

**PROGRAMA MARCO DE INSERCIÓN SOCIAL Y
LABORAL**

**CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN
AYUNTAMIENTO DE VALENCIA**

junio 2008

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| 1.- Fundamentación y punto de partida | 3 |
| 2.- Marco jurídico y competencial..... | 6 |
| 3.- Marco conceptual..... | 9 |
| 4.- Principios de actuación..... | 12 |
| 5.- Objetivos..... | 15 |
| 5.1 Objetivos específicos | 16 |
| 1.- Área de inserción social | 16 |
| 2.- Área de inserción laboral | 17 |
| 3.- Área de acceso a la vivienda | 19 |
| 6.- Recursos humanos..... | 21 |
| 7.- Evaluación..... | 22 |
| | |
| ANEXOS..... | 24 |
| I – Metodología..... | 25 |
| II – Memoria..... | 29 |

1. FUNDAMENTACIÓN Y PUNTO DE PARTIDA

La Concejalía de Bienestar Social e Integración tiene entre sus objetivos la necesidad de proporcionar una respuesta adecuada a las situaciones de exclusión o riesgo de exclusión social que se puedan dar en nuestra ciudad.

Valencia no es ajena a los procesos de cambio social que se están produciendo en las ciudades europeas de nuestro entorno. Están ocurriendo importantes transformaciones que, mientras significan un gran aumento de la calidad de vida para amplias capas de la población, pueden suponer también en cambio nuevos desequilibrios, nuevas formas de desigualdad que van más allá de los ingresos, y se consolidan como determinantes de la exclusión social, política, económica y laboral que padecen ciertos colectivos y personas.

Más allá de la cuantificación de la pobreza, lo significativo es el cambio de su fisonomía, lo que ha hecho tomar relevancia al nuevo concepto de exclusión. Este concepto supera la visión economicista y exclusivamente material, e introduce un carácter multidimensional en la raíz del fenómeno y en sus dimensiones externas. Así, hay que destacar que, entre los residentes en la ciudad de Valencia, la mayor o menor carencia de dinero, comúnmente va acompañada por otros problemas o carencias, que suelen darse de acuerdo a la ubicación que cada persona tenga en las líneas-ejes que forman no sólo el grado de pobreza, sino también la edad, el sexo, el nivel cultural, la situación ocupacional, la situación geográfica del barrio en que se vive, u otras.

Estas situaciones están detectadas fundamentalmente, en los grupos de población de personas mayores, mujeres solas con hijos a su cargo, inmigrantes y personas con dificultad de acceso a la vivienda. Diagnosticadas sus causas desde la experiencia de los profesionales de los servicios sociales municipales, y desde la convicción de que la exclusión no es algo inevitable, lo que nos indica esta información es que hay que tener en cuenta ambos criterios, el de pobreza económica y el más complejo de exclusión social, a la hora de formular el Programa. Por ello, debemos incluir intervenciones que proporcionen cobertura y una cierta garantía de rentas pero, del mismo modo, desarrollar contenidos desde la actuación municipal relacionados con otros

ámbitos, como la ocupación, el empleo, la adquisición de hábitos de comportamiento social y convivencia, la vivienda, etc.

En este sentido, además de dar respuesta a los nuevos retos planteados, lo que el Programa Marco de Inserción Social y Laboral pretende es aportar un marco común y coherente al conjunto de intervenciones para la inserción que ya se están llevando a cabo desde la Sección de Programas de Inserción social y laboral, así como proporcionar un contexto de referencia teórica para el desarrollo de los programas específicos que se acometan partiendo de los objetivos específicos que se detallarán posteriormente.

Desde otras Secciones, obviamente, también se están desarrollando acciones de inserción. Así, desde la Sección de Menor, de Mujer, de Programas Generales, Gestión de Programas y Centros, la de Personas Mayores, etc., se realizan acciones y se desarrollan servicios que tienen un objetivo claramente de inserción. Dado que estas intervenciones no constituyen compartimentos estancos, y necesariamente están interrelacionadas entre sí, es necesario arbitrar unas estrategias específicas de coordinación entre todas ellas y con el Programa Marco de Inserción Social y Laboral.

Centrándonos en este programa básicamente se pretende la intervención con personas o familias en situación de exclusión o riesgo de exclusión social, que por sus numerosas carencias, no tienen la oportunidad de acceder a los sistemas de normalización social establecidos. El programa marco dará cobertura integral a estas situaciones en el ámbito territorial de la ciudad de Valencia, desglosándose operativamente en tres ámbitos sectoriales de intervención, según las necesidades de la población destinataria.

- a) Intervenciones para la **inserción social** con objeto de procurar la subsistencia económica, la habilitación profesional, el desarrollo personal y la integración social de las personas o grupos en situación o riesgo de exclusión. Implicando el refuerzo de la acción de los diferentes sistemas generales de protección: reforzaremos por tanto la intervención que se realice desde el área de servicios sociales, pero también desde

el área educativa, desde el área sanitaria, etc., para atender las necesidades más básicas de normalización, como condición previa a la inserción.

