

# REVISION DEL MODELO DE SERVICIOS SOCIALES BÁSICOS EN CASTILLA- LA MANCHA



DOCUMENTO FINAL



Junta de Comunidades de  
**Castilla-La Mancha**

Consejería de Bienestar Social

# Indice

---

- I. INTRODUCCION**
  - I.1. OBJETIVOS DEL PROCESO
  - I.2. BLOQUES DE ANÁLISIS
  - I.3. METODOLOGÍA
  - I.4. GRUPOS DE TRABAJO
  - I.5. SISTEMA DE TRABAJO
  - I.6. CALENDARIO
- II. NUEVO MODELO DE LOS SERVICIOS SOCIALES BASICOS EN CASTILLA- LA MANCHA**
  - II.1. CARACTERISTICAS GENERALES DEL MODELO
  - II.2. DEFINICIONES Y CONCEPTOS
    - II.2.1.DEFINICION Y CONCEPTOS
    - II.2.2.NECESIDADES SOCIALES
  - II.3. DESARROLLO DEL MODELO
    - II.3.1.INTRODUCCION
    - II.3.2.PROGRAMAS
    - II.3.3.PRESTACIONES
    - II.3.4.ITINERARIO DE INTERVENCION
- III. PUESTA EN MARCHA DEL MODELO**
  - III.1. MEDIDAS ORGANIZATIVAS
  - III.2. MEDIDAS TÉCNICAS
  - III.3. MEDIDAS NORMATIVAS
  - III.4 DESARROLLO TEMPORAL DE LAS MEDIDAS
- IV. BIBLIOGRAFIA**
- v. PARTICIPANTES EN EL PROCESO DE REVISION**

# I INTRODUCCION

La Consejería de Bienestar Social, a través de la Dirección General de Acción Social y Cooperación Internacional, inició en el año 2006, un proceso de revisión del Modelo de prestación de Servicios Sociales Generales en Castilla la Mancha, con el objeto de mejorar y fortalecer los Servicios Sociales Básicos.

El Servicio de Programas Sociales Básicos, inició un proceso de diagnóstico de las Áreas de Servicios Sociales, elaborando para ello un proyecto a tal fin. Este proyecto fue sometido a debate y se reformuló dado que el trabajo a realizar se decidió fuera más ambicioso del que inicialmente estaba previsto, acordándose que se **revisará todo el Modelo de prestación de Servicios Sociales Básicos al objeto de detectar las fortalezas y deficiencias de éstos para así poder mejorarlo y/o fortalecerlo en la medida de lo posible.**

Se planteó la necesidad de revisar y desarrollar los programas y prestaciones básicas en su dimensión conceptual, así como los recursos, medios y organización que configuran el actual sistema de Servicios Sociales, para adecuar la estructura que ya existe, a este nuevo marco conceptual .

## I.1. OBJETIVOS DEL PROCESO

- Revisar y definir los conceptos y contenidos mínimos de los Programas y Prestaciones de carácter básico del Sistema Público de Servicios Sociales de Castilla la Mancha.
- Revisar y elaborar propuestas de mejora en la organización y gestión de la prestación de los Servicios Sociales Básicos en Castilla la Mancha.

Esta revisión surge desde la necesidad de reformular un modelo que dé respuesta a las nuevas necesidades sociales. Los cambios sociales, económicos y culturales, están favoreciendo que surjan nuevas realidades sociales que deben ser cubiertas y atendidas por los Servicios Sociales como objeto de atención, teniendo que acercar y adaptar las Políticas Sociales a los cambios sociales.

Es importante conocer e identificar algunas de las tendencias sociales que están incidiendo tanto en el ámbito de los Servicios Sociales, como en la Política Social, determinando algunas de las necesidades a atender.

Cabe reseñar algunas de estas tendencias.

- Envejecimiento progresivo de la población.
- El creciente protagonismo de las mujeres en todos los ámbitos de la vida económica y social y su incorporación al mercado laboral.

Este hecho supone un incremento de las situaciones de dependencia y la disminución del apoyo social informal, como consecuencia de la incorporación de las mujeres al trabajo fuera del ámbito doméstico, y de la falta de asunción de estos roles de cuidado informal por parte de los hombres.

Estos fenómenos tienen como consecuencia el incremento de las mujeres inmigrantes que realizan tareas domésticas y de cuidado personal de personas mayores, la necesidad de incrementar los servicios de ayuda a domicilio y teleasistencia, ante el incremento de personas mayores dependientes que viven solas.

Por otro lado, es necesario promover servicios de apoyo a personas cuidadoras, medidas de conciliación de la vida familiar y laboral, orientadas a impulsar la adopción por parte de los hombres de los roles relacionados con el cuidado informal.

- Incremento de las situaciones de vulnerabilidad que afecta especialmente a determinados colectivos; personas con enfermedades mentales, personas privadas de libertad, personas en situación de desempleo de larga duración, personas con alguna drogodependencia, etc.
- Aumento de la precariedad del empleo sobre la juventud, las mujeres y población inmigrante, como consecuencia del desigual reparto de roles sociales entre hombres y mujeres, el retraso en la edad de emancipación de la juventud y el desempeño de tareas productivas de baja cualificación por las personas inmigrantes.
- Crisis de las formas tradicionales de participación política, sindical, asociativa y comunitaria.
- El menor tiempo que los padres y madres dedican a la atención de los y las menores, el papel que desempeñan las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como espacio de socialización y consumo, la falta de adaptación de algunos hombres a los cambios en los roles sociales desempeñados por las mujeres, así como los contenidos que los medios de comunicación que en ocasiones transmiten en ocasiones, son algunos de los factores que inciden en el incremento de la conflictividad y la violencia.
- La inmigración plantea una serie de cuestiones hasta ahora desconocidas en nuestro territorio. Las diferencias culturales e idiomáticas contribuyen a que mucha de esta población inmigrante se encuentre en situaciones de exclusión o al menos de vulnerabilidad social.

- Las nuevas condiciones de la exclusión social en el periodo histórico actual operan en las denominadas sociedades avanzadas que generan mecanismos a través de los cuales se potencia el desarrollo y la cobertura de necesidades sociales de individuos, grupos y comunidades.<sup>1</sup>

## I.2. BLOQUES DE ANÁLISIS

### **GRUPO I: GRUPO CONCEPTUAL (CONCEPTUALIZACIÓN, CONTENIDOS Y TERMINOLOGÍA BÁSICA DE SERVICIOS SOCIALES)**

Objeto: Definir los contenidos de los programas y prestaciones básicas.

- *Programas:* <sup>2</sup>
  - Apoyo Personal y Atención Individualizada.
  - Apoyo a la Unidad Convivencial.
  - Prevención e Integración social.
  - Promoción de la Solidaridad.
- *Prestaciones:* <sup>3</sup>
  - Información, Valoración y Orientación.
  - Atención a la Familia o unidad de convivencia y a los menores y jóvenes.
  - Ayuda a Domicilio
  - Alojamiento Alternativo.
  - Atención integral ante situaciones de exclusión social.

---

<sup>1</sup> LOPEZ-AROSTEGUI, R. Orientaciones y propuestas para el diseño de una cartera de servicios sociales de responsabilidad pública en la Comunidad Autónoma del País Vasco en FANTOVA, F; CASADO, D.; LOPEZ-AROSTEGUI, R.; SOTELO, H.; DIAZ, J.- Situación y perspectivas del sistema público de servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Gobierno Vasco. 2005.

<sup>2</sup> Y <sup>3</sup>: DECRETO 287/2004 de 28 de Febrero de 2004 que regula la estructura territorial de las Zonas y Areas de Servicios Sociales y la estructura funcional del Sistema Público de Servicios Sociales de Castilla La Mancha.

## **GRUPO II: GRUPO OPERATIVO** **(REVISION Y MEJORA DE LA ORGANIZACIÓN Y GESTION DE LOS** **SERVICIOS SOCIALES BASICOS)**

Objeto: Analizar el actual sistema de Servicios Sociales, y definir los aspectos que son necesarios modificar para dar respuesta a las necesidades, dispositivos y estructura de recursos que se establezcan en cada programa.

Los contenidos se estructuraron en torno a tres grandes ejes:

- Eje I.- Gestión Administrativa de los Programas Sociales Básicos.
- Eje II.- Red Básica de Servicios Sociales.
- Eje III.- Dotación de recursos humanos, económicos y sociales.

### **I.3. METODOLOGÍA DEL PROCESO**

El proceso se ha basado en una **metodología participativa**, en el que los y las profesionales tanto de la Red Básica de Servicios Sociales, como Responsables y Técnicos/as de las Delegaciones Provinciales y Servicios Centrales, han sido los sujetos protagonistas, como agentes implicados tanto en la prestación de los Servicios Sociales Básicos como en la gestión, diseño y planificación de los mismos.

Este proceso participativo se ha materializado a través de grupos de trabajo, unos de ámbito provincial y otros de ámbito regional.

En torno a estos dos bloques de análisis, se han estructurado los siguientes **grupos** que han participado en el proceso.

## I.4. GRUPOS DE TRABAJO

ESTRUCTURA DE LOS GRUPOS			
<b>GRUPO DIRECTOR</b>			
<p><u>Nº de miembros del grupo:</u> 12</p> <p><u>Composición del grupo:</u>            Directora General de Acción Social.            2 representantes de Servicios Centrales.            5 Jefes/as de Servicio de Acción Social de las Delegaciones Provinciales.            2 coordinadores/as del Grupo Regional Conceptual.            2 coordinadores/as del Grupo Regional Operativo.</p>			
GRUPO I.- CONCEPTUAL		GRUPO II.- OPERATIVO	
GRUPO REGIONAL	GRUPOS PROVINCIALES	GRUPO REGIONAL	GRUPOS EJES
<p><u>Nº Miembros del grupo:</u> 12.</p> <p><u>Composición del grupo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 Servicios Centrales.</li> <li>• 2 Coord. G. Albacete.</li> <li>• 2 Coord. G. Ciudad R.</li> <li>• 2 Coord. G. Cuenca.</li> <li>• 2 Coord. G. Guadalajar</li> <li>• 2 Coord. G. Toledo.</li> </ul>	<p>-Grupo Albacete.            -Grupo Ciudad Real.            -Grupo Cuenca            -Grupo Guadalajara            -Grupo Toledo</p> <p><u>Nº Miembros de los grupos:</u>            Cada grupo esta compuesto por 10 técnicos/as aproximadamente</p>	<p><u>Nº Miembros del grupo:</u> 8.</p> <p><u>Composición del grupo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 Servicios Centrales.</li> <li>• 2 Coord. Eje I</li> <li>• 2 Coord. Eje II</li> <li>• 2 Coord. Eje III</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eje I.</li> <li>• Eje II.</li> <li>• Eje III.</li> </ul> <p><u>Nº Miembros de los grupos:</u>            Cada grupo esta compuesto por 10 técnicos/as que representan a todas las provincias.</p>

## I.5. SISTEMA DE TRABAJO

La **metodología de trabajo** ha consistido en Grupos Regionales como **grupos de producción**, que han generado documentos, han organizado la participación del resto de grupos, han dirigido el trabajo, han controlado el calendario, mientras que los grupos provinciales y de ejes han sido **grupos de contraste**, puesto que han trabajado sobre cuestiones/ preguntas que les lanzaban los grupos regionales con el objeto de recoger sus aportaciones y contrastando así la opinión del grupo regional con la de los otros grupos.

El **sistema de trabajo** ha sido el siguiente:

- 1.- Los Grupos Regionales han **abordado los contenidos temáticos**, estudiando, analizando y revisando.
- 2.- Con ello, han elaborado **documentos de trabajo** y unas cuestiones a debatir por los Grupos Provinciales y de Ejes
- 3.- **Los Grupos Provinciales y los Grupos de Eje** han reflexionado, debatido y adoptado conclusiones y propuestas sobre los diferentes temas que se les han planteado.
- 4.- **Devolución de la información** , de las conclusiones adoptadas por los Grupos Provinciales y los Grupos de Eje al Grupo Regional.
- 5.- **El Grupo Regional**, teniendo en cuenta las propuestas ha elaborado un **documento final**.

## I.6. CALENDARIO

Las reuniones de trabajo de los distintos grupos tuvieron lugar entre enero y diciembre del año 2006.

Durante el año 2007 se ha reunido el Grupo Director y un Grupo de Trabajo del mismo que se ha encargado de la redacción de este documento final, que se presentará en el Plenario en el mes de mayo de 2007.

## II

# NUEVO MODELO DE LOS SERVICIOS SOCIALES BÁSICOS EN CASTILLA-LA MANCHA

## II.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL NUEVO MODELO

El nuevo modelo se caracteriza por considerar a los Servicios Sociales Básicos en términos de programas y prestaciones en las que se brinda apoyo, fundamentalmente relacional y de proximidad, para la cobertura de necesidades y el desarrollo de potencialidades en lo que tiene que ver con la autonomía/dependencia personal y la integración/exclusión social, que incide en lo preventivo, en la necesidad de promoción de la persona, y en un desarrollo comunitario, para que la persona pueda realizarse como ser social.

Se constituye, por tanto, en el objeto de intervención este doble binomio:

- Las situaciones de dependencia/autonomía, considerada esta tanto en su dimensión personal, social, como económica.
- Las situaciones de exclusión / integración social.

Esto supone concebir un sistema más universalista, que el actual, en cuanto que constituyen potenciales destinatarias, todas aquellas personas que en alguna etapa de su vida presenten un estado de necesidad, ya sea de exclusión o de dependencia.

Se incide en personas, y no en usuarios/as, beneficiarios/as, clientes o ciudadanos/as. Hablamos de un concepto de persona, que por el hecho de existir les dota de una dignidad y posibilidad de cambio, de un significado subjetivo de cómo entiende y siente su situación, reconoce sus necesidades, problemas, etc., de su capacidad para afrontar sus dificultades, comprometiéndose en la reflexión, decisión y acción.

Las personas, por tanto, se constituyen en el sujeto, y no en el objeto, de la intervención, con sus necesidades, demandas, recursos, potencialidades y expectativas con respecto a lo que pretende conseguir o alcanzar.

Las necesidades se identifican positivamente, como potencialidad o aspiración, con el fin de impregnar a los programas de un carácter dinámico y proactivo, que conlleva una respuesta distinta a cuando se define como carencia, que lleva aparejado un sesgo asistencialista, inherente a este concepto.

## Modelo de intervención

Los Servicios Sociales Básicos deben constituir algo más que la puerta de entrada al sistema público de servicios sociales; deben proporcionar respuestas integrales y participativas en cada caso, que promuevan la responsabilidad social de la persona y de la comunidad y que garanticen la continuidad y globalidad de la intervención.

De igual forma, es necesario priorizar la utilización óptima de los recursos sociales, procurando la coordinación entre los distintos sistemas de protección social y previniendo las necesidades sociales mediante metodologías de acción-investigación.

Algunos modelos que incorporan los principios de acción relacionados, pueden ser:

### **1. Modelo de atención comunitaria**

Garantiza una atención próxima y personalizada, de referencia territorial local dirigida a favorecer la permanencia de las personas en su entorno socio-familiar, y que intenta promover el ámbito relacional de la persona y responder a sus necesidades, demandas y expectativas partiendo de una visión integral y participativa de la persona y buscando continuidad en la intervención.

La iniciativa social y la acción organizada formal e informal como agentes protagonistas de la comunidad articulan su acción responsable en colaboración con los organismos públicos complementando la intervención.

### **2. Gerencia de caso**

Metodología de trabajo que pone el acento en la relación de ayuda profesional/persona. Supone la asignación operativa de un/a profesional de referencia quien realiza una función de enlace entre la organización y la persona, lo que posibilita articular de forma coherente la intervención.

### **3. Planificación centrada en la persona**

Supone que en el proceso se tenga en cuenta cómo entiende y siente la persona su propia situación, y cómo se posiciona en relación a la sociedad de la que forma parte. Se trata también de que se identifiquen siempre los logros personales, aquello que la persona desea conseguir o alcanzar. Es un proceso participativo en el que han de tomar parte, además de la persona destinataria, todos aquellos agentes o instancias relevantes para que la persona pueda alcanzar sus logros.

## 4. Trabajo en red

Los servicios sociales constituyen redes formales que se conectan con redes informales para desencadenar efectos en esas redes y en las personas destinatarias. A su vez el sistema de servicios sociales, forma parte de una red más amplia que sería el sistema de bienestar social. En estas redes, los y las profesionales y agentes tienen diversos papeles.

Ello significa tener en cuenta:

- Las personas, familias, grupos o comunidades, organizaciones o sistemas a los que va destinada la intervención.
- Los entornos familiares, comunitarios o sociales de las personas destinatarias de la intervención.
- Los poderes públicos y las administraciones públicas.
- El tejido social.
- Las organizaciones y redes del tercer sector.
- Las personas que trabajan de forma voluntaria.

## II.2. DEFINICIONES Y CONCEPTOS

### II.2.1. Definición y conceptos

---

#### **Una propuesta de definición de Servicios Sociales Básicos**

*Los Servicios Sociales Básicos, constituyen un servicio normalizado<sup>4</sup> de atención, de responsabilidad pública, que pretende promover la integración social y la autonomía de las personas, familias y grupos sociales en su entorno social, desarrollando una triple función preventiva, protectora y promotora, a través de una serie de prestaciones articuladas en programas.<sup>5</sup>*

Creemos necesario concretar conceptualmente alguno de los términos de la definición.

---

<sup>4</sup> Se utiliza el término normalizado en el sentido que supone una garantía de acceso e igualdad

<sup>5</sup> LOPEZ-AROSTEGUI, R. Orientaciones y propuestas para el diseño de una cartera de servicios sociales de responsabilidad pública en la Comunidad Autónoma del País Vasco en FANTOVA, F; CASADO, D.; LOPEZ-AROSTEGUI, R.; SOTELO, H.; DIAZ, J.- Situación y perspectivas del sistema público de servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Gobierno Vasco. 2005.

## **Integración social:**

Es un proceso dinámico relacionado con el acceso a bienes (oportunidades vitales) y el ejercicio de los derechos (sistemas de protección social) en condiciones de igualdad y de respeto a la propia identidad, en el que las personas son activas y responsables de aportar y enriquecer el tejido social a través de su vinculación personal en grupos primarios y comunitarios.

La integración social tiene un componente que necesariamente tiene que tener su reflejo en la justicia social (sistemas de creencias, valores, sentimientos y prácticas) como defensa de la autonomía y la consistencia de cada ser humano, desde el reconocimiento de las diferencias entre las personas, se activa desde la solidaridad y las relaciones comunitarias.

