseño hasta la presentación pública, mediante el seguimiento directo a partir de indicadores previos. El proceso de evaluación lo han llevado a cabo el equipo de trabajo de la FAVB y de las organizaciones que lo apoyan. Han intervenido asimismo, responsables de servicios sociales municipales.

### Replicabilidad

Se sistematiza la información mediante una base de datos con todos los indicadores de calidad de vida que se haya expuesta en la página web de la federación. Además se realizan memorias que se entregan a las entidades implicadas y son accesibles para el público en general.

Es una práctica ya exportada de otros barrios de la ciudad y está previsto implantarla próximamente en otro, pese a la reducida difusión del proyecto.