- b) Intervenciones para la **inserción laboral** por medio de tutorías, acompañamientos y seguimientos individualizados, con objeto de reforzar las capacidades de estas personas, disminuir sus obstáculos personales y del entorno, y favorecer su autonomía, dotándolas de los recursos necesarios para acceder al mercado de trabajo. En todo caso, habrá que implicarse en acciones complejas o integrales (más allá de la formación o la búsqueda del empleo), de modo que los indicadores de evaluación de las intervenciones se amplíen a otras cuestiones que no sean tan sólo el haber conseguido o no trabajo.

- c) Intervenciones en **materia de vivienda** con objeto de lograr un conjunto de posibilidades, iniciativas y acciones coordinadas y concertadas para facilitar el acceso a una vivienda digna de aquellas familias con un importante número de carencias que, de ordinario, no pueden acceder al mercado inmobiliario.

2.- MARCO JURÍDICO Y COMPETENCIAL

En este apartado señalamos sintéticamente la normativa referente al contenido del Programa:

A) Los **Textos legales** de referencia básica como son:

- La **Constitución Española de 1978** (arts. 39.1, 40.1, 47 y 140).
- El **Estatut d'Autonomía de la Comunitat Valenciana** . Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de reforma de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio (arts. 15 y 49.1.24 y 49.1.27).
- La **Ley 7/1985, de 2 de abril Reguladora de las Bases de Régimen Local**, modificada por la Ley 11/1999, de 21 de abril (arts. 25, 26 y 27).
- La **Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales** en el ámbito de la Comunidad Valenciana (arts. 6, 7, 12, 13, 26.2 y 37)

B) Los **Textos legales** con un carácter más específico de los que hemos partido han sido:

- La **Ley 9/2007, de 12 de marzo, de la Generalitat, de Renta Garantizada de Ciudadanía de la Comunitat Valenciana**
- La **Ley 1/2007, de 5 de febrero, de la Generalitat, por la que se regulan las *empresas de inserción*** para fomentar la inclusión social en la Comunitat Valenciana.

C) **Documentos de planificación** como marco de referencia:

- El **IV Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social del Reino de España 2006-2008**. Hay que señalar el objetivo 5º "Fomentar el acceso al empleo": promover la participación en el mercado laboral y luchar contra la pobreza y la exclusión social.
- El **Plan Estratégico de la Comunidad Valenciana para la Inclusión social, 2006-2008** (5 objetivos estratégicos e inclusión entre sus principios de la "garantía de una renta de ciudadanía")

- **El Pacto Valenciano por el Crecimiento y el Empleo 2006 (PAVACE)**, firmado por el gobierno valenciano y las organizaciones sindicales (UGT y CC.OO.) y empresariales (CIERVAL)
- **El Plan Estatal de Vivienda 2005-2008 para favorecer el acceso de los ciudadanos a la vivienda** (Real Decreto 801/2005 de 1 de julio)
- **El Plan de Acceso a la Vivienda de la Comunidad Valenciana 2004-2007)**
- **El Plan de Servicios Sociales para la Inclusión Social, 2006-2010, del Ayuntamiento de Valencia**, y que desarrollamos a continuación al tener una idiosincrasia propia del municipio de Valencia:

Su punto de origen son los Planes Nacionales de Acción para la Inclusión social y como objetivo general mejorar el bienestar de los valencianos/as mediante actuaciones que sirvan para prevenir y reducir en su caso las situaciones de exclusión social, a partir de la implicación corresponsable de la administración local y la sociedad civil, y la propia sensibilización ciudadana.

Desarrolla **cuatro objetivos**, de similar formulación a los de los primeros Planes Nacionales:

1. Fomentar el empleo y el acceso a los recursos para las personas en situación o riesgo de exclusión.
2. Prevenir los riesgos de exclusión.
3. Actuar a favor de los grupos específicos de personas más vulnerables.
4. Movilizar a todos los agentes.

Contiene **seis acciones** específicas cuyo agente responsable es la Sección de Programas Inserción social y laboral, encaminadas a fomentar la inserción de colectivos vulnerables como los del Pueblo Gitano, en especial mujeres gitanas o la promoción del acceso al empleo mediante programas europeos. También recoge actuaciones dirigidas al acceso y mantenimiento de la vivienda, entendida ésta como un factor fundamental para la inclusión social.

- **D)** Finalmente hay que hacer mención a una norma de carácter general que atañe a los servicios sociales y por ende a este programa, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales de las personas físicas. Se trata de la **Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de 1999, de Protección de Datos de Carácter Personal**).