## **Autonomía:**

La autonomía es el conjunto de habilidades personales para la autodeterminación y para la toma de decisiones de las personas, lo cual favorece la cobertura de sus propias necesidades. Son pues un conjunto de aprendizajes que vamos adquiriendo a lo largo de nuestra vida, y que principalmente nos permiten adaptarnos y desenvolvernos en el complejo medio que nos rodea y actuar sobre él por nosotros/as mismos/as.

Estas habilidades se convierten en las herramientas que utilizamos a diario para hacer lo que queremos, con nuestra propia voluntad.

## **Objeto de los Servicios Sociales Básicos**

El objeto de los Servicios Sociales Básicos responde a una doble finalidad:

- Ofrecer respuestas a las situaciones de exclusión y favorecer la integración social de las personas o grupos de los que forman parte.
- Ofrecer respuesta a las situaciones de dependencia, garantizando los soportes necesarios y promoviendo la autonomía de las personas.

Posibilitando:

- Promover la adquisición, o recuperación y prevenir la pérdida de capacidades de las personas, familias y grupos para la integración social y la vida autónoma.
- Facilitar a las personas los soportes necesarios para desenvolverse con autonomía e integrarse en el medio.
- Posibilitar el acceso de las personas, familias y grupos a los recursos normalizados de otros sistemas de atención, promoviendo su integración en los mismos o previniendo su exclusión.

- Dinamizar procesos de participación y solidaridad por parte de familias, grupos y comunidades enfocados a que estén en condiciones de brindar soporte a sus miembros que facilite la integración y la autonomía en el medio.

## A quién van dirigidos

Cuando hablamos de autonomía y de integración, parece obvio que cualquier persona puede requerir ayuda para desarrollar ambos aspectos, es por lo que todas las personas pueden ser destinatarias de Servicios Sociales. En un intento de definición que sirva de partida para una posterior identificación, y para la puesta en marcha de las actuaciones podríamos decir que los Servicios Sociales se dirigen a aquellas personas que se encuentren en reconocido estado de necesidad, es decir;

- Personas, familias o grupos en situación de exclusión social o con problemas de integración social
- Personas en situación de dependencia o con problemas de autonomía personal

No obstante hay factores que implican una mayor situación de vulnerabilidad para determinados grupos sociales, por lo que su pertenencia a estas categorías, nos ayuda al menos a identificar sus dificultades especiales, y a planificar de forma consecuente las acciones del Sistema, considerando como criterios de referencia la prevención, la normalización y la igualdad de oportunidades en el acceso.

Algunas categorías de las que estamos hablando son las personas transeúntes y sin techo, inmigrantes, las minorías étnicas y culturales, los denominados “nuevos pobres” y aquellos sectores tradicionales que se encuentran con obstáculos por su especificidad grupal (mayores, personas con discapacidad, jóvenes, mujeres...)

## Funciones

- Información y orientación dirigida a personas , familias y grupos.
- Apoyo personal para el desenvolvimiento cotidiano y para el desarrollo de capacidades y soporte más o menos constante o próximo para prevenir, paliar o corregir procesos o situaciones de vulnerabilidad, discriminación o exclusión social.
- Información, apoyo psicosocial y recursos para afrontar situaciones de emergencia individual o colectiva;
- Dinamización de procesos de participación y solidaridad por parte de familias, grupos y comunidades.
- Identificación de los colectivos de riesgo para facilitar la igualdad de acceso al sistema y prevenir las necesidades sociales.
- Coordinación con los servicios sociales especializados y con otros sistemas de protección social.
- Optimización de los recursos en base a su adecuada utilización

- Diagnóstico y evaluación de las necesidades, así como de las potencialidades de las personas o grupos.
- Organización y coordinación de la participación de la iniciativa social, informal y formal, bien desde el sector privado o bien desde el sector público en la resolución de la problemática
- Atención profesional personalizada dirigida a las personas y colectivos que la integran.
- Detección y análisis de las necesidades relacionadas con el binomio exclusión / integración, y autonomía / dependencia.
- La prescripción técnica de las actuaciones.
- Planificación de la intervención a desarrollar, llevando a cabo el seguimiento y las evaluaciones precisas.
- La derivación a otros sistemas de protección social o servicios sociales especializados, cuando las situaciones lo requieran realizando intervenciones de intermediación o mediación y acompañamiento.
- Elaboración de información con el objeto de servir de soporte a la planificación y a la realización de estudios estadísticos.

## II.2.2. Necesidades sociales

---

Se entienden como necesidades sociales las derivadas del derecho de la persona a realizarse como ser social en el ámbito convivencial, interpersonal y familiar, y en el relacional, entre la persona y su entorno.<sup>6</sup>

Se ha manifestado en el documento que las necesidades objeto de intervención son la autonomía y la integración social, ambos conceptos ya definidos. Sin embargo sus opuestos, la dependencia y la exclusión social no se han delimitado conceptualmente hasta ahora. Para poder entender adecuadamente el objeto de intervención es preciso definirlos.

La Ley de Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de **dependencia** la define como “el estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía personal”.

Establece una definición de dependencia de carácter funcional. Esta dependencia funcional que define la Ley está incluida dentro de un concepto más amplio que nosotros interpretamos a efectos de este nuevo modelo. Cuando hablamos de dependencia nos referimos a la situación en la que una persona necesita ayuda o asistencia importante para las actividades de la vida diaria tanto en las básicas de autocuidado, domésticas, etc, como en otras instrumentales que resultan

---

<sup>6</sup> LEY DE SERVICIOS SOCIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

esenciales para la participación en entornos educativos, laborales o sociales en general. Este es un fenómeno multidimensional afectado por la interacción de factores físicos, emocionales, intelectuales, relacionales, sociales, jurídicos, económicos y otros.

El ser humano puede ser autónomo, capaz de elaborar su propio proyecto de vida, pero no es autosuficiente sino que necesita siempre la intervención de otros seres humanos para satisfacer sus necesidades. Es una de las situaciones en que podemos encontrarnos los seres humanos de forma temporal o permanente. Es una contingencia natural con cuya concurrencia posible debemos contar en nuestra vida individual y en nuestra organización social. Es un estado en el que se acentúa de forma especial esa característica tan definitoria de los seres humanos que es la vulnerabilidad y la interdependencia.<sup>7</sup>

La **exclusión social** es una situación carencial que afecta a personas o grupos, que viene definida por la interacción de una serie de factores de diversa índole que pueden estar acompañados por una imagen desvalorizada de si mismo que impide o dificulta el acceso a derechos sociales y por una situación de desvinculación social.

---

<sup>7</sup> FANTOVA, F. (2006). Ante la dependencia

## II.3. DESARROLLO DEL MODELO

### II.3.1. Introducción

---

El nuevo modelo de Servicios Sociales Básicos se articula en cuatro programas

- Programa de apoyo y atención personalizada
- Programa de atención a la unidad familiar y/o de convivencia
- Programa de prevención e integración social
- Programa de promoción de la participación social y comunitaria

Y en cinco prestaciones:

- Prestación de información, valoración y orientación
- Prestación de atención a la unidad familiar y/o de convivencia
- Prestación de ayuda a domicilio
- Prestación de alojamiento alternativo
- Prestación de atención integral ante situaciones de exclusión social

A los efectos de este documento se entiende que el **programa** define la intervención a realizar la cual se concreta:

- En unas necesidades a abordar,
- Unos objetivos que establecen los resultados que se quieren lograr.
- Una metodología de trabajo en cuanto al abordaje de la intervención
- Unos dispositivos prestacionales.
- Los recursos necesarios para llevarlos a cabo.

Y por **prestación**, los dispositivos o actuaciones que se ofrecen a las personas o grupos en que se integran, a través de programas, con el objeto de facilitar la autonomía e integración social.

Los **recursos** son los equipamientos que conforman los programas y prestaciones.

## II.3.2. Programas

---



### PROGRAMA DE APOYO Y ATENCION PERSONALIZADA

#### DEFINICION

Constituye la puerta de entrada al Sistema de Servicios Sociales, proporcionando a las personas y a la comunidad en general, apoyo técnico, profesional y personalizado, con el objeto de articular respuestas coherentes a las situaciones de necesidad relacionadas con la autonomía e integración social de las personas, grupos o comunidades, canalizando a otros programas, cuando se requiera de una intervención más específica, así como la orientación o derivación hacia otros Sistemas de Protección Social. También se constituye en un observatorio permanente de la realidad social, para garantizar una adecuada planificación, evaluación, generación de nuevos recursos, u optimización de los ya existentes.

#### FUNDAMENTACION

Este programa está relacionado con las necesidades de autonomía e integración social, en la medida que las personas no cuenten con la suficiente autonomía personal, social y económica, y ello condicione que puedan desenvolverse adecuadamente en el contexto socio-familiar.

Estas situaciones de carencia les lleva a demandar ya sea explícita o implícitamente algún tipo de intervención que les ayude a resolver y superar la situación de necesidad, y es el Sistema de Servicios Sociales el que permite a la persona responder a sus demandas, en colaboración con otros Sistemas de Protección Social, cuando las situaciones lo requieran.

Ahora bien no todas las necesidades requieren del mismo tipo de intervención, de ahí que se oferten distintos programas que lo que ofrecen a las personas son unos dispositivos prestacionales, el abordaje de su situación y los recursos necesarios para llevarlo a cabo.

La persona tiene derecho a conocer e informarse de cuales son estos dispositivos, a recibir orientación, a una valoración/diagnóstico de las necesidades que permita identificar cuales son las medidas más adecuadas, así como apoyo personal y acompañamiento en todo el proceso. Ello solo se puede realizar desde un servicio de proximidad, descentralizado, que se concrete en un programa, en

una prestación y en un/a profesional de referencia que asegure continuidad, coherencia y globalidad en la atención.

El programa, por definición, es el de Apoyo y Atención Individualizada, la prestación, Información, Valoración, Orientación, y la figura profesional de referencia el/la Trabajador/a Social porque es la figura profesional adecuada ya que trabaja con la doble dimensión persona- comunidad.

Este se configura como un programa marco y vertebrador del resto de los programas básicos, desde donde se atiende a la persona en primera instancia, se establece y diseña el Plan de Intervención (cuando se requiere de una intervención continuada) como instrumento marco donde se establecen las líneas generales que deben guiar la intervención y se prepara la salida del sistema cuando se han cumplido los objetivos.

## CARACTERISTICAS DEL PROGRAMA

- Constituye la puerta de entrada y salida del Sistema de Servicios Sociales.
- El diagnóstico se constituye en un elemento básico del programa, dado que orientará inicialmente el tipo de intervención, y las medidas adecuadas en cada caso.
- Establece las líneas generales de intervención, a través del Plan Individual, cuando se requiere de una intervención continuada.
- La canalización hacia otros programas básicos, cuando así se valore. Constituirá el punto de partida los objetivos acordados en el Plan Individual.
- La derivación hacia otros servicios de segundo nivel (especializados) u otros Sistemas de Protección Social, tomando como referente los objetivos marcados en el Plan Individual.
- El/La Trabajador/a Social del Programa, asegurará coherencia y globalidad en la atención. Apoyará y acompañará a la persona desde la entrada al sistema hasta la salida del mismo.
- Este programa constituye una fuente de información de la realidad social.

## NECESIDADES A LAS QUE PRETENDE DAR RESPUESTA

- Necesidad de acceder a los programas, prestaciones y recursos del Sistema Público de Servicios Sociales, cuando las situaciones de dependencia o algún tipo de exclusión social estén presentes.
- Necesidad de acceder en condiciones de igualdad y en relación a sus derechos sociales a los distintos Sistemas de Protección Social.
- Necesidad de respeto a su individualidad
- Necesidad de recibir apoyo personal y acompañamiento a lo largo de todo el proceso de cambio cuando haya merma de autonomía.
- Necesidad de recibir una respuesta adecuada a su situación carencial.

## OBJETIVOS

- Facilitar el acceso de las personas, grupos, comunidades e instituciones al Sistema Público de Servicios Sociales, asignando un/a profesional de referencia.
- Diagnosticar la situación de necesidad de las personas, grupos o comunidades que permitan abordar, canalizar y derivar adecuadamente las intervenciones que requieran cada caso.
- Elaborar Planes Individuales de Intervención, como instrumento donde el/la profesional y la persona establezcan las actuaciones a realizar.
- Capacitar y potenciar a las personas para desenvolverse de forma autónoma en los distintos Sistemas de Protección Social.
- Canalizar las demandas de las personas y las emitidas por otras instituciones a través de este programa.
- Acompañar en el proceso a seguir tanto en el Sistema de Servicios Sociales, como en otros Sistemas de Protección Social, asegurando una atención continuada e integral.
- Intermediar entre la persona y los recursos normalizados de los Sistemas de Protección Social para favorecer la accesibilidad a los mismos.
- Procurar que la salida del Sistema de Servicios Sociales se realice cuando se hayan alcanzado los objetivos marcados.
- Difundir información sobre programas, prestaciones y recursos sociales.
- Establecer canales de comunicación y de coordinación entre los diferentes Sistemas de Protección Social, agentes sociales, e instituciones públicas o privadas que complementen la intervención a realizar por el Sistema de Servicios Sociales.
- Observar la evolución y desarrollo de la realidad social y detectar áreas susceptibles de intervención con el objeto de diseñar proyectos para la implantación de nuevos programas, recursos u optimización de los ya existentes.
- Registrar datos para proveer al Sistema Público de Servicios Sociales de material base que sirva para la planificación e intervención social.

## METODOLOGIA DE TRABAJO

El/La Trabajador/a Social será la figura profesional de referencia para la persona desde el inicio hasta la finalización de la intervención, tanto si se canaliza a otros programas básicos, como si se deriva a servicios sociales especializados.

La metodología de actuación se basará en la **Gerencia de Caso**:

Se refiere a la coordinación integral de la atención a las personas, a través de un/a profesional de referencia que se responsabiliza de articular una respuesta coherente, diagnóstica y evalúa las necesidades, planifica la intervención, activa la puesta en marcha de las actuaciones diseñadas, y realiza el seguimiento y la evaluación en coordinación con el resto del equipo.

La intervención se realizará de acuerdo a las siguientes fases metodológicas:

## **A. RECEPCIÓN DE LA DEMANDA Y VALORACION INICIAL.:**

El primer contacto con la persona se realiza a través de la Prestación de Información, Valoración y Orientación.

En esta fase el/la Trabajador/a Social recoge datos suficientes para establecer un abordaje profesional tendente a la elaboración de una primera valoración del caso que tiene por objeto conocer:

- Si precisa únicamente de una información puntual.
- Si se deriva a otro Sistema de Protección Social, sin necesidad de acompañamiento.
- Si precisa apoyo puntual para el acceso a un recurso.
- Si precisa de una intervención más prolongada se continuara con las siguientes fases metodológicas.

## **B. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN**

Se procederá a un estudio, conocimiento y análisis de la situación, con el objeto de obtener:

- Datos relativos a la situación de necesidad.
- Recursos y potencialidades para la resolución del mismo.

### Estudio, conocimiento y análisis de la situación:

- Demanda.
- Contexto de la demanda.
- Antecedentes de la situación.
- Organización y exploración de los datos por áreas, necesidades y potencialidades
- Necesidades detectadas. factores que inciden de forma directa o indirecta
- Aproximación diagnóstica: Hipótesis.

Las técnicas a utilizar serán:

Entrevistas con las propias personas y las personas integrantes de su red natural de apoyo.

Observación directa.

Consulta de fuentes documentales.

## **C. DIAGNÓSTICO**

- Evaluación diagnóstica.
- Priorización de las situaciones objeto de intervención.
- Pronostico sobre la evolución de la situación.

- Propuestas de Intervención:
  - Si se aborda desde este programa: actuaciones a realizar.
  - Si es necesario canalizarlo a otros programas básicos: especificar programa, tipo de prestación y actuaciones a realizar.
  - Si se deriva a otros servicios especializados, especificar tipo de recursos y actuaciones a realizar.
  - Si es necesario derivar a otros sistemas de protección social, para complementar la intervención.

## **D. DISEÑO Y ELABORACIÓN DEL PLAN INDIVIDUAL DE INTERVENCIÓN**

Este constituye un documento en el que se planifica y define el itinerario a seguir en el proceso de intervención. La persona no solo será conocedora del Plan Individual de Intervención, sino que intervendrá activamente en el diseño del mismo, con objeto de hacerle participe en el proceso.

El Plan Individual de Intervención podrá recoger:

- Breve descripción de la situación de necesidad.
- Objetivos generales.
- Programa al que se adscribe, tipo de prestación y recursos.
- Derivación a servicios especializados.
- Derivación a otros Sistemas de Protección Social.
- Profesional de referencia
- Profesionales que van a intervenir.
- Fecha de inicio y fecha prevista de finalización.

## **E. INTERVENCIÓN**

A partir del Plan Individual de Intervención y de los objetivos marcados, se elaborarán los planes específicos que sean necesarios de acuerdo a los programas, por lo que una unidad familiar contará con uno o varios planes específicos.

El/ La profesional de referencia como figura que articula una respuesta y busca globalidad en la intervención, estará presente en aquellos programas donde se encuadren las personas sobre las que se realice la gerencia de caso.

Se canalizará a otros programas cuando las situaciones de necesidad no puedan ser resueltas desde este programa por su especificidad y concentración de recursos en la intervención.

Los pasos a seguir para llevar a cabo esta canalización son:

- Informar a la familia de los motivos de la canalización y de las características del programa al que se remite, y de la prestación que en su caso va a recibir.

- Trasladar a la persona responsable del programa el Plan Individual de Intervención.

Posteriormente, el equipo realizará una evaluación de la idoneidad. Si el resultado de la misma indica que este programa no va a dar respuesta o la familia no acepta la intervención, se vuelve a remitir el caso a este programa para la búsqueda de otra solución más adecuada.

Cuando se derive hay que tener en cuenta que consiste en informar a donde dirigirse, cómo dirigirse, cómo acceder e incorporarse al sistema, acompañando a la persona en la derivación. Los pasos a seguir para llevar a cabo la derivación serían:

- Conocer los criterios de acceso, competencias, acciones, recursos y modelos de intervención de los servicios o instituciones a los que se deriva.
- Informar a la persona de los motivos de la derivación y de las características del servicio al que se deriva.
- Transmitir a través del soporte instrumental que se determine los datos obtenidos en estudio, así como la valoración diagnóstica.
- Posteriormente junto con los servicios implicados se pone en común la valoración diagnóstica de caso que cada servicio realiza, marcando acuerdos y sincronizando las estrategias de intervención formalizando encuentros de trabajo.

La derivación también puede conllevar la necesidad de una intermediación entre la persona y los recursos normalizados de otros sistemas de atención para favorecer el acceso a los mismos y las actitudes y aptitudes para la integración de las personas que afrontan situaciones de exclusión o dependencia.

