¿POR DÓNDE EMPEZAR?

Catálogo de Actuaciones Iniciales para la Puesta en Marcha de los Planes Locales de Intervención en Zonas Desfavorecidas

COMUNIDAD DE PRÁCTICA
"ZONA DE IMPACTO" (JAÉN)

Elaborado por la Comunidad de Práctica "ZONA DE IMPACTO" (Jaén):

Jesús Cárdenas Cobo. Ayuntamiento de Jaén.
Mª Carmen Cruz García. Fundación Proyecto Don Bosco.
Mª Ángeles Espadas Alcázar. Universidad de Jaén.
Nuria Gómez Torres. Ayuntamiento de Andújar.
Pedro José Herrera Herrera. Ayuntamiento de Úbeda.
Clara Molina Navarro. Ayuntamiento de Jaén.
Mª Victoria Moya Bueno. Ayuntamiento de Linares.
Mª Dolores Jiménez Hervás. D.T. en Jaén. Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.
Mª de la Cruz Pulido Fernández. Diputación Provincial de Jaén
Mónica Puche García. D.T. en Jaén. Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.
Mª Isabel Rodríguez Bernal. Diputación Provincial de Jaén.

Toda aventura comienza con un primer paso...

¿Por Dónde Empezar? Catálogo de Actuaciones Iniciales para la Puesta en Marcha de los Planes Locales de Intervención en Zonas Desfavorecidas by Comunidad de Práctica "Zona de Impacto": Jesús Cárdenas Cobo, Mª Carmen Cruz García, Mª Ángeles Espadas Alcázar, Nuria Gómez Torres, Pedro José Herrera Herrera, Clara Molina Navarro, Mª Victoria Moya Bueno, Mª Dolores Jiménez Hervás, Mónica Puche García, Mª de la Cruz Pulido Fernández, Mª Isabel Rodríguez Bernal is licensed under a Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional License.

ÍNDICE

ÍNDICE DE SIGLAS Y ABREVIATURAS _____ *1*

INTRODUCCIÓN _____ *2*

¿POR DÓNDE EMPEZAR? _____ *3*

FICHA 1 - PLAN DE ACOGIDA PARA EL PERSONAL DE NUEVA INCORPORACIÓN _____ **4**

FICHA 2 - PLAN DE FORMACIÓN INICIAL _____ **6**

FICHA 3 - REPARTO INICIAL DE TAREAS DENTRO DEL EQUIPO _____ **9**

FICHA 4 - CONOCIMIENTO DEL MAPA DE RELACIONES FORMALES E INFORMALES DE LAS DISTINTAS ENTIDADES PÚBLICAS, PRIVADAS Y RESTO DE AGENTES CLAVE QUE TIENEN SU ÁMBITO DE ACTUACIÓN EN LA ZONA Y EN EL MUNICIPIO _____ **12**

FICHA 5 - OBSERVACIÓN DE LA ZONA COMO CAMPO DE ACTUACIÓN _____ **14**

FICHA 6 - ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS DEL DIAGNÓSTICO DE LA ZONA _____ **16**

FICHA 7 - PRESENTACIÓN DEL PLAN LOCAL _____ **18**

FICHA 8 - TOMA DE CONTACTO CON LAS ENTIDADES PÚBLICAS, ENTIDADES PRIVADAS Y RESTO DE AGENTES CLAVE QUE DE MANERA DIRECTA O INDIRECTA TIENEN SU ÁMBITO DE ACTUACIÓN EN LA ZONA Y EN EL MUNICIPIO _____ **20**

FICHA 9 - REACTIVACIÓN DE LA COMISIÓN DE IMPULSO COMUNITARIO (CIC) _____ **22**

FICHA 10 - ELABORACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN _____ **24**

ABORDANDO DIFICULTADES _____ *27*

ANEXO 1 - FICHA 1: Plan de acogida al nuevo personal _____ **31**

ANEXO 2 - FICHA 1: Cuestionario de competencias y potencialidades para el personal de los equipos de servicios sociales comunitarios en zonas desfavorecidas **44**

ANEXO 3 - FICHA 1: Cuestionario de competencias y potencialidades para el personal de nueva incorporación en los equipos de servicios sociales comunitarios de zonas desfavorecidas _____ **47**