3. MARCO CONCEPTUAL

Partimos del concepto de **inserción** como **proceso organizado** (los itinerarios, las tutorías, el seguimiento, el acompañamiento...) a través del cual la persona o la familia va adquiriendo o recuperando sus carencias o los espacios perdidos (los derechos, las oportunidades vitales) en el proceso de exclusión¹. Y por **exclusión**, no como un estado, sino como un proceso que lleva asociadas unas **tendencias de dualización social** cuyo punto de partida fue la quiebra que se produjo a finales de la década de los setenta en el modelo de integración social basado en el empleo asalariado (aumento del paro y de la precariedad) y en las redes de solidaridad familiar y social. Traduciéndose en la emergencia de nuevas categorías de gentes desvalidas que quedan al margen del sistema de protección social: no dependen del seguro, puesto que no trabajan; no dependen tampoco de la asistencia clásica, ya que son física y psíquicamente capaces de hacerlo.

Desde este punto de partida, la cuestión de la inserción, concretada por ejemplo en el impulso de **rentas mínimas de inserción** en diferentes países, se inscribe como **nueva estrategia** en este marco; es decir, cuando no se puede ya integrar propiamente mediante el trabajo (integración activa), pero tampoco se acepta convertir a estas personas en meras asistidas (integración pasiva). La noción de inserción, pese a algunas ambigüedades (actividades en ocasiones meramente ocupacionales, falta de consideración de las actividades económicas informales, tratamiento excesivamente homogéneo de un fenómeno plural como es la exclusión...), tiene el mérito de plantear como un derecho la participación en la actividad social más allá de la división entre trabajador – no trabajador.

Este planteamiento se refuerza con la conceptualización de Robert Castel², que diferencia tres zonas o territorios de ubicación de las personas en el eje de integración-exclusión social:

¹ Esta es una definición de inserción inspirada en la que se utiliza en el Plan General de Inserción del Principado de Asturias, aprobado en 2001.

² Robert Castel (1997): Las metamorfosis de la cuestión social, Paidós, Buenos Aires.

- a) Zona de integración: en ella se encuentran personas con un trabajo estable y unas sólidas relaciones familiares y sociales.
- b) Zona de vulnerabilidad: es una zona inestable, caracterizada por un trabajo precario o intermitente, y frágiles soportes familiares y sociales. Ocupa un lugar estratégico, ya que o bien amplía la zona de integración o alimenta la zona de exclusión.
- c) Zona de exclusión o marginalidad: se caracteriza por la ausencia de trabajo y el aislamiento social. Esta tercera zona es la que ocupan la mayoría de las personas beneficiarias de rentas mínimas (lo que explica, en parte, los límites de las políticas de inserción).

Según esta concepción, las personas basculan de unas zonas a otras en un proceso en el que tiene un peso importante la relación con el mercado laboral. Las rupturas son compensadas por redes protectoras como la familia, el vecindario, la comunidad... Cuando todos estos mecanismos fallan, las personas y familias se precipitan hacia situaciones, en apariencia, de fuerte irreversibilidad.

La intervención social, según este planteamiento, debe fomentar la inserción social de las personas y las familias en situación o riesgo de exclusión bien reforzando preventivamente a las poblaciones en situación de vulnerabilidad (aspecto en el que insiste Castel), bien organizando estrategias de inserción social para los excluidos. El trabajo social se basará, por tanto, en los procesos de exclusión – inserción social, elaborando programas que movilicen las **capacidades** de la persona para salir de su situación de excluida. Estas intervenciones se diseñaron pensando en una **inserción por lo económico**. Se considera así el trabajo como el elemento básico de integración social y de pertenencia a la colectividad.

No obstante, hay que tener en cuenta que, aunque el empleo sea entendido como un factor de integración básico, cada vez más nos encontramos con situaciones en las que el trabajo no asegura la superación del umbral de la pobreza. Es el fenómeno de los “trabajadores pobres”. En las estrategias para abordarlo habrá que tener en cuenta que no sólo hay que

perseguir la obtención de mejoras económicas, sino también la de habilidades sociales.

Dos retos fundamentales a tener en cuenta para seguir este planteamiento son los siguientes:

1. No focalizar tan sólo los esfuerzos en las personas en situación de exclusión, sino actuar también preventivamente en la zona de vulnerabilidad, para evitar, en un primer nivel, las situaciones de exclusión, y en un segundo paso la cronicidad de las situaciones de necesidad. Una contribución en este sentido, será la de la renta de ciudadanía garantizada.
2. Implementar simultáneamente las políticas de inserción (las tentativas de reparación de los vínculos sociales una vez que éstos se han roto o deteriorado) y las políticas de integración, para mantener o reforzar la solidaridad social, lo que es especialmente aplicable a las situaciones de “inempleabilidad”.

4. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Para la elaboración de este Programa se parte de seis principios básicos de actuación, que son los siguientes:

1. **El carácter multidimensional de la exclusión e integralidad de la intervención.** La exclusión se caracteriza como el proceso multidimensional que debilita o anula los vínculos económicos, laborales, sociales o relacionales existentes entre las personas y el resto de la sociedad. La acción que los servicios sociales deben llevar a cabo con personas en riesgo o en situación de exclusión para procurar los procesos de inserción social, en teoría, tiene que incluir una serie de medidas integrales que refuercen la acción de los diferentes sistemas de protección para atender las necesidades de estas personas: desde los propios servicios sociales, la formación y el empleo, la educación, la vivienda, la sanidad, etc. Por ello, para dicho tratamiento integral, es esencial generar mecanismos operativos de coordinación de los servicios sociales de atención primaria con el resto de áreas de la política social.

2. **La prevención**, como principio de vital importancia, ya que nos permite detectar variables de riesgo y, en consecuencia, poder anticipar los problemas y las posibles estrategias de solución. De aquí que, frente a los hábitos de mera respuesta al conflicto, la planificación tiene que constituir la base de nuestra intervención, siendo el análisis y los estudios específicos previos al proceso de toma de decisiones.

Este planteamiento tiene particular importancia en lo que se refiere a las personas o grupos en situación o riesgo de exclusión social. Por ello, nos centraremos especialmente en la prevención secundaria, de modo que reconocidas las situaciones problemáticas que afectan a estas personas o grupos por su situación de especial vulnerabilidad, evitemos o dificultemos su cronificación.

3. **La coordinación y la transversalidad**, imprescindibles, entre los recursos públicos y privados de carácter social que existen en los

diferentes subsistemas y ámbitos territoriales de bienestar social (educación, sanidad, empleo, vivienda, etc.), ya que no podemos actuar sobre una persona usuaria de forma parcial o fragmentada, sino como un todo en el que entran diversas variables. Particularmente, se deberá enfatizar la necesidad de esta coordinación y transversalidad en todas las actuaciones que se están realizando en la Concejalía de Bienestar Social e Integración y que en la actualidad se encuentran de forma dispersa, de modo que se puedan obtener las sinergias de la sistematización.

4. **La participación e implicación de las personas afectadas.**

El programa está dirigido en última instancia a una sociedad inclusiva, entendida ésta como aquella sociedad en la que se da la igualdad de oportunidades y el ejercicio de derechos – civiles, políticos, económicos, sociales y culturales – entre todas las personas, independientemente de su estatus social, edad, género, condición de capacidad o discapacidad, origen étnico, etc. Para ello diseña un marco de actuación centrado en procesos (la inserción) que nos permita pasar de una situación de exclusión o riesgo de exclusión (es decir, de estar fuera, al margen, en una situación de privación de derechos y oportunidades vitales), a una situación de inclusión (es decir, de estar dentro, siendo titular de derechos y oportunidades vitales). Estos procesos se concretan en la planificación de itinerarios personalizados, desde un planteamiento de participación e implicación personal en los procesos de inserción, que hace hincapié en los propios recursos y capacidades de las personas afectadas. Hablar de itinerario permite superar etapas a partir de las necesidades detectadas, teniendo en cuenta que hay tres ámbitos interrelacionados en el proceso de inserción:

- La personal, familiar y social
- La formativa
- La laboral

Plantear el itinerario significa diseñar y desarrollar “planes de acción individual”: itinerarios de inserción social y laboral que queden

plasmados en un convenio de inserción o Plan de trabajo compartido, haciendo del acompañamiento profesional la herramienta fundamental de trabajo.

5. **El Fortalecimiento de acciones positivas hacia las personas o grupos en situación de exclusión o riesgo de exclusión.**

Las medidas positivas son medidas especiales, de carácter temporal encaminadas a acelerar la igualdad de hecho y corregir las desigualdades. Desde este planteamiento, se realizarán intervenciones específicas destinadas a los colectivos desfavorecidos, con el objetivo de proporcionar oportunidades que posibiliten que el principio de igualdad sea un hecho para con las personas, sin distinción de edad, etnia, género o procedencia.

6. **La igualdad entre mujeres y hombres.** La promoción de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres requiere la adopción de medidas de acción positivas, dirigidas a erradicar las situaciones de discriminación por razón de sexo que, todavía hoy, se producen en nuestra sociedad.

La perspectiva de género, siguiendo las directrices del Plan Municipal por la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres (PMIO), estará presente de forma transversal en la planificación de todas las áreas.

5.- OBJETIVOS

El **objetivo general** de este Programa marco es aportar un encuadramiento teórico que permita la aproximación operativa para la inserción social de las personas, familias o unidades de convivencia que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social, especialmente a través de la inclusión en el mercado laboral y del acceso a una vivienda digna.

Desde una perspectiva transversal, este objetivo general tiene unas implicaciones comunes a los objetivos específicos que se señalan posteriormente, que son las siguientes:

- a) Prevenir las causas y los factores que generan las situaciones personales de exclusión social.
- b) Motivar y estimular los recursos potenciales de los beneficiarios/as para la superación de sus problemas.
- c) Reducir los riesgos de exclusión social, sobre todo el de la cronicidad.
- d) Optimizar la interacción de las familias con su entorno relacional (social e institucional).
- e) Mejorar las condiciones de vida de las familias y sus posibilidades de acceso y adaptación a una vivienda normalizada.
- f) Reducir la dependencia institucional.