## F. CIERRE DE LA INTERVENCIÓN

Una vez cumplidos los objetivos marcados en el Plan de Intervención, se cerrará la intervención por el/la profesional de referencia y se acompañará a la persona en la salida del sistema.

Como **metodología general** de trabajo tanto de este programa, como del resto de los programas básicos, el trabajo en equipo, y el trabajo en red deberá ser una constante.

Es necesario que el conjunto de profesionales que componen el equipo de servicios sociales compartan la metodología de trabajo de caso, realizando cada uno a su nivel, un diagnóstico o evaluación de necesidades, déficit, capacidades de las personas o grupos.

## PRESTACIONES

- Información, valoración y orientación.



## PROGRAMA DE ATENCION A LA UNIDAD FAMILIAR Y/O DE CONVIVENCIA

### DEFINICION

El Programa de Atención a la Unidad Familiar y/o de Convivencia tiene por objeto desarrollar una serie de intervenciones profesionales de carácter personal, psicosocial, *socio*-educativo y promocional, a personas y/o familias en su ámbito convivencial y relacional, con el fin de que la unidad de convivencia sea un medio suficientemente idóneo para proporcionar a sus miembros: protección, su desarrollo físico, social y psicológico, posibilitando su permanencia en su entorno convivencial, y cuando no sea posible, buscando formas alternativas de convivencia.

### FUNDAMENTACION

La familia es un grupo natural que en el curso del tiempo ha elaborado pautas de interacción. Éstas constituyen la estructura familiar que a su vez rige el funcionamiento de los miembros de la familia, define su gama de conductas y facilita su interacción recíproca.

La familia es un sistema humano en crisis, es decir, en cambio constante, que influye permanentemente y de forma recíproca en sus miembros.

La familia precisa de una estructura viable para realizar sus tareas esenciales: apoyar el desarrollo afectivo y madurativo de los miembros que la conforman y proporcionar a éstos un sentimiento de pertenencia.

Si bien, a lo largo del ciclo vital es posible que la familia no se adapte a los cambios que tiene que ir afrontando o que carezca de una estructura que permita el desarrollo de sus miembros lo que provoca disfunciones en el sistema familiar que requiere de unos apoyos e intervenciones profesionales para crear o restaurar la estructura o dinámica familiar, que permitan satisfacer adecuadamente las necesidades de sus miembros.

Por otro lado en las unidades de convivencia, pueden surgir igualmente una serie de disfunciones que impiden que sus miembros puedan relacionarse y derivar en marcos de convivencia adecuados.

No siempre es factible que las personas permanezcan en su entorno natural, bien porque carece de una red de apoyo familiar, o porque existe desvinculación, conflicto, etc., en el seno de la unidad familiar y/o convivencial, siendo necesario

buscar formulas alternativas de convivencia lo más normalizadas posibles, acompañando y preparando a la persona en el acceso al recurso más idóneo.

Por todo ello, el desarrollo de este programa responde a la necesidad de dar cobertura a las familias con dificultades en sus relaciones intra y extra-familiares, que viven situaciones de aislamiento, que se sienten sobrecargadas por la atención que requiere alguno de sus miembros, o carecen de una estructura familiar o convivencial.

A efectos de este programa se entiende por:

- *Unidad familiar.*- La formada por una sola persona dos o más vinculadas por matrimonio u otra forma de relación permanente análoga a la conyugal o de parentesco de consaguinidad o afinidad ( Decreto 17-12-2002, de desarrollo de Ingreso Mínimo de Solidaridad, ayudas de emergencia social y prestaciones económicas a favor de colectivos desfavorecidos).  
No es necesario que se produzca la convivencia
- *Unidad de Convivencia.*- Aquellas convivencias de personas sin vínculos de tipo familiar o afectivo sexual.

## NECESIDADES A LAS QUE PRETENDE DAR RESPUESTA

- Necesidad de desarrollarse en un entorno familiar o convivencial que proporcione afecto, cuidado, protección y un desarrollo integral de la persona.
- Necesidad de conciliar la vida laboral, familiar y personal.
- Necesidad de disponer de alternativas de convivencia o residenciales acordes con las necesidades de cada persona, cuando no sea posible la permanencia en su entorno convivencial.
- Necesidad de disponer de soportes de carácter social que complementen a la unidad familiar y/o convivencial

## OBJETIVOS

- Reforzar la estabilidad general de la unidad familiar y/o convivencial, incrementando su competencia y la confianza de los miembros respecto a sus propias habilidades, para que sean protagonistas de sus propios procesos de cambio.
- Proporcionar soportes de carácter social ajenos a la unidad familiar y/o convivencial que complementen o sustituyan, en su caso, dificultades o carencias de algún miembro o de la unidad, desde el entorno social.

- Potenciar la autonomía de las unidades familiares y/o convivenciales y la de las personas que las componen así como unas condiciones adecuadas de convivencia en su propio entorno.
- Promover la participación de las personas y de las unidades familiares y/o convivenciales en los espacios que faciliten el desarrollo personal, y la prevención de situaciones de dependencia y exclusión social.

## METODOLOGIA DE TRABAJO

Desde el programa de Apoyo y Atención Personalizada se canaliza a este programa cuando la situación de necesidad no puede ser resuelta parcialmente o totalmente desde el programa citado y exige mayor cualificación y concentración de recursos en la intervención.

El proceso metodológico consta de las siguientes **fases**:

### 1.-ACOGIDA

El primer contacto se realiza a través del Programa de apoyo y atención personalizada, siendo el/la trabajador/a social quien recoge los datos suficientes para establecer un abordaje profesional tendente a la elaboración de una primera valoración del caso. Desde el Programa de apoyo y atención personalizada se elabora el Plan de Intervención ( documento en el que se planifica y define el itinerario a seguir en el proceso de la intervención), el cual será trasladado a la persona responsable del Programa de atención a la unidad familiar y/o de convivencia.

### 2.-ACCESO AL PROGRAMA

Tras el estudio de la situación, realizado el diagnóstico social del caso y tomada la decisión de su canalización al programa, el equipo realiza una evaluación de la idoneidad.

En el supuesto de que el Programa no pueda dar respuesta a las necesidades presentadas, se retorna la derivación al Programa de apoyo y atención personalizada para la búsqueda de otra solución más adecuada.

### 3.- PLAN DE INTERVENCIÓN

Cuando el programa es idóneo para las necesidades de la unidad familiar y/o convivencial, el equipo establece una relación de apoyo, que sirva de base para la realización del “Plan Específico de Intervención” desde este programa, que puede constar de las siguientes fases:

- Elaboración del Plan de Intervención en el que se recoja la previsión de acciones a realizar en función de las necesidades valoradas y de los objetivos a conseguir. Es necesario el conocimiento previo por parte de

todos los miembros, de sus propias dificultades, de sus capacidades y de los recursos con los que cuenta. Han de comprender y participar de los propósitos del Plan, de los que se puede esperar del mismo y de los esfuerzos que éste supone para ellos y ellas.

La unidad familiar y/o convivencial no solo será conocedora del Plan de Intervención, sino que intervendrá activamente en el diseño del mismo, ya que éste deberá ser consensuado y compartido.

- Desarrollo y ejecución de las medidas recogidas en el Plan de Intervención.
- Realización de evaluaciones intermedias. Se establecen previamente los momentos de estas evaluaciones que pueden coincidir con los periodos pactados para el cumplimiento de los objetivos intermedios o con periodos más o menos largos. Puede producirse el abandono, cierre y/o derivación a otro programa básico.

Se valoran los objetivos alcanzados, el método, los recursos y la evolución de la relación profesional. A partir de estas evaluaciones puede producirse la reformulación de objetivos intermedios, el planteamiento de otros nuevos o de diferentes periodos para su consecución.

- Evaluación final.

#### **4.- SALIDA DEL PROGRAMA**

Retorno al Programa de Apoyo y Atención Personalizada.

### **PRESTACIONES**

- Atención a la unidad familiar y/o de convivencia
- Ayuda a domicilio
- Alojamiento alternativo



## PROGRAMA DE PREVENCIÓN E INTEGRACIÓN SOCIAL

### DEFINICION

El programa de prevención e integración social tiene por objeto prevenir y atender situaciones de desvinculación social, ayudando en procesos de inserción de personas, grupos y comunidades para la integración a través de actuaciones que promuevan el empoderamiento de los mismos y el reconocimiento social de las múltiples causas que provocan situaciones exclusión social.

### FUNDAMENTACION

Las características que definen a las sociedades post-industriales basadas en una economía globalizada y con intercambios sociales y culturales de orden mundial, han modificado las bases sobre las que se asentaban los principios del bienestar.

Esta globalización mundializada ha producido profundos cambios en el mercado de trabajo como factor de protección económica y de integración social. El proceso de declive industrial viene produciendo un crecimiento de ocupaciones profesionales de alto nivel y cualificación y simultáneamente un incremento de trabajos precarizados, temporales y poco cualificados. Produciéndose de este modo una polarización entre sectores centrales y periféricos del mercado laboral, agrandándose de esta manera la distancia entre los que disponen de recursos estables y los que se sitúan en zonas de precariedad y vulnerabilidad económica, familiar y social al no estar protegidos por carreras laborales estables.

Paralelamente, los cambios en las estructuras y pautas familiares en relación con el divorcio y la fecundidad, así como la participación de la mujer en el mercado de trabajo y la modificación de su papel tradicional, la movilidad laboral, inciden en la aparición de hogares en situación de vulnerabilidad por la dependencia de un solo ingreso, por la emergencia de situaciones de aislamiento social y por la dificultad de prestar apoyos y soportes por familia extensa. Por otro lado y junto a esto, la combinación del descenso de la natalidad y el incremento de la esperanza de vida ha producido un envejecimiento de la estructura de población, incrementándose las situaciones de dependencia.

Todo ello junto a las nuevas realidades sociales producidas por los movimientos migratorios, las nuevas construcciones urbanas y la ocupación del ocio y del tiempo libre como espacios de socialización para jóvenes, obligan a adaptar no sólo las respuestas sino también las definiciones de necesidad social y desigualdad, promoviendo en consecuencia nuevos niveles de atención adaptados permanentemente a realidades sociales en permanente cambio.

De acuerdo a esta realidad social es necesario abordar tanto la dimensión comunitaria o grupal, desde donde trabajar todos los aspectos preventivos, como la intervención social definida individualmente y adaptada a las situaciones personales.

## NECESIDADES A LAS QUE PRETENDE DAR RESPUESTA

- Necesidad de un nivel económico suficiente para satisfacer las necesidades básicas.
- Necesidad de poseer la formación académica, profesional u ocupacional que le permita el acceso a un puesto de trabajo y el desarrollo personal.
- Necesidad de acceder a un alojamiento que garantice privacidad, intimidad, hogar y espacios de encuentro.
- Necesidad de superar dificultades en el acceso al sistema sanitario.
- Necesidad de construir, reconstruir y potenciar las propias capacidades de la persona desde el establecimiento de una relación interpersonal significativa.
- Necesidad de superar la situación de aislamiento a consecuencia de déficit de apoyo informal, discriminación, estigmatización,... que refuerzan las situaciones de vulnerabilidad y exclusión.
- Necesidad de fortalecer el tejido social para contribuir a la igualdad entre personas, grupos y comunidades.
- Necesidad de pertenencia a un entorno social y a ámbitos de interacción sociocultural.

## OBJETIVOS

- Promover las medidas necesarias que faciliten el acceso al empleo de las personas en situación de exclusión.
- Favorecer el acceso a los recursos, derechos, bienes y servicios de los sistemas de protección social
- Facilitar los medios que permitan cubrir adecuadamente las necesidades básicas.
- Apoyar a las personas y grupos en el desarrollo de sus capacidades personales y relacionales que favorezcan su vinculación en su entorno más próximo.
- Favorecer los procesos de integración ante situaciones de aislamiento social, segregación, exclusión espacial y territorial.
- Promover la responsabilidad de la comunidad en la construcción de un entorno integrador.

## METODOLOGIA DE TRABAJO

Desde el programa de Apoyo y Atención Individualizada se canaliza a este programa cuando la situación de necesidad no puede ser resuelta parcialmente o totalmente desde el programa citado y exige mayor cualificación y concentración de recursos en la intervención.

El proceso metodológico consta de las siguientes **fases**:

### **1.-ACOGIDA**

El primer contacto se realiza a través del Programa de apoyo y atención personalizada, siendo el/la trabajador/a social quien recoge los datos suficientes para establecer un abordaje profesional tendente a la elaboración de una primera valoración de la situación. Desde el Programa de apoyo y atención personalizada se elabora el Plan de Intervención ( documento en el que se planifica y define el itinerario a seguir en el proceso de la intervención), el cual será trasladado a la persona responsable del Programa de prevención e integración social.

### **2.-ACCESO AL PROGRAMA**

Tras el estudio de la situación, realizado el diagnóstico social y tomada la decisión de su canalización al programa, el equipo realiza una evaluación de la idoneidad.

En el supuesto de que el Programa no pueda dar respuesta a las necesidades presentadas, se retorna la derivación al Programa de apoyo y atención personalizada para la búsqueda de otra solución más adecuada.

### **3.- PLAN DE INTERVENCIÓN**

Cuando el programa es idóneo para las necesidades detectadas, el equipo establece una relación de carácter individual, grupal o comunitario que sirva de base para la realización del “Plan Específico de Intervención” desde este programa, que puede constar de las siguientes fases:

- Elaboración del Plan de Intervención en el que se recoja la previsión de acciones a realizar en función de las necesidades valoradas y de los objetivos a conseguir. Es necesario el conocimiento previo por parte de las personas o grupos, de sus propias dificultades, de sus capacidades y de los recursos con los que cuentan. Han de comprender y participar de los propósitos del Plan, de los que se puede esperar del mismo y de los esfuerzos que éste supone para ellos y ellas.  
No solo serán concededores del Plan de Intervención, sino que intervendrán activamente en el diseño del mismo, ya que éste deberá ser consensuado y compartido.

- Desarrollo y ejecución de las medidas recogidas en el Plan de Intervención.
- Realización de evaluaciones intermedias. Se establecen previamente los momentos de estas evaluaciones que pueden coincidir con los periodos pactados para el cumplimiento de los objetivos intermedios o con periodos más o menos largos. Puede producirse el abandono, cierre y/o derivación a otro programa básico.

Se valoran los objetivos alcanzados, el método, los recursos y la evolución de la relación profesional. A partir de estas evaluaciones puede producirse la reformulación de objetivos intermedios, el planteamiento de otros nuevos o de diferentes periodos para su consecución.

- Evaluación final.

#### **4.- SALIDA DEL PROGRAMA**

Retorno al Programa de Apoyo y Atención Personalizada.

### **PRESTACIONES**

- De atención integral ante situaciones de exclusión social



## PROGRAMA DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION SOCIAL Y COMUNITARIA

### DEFINICION

El Programa de Promoción de la Participación Social y Comunitaria tiene por objeto potenciar la responsabilidad social y la participación de las personas en el desarrollo comunitario, en su entorno más directo, actuando ante las situaciones de necesidad relacionadas con la integración social y la autonomía de las personas y grupos, haciéndoles partícipes de los problemas y de las soluciones, y en colaboración con los servicios sociales lograr una mayor eficacia en los resultados de los objetivos planteados.

Las actuaciones que se desarrollaran promoverán procesos participativos que incidan en actitudes y comportamientos orientados hacia la integración y la promoción de la autonomía tanto individual como grupal. Para ello se utilizarán como cauces la iniciativa social, las fórmulas de ayuda (ayuda mutua, heteroayuda, etc.), creando o manteniendo redes de apoyo que piloten sobre la persona y sus relaciones dentro de la comunidad, y que den respuesta tanto a las necesidades manifiestas y declaradas, como a la prevención de las latentes.

### FUNDAMENTACION

Se trataría de que las personas asuman los problemas y las necesidades a nivel colectivo, como cuestiones que atañen a todo el mundo, no solo a los grupos y colectivos directamente afectados. En definitiva, favorecer la solidaridad, entendida como una característica de las sociedades que las hace más sólidas a través de la propia conciencia de los problemas sociales, y de la participación activa ante los mismos.

Por otro lado, cuando se trata de concretar el ámbito de desarrollo de las actuaciones, queda demostrado que las comunidades locales, las más próximas a la persona, son la dimensión más directa que permite el acercamiento al conocimiento directo de los recursos, desde donde arrancaran los procesos participativos y los proyectos y los planes de desarrollo. Desde aquí es más asequible la coordinación de los recursos y se puede orientar el uso apropiado de los mismos. En este entorno comunitario es donde puede darse una intervención coordinada, una gestión integral, una globalización de los recursos, donde se puede unir la intervención técnica sobre carencias, con lo promocional y lo preventivo, pues se puede trabajar sobre las consecuencias, pero también sobre las causas.

En resumen, lo que fundamenta este programa es su dimensión comunitaria. El trabajo que se haga sobre la comunidad revierte luego en la persona. Este binomio persona / comunidad es indisociable, y el resto de programas deben recogerlo, pero será en éste que nos ocupa ahora donde se recojan todos los procesos participativos que permitan que la comunidad se desarrolle, pues la persona se desarrollará con ella y será más autónoma y participativa.

Como conceptos claves que fundamentan este programa encontramos, entre otros: participación, solidaridad, cooperación, procesos participativos, comunidad, apoyo social, asociacionismo, ayuda mutua, voluntariado, etc.,

## NECESIDADES A LAS QUE PRETENDE DAR RESPUESTA

- Necesidad de participar en la transformación y mejora de la calidad de vida de la comunidad.
- Necesidad de establecer relaciones sociales y grupales.
- Necesidad de disponer de espacios para la participación que permitan un desarrollo armónico de la persona y la expresión de la solidaridad individual.
- Necesidad de contar con espacios de ocio y tiempo libre que permitan hacer un uso de este de manera constructiva
- Necesidad de disponer de los recursos necesarios que permitan conciliar el desarrollo personal con la vida laboral, familiar y el desarrollo social.

## OBJETIVOS

- Promover órganos de participación representativos, basados en principios de libertad, igualdad y de respeto a la diversidad.
- Procurar la inclusión en procesos participativos de la mayoría de los sectores de población y de manera especial de los colectivos en desventaja o vulnerables.
- Promover la organización comunitaria, la creación de redes sociales, de recursos de ayuda mutua, autoayuda o voluntariado.
- Fomentar la iniciativa social, apoyando todas las formas de colaboración en la acción social, organizadas o informales.
- Articular acciones de *Prevención Inespecífica*, apoyadas en el fortalecimiento de la identidad comunitaria y de la autoorganización, evitando procesos de exclusión social.
- Abordar de forma integral las demandas sociales de los grupos o personas que los integran rentabilizando los recursos sociales existentes de los distintos sistemas de protección y colaborando en la coordinación de las estructuras sociales paralelas.