ANEXO 4 - FICHA 1: Bibliografía recomendada sobre metodologías participativas e intervención comunitaria _____ **50**

ANEXO 5 - FICHA 9: Matriz de priorización _____ **52**

ÍNDICE DE SIGLAS Y ABREVIATURAS

SIGLA / ABREVIATURA	SIGNIFICADO
CIC	Comisión de Impulso Comunitario
DAFO	Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades
ERACIS	Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inclusión Social
PLIZD	Plan Local de Intervención en Zona Desfavorecida
RMISA	Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía
SIUSS	Sistema de Información de Usuarios/as de Servicios Sociales
SIRMI	Sistema de Información de Renta Mínima de Inserción
SIVOA[1]	Servicio de Información, Valoración, Orientación y Asesoramiento
SS.SS.	Servicios Sociales
ZD	Zona Desfavorecida

[1] En algunas provincias SIVO

INTRODUCCIÓN

El 28 de agosto de 2018, mediante acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, se aprobó la Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inclusión Social - Intervención en zonas desfavorecidas (en adelante, ERACIS). Esta Estrategia implica, a nivel municipal, que en cada una de las zonas desfavorecidas de Andalucía catalogadas como tal se desarrollen planes locales de intervención, los cuales ya han sido diseñados de forma participada entre las distintas administraciones públicas, los agentes sociales que intervienen en las mismas y la ciudadanía residente en ellas.

A lo largo de 2019, la puesta en marcha de estos planes locales es y será una realidad. En ese contexto y en el marco del Programa "*En comunidad"* del Instituto Andaluz de Administración Pública (IAAP), nace la comunidad de práctica "*Zona de Impacto: trabajando en comunidad"*. Este grupo está constituido por personas de distintas disciplinas, administraciones y entidades del Tercer Sector de la provincia de Jaén, siendo uno de sus puntos en común haber formado parte del diseño y elaboración de estos planes locales de intervención en zonas desfavorecidas (en adelante, PLIZD) o estar actualmente trabajando en su desarrollo.

En la actual fase de implantación de los planes locales, surge la necesidad de prever qué será necesario para su puesta en marcha y señalar "POR DÓNDE EMPEZAR". En definitiva, concretar qué actuaciones se realizarán en un primer momento para acoger de forma adecuada al personal de nueva incorporación; qué trabajo se llevará a cabo por los diferentes equipos en esta primera fase y qué modelo de trabajo irán estableciendo a medida que vayan profundizando en la realidad en la que van a intervenir; cómo organizar el reparto de tareas entre las personas que conformen los equipos; cómo impulsar las estructuras de gobernanza, etc.

En esa dirección esta comunidad de práctica, mediante el presente documento, plantea una propuesta de actuaciones para dar respuesta a todas estas cuestiones. Se pretende facilitar el trabajo inicial, (re) conducir la acción planificadora y ayudar en el itinerario de puesta en marcha de los planes locales. Para ello, se ha elaborado un esquema con diez actuaciones, una ficha descriptiva de cada una de ellas, anexos con el soporte documental necesario (según los casos), así como un apartado que recoge posibles dificultades y/o situaciones que pueden presentarse y algunas recomendaciones o pistas para dar respuesta a las mismas. Todo ello, construido a partir de la experiencia, el diálogo y la reflexión compartida entre las personas integrantes de esta comunidad de práctica.

Estas actuaciones implicarían tanto al personal ya existente en los Servicios Sociales Comunitarios (en adelante, SS.SS. Comunitarios) como al personal de nueva incorporación contratado para el desarrollo de la ERACIS; esto es, al conjunto de profesionales que conformarán los equipos que desde los SS.SS. Comunitarios van a poner en marcha la Estrategia. Indicar que tanto las actuaciones propuestas como los plazos de desarrollo de las mismas son orientativos.

El presente documento, por tanto, recoge una propuesta que puede ser de utilidad o servir como orientación para la puesta en marcha de los planes de intervención en el marco de la ERACIS y animar al intento de mejora en el trabajo que nos ocupa. Parafraseando a Charles Dickens, podríamos decir que, *el ser humano nunca sabe de lo que es capaz hasta que lo intenta*.

¿POR DÓNDE EMPEZAR?

DIMENSIÓN INTERNA: actuaciones a desarrollar en el seno del equipo de Servicios Sociales Comunitarios para organizar el trabajo a nivel interno y plantear los primeros pasos de la intervención.