Las actuaciones concretas que emanan del objetivo general del Programa marco, y de los objetivos específicos estarán contenidos en los programas específicos de inserción social, inserción laboral y acceso a la vivienda.

5.1. Objetivos Específicos

Los **objetivos específicos** que emanan de este objetivo general, están desglosados en las siguientes áreas de actuación:

1. Área de inserción social

Objetivo 1.- Procurar la cobertura de necesidades básicas de aquellas familias o unidades de convivencia en situación de riesgo o exclusión social, fomentando los procesos de inclusión social.

Medida 1 – Gestión de la Renta Garantizada de Ciudadanía

Medida 2 – Gestión del Programa de Atención a la Exclusión Social (PAES)

Objetivo 2.- Contribuir a la promoción social de la persona, especialmente de las mujeres en situación o riesgo de exclusión, y la prevención de conflictos.

Medida 3.- Realización y/o promoción de Talleres de autoestima y desarrollo personal.

Medida 4.- Realización y/o promoción de Talleres de creación de habilidades sociales.

Medida 5.- Realización y/o promoción de Talleres de mejora de la dinámica familiar.

Medida 6.- Realización y/o promoción de Talleres sobre planificación económico-familiar.

Medida 7.- Realización y/o promoción de Talleres sobre mejora de la imagen personal.

Objetivo 3.- Facilitar a las/os usuarias/os del Programa el acceso y la utilización normalizada de los sistemas sociales básicos: salud, educación, trabajo, cultura, ocio, participación ciudadana, etc.

Medida 8.- Puesta en marcha de un servicio de tutelaje y acompañamiento.

Medida 9.- Realización o promoción de campañas y/o talleres de difusión, información y orientación para el conocimiento y uso de las instituciones.

Medida 10.- Realización o promoción de campañas y/o talleres sobre educación y hábitos sanitarios.

Medida 11.- Realización o promoción de campañas y/o talleres para la motivación e implicación de los padres en la educación, convivencia y tiempo libre de sus hijos/as.

Medida 12.- Elaboración de Planes de Inserción Laboral, que contengan un diagnóstico de la situación personal y un itinerario de integración socio-laboral, seguimiento y evaluación de los mismos.

2 Área de inserción laboral

Objetivo 4.- Analizar las necesidades de inserción laboral de la población objeto del programa y plantear propuestas de mejora.

Medida 13.- Creación y mantenimiento de una base de datos de:

- personas con déficits en cultura general y formación para el empleo.
- personas que presentan graves dificultades para el empleo.
- personas que están en disposición de pasar a un empleo reglado según sus capacidades, intereses y conocimientos.

Medida 14.- Creación y mantenimiento de una base de datos sobre empresas y yacimientos laborales.

Medida 15.- Elaboración de análisis y propuestas sobre los recursos existentes, creación de nuevos recursos, diseño de instrumentos de trabajo etc.

Medida 16.- Desarrollo de acciones de investigación y acción en el mercado laboral sobre la Responsabilidad Social de las Empresas.

Objetivo 5.- Impulsar intervenciones individualizadas de inserción laboral con la población objeto del programa.

Medida 17.- Elaboración de Planes de Inserción Laboral, que contengan un diagnóstico de la situación personal y un itinerario de integración socio-laboral, seguimiento y evaluación de los mismos.

Medida 18.- Realización de la valoración de empleabilidad, orientación laboral, orientación formativa, etc.

Medida 19.- Derivación a los recursos idóneos existentes, públicos o privados, seguimiento y evaluación (planes mixtos de formación-empleo, educativos, formación laboral; empresas de inserción, empleo, etc.).

Objetivo 6.- Realizar acciones concretas para la inserción laboral de las personas usuarias del programa.

Medida 20.- Realización y promoción de planes mixtos de formación y empleo (por cuenta propia y cuenta ajena).

Medida 21.- Realización y/o promoción de talleres de desarrollo de hábitos instrumentales y habilidades para el empleo.

Medida 22.- Realización y/o promoción de cursos de alfabetización y cultura general.

Medida 23.- Realización y/o promoción de talleres ocupacionales que respondan a necesidades del mercado laboral.

Medida 24.- Transferencia de buenas prácticas de la I.C. Equal (proyectos ERCOVA y Analogías): metodología de inserción laboral (intermediación con empresas, itinerarios, tutorías...) para su adaptación a la organización municipal de servicios sociales.

Medida 25.- Promoción de la inclusión de cláusulas sociales en la contratación externa del ayuntamiento, en el sentido de que las empresas incluyan en sus plantillas personas en situación o riesgo de exclusión.