## METODOLOGIA DE TRABAJO

Todas las intervenciones que se realicen desde cualquier programa en el ámbito comunitario, deben estar encuadradas en este, por lo que se constituye en un referente, puesto que desde este programa:

- Se diseñarán conjuntamente con el resto de profesionales
- Se coordinarán todas las intervenciones en el ámbito comunitario.



Por la transversalidad de este programa, toda la dimensión comunitaria de los demás programas y prestaciones del sistema de servicios sociales se deben encuadrar aquí. No tanto integrando el programa como participando de él, en desarrollo de las características o funciones del sistema que son comunes a los diferentes programas: complementaria, preventiva, participativa, comunitaria.

→ **Recogida de la información** sobre la realidad social de nuestro entorno, estableciendo los equipos de Servicios Sociales como observatorios de las demandas sociales, tanto de grupos formales como informales. También utilizando técnicas de investigación social (como puedan ser: encuestas, cuestionarios, entrevistas, observación directa o indirecta, grupos de discusión, simulaciones, etc.)

→ **Apertura de Vías de Colaboración** con otras instituciones de los demás sistemas (educación, sanidad, empleo, vivienda, medio ambiente,...), donde se puedan integrar recursos y rentabilizar esfuerzos. Además, en un trabajo

preventivo, se colaborará con Centros Educativos y Socio-Sanitarios, con Talleres, Jornadas, Campañas Divulgativas...

El objetivo de esta colaboración es también la **Elaboración de diagnósticos integrados.**

- **Formalización de Estructuras de Participación**, para lo cual se establecerán los Centros de Servicios Sociales como referente para la población en el ejercicio de su derecho y deber de participar, poniendo en marcha diferentes campañas de sensibilización, de información, etc.. También se desarrollará la normativa existente en vigor (ley de servicios sociales) para el funcionamiento de los órganos colegiados de representación social (Consejos), o bien se pondrán en marcha instrumentos de participación y/o consulta adaptados a las características del ámbito comunitario de actuación y desarrollo del programa: comisiones de convenio, foros, jornadas de evaluación, mesas de trabajo, grupos de debate,...
- **Seguimiento de las Actuaciones con devolución a la comunidad de los resultados**, para su valoración. Utilizando las mismas estructuras de participación que se generen y las técnicas de trabajo que se adecuen a las características de los grupos: Comisiones de seguimiento de los proyectos donde se integren las personas participantes en los mismos.
- **Apertura de canales de comunicación formal y/o informal que actúen en la sensibilización y la motivación social.** Se aprovecharán los canales de comunicación existentes a nivel local: prensa, televisión, radio, o se generaran foros en Internet, buzones de sugerencias... También se elaborarán documentos de sensibilización en soporte impreso: dípticos, cartelería, etc.

## DISPOSITIVOS DE ACTUACION

### ○ **El Apoyo Social.**

Tiene por objeto promover todas las manifestaciones de apoyo social, formal e informal, a través de asociaciones, grupos de voluntariado, grupos de autoayuda, etc. que constituyan redes sociales dentro de la comunidad.

### ○ **El Desarrollo Comunitario.**

Es necesario incidir en la responsabilidad social de la comunidad para que ofrezca respuestas integrales a las necesidades sociales:

- Generación de nuevos recursos o rentabilización de los ya existentes.
- Mejora de los mecanismos de comunicación social.
- Sensibilización sobre las situaciones de determinados colectivos en dificultad social.
- Apuesta por un desarrollo sostenido donde se concilien los ámbitos laboral, familiar, social, etc.
- Creación de estructuras participativas.
- Trabajo en red.

### II.3.3. Prestaciones

---



## PRESTACION DE INFORMACION, VALORACION Y ORIENTACION

### DEFINICION

La prestación de información, valoración y orientación atiende y recepciona en primera instancia las demandas directas de la población o instituciones, mediante una relación profesional, con el objeto de informar y orientar técnicamente de los programas, prestaciones y recursos del sistema de servicios Sociales, u otros sistemas de protección social, cuando estén en relación con las situaciones de necesidad, dependencia y exclusión social, así como la valoración de estas necesidades para poder encauzarlas adecuadamente.

### FUNDAMENTACION

Tal y como se ha establecido, la puerta de entrada al Sistema de Servicios Sociales se realiza a través del Programa de Apoyo y Atención Personalizada, en la medida en la que se proporciona apoyo técnico a la persona, que permita el acceso a los programas, prestaciones y recursos, en base a un diagnóstico y un itinerario de intervención. Todo ello solo puede materializarse con la creación de un dispositivo descentralizado, próximo, que permita atender a las personas en primera instancia, donde se recojan sus demandas, se le informe, oriente y valore su situación, estableciendo para ello un espacio físico, dotado de las tecnologías adecuadas, fácilmente identificable por la persona.

Este dispositivo lo constituye la prestación de Información, Valoración y Orientación que se configura como una auténtica Prestación Básica<sup>8</sup> de carácter universal que articula para su garantía recursos humanos, económicos, técnicos y materiales, y que se proyecta tanto en la atención individual, como en la colectiva.

---

<sup>8</sup> El término "PRESTACIÓN BASICA", se ha interpretado en ocasiones de forma confusa, así se ha entendido que expresa una acción administrativa, rígida, de carácter exclusivamente individual y contenido económico, y que su gestión se expresaba a través de un recetario de ayudas puntuales. Frente a estas interpretaciones vinculadas a la palabra "Prestación", el término quiere hacer referencia al **"conjunto de atenciones económicas, técnicas o en especie, expresadas de forma individual o colectiva y que pueden tener finalidades preventivas, recuperadoras o promocionales, dispuestas para garantizar los derechos sociales de referencia"**

Lo que se ofrece a través de esta prestación va implícito en las tres acepciones que conforman la denominación de la misma y que son claves a la hora de determinar lo que se le ofrece a la persona. Esta prestación se ha ido desvirtuando a lo largo de estos años, en cuanto que se ha convertido en una mera gestión de prestaciones o recursos, y en muchos casos la información que se ofrece no siempre requiere de un dictamen técnico.

La información, valoración y orientación, se refiere a situaciones personales o grupales de falta de autonomía, que no pueden resolverse sólo con la información puntual de cada uno de los recursos o sistemas Públicos, sino a través de estrategias que utilizando una adecuada pedagogía social, mediante el trabajo simultáneo con la persona, las instituciones y el entorno, incrementen su capacidad de desenvolverse de forma autónoma tanto en el Sistema Público de Servicios Sociales, como en otros Sistemas de Protección Social.

## NECESIDADES A LAS QUE PRETENDE DAR RESPUESTA

- Que el acceso a la prestación sea próximo y cercano a la persona.
- Recibir la prestación tanto en el espacio que se haya habilitado, como en el domicilio cuando la persona no pueda acceder al lugar de la prestación.
- Información sobre horarios y días de atención.
- Disponer del tiempo necesario para ser atendido/a.
- Información sobre los programas, prestaciones y recursos sociales del Sistema Público de Servicios Sociales, así como el acceso a otros Sistemas de Protección Social.
- Valoración inicial de la situación de necesidad.
- Orientación sobre las medidas más adecuadas y/o intermediación para resolver la situación de necesidad

## CONTENIDOS FUNCIONALES

- Recepción de las demandas directas de la población, así como las emitidas desde otras instituciones.
- Informe y orientación sobre el acceso a los programas, prestaciones y recursos sociales que contribuyan a mejorar la autonomía personal, social y económica, así como una adecuada integración en el contexto socio-familiar.
- Apoyo a la persona para que se movilice, gestione y tramite los recursos que ofrece el Sistema Público de Servicios Sociales y orientación a otros Sistemas de Protección Social.

- Realización de una primera valoración de la situación para encauzar la demanda.

No sería contenido de esta prestación la información y tramitación de prestaciones o recursos tanto del Sistema de Servicios Sociales, como de otros Sistemas de Protección Social, que no requieren dictamen técnico.

## METODOLOGIA DE TRABAJO

A nivel metodológico, esta prestación cumple su función de garantía de acceso al Sistema de Servicios Sociales. Se concibe desde una perspectiva dinámica que va más allá de la demanda expresada. Por lo tanto, es necesario enmarcar la prestación en un modelo **activo y dinámico** que no se reduzca a la “espera de la demanda”, sino que tome la iniciativa frente a las necesidades, y las encauce a través del Programa de Apoyo y Atención Personalizada.

En esta fase el/la Trabajador/a Social recoge datos suficientes para establecer un abordaje profesional tendente a la elaboración de una primera valoración del caso que tiene por objeto conocer:

- Si precisa únicamente de una información puntual.
- Si se deriva a otro Sistema de Protección Social, sin necesidad de acompañamiento.
- Si precisa apoyo puntual para el acceso a un recurso.
- Si precisa de una intervención más prolongada se trasladará al Programa de Apoyo y Atención Personalizada



## PRESTACION DE ATENCION A LA UNIDAD FAMILIAR Y/O DE CONVIVENCIA

### DEFINICION

Conjunto de actuaciones profesionales que tienen por objeto proporcionar refuerzo a las personas y unidades familiares y/o de convivencia para que mejoren o restablezcan el desempeño de sus funciones de protección y socialización y ofrezcan un marco adecuado para la convivencia; a través de acciones preventivas, promocionales y/o socioeducativas, tratando de incrementar sus competencias y capacidades para resolver sus dificultades en los ámbitos personal y relacional.

### FUNDAMENTACION

Tanto las unidades de convivencia como las familiares deben constituir un sistema estable. Las vivencias o situaciones negativas ponen en marcha mecanismos que restablecen el equilibrio. Cuando esto no se produce se pueden derivar las siguientes situaciones:

- No se da respuesta a las necesidades de las personas o no desarrolla sus funciones.
- Existen conflictos en las relaciones
- Cuando existen unas variables ya sean físicas, psicológicas o sociales que son indicativas de alteraciones, existentes o potenciales, que impiden o dificultan el adecuado desarrollo de protección y socialización. Al mismo tiempo son indicativas de una situación de riesgo o no, y de la posibilidad de superarlas.
- La confluencia y combinación de varias de estas variables afecta negativamente a la cobertura de necesidades básicas para el desarrollo personal y familiar, así como para la convivencia normalizada.

Con la intervención profesional se altera el sistema familiar y de convivencia ocasionando procesos de cambio en aspectos concretos de funcionamiento y de la organización diaria del marco convivencial que acaban mejorando las condiciones del mismo.

## NECESIDADES A LAS QUE PRETENDE DAR RESPUESTA

- Necesidad de tener relaciones convivenciales positivas que favorezcan el desarrollo afectivo, relacional y social de todos los miembros de la unidad familiar y/o de convivencia:
  - En las relaciones intra y extrafamiliares y/o de convivencia: aislamiento, sobrecargas por la atención de algunos de sus miembros y/o problemas de integración en el entorno.
  - En las situaciones de carencia de la unidad familiar /convivencial y de crisis o grave deterioro de las relaciones socio-familiares.
  - En el deterioro o merma de las capacidades de la persona para establecer vínculos de convivencia social, que originan o provocan situaciones de exclusión social.
  - En la pérdida de autonomía, carencias personales de tipo socio-económico, de relación y de habilidades sociales.
- Necesidad de disponer de alternativas de convivencia acordes con las necesidades de cada persona.

## CONTENIDOS FUNCIONALES

### **Intervención familiar:**

- Apoyo a la estructura y dinámica familiar y /o convivencial.
- Mejora de la comunicación del grupo familiar y/o convivencial.
- Formación para incrementar la capacidad de las familias para el ejercicio de funciones parentales.
- Apoyo a las unidades familiares y/o de convivencia con miembros fuera del entorno convivencial

### **Acompañamiento Social:**

- Apoyo a la unidad familiar y/o convivencial en el establecimiento de vínculos positivos con el entorno.
- Refuerzo de los sistemas de apoyo ( familia extensa u otras familias)..
- Incremento de la capacidad de las unidades familiares y/o convivenciales para reducir los efectos negativos de la presión del control social.
- Entrenamiento para incrementar la capacidad para que la unidad familiar y/o convivencial conozca y participe en las actividades comunitarias que se organicen

### **Desarrollo de las habilidades de autonomía personal y social**

## METODOLOGIA DE TRABAJO

El proceso de intervención deberá de contar obligatoriamente con:

- ACUERDO DE INTERVENCION
- PROYECTO DE INTERVENCIÓN



## PRESTACION DE AYUDA A DOMICILIO

### DEFINICION

La Prestación de Ayuda a Domicilio constituye un conjunto de intervenciones profesionales, de carácter preventivo y promocional, que tienen por objeto la atención de situaciones de dependencia en el entorno del domicilio habitual, fomentando la autonomía personal, y favoreciendo la complementariedad de la familia y las redes de apoyo a la misma. Su finalidad esencial es la prestación de apoyo personal, doméstico, psicosocial, educativo y técnico, orientado a facilitar a las personas la autonomía suficiente, según su situación, en el medio habitual de convivencia.

### FUNDAMENTACION

Es necesario atender las necesidades de aquellas personas que, por encontrarse en situación de especial vulnerabilidad, requieren apoyos para desarrollar las actividades esenciales de la vida diaria y alcanzar una mayor autonomía personal.

Se trata de complementar la labor de la unidad familiar y/o de convivencia, cuando ésta por diversas razones no puede o no sabe afrontar la situación de dependencia que presenta. Apoyando a la unidad familiar y/o de convivencia en su entorno habitual posibilitando el respiro familiar y la autonomía personal

Con esta prestación se pretende promover la autonomía personal y atender las necesidades de las personas con dificultades para desenvolverse, y para que puedan continuar residiendo en su domicilio habitual, siempre que el nivel de dependencia no aconseje la derivación a otro tipo de recursos.

### NECESIDADES A LAS QUE PRETENDE DAR RESPUESTA

- Necesidad de recibir los apoyos formales necesarios que alivien las sobrecargas familiares.
- Necesidad de disponer de los dispositivos necesarios para dar respuesta inmediata a las situaciones de emergencia que puedan presentarse.
- Necesidad de acceder a los diferentes servicios que conforman la prestación, cuando no pueda desenvolverse de forma autónoma en su domicilio habitual.
- Necesidad de recibir los servicios que más se adecuen, en función de la situación de dependencia y la situación socio-familiar.

## CONTENIDOS FUNCIONALES

Las actuaciones a realizar se concretan en:

- Coordinación con el sistema sanitario para la evaluación de la situación de dependencia funcional, así como los servicios y atenciones básicas adecuadas a cada caso.
- Prescripción técnica de la prestación: Diagnóstico, Informe social y Baremación.
- Determinación de los servicios y atenciones a recibir, duración, horarios de atención y profesionales que intervienen.
- Realización de un seguimiento y evaluación de la intervención.
- Promoción de espacios de formación y reciclaje para los/as profesionales que intervienen.
- Orientación sobre cuales son los perfiles profesionales más adecuados para atender una determinada necesidad.

Servicios que conforman la prestación:

- **Servicios de carácter personal:**

Atención básica:

- Movilización.
- Aseo personal.
- Vestido.
- Ayuda para comer.
- Respirio familiar.
- Supervisión si procede de aspectos concretos (participación en la comunidad, educativos, conductuales) y comunicación de cualquier cambio significativo.
- Informar y proporcionar estrategias que contribuyan a adquirir un mayor grado de autonomía.
- Apoyo para el desenvolvimiento personal.
- Actividades destinadas a facilitar la relación de las personas con su entorno.
- Ofertar espacios de ocio.

Atención complementaria:

- Posibilitar la salida al exterior de personas con movilidad reducida y evitar el aislamiento.

- **Servicios de carácter estimulador, promocional y educativo.**

- Terapia ocupacional.
- Orientar y proporcionar estrategias que contribuyan a una adecuada organización económica y familiar.

- Orientar y proporcionar estrategias que contribuyan a la adquisición de hábitos de vida saludables.
- Intervenciones de apoyo al desarrollo de las capacidades personales, a la afectividad, a la convivencia y a la integración en la comunidad

- **Servicio de Teleasistencia:**

Atención básica:

- Atención permanente de la persona en situaciones de emergencia mediante la instalación en el domicilio de terminales conectados con un centro receptor de avisos.

Atención complementaria:

- Seguimiento de la situación de la persona.
- Visitas domiciliarias.
- Actividades destinadas a facilitar la relación de las personas con su entorno.

- **Servicio de Limpieza y Mantenimiento de la vivienda:**

Atención básica:

- Limpieza y mantenimiento habitual de la vivienda.
- Educación sobre el uso y mantenimiento más adecuado de la vivienda.

- **Servicio de comidas a domicilio:**

Atención básica:

- Preparación de comidas.
- Realización de compras.

- **Servicio de lavado de ropa:**

Atención básica:

- Lavado, limpieza y planchado de ropa.
- Arreglo de pequeños desperfectos en la ropa

- **Servicio de acompañamiento:**

Atención básica:

- Acompañamiento al sistema sanitario.
- Acompañamiento en la realización de gestiones administrativas.
- Acompañamiento actividades de ocio.

- **Otros servicios complementarios**

Servicios que quedan fuera de la prestación:

- Cuidados sanitarios, aunque es evidente que la coordinación con este ámbito es imprescindible.
- La administración y gestiones del patrimonio de la persona.

## METODOLOGIA DE TRABAJO

El proceso de intervención deberá de contar obligatoriamente con:

- ACUERDO DE INTERVENCION
- PROYECTO DE INTERVENCIÓN



# PRESTACION DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO

## DEFINICION

La prestación de Alojamiento Alternativo, se define como el conjunto de actuaciones para facilitar que las personas que carecen de autonomía y no puedan permanecer en su unidad de convivencia, accedan a otras formas alternativas de convivencia, que garanticen un alojamiento digno ya sea temporal o permanente y una estructura básica de relación,.

El objetivo fundamental es la incorporación de la persona a otras formas alternativas de convivencia en los supuestos en que esta sea inviable por no existir la unidad familiar o porque aún existiendo presente una situación de deterioro psicológico, afectivo y/o sociofamiliar que impida el desarrollo y bienestar de la persona.

## FUNDAMENTACION

La unidad familiar y/o de convivencia es el principal agente de atención de las necesidades básicas, por lo que una de las prioridades de los servicios sociales es facilitar alternativas de convivencia para las personas que carecen de medio familiar adecuado.

Es una prestación básica que da respuesta a la necesidad de todas las personas de disponer de un espacio digno donde alojarse y en el que desarrollar los aspectos mas elementales de la convivencia social.

Teniendo en cuenta las diferentes personas que pueden a lo largo de su vida pasar por dificultades en cuanto a la imposibilidad de permanecer en su vivienda habitual de forma temporal o permanente (problemas socio-familiares, físicos, psíquicos); o por la carencia de un alojamiento digno y adecuado, se hace necesario valorar y conocer las necesidades individuales y colectivas que permitan la derivación a los recursos de alojamiento alternativo más adecuados.