DESARROLLO DEL PLAN DE ACOGIDA PARA EL PERSONAL DE NUEVA INCORPORACIÓN

PUESTA EN MARCHA DE UN PLAN DE FORMACIÓN INICIAL

REPARTO INICIAL DE TAREAS DENTRO DEL EQUIPO

CONOCIMIENTO DEL MAPA DE RELACIONES FORMALES E INFORMALES DE LAS DISTINTAS ENTIDADES PÚBLICAS, PRIVADAS Y RESTO DE AGENTES CLAVE QUE TIENEN SU ÁMBITO DE ACTUACIÓN EN LA ZONA Y EN EL MUNICIPIO

OBSERVACIÓN DE LA ZONA COMO CAMPO DE ACTUACIÓN

ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS DEL DIAGNÓSTICO DE LA ZONA

DIMENSIÓN EXTERNA: actuaciones a desarrollar para iniciar y fortalecer el trabajo en red con el resto de actores implicados en el Plan.

PRESENTACIÓN DEL PLAN LOCAL

TOMA DE CONTACTO CON LAS ENTIDADES PÚBLICAS, ENTIDADES PRIVADAS Y RESTO DE AGENTES CLAVE QUE DE MANERA DIRECTA O INDIRECTA TIENEN SU ÁMBITO DE ACTUACIÓN EN LA ZONA Y EN EL MUNICIPIO

REACTIVACIÓN DE LA COMISIÓN DE IMPULSO COMUNITARIO (CIC)

DIMENSIÓN TRANSVERSAL: actuación a desarrollar a lo largo de todo el proceso de desarrollo de los PLIZD

PLAN DE COMUNICACIÓN

FICHA 1
PLAN DE ACOGIDA PARA EL PERSONAL DE NUEVA INCORPORACIÓN

- Planificar y sistematizar la acogida del nuevo personal que se incorpora para el desarrollo de los PLIZD.
- Facilitar la incorporación del nuevo personal a la organización y la integración en los equipos existentes.
- Fomentar el protagonismo y la complicidad con el personal previo de los SS.SS. Comunitarios.
- Proporcionar una visión global de la organización, del entorno de trabajo y del puesto a desarrollar, aportando seguridad y confianza sobre cómo iniciar el trabajo en zonas desfavorecidas (en adelante, ZD).

DESCRIPCIÓN

Este plan de acogida es un instrumento orientado a la realización de una gestión adecuada y planificada de la acogida del nuevo personal que se incorpora para el desarrollo de la Estrategia Local de Intervención en ZD, así como para iniciar la integración en los equipos previamente conformados.

PERSONAS IMPLICADAS

- La persona que desempeña las funciones de coordinación del PLIZD y en su caso, la coordinación de cada ZD y el resto de miembros del Equipo Dinamizador.
- Distintos superiores jerárquicos (Jefatura del Área de Servicios Sociales, Dirección de cada centro de SS.SS. Comunitarios, entre otros).
- Responsables de la tramitación inicial de la sección de personal.
- El personal del centro de SS.SS. Comunitarios de cada ZD.
- Personal de nueva incorporación.

TEMPORALIZACIÓN

Días previos a la incorporación y primer mes.

HERRAMIENTAS DE SOPORTE

- ✓ Plan de acogida del nuevo personal (se adjunta en Anexo 1).
- ✓ Cuestionario de competencias y potencialidades para el personal de los equipos de SS.SS. Comunitarios en ZD (se adjunta en Anexo 2).

- ✓ Cuestionario de competencias y potencialidades para el personal de nueva incorporación en los equipos de SS.SS. Comunitarios de ZD (se adjunta en Anexo 3).
- ✓ Dossier con la siguiente documentación (para entregar en formato digital o papel):
  - Ficha de contenidos de las jornadas técnicas incluidas en el Plan de acogida (a diseñar por la Entidad).
  - ERACIS.
  - Resumen ERACIS (a diseñar por la Entidad).
  - PLIZD.
  - Ley 9/2016, de 27 de diciembre de Servicios Sociales de Andalucía.
  - Decreto-Ley 3/2017, de 19 de diciembre, Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía.
  - Bibliografía recomendada sobre metodologías participativas e intervención comunitaria (se adjunta en anexos - Anexo 4).
  - Ficha de recursos en cada Entidad Local para la intervención social con familias, grupos y a nivel comunitario (a diseñar por la Entidad).
  - Estructuras de gobernanza de cada ZD, así como de la Entidad Local.