Medida 26.- Convenios y/o subvenciones a Empresas de Inserción, para la derivación de personas usuarias, y colaboración en general.

Medida 27.- Apoyo a entidades que trabajen con colectivos específicos para la realización de programas de inserción social y laboral: minorías étnicas, jóvenes, mujeres, personas desempleadas mayores de 45 años...Potenciación de la contratación de mujeres en sectores o ramas de actividad con escasa representación o tradicionalmente masculinas.

Medida 28.- Coordinación con los servicios municipales de empleo para la reserva de plazas en programas de empleo protegido (EMCORPs, Salario Joven, etc.).

Medida 29.- Desarrollo de actividades para el apoyo al autoempleo, a través de convenios y/o subvenciones con entidades sociales, empresariales y crediticias.

Medida 30.- Convenios y/o subvenciones a entidades que tengan planes de igualdad de empresa, y que desarrollen actuaciones complementarias a la inserción laboral como: servicios de guardería, acompañamiento, servicios a la comunidad (banco del tiempo, etc.).

3. Área de acceso a la vivienda

Objetivo 7.- Realizar acciones para la erradicación de la vivienda precaria.

Medida 31.- Elaboración, actualización, estudio estadístico y análisis del Censo de la Vivienda Precaria en la ciudad de Valencia, para conocer las características y necesidades de la población afectada.

Medida 32.- Contactos con los servicios de Urbanismo para conocer los planes urbanísticos prioritarios que puedan afectar a la población en vivienda precaria.

Medida 33.- Planificación del realojo de familias del Censo de Vivienda precaria, con una periodicidad anual.

Objetivo 8.- Facilitar el acceso a la vivienda o su adecuado mantenimiento a familias, especialmente a aquellas que son objeto de los programas de Servicios Sociales, que residen en viviendas sin las necesarias condiciones de habitabilidad.

Medida 34.- Implementación de un servicio de información, orientación, asesoramiento y tramitación sobre la vivienda de alquiler o compra, a desarrollar en la Oficina Municipal de Infovivienda Solidaria.

Medida 35.- Mantenimiento y conservación de las viviendas donde residan las familias objeto de los programas de Servicios Sociales, especialmente vulnerables: familias con menores, personas mayores, personas con discapacidad, etc.

Medida 36.- Taller de adiestramiento en tareas y organización doméstica.

Objetivo 9.- Facilitar el acceso a la vivienda normalizada a las familias objeto del programa que habitan en vivienda precaria³.

Medida 37.- Servicio de apoyo a la intervención integral con familias del Censo de vivienda precaria y a las familias de nuevo realojo en viviendas municipales.

Medida 38.- Elaboración de proyectos personalizados de intervención Integral con las familias realojadas, con actuaciones de apoyo, tutela y seguimiento de las familias realojadas.

Medida 39.- Adquisición de viviendas en el mercado secundario, y adecuación de las mismas.

Medida 40.- Gestión y mantenimiento de la red de viviendas municipales de la Concejalía de Bienestar Social e Integración.

Estos objetivos se desarrollarán metodológicamente según el procedimiento que se describe en Anexo I.

³ Definición de vivienda precaria: Local utilizado como vivienda de una o más personas que no reúne las mínimas condiciones de habitabilidad. Pueden ser chabolas, barracones, pisos o casas abandonadas o declaradas en ruinas, cuevas, caravanas... Puede carecer, aunque no siempre, de suministros básicos (luz, agua y gas) y suelen estar situadas en calles deterioradas, solares, fábricas, naves o estaciones abandonadas.

6.- RECURSOS HUMANOS

Plantilla para desarrollar el Programa Municipal de Inserción Social y Laboral en cada CMSS

- 1 Trabajador/a Social – Técnico/a Medio en Trabajo Social. Dedicación completa al Programa.
- 1 Educador/a Social – Técnico/a Medio en Servicios Sociales. Dedicación completa al Programa.
- 1 Relaciones Laborales - Dedicación completa al Programa en el área de inserción laboral.
- 1 Psicólogo/a – Dedicación parcial al Programa en el área de inserción laboral, compartiendo con otros Programas Municipales en los C.M.S.S..
- 1 Técnico/a Superior de Integración Social - Dedicación parcial al Programa en el área de vivienda, a compartir con otros Programas Municipales en los C.M.S.S..

Plantilla para desarrollar el Programa Municipal de Inserción Social y Laboral en la Sección de Programas de Inserción Social y Laboral

- Jefe/a de Sección.
- 1 Agente de Desarrollo Local – área de inserción laboral.
- 1 Técnico/a Medio de Trabajo social / de Servicios Sociales / Educador/a – área de inserción social.
- 1 Arquitecto/a técnico/a – área de vivienda.
- 1 Técnico/a Medio de Trabajo social / de Servicios Sociales / Educador/a – área de vivienda.
- 1 Técnico/a Auxiliar – área de vivienda.
- 1 Administrativo/a.
- 2 Auxiliares Administrativos/as.