## NECESIDADES A LAS QUE PRETENDE DAR RESPUESTA

- Necesidad de disponer de alternativas de convivencia o residencial, cuando se carezca de una estructura familiar o de un alojamiento digno.
- Necesidad de disponer de modelos de convivencia, abiertos e integrados en la comunidad.

- Necesidad de disponer de alternativas de convivencia lo más cercana posible a su entorno comunitario.
- Necesidad de disponer de recursos de alojamiento temporales, de apoyo a las unidades familiares o convivenciales.
- Necesidad de conocer el funcionamiento y los tipos de recursos de convivencia y alojamiento alternativos existentes.
- Necesidad de mantener vínculos con su entorno social y comunitario de procedencia.

## CONTENIDOS FUNCIONALES

- Análisis, valoración y diagnóstico de situaciones individuales o familiares desde una perspectiva interdisciplinar.
- Oferta de una alternativa válida y normalizada de convivencia que apoye los procesos de inserción de las personas.
- Información, asesoramiento, y adecuación de los recursos de alojamiento existentes en nuestro ámbito geográfico de actuación.
- Preparación de la persona tanto para la separación de su entorno natural/comunitario, como para el retorno.
- Intermediación con aquellos recursos de alojamiento que requieran de algún tipo de adaptación para favorecer una adecuada integración social de la persona.
- Seguimiento, acompañamiento y evaluación de cada caso junto con la unidad convivencial.
- Definición de los niveles competenciales de los Servicios Sociales Básicos y Especializados al objeto de articular y coordinar las actuaciones que faciliten la integración de la persona en su entorno.
- Participación en el diseño de los contenidos, características y prestaciones de los recursos de alojamiento en colaboración con los Servicios Sociales Especializados.
- Promoción y creación de nuevos recursos de alojamiento alternativo
- Coordinación con otros Sistemas de Protección Social.

## METODOLOGIA DE TRABAJO

El proceso de intervención deberá de contar obligatoriamente con:

- ACUERDO DE INTERVENCIÓN
- PROYECTO DE INTERVENCIÓN



## PRESTACION DE ATENCION INTEGRAL ANTE SITUACIONES DE EXCLUSION SOCIAL

### DEFINICION

Es el conjunto de acciones que tiene por objeto promover el desarrollo de aprendizajes, conocimientos y habilidades sociales de las personas, familias y grupos que se encuentra en situación de exclusión social, facilitando los soportes necesarios para desenvolverse con autonomía e integrarse en el medio, posibilitando el acceso a otros sistemas de protección social, y potenciando un sentido de confianza en las personas y en su capacidad de hacer.

La intervención que se lleve a cabo tendrá un marcado carácter psicosocial y deberá estar basada en un diagnóstico individualizado en el que se definan los factores de exclusión, según los tipos de problemas o carencias, así como los factores de riesgo personal, como son aquellos relacionados con factores de socialización, experiencias familiares y personales, estilos de comunicación y resolución de conflictos así como actitudes frente a los riesgos.

### FUNDAMENTACION

Las situaciones de exclusión social no son situaciones en abstracto, son situaciones reales que afectan a la vida cotidiana de las personas. La movilidad social actual y la fragilidad de las estructuras laborales y de los soportes familiares y sociales, provocan el tránsito fácil de algunas personas de las zonas de seguridad y estabilidad social a zonas de precariedad, inestabilidad o de exclusión y marginación. Los sistemas de protección social en la actualidad han de estar basados en los procesos de exclusión-integración social, desde una perspectiva global de las poblaciones y de sus problemas.

Atendiendo a la diversidad inherente a estos procesos parece adecuado crear dispositivos de atención y recursos cercanos a la manifestación de los problemas y de las realidades sociales emergentes en las nuevas sociedades, de manera que permitan organizar la acción social adaptada a esa realidad e individualizada en función de las características de las personas y de los grupos.

## NECESIDADES A LAS QUE PRETENDE DAR RESPUESTA

- Necesidad de disponer de ingresos económicos suficientes para satisfacer necesidades personales y familiares.
- Necesidad de potenciar las capacidades de la persona, y promover la ocupabilidad y empleabilidad en ámbitos de interacción que posibiliten su realización como persona.
- Necesidad de acceder a un alojamiento que garantice privacidad, intimidad, hogar y espacios de encuentro.
- Necesidad de que la persona recupere el protagonismo de su propia vida.
- Necesidad de ubicación y de poder contar con redes de apoyo social.

## CONTENIDOS FUNCIONALES

- Actuaciones dirigidas a facilitar el acceso, permanencia y utilización de los recursos normalizados.
- Articulación de itinerarios de inserción individual y familiar.
- Desarrollo de las potencialidades de cada persona.
- Actuaciones que promuevan y faciliten el intercambio y la convivencia intercultural.
- Acciones de acompañamiento para el acceso a una vivienda.
- Impulso de iniciativas de acompañamiento para el acceso al empleo (ocupabilidad y empleabilidad).
- Acciones de promoción y capacitación personal.
- Desarrollo de acciones globales e integradas de impacto local en colaboración con la iniciativa social pública y privada.
- Promoción de la participación responsable.
- Complementariedad de objetivos y actuaciones de las entidades públicas y privadas que operen en el territorio.

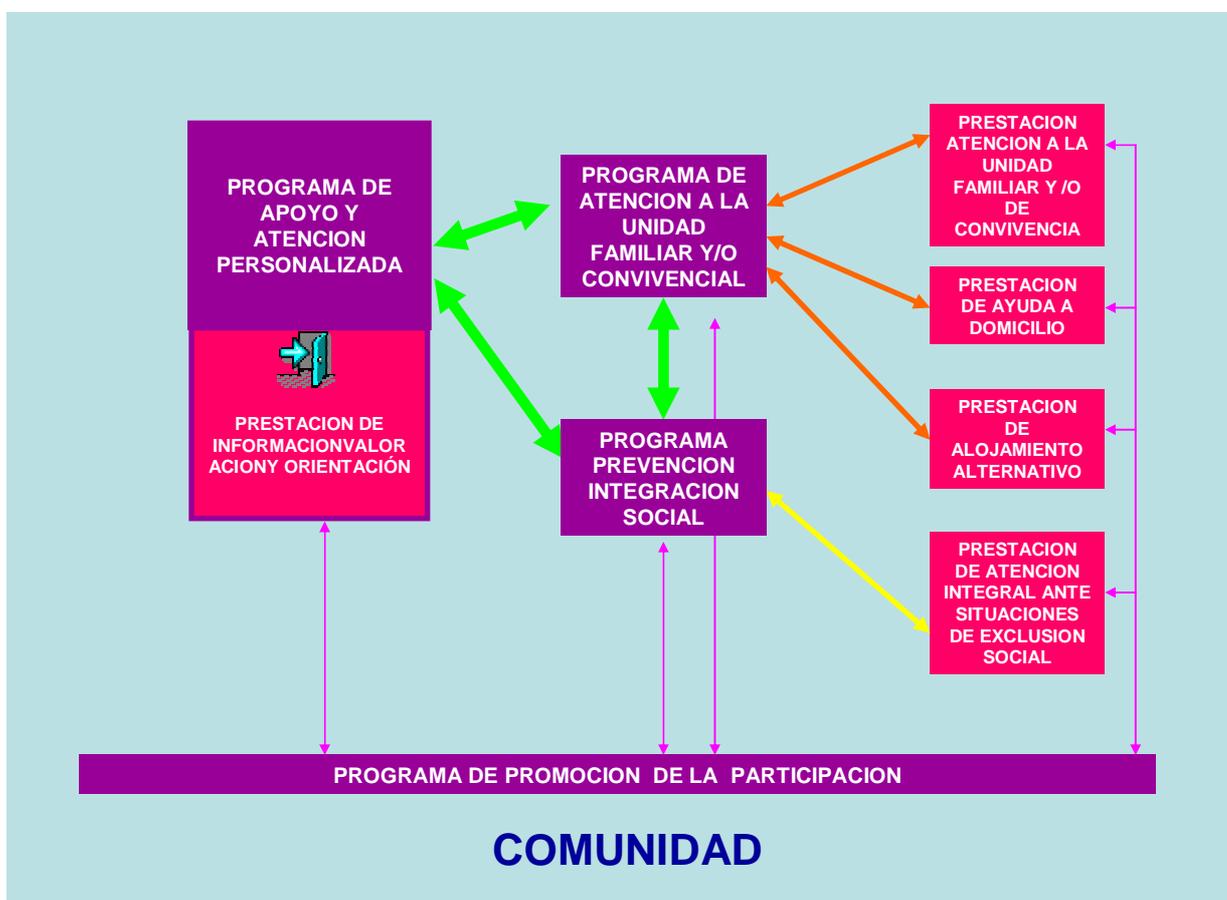
## METODOLOGIA DE TRABAJO

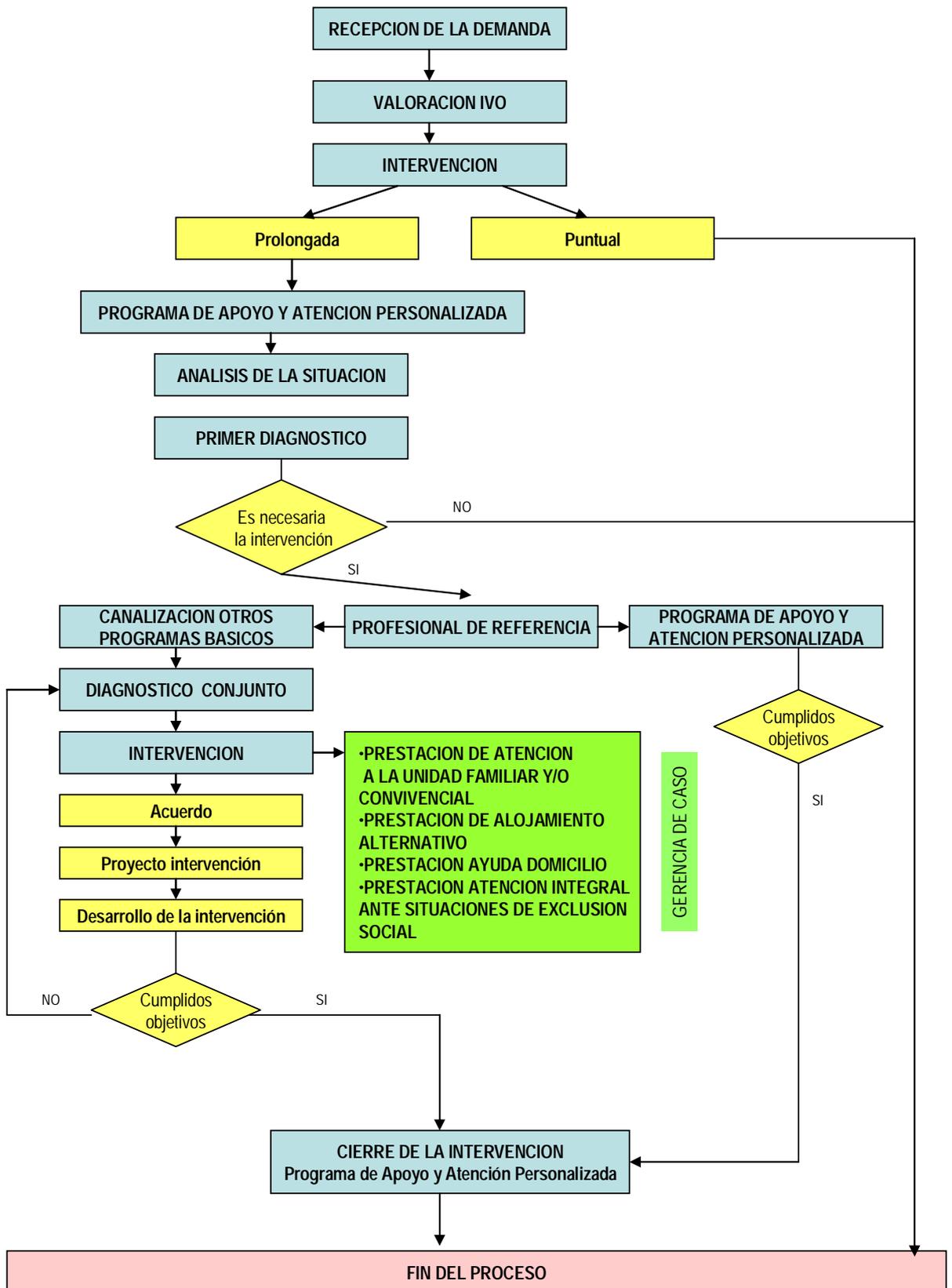
El proceso de intervención deberá de contar obligatoriamente con:

- ACUERDO DE INTERVENCION
- PROYECTO DE INTERVENCIÓN

### II.3.4. Itinerario de intervención

El itinerario de atención a la persona en el Sistema de Servicios Sociales Básicos es el siguiente:





### III PUESTA EN MARCHA DEL MODELO

En este apartado recogemos el conjunto de actuaciones necesarias para la implantación del nuevo modelo de Servicios Sociales Básicos en Castilla-La Mancha.

Dichas actuaciones se han clasificado en tres bloques:

- **Medidas organizativas**
- **Medidas técnicas**
- **Medidas normativas.**

## III.1. MEDIDAS ORGANIZATIVAS

1. **“Nueva estructura funcional y territorial: Áreas y Unidades de Servicios Sociales”.**
2. **“Establecer un sistema ágil y permanente de revisión y reestructuración de Areas y Unidades de Servicios Sociales, basado en criterios técnicos”.**
3. **“Reorganizar la gestión administrativa diferenciándola de los procesos o aspectos técnicos”.**
4. **“Nuevo modelo organizativo de la Prestación de Información, Valoración y Orientación”.**
5. **“Nuevo modelo de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio”.**

A continuación, se explicita con detalle cada una de ellas, con una descripción de la medida, el porqué de la misma y los objetivos que se pretenden alcanzar.

# 1 Nueva estructura funcional y territorial: Áreas y Unidades de Servicios Sociales.

## DESCRIPCION

✿ **Áreas de Servicios Sociales:** Conforman un Área de Servicios Sociales:

- ✓ Un municipio de más de 20.000 habitantes.
- ✓ Un conjunto de Unidades de Servicios Sociales hasta un máximo de 20.000 habitantes.
- ✓ O un municipio de más de 10.000 habitantes que tenga capacidad para prestar Servicios Sociales.

*Se constituye en el referente para un abordaje más completo de la realidad social, donde se desarrollarán y gestionarán los siguientes Programas:*

- ✓ Programa de Atención a la Unidad Familiar y/o de Convivencia.
- ✓ Programa de Prevención e Integración Social.
- ✓ Programa de Promoción de la Participación Social y Comunitaria.

*Contarán con un equipo mínimo formado por las siguientes figuras profesionales:*

- ✓ Coordinador/a
- ✓ Auxiliar Administrativo/a
- ✓ Trabajador/a Social
- ✓ Educador/a Social.

En función de las necesidades del Área y para el adecuado desarrollo de los programas, se podrá incrementar la dotación de profesionales, así como la inclusión de otras figuras profesionales, en base a un adecuado diagnóstico y en una propuesta motivada a medio plazo.

*Equipamiento:*

- ✓ Centro de Servicios Sociales Básicos.

✿ **Unidades de Servicios Sociales:** Esta constituido por:

- ✓ Un municipio cuando supere los 3.500 habitantes.
- ✓ Por varios municipios hasta un máximo de 3.500 habitantes.

*En estas Unidades se desarrollará el siguiente programa:*

- ✓ Programa de Apoyo y Atención Personalizada.

En el caso de Unidades de Servicios Sociales formadas por un único municipio, que vengán desarrollando otros programas básicos y que tengan un personal específico y consolidado (personal estructural) podrán continuar con el desarrollo de éstos, siempre y cuando los y las profesionales formen parte de los equipos del Área en el diseño, planificación y evaluación de los Servicios Sociales, condición necesaria para poder acogerse al resto de programas que se prestan en el Área.

Estos municipios no crecerán en personal, a excepción de la dotación de Trabajadores/as Sociales en el Programa de Apoyo y Atención personalizada. El incremento de personal en el resto de programas se realizará a través del Área.

*Dotación mínima de profesionales:*

- ✓ 1 Trabajador/a Social.

En función de las necesidades de las unidades y para el adecuado desarrollo de este programa, se incrementará la dotación de profesionales, bien a propuesta de estas Unidades, o cuando se determine por la Consejería de Bienestar Social, sin que en ningún caso el ratio de población por Trabajador/a Social sea superior a 7.000 habitantes, en municipios superiores a 3.500 habitantes.

*Equipamiento:*

- ✓ Despacho convenientemente equipado.

## FUNDAMENTACION Y OBJETIVOS

Los rápidos cambios sociales, económicos y culturales, que se producen en la estructura social del mundo actual, como son el envejecimiento progresivo de la población, el aumento de la inmigración, el incremento de las situaciones de dependencia, ... están favoreciendo que surjan nuevas realidades sociales que deben ser cubiertas y atendidas por los Servicios Sociales.

La complejidad de las necesidades sociales y su variabilidad plantea la necesidad de dar respuestas integrales, cercanas y complejas.

Se exigen respuestas complejas que no pueden ser proporcionadas por un/a sólo/a profesional. De ahí, la necesidad de organizar la intervención de la acción social en forma de proyectos, iniciativas desarrolladas por equipos interprofesionales que garanticen respuestas cercanas a las realidades individuales y colectivas.

Por otro lado, la viabilidad y el mantenimiento de estos niveles de atención, aconsejan disponer de estructuras organizativas rentables y eficaces que faciliten una óptima respuesta y que permitan el seguimiento y evaluación de su propio desarrollo.

## 2 Establecer un sistema ágil y permanente de revisión y reestructuración de Áreas y Unidades de Servicios Sociales basado en criterios técnicos .

### DESCRIPCION

Posibilitar la modificación de la distribución de Unidades y Áreas de Servicios Sociales, de forma reglamentaria, teniendo en cuenta a los y las profesionales y los condicionantes geográficos, de comunicación, infraestructuras, etc..., **a través de la creación de una Comisión Permanente de Revisión**, en cada Delegación Provincial, en la que estén representadas las Áreas, que hagan llegar periódicamente las propuestas de cambio.

Dicha comisión estaría integrada por: Jefes/as de Servicio, Jefes/as de Sección y Coordinadores/as de Área.

### FUNDAMENTACION Y OBJETIVOS

Para la delimitación y configuración de las Unidades y las Áreas de Servicios Sociales, es necesario tener en cuenta tanto criterios políticos como técnicos, basados en un análisis y evaluación clara y realista de la situación a nivel social, económico y poblacional de las diferentes provincias con el objetivo de adaptar la estructura básica de Servicios Sociales a la realidad cambiante de los municipios.