RECOMENDACIONES

- ✓ El primer día de incorporación de los/as profesionales a la Entidad se recomienda que se realicen dinámicas grupales (de presentación, cohesión de grupo, puesta en común de expectativas, habilidades,…) y se cumplimente el cuestionario de competencias y potencialidades (anexo 3) con el fin de conocer las características individuales y crear equipo. Este proceso puede ser complementado con la realización de entrevistas individuales/grupales.
- ✓ Es clave la implicación del equipo humano del área de trabajo donde se produce la nueva incorporación (Equipo dinamizador y personal del centro de SS.SS. Comunitarios donde se integren). No obstante, la persona que desempeña las funciones de coordinación del Plan Local[2], será la que cuenta con mayor responsabilidad en el desarrollo de este Plan de acogida, siendo quien debe informar a su equipo de la nueva incorporación, de las tareas que va a desempeñar y de la presentación formal.
- ✓ Previamente a la implantación del Plan de acogida, la persona coordinadora del PLIZD, el Equipo Dinamizador y el personal del centro de SS.SS. Comunitarios:
  - Realizarán una labor de planificación y diseño de las líneas básicas del modelo organizativo a implantar, así como un esquema que permita su visualización.
  - Prepararán la incorporación y la acogida del nuevo personal.
  - Identificarán las prioridades internas a realizar.
  - Cumplimentarán el cuestionario de competencias y potencialidades (anexo 2).
  - Identificarán de manera consensuada quién/es van a ser los referentes de cada persona incorporada.

[2] En el caso de los municipios menores de 20.000 habitantes, será la Dirección del Centro de SS.SS. Comunitarios.

FICHA 2
PLAN DE FORMACIÓN INICIAL

Dotar a las y los profesionales de SS.SS. Comunitarios de competencias y habilidades necesarias para el trabajo en ZD, de modo que se facilite la asimilación de la metodología y principios de la ERACIS.

DESCRIPCIÓN

Planificación y desarrollo de acciones formativas sobre los siguientes contenidos[3] en dos fases:

✓ Momento 1 - Inmediato a la incorporación: Estos contenidos serán abordados dentro de las jornadas técnicas planteadas en el plan de acogida del personal de nueva incorporación y serán ampliados en días posteriores en función de las necesidades:

- Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía.
- ERACIS.
- Modelo de trabajo de los SS.SS. Comunitarios en el contexto de la ERACIS: el papel de estos servicios como impulsores del desarrollo comunitario y de los PLIZD - Trabajo en equipo.
- Los PLIZD. Descripción.
- Procedimiento y desarrollo de la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía.
- Otros recursos habituales en cada entidad local para la intervención social con familias, grupos y a nivel comunitario (prestaciones económicas, en especie, convenios, etc.).
- Herramientas informáticas de interés: ACIVIT, SIUSS, SIRMI, registro de participantes, etc.
- Requerimientos del Fondo Social Europeo, Registro de Participantes y criterios de éxito para ERACIS.
- Estructuras de gobernanza de cada ZD y de la Entidad Local.
- Concienciación y participación. Intervención social comunitaria.
- Protección de datos.

[3] Estos contenidos se trabajarán en dos dimensiones: aspectos teórico-normativos y experiencias.

✓ Momento 2 - En los 6 primeros meses tras la incorporación:

- Trabajo en equipos interdisciplinares.
- Metodología comunitaria (conceptos básicos, planificación, participación, técnicas participativas, entre otros contenidos).
- Impulso y gestión de las estructuras de gobernanza de la ERACIS - Trabajo en red y coordinación con entidades: modelos, herramientas y protocolos.
- Itinerarios de inserción sociolaboral y recursos por áreas (recursos existentes y necesarios): empleo, educación, vivienda, salud, cultura y ocio, participación y tejido social.

Este proceso formativo se propone que se desarrolle, en la medida de lo posible, como autoformación del equipo, aprovechando los conocimientos y experiencias tanto del personal de nueva incorporación como del ya existente en los centros de SS.SS. Comunitarios. Esta formación también podrá contar con el apoyo de un grupo de personas formadoras a nivel provincial constituido por profesionales de las distintas entidades locales de la provincia, así como de las distintas delegaciones territoriales de la Junta de Andalucía.