7. EVALUACIÓN

El modelo de evaluación del programa se plantea desde la **evaluación interna** llevada a cabo por los/las agentes que diseñan y ejecutan el Programa. Para ello se formará una Comisión específica.

Los diferentes objetivos por áreas que contiene el Programa se evaluarán a través de indicadores que se especificarán en el momento de las evaluaciones. Estos indicadores garantizarán una evaluación efectiva.

Una cuestión a tener en cuenta es que la excelencia y la calidad total son ideales que hay que pretender, lograrlas es el objeto de la ética, el arte del bien actuar. Esto es especialmente intrínseco a las organizaciones de servicios sociales, que tienen como principio realizar actuaciones que mejoren, no que perjudiquen, a las situaciones de las personas. Es necesario plantearse no sólo ofrecer una determinada intervención, sino realizarla con la mayor calidad posible. Ésta ha de poder ser evaluada, para que sea posible establecer mejoras o modificaciones en el programa o en la aplicación y ejecución del mismo.

Para ello, junto al sistema de indicadores antes señalado, se utilizará el análisis DAFO para completar la evaluación y/o otro tipo de técnicas (pase de cuestionario a profesionales o personas usuarias, entrevistas a informantes clave, celebración de encuentros, jornadas...).

De estos análisis tiene que ser posible obtener:

- Puntos fuertes y puntos débiles
- Retos / aspectos limitantes – Oportunidades / aspectos posibilitantes
- Propuestas de mejora, con objetivos a lograr en los siguientes ejercicios.

La primera evaluación tendrá carácter anual y su finalidad será valorar la puesta en marcha del Programa. Las siguientes se realizarán bianualmente y, además de valorar el funcionamiento del Programa, se centrarán en la realización de propuestas de mejora del mismo desde la consideración del Programa como un instrumento abierto, que debe adecuarse a la realidad social, siempre cambiante.

Un instrumento fundamental para la evaluación será la Memoria que se realizará al finalizar cada ejercicio y que recogerá todas las actuaciones que en el año se hayan llevado a cabo, tanto desde la Sección, como desde los C.M.S.S. (véase Anexo II).

ANEXOS

I - METODOLOGÍA

La intervención que se pretende desarrollar en el Programa de Inserción social y laboral es de carácter participativo. Esto supone contar con las personas en la resolución de sus problemas y entender que son ellas las protagonistas de su proceso educativo.

Éste debe partir de la experiencia previa de las personas y tener presente que el marco familiar se presenta como el espacio privilegiado para la asunción de pequeños cambios que aporten efectos multiplicadores.

Operativamente, el Programa cuenta como punto de partida, con las actividades de información y orientación que se realizan desde el Servicio de Información de los C.M.S.S. Desde estos servicios se proporciona una primera atención y, en su caso, la derivación que permitirá la inclusión de las diferentes personas usuarias en el Programa Marco de Inserción social y laboral.

I.1. Criterios en las actuaciones de intervención con las familias

Los criterios que marcarán la metodología de las actuaciones en la intervención, serán:

- **Multidisciplinariedad.**- La intervención es un servicio de equipo, siempre en continua complementariedad entre los diversos profesionales que lo componen.
- **Sociabilidad.**- Fomentar hábitos de conducta social, hábitos personales y responsabilidad que permitan integrarse en un entorno normalizado.
- **Individualización.**- Cada persona presenta una personalidad y una problemática diferenciada, por lo que deberá partirse de sus posibilidades y sus limitaciones.
- **Autonomía.**- Posibilitar aprendizajes que faciliten la asunción de responsabilidades (de uno mismo y de las consecuencias de sus actos).

- **Solidaridad de grupo.**- Sentirse parte responsable del grupo, del colectivo al que pertenece, participando en sus acciones y activando el sentido de pertenencia.
- **Complementariedad de servicios.**- Se pretende cubrir diferentes planos complementarios para aunar bienestar socio-emocional y bienestar fisiológico.

I.2. Niveles de actuación

- **Individual**, entendiendo a la persona como sujeto generador de cambios. Este nivel de intervención está contemplado en todos los proyectos, y consta básicamente de un diagnóstico previo y un proyecto individualizado.
- **Familiar**, como sistema de relaciones de extrema importancia para el desarrollo de sus miembros. En este nivel se establece también un previo diagnóstico, en este caso familiar, y planes de trabajo individualizados para cada miembro de la unidad familiar.
- **Comunitario**, en el que interactúan grupos, colectivos e instituciones, que de distinta forma enmarcan y vinculan las estrategias de intervención, siempre con el doble objetivo de sensibilización y convivencia dentro del entorno inmediato. Este nivel genera dos procesos:

I.3. Objetivos

Los objetivos de la intervención en sus distintas áreas de actuación serán:

- Prevenir las causas y los factores que generan las situaciones personales de exclusión social.
- Motivar y estimular los recursos potenciales de los beneficiarios/as para la superación de sus problemas.
- Reducir los riesgos de exclusión social, sobre todo el de la cronicidad.