En la actualidad, existe un desequilibrio poblacional entre zonas geográficas en función de los criterios marcados en el Decreto 287/2004 que hace que algunas se vean perjudicadas tanto por exceso como por defecto de habitantes.

Por todo ello, esta medida pretende establecer un sistema ágil y estable que revise periódicamente la reestructuración geográfica en base a criterios técnicos y permita una constante actualización de la configuración geográfica.

### 3 Reorganizar la gestión administrativa diferenciándola de los procesos técnicos mediante la creación de un Servicio de Planificación y Mejora y una Sección de Gestión Administrativa

#### DESCRIPCION

La medida incluye:

- Creación de un **Servicio** denominado “**Planificación y Mejora de los Servicios Sociales Básicos**” dependiente de la Dirección General de Acción Social y Cooperación Internacional en la Consejería de Bienestar Social y la creación de una **Sección** dependiente del Servicio de Acción Social de las Delegaciones Provinciales.

Dicho Servicio tendría las funciones de:

- Estudio de necesidades/ diagnósticos.
  - Planificación.
  - Diseño de instrumentos/ protocolos homogéneos y unificados.
  - Diseño del Sistema de Evaluación.
  - Elaboración del Plan Estratégico de Servicios Sociales Básicos.
  - Diseño del Plan de marketing de la Dirección General.
  - Diseño del Plan de calidad, mejora.
- Realización de un **estudio sobre equipamientos, infraestructuras y personal** así como de sus funciones, distribución organizativa y coordinación con las Áreas de Servicios Sociales.
  - Creación de una **Sección de Gestión Administrativa** en las Delegaciones Provinciales, que centralizara los expedientes administrativos, encargándose de supervisar los convenios, subvenciones, justificaciones, documentación administrativa...

La Sección de Gestión Administrativa tendría las funciones de:

- Unificar y centralizar la documentación administrativa común de los expedientes que daría respuesta a las otras secciones.
  - Gestionar, supervisar y controlar administrativamente los convenios y las subvenciones.
  - Controlar el archivo general de expedientes del Servicio.
  - Control de justificaciones, pagos, solicitudes,...
- Entendemos como imprescindible para un óptimo trabajo dentro del ámbito de la Gestión Administrativa, que exista una coordinación estable, protocolizada y fluida con los distintos Servicios de la Consejería de Bienestar Social. Para ello, es necesario **elaborar protocolos de coordinación de la gestión administrativa** entre los Servicios Centrales, Delegaciones y profesionales de base, que posibiliten la rentabilidad de recursos y en su caso la integralidad de actuaciones.

## FUNDAMENTACION Y OBJETIVOS

En ocasiones, la priorización de las tareas de gestión administrativa y económica, impiden llevar a cabo las tareas técnicas de programación, control/evaluación/seguimiento de los proyectos, supervisión y asesoramiento a las entidades y a profesionales.

Para llevar a cabo una adecuada, eficaz y organizada intervención, es necesario reorganizar la gestión administrativa diferenciándola de los aspectos técnicos, siendo para ello necesario:

- Coordinación entre las diferentes estructuras de Servicios Sociales Básicos.
- Dotación de recursos/ instrumentos unificados que faciliten y mejoren los diagnósticos de necesidades de las Areas.
- Fundamentación de los Planes y Programas de la Consejería y Delegaciones en estudios de necesidades y en la evaluación de las actuaciones pasadas.
- Instrumentos para llevar a cabo la evaluación de las actuaciones.
- Criterios e instrumentos unificados para el diagnóstico, la planificación y la evaluación.
- Elaboración de un Plan de Marketing que transmita la calidad de los servicios y que mejore la visualización y reconocimiento de los Servicios Sociales Básicos.
- Elaboración de un Plan de Calidad que marque estándares mínimos de los servicios.
- Redistribución del tiempo de trabajo del personal técnico de las Delegaciones Provinciales priorizando las tareas técnicas.
- La duplicidad de documentación y esfuerzos en las tareas de gestión administrativa y económica.
- Adecuación de los espacios a las necesidades de trabajo y a la confidencialidad de las personas beneficiarias y equipos en las Delegaciones Provinciales.
- Homogeneidad entre las diferentes Delegaciones Provinciales en cuanto a distribución organizativa, personal de las secciones y sistema de coordinación, seguimiento con las Áreas.

## **4 Nuevo modelo organizativo de la Prestación de Información, Valoración y Orientación.**

### **DESCRIPCION**

Es necesario establecer un nuevo modelo organizativo que permita optimizar la organización del trabajo profesional y rentabilizar los tiempos de las personas que acudan al servicio, evitando “tiempos de espera innecesarios”.

Este nuevo modelo se concretará en la definición de la atención en los municipios en unos días prefijados y a un horario determinado que permitirá al/a profesional conocer con antelación las personas que van a acudir al servicio, asegurando que se pueda atender adecuadamente todas las demandas, mediante la atención programada.

### **FUNDAMENTACION Y OBJETIVOS**

El modelo organizativo actual, se encuadra en la definición de unos días de atención según los municipios, y un intervalo de tiempo, donde el/la profesional se limita a esperar la demanda, y donde las personas que acuden al servicio se ven obligadas a un turno de espera, desconociendo cuando se les va a poder atender.

Como en cualquier Plan de Modernización de la Administración Pública se tiene por objetivo facilitar el acceso de las personas interesadas a los diferentes servicios o unidades administrativas, articulando las medidas necesarias para:

- Asegurar una atención de calidad.
- Mejorar la eficiencia de los Servicios Sociales Básicos.
- Facilitar la planificación de la intervención de los y las profesionales.

## 5 Nuevo modelo de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

### DESCRIPCIÓN

Tal y como se ha definido esta prestación, los servicios que la conforman son de apoyo personal, de carácter estimulador, educativo, etc, que requieren de un nuevo modelo que ya no se circunscribe a una figura profesional, auxiliar de ayuda a domicilio, ni a la estructura organizativa actual.

Por ello, es necesario diseñar un nuevo modelo de prestación del servicio, abordando los siguientes aspectos:

- Vincular otras figuras profesionales que puedan prestar los servicios definidos en la prestación.
- Externalizar, cuando sea posible, servicios tales como limpieza, mantenimiento de la vivienda, lavado y planchado de ropa, etc, que permita mejorar la eficiencia de la prestación, ofreciendo servicios que requieren una mayor cualificación técnica.
- Estudiar otras formulas de financiación y de concertación de la ayuda a domicilio.

### FUNDAMENTACION Y OBJETIVOS

La actual prestación se caracteriza por ofertar unos servicios de marcado carácter asistencialista, vinculada a una única figura profesional, con escasa cualificación técnica, y donde la intervención de los y las profesionales de Servicios Sociales, se focaliza, en muchos casos, en los aspectos organizativos del servicio.

Los **objetivos** de esta medida son:

- Mejorar la eficiencia del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Ofertar unos servicios de calidad desarrollados por profesionales cualificados/as técnicamente.
- Diversificar los servicios que conforman la prestación.

## III.2. MEDIDAS TECNICAS

6. “Consolidar la Red Básica de Servicios Sociales como una “red técnica” de programas, prestaciones y profesionales”.
7. “Crear y consolidar equipos interdisciplinarios en las Áreas de Servicios Sociales”.
8. “Establecer la estructura de financiación del Área y dotarla de capacidad jurídica y de gestión”
9. “Desarrollar medidas de soporte, acompañamiento y supervisión para la mejora de la práctica profesional de los equipos de Servicios Sociales Básicos”
10. “Elaborar y poner en marcha un Programa Marco de Coordinación”
11. “Crear un Centro de Formación e Investigación específico de Servicios Sociales”
12. “Desarrollar un Plan de Marketing que ofrezca una imagen de universalidad y normalización de los Servicios Sociales”
13. “Desarrollar un sistema de Evaluación en los niveles estratégico, táctico y operativo”
14. “Poner en marcha un sistema de gestión de calidad en los Servicios Sociales Básicos”
15. Unificar las diferentes aplicaciones informáticas que se manejan en Servicios Sociales Básicos y establecer un proceso de revisión periódico y de evaluación continua de los instrumentos informáticos”

A continuación, se explicita con detalle cada una de ellas, con una descripción de la medida, el porqué de la misma y los objetivos que se pretenden alcanzar.

## **6 Consolidar la Red Básica de Servicios Sociales como una “red técnica” de programas, prestaciones y profesionales**

### **DESCRIPCION**

Se pretende ofrecer una Red de Servicios Sociales, cuyas funciones sean la intervención ante situaciones de necesidad que presenten personas, familias o grupos que se encuentren en situación de exclusión social o de dependencia, a través de los programas y prestaciones básicas. Las actuaciones van más allá de la prescripción y tramitación de recursos, concretándose en un abordaje interdisciplinar de la realidad social.

Debiendo acometerse las siguientes actuaciones:

- Dotación de auxiliares administrativos/as.
- Vincular todas las tramitaciones de prestaciones y recursos que no requieran de un dictamen técnico a través de Ayuntamientos o Centros de Servicios Sociales Básicos.
- Eliminar de las Órdenes de convocatoria de ayudas y subvenciones, y acceso a los distintos recursos toda referencia a que las solicitudes y documentación se presenten en los Servicios Sociales Básicos.

### **FUNDAMENTACION Y OBJETIVOS**

Los Servicios Sociales Básicos se han convertido, en muchos casos, en unidades administrativas que gestionan las prestaciones, recursos y subvenciones de la Consejería de Bienestar Social y de otras Consejerías y Administraciones.

- Se ha convertido en una unidad administrativa, en cuanto que, recepciona solicitudes, supervisa la documentación, custodia los expedientes administrativos, se trasladan a la Delegación, etc.
- Se tramitan todas las prestaciones y recursos de la Consejería tanto si requieren dictamen técnico o no

Todo ello supone que los y las profesionales, especialmente Trabajadores/as Sociales, dediquen la mayor parte de la intervención a la gestión administrativa, por lo que no puede abordarse:

- Un buen diagnóstico.
- Canalizar adecuadamente la demanda.

- En consecuencia, una intervención eficaz ante las situaciones de necesidad.

Los **objetivos** que se persiguen con esta medida son los siguientes:

- Diferenciar la gestión administrativa de las intervenciones técnicas a realizar por los y las profesionales.
- Consolidar una red técnica de profesionales, programas y prestaciones que debe conformar la red básica de Servicios Sociales, ofreciendo respuestas eficaces e interdisciplinarias a las situaciones de necesidad.

## 7

## Crear y consolidar equipos interdisciplinarios en las Áreas de Servicios Sociales.

### DESCRIPCION

Crear y consolidar a los equipos de Servicios Sociales Básicos como equipos de trabajo interdisciplinarios.

La Consejería diseñará el proceso de creación y consolidación de los mismos, a través de un Plan Estratégico, abordando las siguientes cuestiones:

- Necesidades a las que responden estos equipos de trabajo.
- El trabajo a realizar por los equipos.
- Funciones, responsabilidad y autonomía que se otorga a los y las profesionales y al equipo.
- La dependencia orgánica de los y las profesionales.
- Apoyo contextual: recursos materiales necesarios.
- Apoyo a lo largo del proceso, tanto en la creación, mantenimiento y desarrollo de los equipos.
- Formación a profesionales de trabajo en equipo.
- Coordinación del equipo, a través de la figura de coordinador/a.

### FUNDAMENTACION Y OBJETIVOS

En el análisis de la situación de los equipos de la red básica, realizado en el 2005, se ha puesto de manifiesto lo siguiente:

Los equipos de Servicios Sociales Básicos no constituyen equipos de trabajo dado que los y las profesionales no realizan un trabajo interdependiente. El desarrollo y ejecución de los programas se realiza individualmente por el/la profesional adscrito al mismo.

Para un adecuado funcionamiento de los equipos, es necesario:

- Crear un proyecto común de equipo en el que se marquen unos objetivos y metas claras.
- Definir formalmente las funciones y los roles de cada miembro.
- Elaborar una metodología de trabajo común a todos/as los y las profesionales.

- Valorar conjuntamente las situaciones de necesidad y establecer estrategias de intervención para su abordaje.
- Crear y dotar de funciones a la figura de coordinador/a.

**Los OBJETIVOS, que se persiguen con esta medida son:**

- Impulsar equipos de trabajo interdisciplinarios, como modelo de intervención en las Áreas de Servicios Sociales.
- Intervenir en todos los niveles de los programas y prestaciones, afrontando las necesidades en su multicausalidad, de forma unitaria.
- Ofrecer respuestas acordes con la complejidad social.

## 8

## Establecer la estructura de financiación del Área y dotarla de capacidad jurídica y de gestión.

### DESCRIPCION

Las Áreas de Servicios Sociales se constituyen en la estructura primaria de funcionamiento de los Servicios Sociales Básicos, que permitirá un abordaje más completo de la realidad social.

Es el referente para el desarrollo de los Programas y Prestaciones básicas, a excepción del Programa de Apoyo y Atención Personalizada que corresponde a las Unidades de Servicios Sociales.

Para el adecuado funcionamiento de las Áreas, es necesario dotarlas de la capacidad jurídica, de gestión y financiación para el desarrollo de las siguientes funciones:

- La prestación y gestión de los programas y prestaciones básicas.
- Coordinar la prestación y la gestión de los Servicios Sociales Básicos, así como el desarrollo de proyectos y la prestación de servicios complementarios a éstos.
- Coordinar los Servicios Sociales Básicos con los Servicios Sociales Especializados, con otros servicios públicos y con los prestados por la iniciativa social privada.

### FUNDAMENTACION Y OBJETIVOS

El objetivo es establecer una estructura homogénea, que garantice los derechos de la ciudadanía a través de la racionalización de los recursos siendo para ello necesario:

- Impulsar la adecuada coordinación en las Áreas.
- La supervisión y la existencia de mecanismos que ayuden a la implantación del trabajo del Área.
- Dotar adecuadamente a las Áreas de Servicios Sociales, de estructura física, material y humana, tendiendo a equipararlas.
- Definir y regular las funciones de los Centros de Servicios Sociales de Área.
- Fomentar las Comisiones de participación, dotándolas de contenidos adecuados, claros y concretos.
- Establecer el desarrollo reglamentario que regule:
  - Infraestructura, equipamiento, ubicación y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales de Área.
  - Composición y funcionamiento de los equipos.
  - Sistema de coordinación interna y externa del Área donde se incluya la creación y regulación de la figura del/a coordinador/a de Área.
  - Las comisiones de participación en cuanto a su funcionamiento.
- Articular la estructura de financiación del Área, contemplando la plurianualidad de los Convenios.

## 9

# Desarrollar medidas de soporte, acompañamiento y supervisión para la mejora de la práctica profesional de los equipos de Servicios Sociales Básicos.

## DESCRIPCION

Creación de los soportes técnicos y materiales que permitan ofrecer a los equipos de Servicios Sociales Básicos el apoyo, la formación, la supervisión y un espacio de reflexión sobre la intervención profesional, que mejoren la práctica profesional.

La medida supone establecer diferentes mecanismos de apoyo que mejoren el funcionamiento de los equipos de base a través de:

- Definición de una metodología de trabajo común, que incluya protocolos de actuación que regulen las relaciones e interdependencia entre profesionales y favorezcan el **trabajo en equipo**.
- Evaluación continua de los protocolos realizados. Los protocolos se complementan con una coordinación y evaluación continua de los mismos, que asegure su funcionalidad y con la coordinación y evaluación técnica que se establezca.
- Enmarcando las actuaciones profesionales en el proceso lógico de la **planificación**, que ésta dé respuesta a las necesidades reales y que se faciliten los tiempos y espacios necesarios a los y las profesionales para cada fase del proceso de planificación. Para ello, hay que facilitar y habilitar:
  - Los instrumentos necesarios para realizar el diagnóstico (informáticos, documentales, etc), en cada una de las fases de la programación.
  - Los tiempos y espacios a los equipos para llevar a cabo cada una de las fases del proceso de planificación.
  - La formación necesaria a los y las profesionales que participan en el proceso planificador.
  - Realizar por parte de los equipos una programación conjunta y consensuada, que responda a las necesidades reales del Área.
- Establecimiento de **mecanismos de seguimiento** temporalizados de las Delegaciones Provinciales con los equipos de Servicios Sociales.
- Identificar **buenas prácticas** creando espacios para su difusión.
- Posibilitando y ofreciendo a los y las profesionales y a los equipos, herramientas de **evaluación** y valoración de sus intervenciones.
- Implantando la “ **supervisión**” en los Servicios Sociales Básicos como instrumento profesional.

## FUNDAMENTACION Y OBJETIVOS

Para consolidar, enriquecer, fortalecer y mejorar las intervenciones de los equipos, es necesario:

- Un mayor seguimiento y apoyo técnico de las Delegaciones a la base.
- Que las actuaciones profesionales tengan como referencia la programación y la evaluación, planificando la distribución de los tiempos y la intensidad de dedicación de las diferentes intervenciones que se llevan a cabo por profesionales y equipos de Servicios Sociales.
- Que las programaciones puedan ser plurianuales.
- La supervisión y apoyo en la programación y en la evaluación.
- Unificar y dotar de instrumentos de programación y evaluación.
- Establecer un lenguaje común en términos metodológicos.
- Implantación de “supervisión” en los Servicios Sociales Básicos.

Los **objetivos** que se persiguen con esta medida son:

- Mejorar la práctica profesional.
- Crear espacios de reflexión sobre la intervención profesional donde se aprueben e incorporen nuevas técnicas y métodos de trabajo.
- Apoyar a los y las profesionales en su desarrollo personal y profesional para llevar a cabo una óptima calidad de la intervención.

## 10 Elaborar y poner en marcha un Programa Marco de Coordinación.

### DESCRIPCION

Se trata de establecer un sistema de coordinación que contemple las directrices y los protocolos necesarios para llevar a cabo una adecuada y eficaz coordinación entre los diferentes niveles de la organización y que contemple el desarrollo de programas y proyectos a nivel provincial y de Área, dotándolo de los recursos necesarios para su ejecución.

### FUNDAMENTACION Y OBJETIVOS

Una organización eficaz requiere que los distintos niveles de intervención mantengan un proceso coherente y eficaz en la consecución de sus objetivos.

Para ello, es preciso contar con un sistema de coordinación formal basado en:

- Protocolos consensuados, comunes y efectivos, que unifiquen la acción en todo el territorio.
- Un Protocolo común en todas las provincias que garantice que las Delegaciones Provinciales actúen de forma unificada.
- Cauces y vías adecuadas de información/comunicación en todas las direcciones (feedback) entre los diferentes Servicios, con la Base...
- Instrumentos que garanticen la coordinación con otros servicios y/o Consejerías.

Por todo ello, esta medida va encaminada a elaborar y poner en marcha un Programa Marco que vertebre, que aglutine las directrices y los protocolos necesarios, para llevar a cabo una adecuada, eficaz y común coordinación en todas las provincias con los **objetivos** de:

- Consolidar la coordinación de los equipos de Servicios Sociales .
- Mejorar la coordinación entre las Direcciones Generales y sus diferentes Servicios y las Delegaciones Provinciales;
- Establecer protocolos de coordinación con los Servicios Sociales Especializados;
- Establecer protocolos de coordinación con otras Consejerías y Administraciones Públicas.

## 11 Crear un Centro de Formación e Investigación específico de Servicios Sociales

### DESCRIPCION

Se pretende desarrollar un Plan de formación anual que aglutine la oferta formativa de las distintas entidades y responda a las necesidades reales de los y las profesionales de Servicios Sociales Básicos, a través de la creación de un Centro de Formación e Investigación de Servicios Sociales dependiente de la Consejería de Bienestar Social.

Para ello, es necesario establecer la normativa que regule la creación y funcionamiento del Centro de Formación e Investigación.

- El Centro tendrá como **funciones**:
  - Elaboración del **Plan de formación específica de Servicios Sociales**.
  - **Investigación** en Servicios Sociales.
  - **Biblioteca y documentación** en Servicios Sociales.
  - **Publicaciones**.

Este Centro estaría en estrecha colaboración con el “Servicio de Planificación y Mejora”.

### FUNDAMENTACION Y OBJETIVOS

Se considera que la **oferta formativa** actual sobre Servicios Sociales es escasa y con poca variedad temática. Una formación adecuada y eficaz debe tener las siguientes características:

- Distribución de la oferta formativa durante todo el año.
- Accesible a todos/as los/as profesionales implicados/as.
- Contar con un Departamento encargado de investigación y formación continua de los Servicios Sociales.
- Responder a las necesidades formativas reales.

Por ello, la creación de un Centro de Formación e Investigación se plantea como medida para conseguir los siguientes **objetivos**:

- Mejorar la intervención profesional y por tanto la calidad de los servicios.
- Dar respuesta a las necesidades formativas de profesionales de Servicios Sociales Básicos.
- Capacitar a profesionales para el ejercicio eficaz de sus funciones.

## 12 Desarrollar un Plan de Marketing que ofrezca una imagen de universalidad y normalización de los Servicios Sociales.

### DESCRIPCION

Desarrollo de un Plan de Marketing, entendiendo éste como un documento de gestión, que recoge el conjunto de acciones que se pretenden llevar a cabo para alcanzar los objetivos deseados y entendiendo que este Plan debe ir inmerso en un Plan de Calidad.

El objetivo sería mostrar una imagen homogénea de lo que se hace, cómo se hace y para qué se hace, transmitiendo una imagen sobre la calidad de los Servicios Sociales, mejorando la imagen de los Servicios Sociales así como difundiendo los programas y prestaciones de Servicios Sociales Básicos y de los equipos profesionales.

### FUNDAMENTACION Y OBJETIVOS

Para un adecuado reconocimiento y visualización de los Servicios Sociales Básicos es necesario la existencia de una imagen corporativa propia y específica de Servicios Sociales:

- Con un logotipo específico e identificativo que unifique y aglutine los Servicios Sociales Básicos.
- Haciendo tangible el servicio, proporcionando elementos que materialicen, que hagan palpables los servicios que se prestan, a través de las personas, los equipos, las instalaciones, impresos, rótulos, documentos y protocolos de atención.
- Realizando campañas publicitarias de forma permanente y continuada.

Por una necesidad de identificación y cambio, mas acorde con la nueva realidad social y por el propio carácter de los Servicios Sociales, que deben dar respuesta a las realidades cambiantes, es necesario desarrollar un Plan de Marketing que imprima un espíritu innovador y moderno a los Servicios Sociales.

Serán **objetivos** del Plan de Marketing los siguientes:

- Mejorar la imagen de los Servicios Sociales, partiendo de los principios de universalidad y normalización.
- Facilitar el reconocimiento visual del sistema de Servicios Sociales, unificando la imagen.
- Reunir en los Centros de Servicios Sociales Básicos, unos requisitos mínimos de calidad que garanticen una adecuada atención a las personas.

## 13 Desarrollar un sistema de evaluación en los niveles estratégico, táctico y operativo.

### DESCRIPCION

Elaboración y puesta en marcha de un sistema de evaluación en todos los niveles, que establezca los instrumentos que se deben utilizar y las vías de devolución de la información y su análisis.

El resultado de la evaluación, dará lugar a la redacción de un **Plan Estratégico de Servicios Sociales Básicos**, por parte de la Consejería, teniendo en cuenta los resultados de los distintos niveles de evaluación.

### FUNDAMENTACION Y OBJETIVOS

Es necesario apoyar el proceso de programación y evaluación, dotándole de mayor importancia a la planificación y a la puesta en marcha de una evaluación rigurosa.

Se considera que la “evaluación” que se está realizando actualmente es una evaluación a nivel operativo (de proyectos de las Áreas) y no una evaluación de todos los niveles, así como que no existe feedback, devolución de la evaluación de los proyectos, que se realiza desde la Consejería hacia las Delegaciones y de éstas hacia las Áreas.

Asimismo, los instrumentos de evaluación existentes no son suficientes, sería necesario elaborar y unificar instrumentos, como soportes documentales para la recogida de información, fichas de seguimiento, diseño de indicadores, etc.

Por todo ello, esta medida supone la puesta en marcha de un sistema de evaluación en todos los niveles, lo que supone, desarrollar un Plan Estratégico de Servicios Sociales Básicos desde la Consejería, una evaluación de programas desde la Consejería y Delegaciones, además de mejorar la evaluación operativa, de proyectos que ya se viene realizando.

Los **objetivos** a alcanzar con esta medida son:

- Conocer los niveles de eficacia, eficiencia, rentabilidad y calidad de las intervenciones realizadas y reorientar las actuaciones futuras.
- Condicionar la programación de cada ejercicio y su aprobación, a los resultados obtenidos en la evaluación.

## 14 Poner en marcha un sistema de gestión de calidad en los Servicios Sociales Básicos

### DESCRIPCION

Creación de un **sistema continuo de mejora** que garantice la satisfacción de las personas, de profesionales, la adaptación y creación de recursos, etc, a través de:

- La elaboración de un Plan Específico de Calidad de la Consejería de Bienestar Social, que contemple protocolos, cartas de servicios,...
- La regulación a través de normativa del sistema de calidad de Servicios Sociales (adaptación y modificación de la Ley de Servicios Sociales).

### FUNDAMENTACION Y OBJETIVOS

Se considera necesario tomar conciencia por parte de personal técnico y político de la importancia de la calidad en los Servicios Sociales Básicos, desarrollando los derechos de la ciudadanía respecto a los Servicios Sociales, recogiendo los estándares mínimos.

Por ello, se propone poner en marcha un plan de calidad específico para la Consejería de Bienestar Social que marcara los mínimos de actuación, y que persiguiera los **objetivos** de:

- Garantizar los derechos de la ciudadanía y la adecuada gestión de los recursos públicos.
- Establecer unos estándares mínimos de calidad en Servicios Sociales.

## 15 Unificar las diferentes aplicaciones informáticas que se manejan en Servicios Sociales Básicos y establecer un proceso de revisión periódico y de evaluación continua de los instrumentos informáticos.

### DESCRIPCION

La medida comprende:

- La unificación de las diferentes aplicaciones informáticas de la Consejería a través de una única aplicación que englobe y que permita el acceso rápido a la información con diferentes niveles de acceso, para los y las profesionales de Servicios Sociales que las utilicen (equipos de Servicios Sociales Básicos, Delegaciones, Consejería,...).
- El establecimiento de un proceso estable y periódico, de revisión y evaluación continua de los instrumentos informáticos que se estén utilizando, con el objeto de ir introduciendo las mejoras necesarias y oportunas, y así, ir adaptándolos a las necesidades y demandas que se vayan planteando. Dicha revisión y evaluación continua se articulará a través de la creación de una Comisión de Seguimiento, con carácter permanente que revise, recoja sugerencias, sistematice, evalúe y actualice los instrumentos informáticos. La Comisión tendrá representación de las 5 provincias y de Servicios Centrales, así como el Servicio de Informática de la Consejería.

### FUNDAMENTACION Y OBJETIVOS

Los instrumentos informáticos han de configurarse como auténticas herramientas de trabajo al servicio de los y las profesionales y no sólo como meros instrumentos para la recogida de datos.

**Los objetivos** que se persiguen con esta medida son:

- Desarrollar un proceso permanente de evaluación y mejora que garantice su actualización y eficacia para el trabajo cotidiano.
- Evitar la dispersión del trabajo y la duplicidad que a menudo implica el hecho de trabajar con aplicaciones informáticas diferentes.

### III.3. MEDIDAS NORMATIVAS

**16. “Elaborar una nueva Ley de Servicios Sociales”.**

**17. “Regular mediante Decreto los Centros de Servicios Sociales Básicos”.**

A continuación, se explicita con detalle cada una de ellas, con una descripción de la medida, el porqué de la misma y los objetivos que se pretenden alcanzar

## **16** Elaborar una nueva Ley de Servicios Sociales.

### **DESCRIPCION**

Con esta propuesta se pretende regular los nuevos conceptos surgidos en Servicios Sociales de Castilla La Mancha y adaptar las estructuras organizativas.

### **FUNDAMENTACION Y OBJETIVOS**

Es necesario adecuar y unificar nomenclaturas de Servicios Sociales Básicos y de los Programas y Prestaciones Básicas puesto que han surgido nuevos conceptos.

Asimismo, se considera que la Ley y la normativa que la desarrolle debe recoger una definición clara de los Programas y Prestaciones Básicas con la concreción de profesionales, funciones y el reconocimiento de derechos a la ciudadanía.

Por ello, esta medida supone llevar a cabo una modificación de la legislación vigente con el objetivo de mejorar la identificación de los Servicios Sociales clarificando conceptos y contenidos para conseguir una mayor eficacia en la intervención.

## **17 Regular mediante Decreto los Centros de Servicios Sociales Básicos.**

### **DESCRIPCION**

El Decreto debe regular los requisitos mínimos, características de la infraestructura, de los equipamientos, la definición, las prestaciones y programas que se prestan desde los mismos, el régimen sancionador, la imagen corporativa...

### **FUNDAMENTACION Y OBJETIVOS**

Se considera necesario para la mejora de la red de Centros de Servicios Sociales Básicos de la región:

- Homogeneizar los equipamientos e infraestructuras de los Centros de Servicios Sociales Básicos.
- Determinar:
  - Los requisitos mínimos de los Centros.
  - Las características de la infraestructura y de los equipamientos.
- La definición, las prestaciones y programas que se prestan desde los mismos.
- La inscripción en el Registro de Centros y Entidades.

### III.4. PROPUESTA DE PRIORIZACION EN EL DESARROLLO TEMPORAL DE LAS MEDIDAS

MEDIDAS		PRIORIDAD TEMPORAL		
		ALTA	MEDIA	BAJA
1	Nueva estructura funcional y territorial: Áreas y Unidades de Servicios Sociales.			
2	Establecer un sistema ágil y permanente de revisión y reestructuración de Áreas y Unidades de Servicios Sociales basado en criterios técnicos.			
3	Reorganizar la gestión administrativa diferenciándola de los procesos técnicos mediante la creación de un Servicio de Planificación y Mejora y una Sección de Gestión Administrativa.			
4	Nuevo modelo organizativo de la Prestación de Información, Valoración y Orientación.			
5	Nuevo modelo de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.			
6	Consolidar la Red Básica de Servicios Sociales como una "red técnica" de programas, prestaciones y profesionales.			
7	Crear y consolidar equipos interdisciplinarios en las Áreas de Servicios Sociales.			
8	Establecer la estructura de financiación del Área y dotarla de capacidad jurídica y de gestión.			
9	Desarrollar medidas de soporte, acompañamiento y supervisión para la mejora de la práctica profesional de los equipos de Servicios Sociales Básicos.			
10	Elaborar y poner en marcha un Programa Marco de Coordinación.			
11	Crear un Centro de Formación e Investigación específico de Servicios Sociales.			
12	Desarrollar un Plan de Marketing que ofrezca una imagen de universalidad y normalización de los Servicios Sociales			
13	Desarrollar un sistema de Evaluación en los niveles estratégico, táctico y operativo.			
14	Poner en marcha un sistema de gestión de calidad en los Servicios Sociales Básicos.			
15	Unificar las diferentes aplicaciones informáticas que se manejan en Servicios Sociales Básicos y establecer un proceso de revisión periódico y de evaluación continua de los instrumentos informáticos			
16	Elaboración de la nueva Ley de Servicios Sociales.			
17	Regular mediante Decreto los Centros de Servicios Sociales Básicos.			

## IV BIBLIOGRAFIA

ALIENA MIRALLES, R. (1996): *“Renta mínima de inserción”*, en Administración social. Servicios de Bienestar social, ALEMÁN BRANCHO, M.C. Y GARCÉS FERRER, j.(DIRS.) Siglo XXI, Madrid Pp. 577-632.

ALONSO SECO, J.M. y GONZALO GONZÁLEZ , B. (2000); *La Asistencia Social y los Servicios Sociales en España*, BOE, Madrid, Pp. 431-486.

ALTUNA ARIÑO, MIREN. *Administración Social: Servicios de Bienestar Social*. Artículo *El Trabajo Social y los Servicios Sociales* .Siglo XXI Editores. S.A.

Área social: Monográfico *Jornadas Técnicas para la Optimización de los Programas de Integración Social*.

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN (AENOR) (2000): *Sistemas de gestión de la calidad*. AENOR, Madrid

BANKS, Sara., (1997) en *“Ética y valores en el Trabajo Social”*, en Barcelona, Paidós Trabajo Social 2.

BUENO ABAD, J.R. (2000). *Programas de inserción y exclusión social*, Universitat de Valencia, Valencia.

CÁNOVAS SÁNCHEZ, F. y PARDAVILA MARTÍNEZ, B. (2004): *La gestión de la calidad en los Servicios Sociales*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.

CARRIÓN AGUILAR, M.A. (1998) *“Itinerarios de Inserción”*, en Área Social, nº 1 pp. 64-86.

*Carta de Derechos fundamentales en UE*.

CASAS MÍNGUEZ, F. (2005): "Derechos Humanos, calidad y Servicios Sociales", en *Bits*, nº 6.

CASTEL, R. (1992) *La inserción y los nuevos retos de las intervenciones sociales*, Endimión, Madrid.

CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIOLOGICAS. *Metodología de la evaluación de programas*.

COLOMS MASFRET, D. (2005): "La satisfacción de los clientes de los establecimientos y Servicios Sociales: el elemento desconsiderado por excelencia", en GUILLÉN, E., *Sobre problemas y respuestas sociales*, Hacer, Barcelona.

COMITÉ DE PROTECCIÓN SOCIAL. *Informe sobre indicadores en el ámbito de la pobreza y la exclusión social*. Octubre de 2001.

CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL (2001) *La pobreza y la exclusión social en España: propuestas de actuación en el marco del plan nacional para la inclusión social*, consejo Económico y Social, Madrid.

*Declaración Universal de Derechos Humanos*.

DECRETO 287/2004, de 28-12-2004, por el que se regula la *estructura territorial de las Zonas y Áreas de Servicios Sociales y la estructura funcional del Sistema Público de Servicios Sociales de Castilla/La Mancha*.

FANTOVA, F (2005). *Mesa redonda: Escenarios de abordaje de la nueva realidad social*.

FANTOVA, F (2006).- *Gestión de casos y trabajo en red*. Vitoria.

FANTOVA, F. (2003) *Perspectivas en gestión de servicios sociales*.

FANTOVA, F; CASADO, D; LÓPEZ-ARÓSTEGUI, R.; SOTELO, H.; DÍAZ, J.- (2005) *Situación y perspectivas del sistema público de servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco*. Vitoria.

FANTOVA, F. (2004) *Política familiar e intervención familiar: una aproximación*. Madrid. En Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales nº 50.

FANTOVA, F. (2004) *Los enfoques de las redes y los apoyos sociales y comunitarios y la gestión del conocimiento*.

FANTOVA AZCOAGA, F. (2000): "Gestión de calidad en servicios sociales: una aproximación a la calidad en el ámbito de la acción social", en *El imperativo de la calidad en la acción social*. Cáritas Española, Madrid. pp. 32-61,

FANTOVA AZCOAGA, F. (2005): *Manual para la gestión de la intervención social*. CCS, Madrid.

FANTOVA AZCOAGA, F. (2004): *Tendencias y apuestas en gestión de calidad para los Servicios Sociales*, en [www.fantova.net](http://www.fantova.net).

JOSEFINA FERNÁNDEZ BARRERA. *La supervisión en el Trabajo Social*. Ed: Paidós.

FERNÁNDEZ GARCÍA, T., (2002) *"Introducción al Trabajo Social"*.ciencias Sociales .Alianza Editorial. Madrid.

FERNÁNDEZ GARCÍA, T Y ARES PARRA, A.; (2002) “*Servicios Sociales: dirección, gestión y planificación*”. Ciencias Sociales Alianza Editorial. Madrid.

FERNÁNDEZ GARCÍA, T. Y SÁNCHEZ PÉREZ M.C. (2000): “ *Los servicios Sociales en la Comunidad de Castilla- La Mancha*”, en GUTIERREZ RESA, A. Y GARCÉS FERRER, J. (COORDS.), *Los Servicios sociales en las Comunidades y ciudades Autónomas*, Tirant lo Blanch, Valencia, pp. 303-356.

FERNÁNDEZ- MATO, J. (1998): “*El Estado de Bienestar en Castilla- La Mancha*”, en FERNÁNDEZ GARCÍA; T. (comp.) *Estado del Bienestar. Perspectivas y límites*, Ediciones de la Universidad de Castilla La Mancha, Cuenca, pp. 239-251.

GALLEGO GALLEGO, A , (1996) “*La intervención integral en los municipios menores de 20.000 habitantes*”, pp. 83-103, Universidad de Valladolid. Valladolid.

GARAU SALAS, J. (2004): *Guía para la implantación del sistema básico de calidad*. Consellería de Bienestar Social Generalitat Valenciana, Valencia.

GARAU, J. (2005): *Guía para la gestión de calidad de los procesos de servicios sociales*. INTRESS, Barcelona

GARCÉS FERRER, J. (2000) “*El reto de la lucha contra la exclusión en el Estado de Bienestar*”, en *Temas para de debate*, nº 63, pp 32-36.

GARCIA, G.; RAMIREZ, J.M. (1992) *Los nuevos servicios sociales: síntesis de conceptos y evolución*. Zaragoza.