- Optimizar la interacción de las familias con su entorno relacional (social e institucional).
- Mejorar las condiciones de vida de las familias y sus posibilidades de acceso y adaptación a una vivienda normalizada.
- Reducir la dependencia institucional.

I.4. Ámbitos de intervención

El trabajo se desarrollará a través de proyectos individuales de actuación para cada familia en los que se contemplará los siguientes ámbitos, entre otros posibles, de intervención:

1. Normalización documental

2. Gestión de recursos propios:

- Dinámica familiar:
 - Educación familiar
 - Valores, roles y estilos educativos en la familia
- Habilidades sociales:
 - Resolución de conflictos
 - Asertividad y negociación
 - Conocimiento personal
- Planificación económico-familiar:
 - Gestión y administración doméstica
- Relaciones con el entorno:
 - Conocimiento y uso de las instituciones
 - Conocimiento y uso de los espacios públicos de ocio, parques, transportes, etc.

3. Gestión de espacio-vivienda

- Mantenimiento de las buenas condiciones de la vivienda habitual
- Organización espacial de la vivienda

- Relación con la comunidad vecinal

4. Promoción de la salud

- Alimentación adecuada:
 - Dietética y nutrición
 - Cocina y economía doméstica
- Hábitos higiénico-sanitarios:
 - Higiene e imagen personal
 - Prevención y seguimiento de la atención médica

5. Promoción socio-educativa

- Implicación parental en la educación de sus hijos:
 - Educación y convivencia familiar
 - Conflictos familiares
 - Educación hacia comportamientos positivos
 - Educación en valores de igualdad de género
- Escolarización de menores, seguimiento
- Formación de las personas adultas:
 - Profundización de la educación básica
 - Corresponsabilidad en las tareas domésticas

6. Promoción socio-laboral

- Formación ocupacional
- Mejora de la empleabilidad
- Búsqueda de empleo

Estas intervenciones se realizarán: en el propio domicilio familiar; mediante acompañamientos, cuando se requiera; en el centro municipal de referencia; o mediante la implementación de talleres formativos a nivel grupal.

II - MEMORIA

Con el fin de contribuir a la evaluación del Programa, una herramienta imprescindible para el balance es la memoria de las actuaciones que, con carácter anual, debe elaborarse. Además, la memoria tiene por objetivo recopilar información sobre el funcionamiento del Programa en el conjunto de la ciudad de Valencia.

Por ello, es necesaria la existencia de una memoria unificada entre CMSS. Esto es lo que permitirá a la Sección correspondiente elaborar una memoria conjunta que dé una idea general, y a la vez particular de cada zona de la ciudad, de la implantación del Programa de Inserción social y laboral. Además, la existencia de datos unificados recogidos bajo los mismos criterios, es básica para un correcto diagnóstico y seguimiento del Programa.

La memoria que se propone consta de dos partes; una cuantitativa que supone la recopilación de datos sobre la gestión del Programa en los CMSS relativa a los expedientes de personas usuarias. Una herramienta eficaz para este cometido, y ya consolidada en el conjunto de los CMSS, es la aplicación informática SIUSS (Sistema de Información de personas usuarias de Servicios Sociales).

La memoria se complementa con una parte cualitativa en la que se recogerán los aspectos más específicos del Programa en el ejercicio o período evaluado: evolución de los datos, análisis de las tendencias demográficas y sociales, puntos débiles y fuertes en cada CMSS...

El contenido de la memoria recoge los siguientes apartados:

II.1. Memoria cuantitativa (SIUSS)

La aplicación informática permite la desagregación de datos según:

- Usuarios/as
- Expedientes (asimilado a familias)
- Intervenciones
- Éstas últimas, a su vez, según:
- Valoraciones

- Demandas
- Recurso idóneo
- Recurso aplicado

Variables a recoger para la identificación de personas usuarias del programa:

- Sexo
- Estado civil
- Nivel de estudios
- Relación con la actividad económica
- Ocupación
- Nacionalidad
- Discapacidad
- Provincia de nacimiento
- Ingresos
- Edad
- Vivienda
- Sector de referencia
- Número de miembros de la unidad familiar

II.2. Memoria cualitativa

Tendrá el contenido siguiente:

- Comentario a los ítems cuantitativos de los apartados anteriores.
- Comparación con datos de ejercicios anteriores.
- Incidencias importantes respecto a años anteriores: aumento de personas, tipo de ellas, grado de implantación de algún recurso, etc..
- Adecuación del Programa a la realidad práctica.
- Grado de adaptación del funcionamiento del Programa:
 - Consecución de objetivos planteados
 - Efectos obtenidos sobre población usuaria / profesionales / CMSS
 - Aspectos a adecuar o mejorar en el Programa