GARCIA, G.; RAMIREZ, J.M. .*Diseño y evaluación de proyectos sociales*.

GARCIA, G.; *Los centros de servicios sociales, conceptualización y desarrollo operativo*.

GARCÍA LANGORRIA, M<sup>a</sup>.P., SÁNCHEZ URIAS,A., y GALINDO LUCAS, A. *Una aproximación al concepto de exclusión desde la intervención social*. Universidad de Murcia 2001.

FRANCISCO GIL RODRÍGUEZ Y MIGUEL GARCIA SAEZ (1996) *Grupos en las Organizaciones*.

GOBIERNO DE LA RIOJA. (2004) *Procesos de inserción sociolaboral*.

GOBIERNO DE LA RIOJA (2000).- *Manual de Programas Básicos de Servicios Sociales Comunitarios en La Rioja*. Logroño.

GOBIERNO DE LA RIOJA. (2003) *Programa de trabajo social y apoyo a la dinámica y estructura familiar*. La Rioja.

GOBIERNO DE LA RIOJA. *La intervención familiar en los servicios sociales comunitarios* anexos. La Rioja

FRANCISCO GÓMEZ GÓMEZ. *Investigación sobre un nuevo método de supervisión profesional: las constelaciones en Trabajo Social*. E.U. Trabajo Social Universidad Complutense

PILAR GONZÁLEZ, MANUEL DE SILVA Y JOSÉ MANUEL CORNEJO. (1996). *Equipos de Trabajo Efectivos*

GUILLÉN SADABA, E. y PÉREZ MADERA, D. (2002): "Procesos de mejora: calidad, decisiones, innovación.", en FERNÁNDEZ GARCÍA, T. y ARES PARRA, A.: *Servicios Sociales: dirección, gestión y planificación*. Alianza, Madrid. pp. 213-236.

GRANDE ESTEBAN, ILDEFONSO. *Marketing de los Servicios Sociales*. Edit. Síntesis

HOWE, Davis, (1999), en "*Dando sentido a la práctica. Una introducción a la teoría del trabajo social*", en Granada. Editorial Maristán.

*Informe Foessa.*

*Informe sobre la inclusión social de UE. 2006.*

Ley 3/1986 de 16 de abril de *Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Castilla- La Mancha*

Ley 5/1995 de 23 de marzo de *Solidaridad en Castilla- La Mancha*

Ley 11/2003, de 27 de marzo, de *Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid*

Ley 1/2003, de 24 de febrero, de *Servicios Sociales en el Principado de Asturias*

Ley 5/1997, de 25 de junio, por la que se regula el *Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana*.

Ley 3/1999, de 31 de marzo, del *Menor de Castilla-La Mancha*.

RAFAEL LÓPEZ AROSTEGI MERINO ."*Orientaciones y propuestas para el Diseño de una cartera de Servicios Sociales de Responsabilidad Pública en el Comunidad Autónoma del País Vasco*" .. Pag. 169

MEDINA TORNERO, M.E. . *La Gestión de la Calidad y el Marketing en los Servicios Sociales*. Escuela Universitaria Trabajo Social Murcia.

MEDINA TORNERO, M.E. (2000): "Garantía de calidad de los Servicios Sociales", en *Relaciones Humanas y Nuevas Tecnologías. III Congreso de EUTS. Conferencias y comunicaciones*. pp. 285 y ss.

MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES. *Plan concertado para el desarrollo de prestaciones básicas de servicios sociales en las corporaciones locales.*

MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES (1998).- *Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales de Atención Primaria.* Madrid.

MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES. (1997) *“El Sistema Público de Servicios Sociales”.*

MOIX MARTÍNEZ, Manuel. (2006). *“Teoría de Trabajo Social”*, Editorial Síntesis .

OBSERVATORIO PARA LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (2004): *Modelo ciudadanía, un instrumento para la evaluación de los servicios públicos.* Observatorio para la calidad de los servicios públicos, Mallorca.

OLIVARES, FERNANDO. *La acción social corporativa y el marketing con causa en España.* Artículo.

Página Web [www.mtas.es](http://www.mtas.es).

Página Web [www.europa.eu.int](http://www.europa.eu.int).

PARDO ALFARO, M. (1998). *“La Red pública de Servicios Sociales en Castilla-La Mancha- Perspectivas de futuro”*, en *Área social*, nº 1 pp. 38-47.

*Pobreza y pobreza persistente en España 1994- 2001.*

*II y III Plan Nacional de acción para la inclusión social del Reino de España. II (2003-2005) III (2005-2006).*

*III Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social (2005-2006)*

*II Plan Regional de Integración Social de Castilla La Mancha (2002- 2005)*

POLO, Leonardo. (1996) en *“Ética. Hacia una versión moderna de los temas clásicos”*. Madrid, Unión Editorial.

RAMOS FEIJOO, C. *Las necesidades sociales.* Manual de Tomás Fernández. Las necesidades Sociales..

SALCEDO MEGALES, Damián, (1998) en *“Autonomía y bienestar. La ética del Trabajo Social”*, Granada editorial Comares.

SALCEDO MEGALES, Damián (com.).(1999). En *“Los valores en la práctica profesional”*, Madrid, Narcea.

SALVADOR SALVADOR PEDRAZA, M.J. (2000): "Calidad y servicios sociales", en DIAZ MARTINEZ, J.A.y SALVADOR PEDRAZA, M.J.,: *Nuevas perspectivas de los Servicios Sociales*, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid.

SÁNCHEZ VIDAL, Alipio (1999) en *“Ética de la intervención social”* Barcelona, Editorial Piados Trabajo Social 7.

SEBASTIÁN DELGADO J. (2002) *“El Plan Regional de Integración Social”* , en Área Social. Jornadas técnicas para la Optimización de los Programas de Integración social en Castilla- La Mancha nº 2, pp.107-117.

SEMINARIO DE INTERVENCION Y POLITICAS SOCIALES. (2005) *Mejora de métodos en servicios sociales (notas)*.

SETIÉN SANTAMARÍA, M.L. y SACANELL BERRUECO, E. (2003): *La calidad en los servicios sociales: conceptos y experiencias*, Tirant lo Blanch, Valencia.

SINGER, Peter (ed.), (1995), en *“Compendio de ética”*. Madrid, Alianza Editorial.

SURDO, EDUARDO (1997) .*La magia de trabajar en Equipo*.

TEZANOS . *Tendencias en desigualdad y exclusión social*.

GRACIELA TONON, CLAUDIO ROBLES, MIGUEL MEZA. *La supervisión en Trabajo Social. Una cuestión profesional y académica*..Ed. Espacio.

VIDAL FERNÁNDEZ , F.(2006). *“ La Exclusión social remodelada”* .

## V

# PARTICIPANTES EN EL PROCESO DE REVISION

**Raquel Ahijón Vos**

*Trabajadora Social. Sección de Programas Sociales Básicos. Consejería Bienestar Social*

**Florencio Alfaro Simarro**

*Trabajador Social Plan Concertado  
Villamalea (Albacete)*

**Ana Isabel Amor Valverde**

*Trabajadora Social Delegación Provincial  
Cuenca*

**Pilar Aranda López-Reina**

*Jefa Sección Integración social. Delegación Provincial  
Toledo*

**Asunción Avilés Cézar**

*Trabajadora Social Delegación Bienestar Social  
Ciudad Real*

**Pilar Blanco Romero**

*Trabajadora Social. Plan Concertado  
Villa de Don Fadrique (Toledo)*

**M<sup>a</sup>. Francisca Campayo Toledo**

*Trabajadora Social PRAS  
San Pedro (Albacete)*

**Isabel Cano Devesa**

*Animadora Comunitaria  
Cuenca*

**Carmen Carrasco Jaramillo**

*Trabajadora Social Plan Concertado  
Toledo*

**M<sup>a</sup> Alicia Carrión Aguilar**

*Jefa Sección Programas Sociales Básicos. Delegación Provincial  
Albacete*

**M<sup>a</sup>. Teresa Cerdeño Dorado**  
*Trabajadora Social . Plan Concertado*  
Madrirdejos (Toledo)

**M<sup>a</sup> Vicenta Cervera Monteagudo**  
*Jefa de Sección de Integración Social. Delegación Provincial*  
Cuenca

**Margarita Conde Díaz**  
*Trabajadora Social. Sección Programas Sociales Básicos.*  
*Consejería Bienestar Social.*  
Toledo

**Estrella Cubas Marquina**  
*Trabajadora Social PRAS*  
Cardete (Cuenca)

**Marta Cuadrado Meco**  
*Trabajadora Social Plan Concertado*  
Villanueva de la Torre (Guadalajara)

**Sagrario Chillón Muñoz**  
*Coordinadora de Servicios Sociales. Plan Concertado*  
Herencia (Ciudad Real)

**Rosa Díaz Villora**  
*Trabajadora Social. Plan Concertado*  
Albacete

**Eva Eusebio Rincón**  
*Trabajadora Social Plan Concertado*  
Fontanar (Guadalajara)

**Pilar Fernández de la Fuente**  
*Trabajadora Social Sección Programas Sociales Básicos. Delegación Provincial*  
Cuenca

**Joaquín Fernández Martínez**  
*Coordinador Regional de Integración Social. Consejería de Bienestar Social*  
Toledo

**Alfonsa Ferreras Cuadrado**  
*Educadora Social*  
Fontanar (Guadalajara)

**Pilar de la Fuente Martínez**  
*Educadora Social*  
Alovera (Guadalajara)

**Cristina Galán Torrecilla**  
*Trabajadora Social PRAS*  
Esquivias (Toledo)

**Elena Galán Zarzuelo**  
*Trabajadora Social PRAS*  
Cifuentes (Guadalajara)

**Elena García Alonso**  
*Directora del Centro de Servicios Sociales. Plan Concertado*  
Alcázar de San Juan (Ciudad Real)

**Yolanda García Muñoz**  
*Educadora Social*  
Tarancón (Cuenca)

**Esther García Serrano**  
*Trabajadora Social PRAS*  
Elche de la Sierra (Albacete)

**Joaquín Garrido García**  
*Trabajador Social. Delegación de Bienestar Social*  
Ciudad Real

**Rocío Gómez Peinado**  
*Jefa Sección Gestión de Programas. Consejería Bienestar Social*  
Toledo

**M<sup>a</sup> Angeles González López**  
*Jefa Sección Integración Social. Consejería de Bienestar Social*  
Toledo

**Isidro González Rodríguez**  
*Jefe Sección Programas Sociales Básicos Delegación Provincial*  
Ciudad Real

**Victoria de las Heras Valle**  
*Trabajadora Social PRAS*  
Borox (Toledo)

**Ana María Huertas Peinado**  
*Trabajadora Social PRAS*  
Pedernoso (Cuenca)

**Irene Jiménez López**  
*Educadora Social*  
San Clemente (Cuenca)

**M<sup>a</sup>. Dolores López Santos**

*Animadora Sociocultural*

San Pedro (Albacete)

**Margarita Macía Molina**

*Jefa de Sección de Trabajo Social. Plan Concertado*

Alcázar de San Juan (Ciudad Real)

**Dolores Márquez- Villarejo Benavides**

*Trabajadora Social PRAS*

Villarta de San Juan (Ciudad Real)

**Irene Martín Cejudo**

*Trabajadora Social Delegación Provincial*

Ciudad Real

**Francisca Martínez Batista**

*Jefa de Sección de Programas Sociales Básicos. Delegación Provincial*

Cuenca

**Raquel Martínez Lázaro**

*Trabajadora Social PRAS*

Bonete (Albacete)

**Miriam Martínez Sanz**

*Trabajadora Social PRAS*

Vilarrubia de Santiago (Toledo)

**Ana Masía González**

*Trabajadora Social Sección de Integración Social. Delegación Provincial*

Albacete

**Rosario Mendoza Garrido**

*Jefa de Sección de Programación. Delegación de Bienestar Social*

Ciudad Real

**Mercedes Menor Céspedes**

*Trabajadora Social PRAS*

Campillo de Altobuey. Cuenca

**Esther Monteagudo Villar**

*Trabajadora Social. Sección de Integración Social. Consejería de Bienestar Social*

Toledo

**Gracia Moreno Muñoz**

*Trabajadora Social PRAS*

Numancia de la Sagra (Toledo)

**Soledad Muñoz Oliver**  
*Animadora Sociocultural*  
Madrigueras (Albacete)

**Juan Carlos Muñoz Riesco**  
*Trabajador Social PRAS*  
Mondejar (Guadalajara)

**Jose E. Nieto Calvo**  
*Trabajador Social PRAS*  
Trillo (Guadalajara)

**Milagros Nieto Garrido**  
*Trabajadora Social PRAS*  
Villalba de la Sierra (Cuenca)

**Teodoro Notario Urango**  
*Animador Comunitario*  
Campos del Paraíso (Cuenca)

**Gema Ortiz Rodrigo**  
*Educadora Social*  
Brihuega (Guadalajara)

**Julia Parra Jiménez**  
*Jefa Sección Integración Social. Delegación Provincial*  
Albacete

**Angela Pasamontes Romero**  
*Trabajadora Social PRAS*  
Brazatortas (Ciudad Real)

**Sara Pastor Sánchez**  
*Educadora Social*  
Jadraque (Guadalajara)

**Cristina Peña Peña**  
*Animadora Comunitaria*  
Sisante (Cuenca)

**Jesús de Pinto Muñoz**  
*Coordinador de Servicios Sociales. Plan Concertado*  
Illescas (Toledo)

**M<sup>a</sup>. Isabel Plaza Casas**  
*Trabajadora Social PRAS*  
San Lorenzo de la Parrilla (Cuenca)

**Rocío Plaza Díaz**

*Trabajadora Social Sección Programas Sociales Básicos. Delegación Provincial Toledo.*

**Javier Redondo Alba**

*Trabajador Social PRAS  
Fontanar (Guadalajara)*

**Roberto Ribera García**

*Trabajador Social PRAS  
Landete (Cuenca)*

**Inmaculada Rodríguez López**

*Animadora Comunitaria  
Jadraque (Guadalajara)*

**Juan Carlos Romero García**

*Trabajador Social PRAS  
Valmojado (Toledo)*

**M<sup>a</sup>. Vicenta Romero Torrijos**

*Directora del Área de Servicios Sociales. Plan Concertado  
Tomelloso (Ciudad Real)*

**Teresa Ruiz López**

*Trabajadora Social Plan Concertado  
Daimiel (Ciudad Real)*

**Nuria Ruiz Molina**

*Trabajadora Social PRAS  
Mestanza (Ciudad Real)*

**Idriss Sadi**

*Mediador  
Sigüenza (Guadalajara)*

**Encarnación Sánchez Conchiña**

*Coordinadora de Centro de Servicios Sociales. Plan Concertado  
Malagón (Ciudad Real)*

**Remedios Sánchez Cruzado**

*Jefa de Servicio de Bienestar Social. Plan Concertado  
Ciudad Real*

**Alma Sánchez Esteso**

*Educadora Social Plan Concertado  
Munera (Albacete)*

**M<sup>a</sup> José Sánchez García**

*Trabajadora Social. Consejería de Bienestar Social  
Toledo*

**Paloma Sánchez Hernández**

*Animadora Comunitaria  
Carrión de Calatrava (Ciudad Real)*

**Ana Teresa Sánchez Izquierdo**

*Trabajadora Social PRAS  
Bonete (Albacete)*

**M<sup>a</sup> Carmen Sánchez Pérez**

*Profesora Escuela de Trabajo Social. UCLM  
Cuenca*

**Antonia Sánchez Sánchez**

*Coordinadora Servicios Sociales. Plan Concertado  
Valdepeñas (Ciudad Real)*

**Lourdes Santos Román**

*Jefa Sección de Programas Sociales Básicos. Delegación Provincial  
Guadalajara*

**M<sup>a</sup>. Elena Serna Sánchez-Belmonte**

*Trabajadora Social PRAS  
Aldea del Rey (Ciudad Real)*

**Pilar Serrano Noblejas**

*Coordinadora de Servicios Sociales Municipales. Plan Concertado  
Manzanares (Ciudad Real)*

**Inmaculada Sierra Pernía**

*Educadora Social  
Priego (Cuenca)*

**M<sup>a</sup> Ángeles Sobejano Sánchez**

*Jefa Sección Programas Sociales Básicos. Delegación Provincial  
Toledo*

**Santiago Soriano López**

*Educador Social  
Alcaraz (Albacete)*

**Marcos Urabayen Reyes**

*Trabajador Social. Plan Concertado  
Guadalajara*

**Angel Vicente Collado**  
*Trabajador Social PRAS*  
Calera y Chozas (Toledo)

**Mercedes Viñuela Escutia**  
*Trabajadora Social PRAS*  
Carrascosa del Campo (Cuenca)

**Carmen Vizcaíno Gómez**  
*Trabajadora Social PRAS*  
Villarta de San Juan ( Ciudad Real)

**Susana Zomeño Gómez**  
*Educadora Social*  
Fuente de Pedro Naharro (Cuenca)

**GRUPO DIRECTOR:**

**M<sup>a</sup> Guadalupe Martín González**  
*Directora General de Acción Social y Cooperación Internacional*  
Toledo

**M<sup>a</sup> Dolores Calvo Cirujano**  
*Jefa de Servicio de Programas Sociales Básicos. Consejería de Bienestar Social*  
Toledo

**Javier Sebastián Delgado**  
*Jefe de Servicio de Integración Social. Consejería de Bienestar Social*  
Toledo

**M<sup>a</sup>. Jesús Real Pascual**  
*Jefa Sección Programas Sociales Básicos. Consejería de Bienestar Social*  
Toledo

**Milagros Morales García**  
*Jefa de Servicio de Acción Social. Delegación Provincial*  
Albacete

**Ana de la Hoz Martin**  
*Jefa de Servicio de Acción Social. Delegación Provincial*  
Cuenca

**M<sup>a</sup>. José Martínez Nieto**  
*Jefa de Servicio de Acción Social. Delegación Provincial*  
Guadalajara

**Ana Rodríguez González**  
*Jefa de Servicio de Acción Social. Delegación Provincial*  
Ciudad Real

**Francisco Sánchez Laguna**

*Jefe de Servicio de Acción Social. Delegación Provincial  
Toledo*

**Rosario López Márquez**

*Animadora sociocultural  
Área PRAS nº 3 de Toledo*

**M<sup>a</sup>. Jesús Jiménez Arriero**

*Trabajadora Social PRAS  
Argés (Toledo)*

**TODOS LOS DOCUMENTOS GENERADOS POR LOS DIFERENTES GRUPOS QUE HAN PARTICIPADO EN ESTE PROCESO DE REVISIÓN, OBRAN EN PODER DE LA CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL EN SU FONDO DOCUMENTAL.**