PERSONAS IMPLICADAS

- Responsable de la coordinación de los SS.SS. Comunitarios[4].
- Persona coordinadora del PLIZD y, en su caso, de cada ZD.
- Dirección del centro de SS.SS. Comunitarios de la ZD.
- Equipo técnico del centro: personal de nueva incorporación y personal del Centro de SS.SS. Comunitarios.
- Personal del Servicio de Acción e Inserción Social de la Delegación Territorial de la Junta de Andalucía.
- Demás profesionales del equipo y externos.

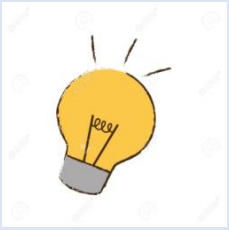
TEMPORALIZACIÓN

- Momento 1: en los primeros 15 días tras la incorporación del personal.
- Momento 2: durante los 6 primeros meses.

HERRAMIENTAS DE SOPORTE

Documentación recogida en el dossier entregado en el Plan de acogida (ver ficha 1).

[4] O equivalente en función de cada Entidad Local.



RECOMENDACIONES

Sería conveniente que cada entidad local plantee una FASE DE FORMACIÓN PREVIA dirigida a los y las profesionales ya existentes en los centros, incluyendo parte de los contenidos recogidos en las jornadas técnicas del plan de acogida (en función de las demandas y necesidades observadas).

OTROS

A lo largo de toda la fase de desarrollo de los PLIZD se aconseja la realización de un PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA que permita el abordaje y la profundización de temas tales como:

- ✓ Habilidades sociales e inteligencia emocional.
- ✓ Motivación y resiliencia.
- ✓ Gestión de situaciones estresantes en la intervención social.
- ✓ Participación y desarrollo comunitario.
- ✓ Dinamización de la comunidad.
- ✓ Elaboración de proyectos comunitarios.
- ✓ Desarrollo de iniciativas locales sociales de empleo: impulso del emprendimiento y del mercado protegido.
- ✓ Diseño, aplicación y seguimiento de cláusulas sociales en los contratos de las administraciones públicas.
- ✓ Intervención con menores y familias en ZD.
- ✓ Buenas prácticas frente al fracaso escolar.

FICHA 3
REPARTO INICIAL DE TAREAS DENTRO DEL EQUIPO

- Priorizar las actuaciones por donde empezar el trabajo.
- Implementar las actividades priorizadas del PLIZD delimitando y concretando las tareas que se identifican.
- Asignar las tareas y clarificar las cargas de trabajo en un primer momento de forma eficiente en función del perfil profesional y motivacional de las personas integrantes del equipo.
- Establecer mecanismos de seguimiento y de ajuste en las tareas asignadas.

DESCRIPCIÓN

Un equipo eficiente utiliza el talento de cada una de las personas que lo integran y permite que todas participen de manera que ninguna se sienta ignorada o perciba que tiene una carga excesiva de trabajo.

Partiendo de esta premisa, en esta actuación se propone:

1. Identificar por parte del Área de Servicios Sociales las necesidades a cubrir con el refuerzo de personal: atención SIVOA, gestión RMISA, intervención familiar, actuaciones sociolaborales y comunitarias previstas que valgan de refuerzo en los itinerarios...
2. Identificar en el equipo las actuaciones prioritarias a desarrollar en la puesta en marcha del PLIZD. Se trata de ver qué actuaciones del plan se deben priorizar dentro del equipo y cuales por la ciudadanía en la Comisión de Impulso Comunitario (en adelante, CIC).
3. Desglosar las tareas que conforman las actuaciones prioritarias, tanto a corto como a medio plazo.
4. Analizar los resultados del informe de evaluación de los cuestionarios de competencias y potencialidades de todo el personal para la asignación de tareas.
5. Repartir las tareas, atendiendo a las cargas de trabajo que supone cada una de las mismas y asignando tareas de carácter individual, grupal y comunitario a todo el equipo (en la medida de lo posible). Habrá que tener en cuenta que todas las personas desarrollen tareas que den respuesta tanto a las prestaciones del sistema público de servicios sociales como a las actuaciones propias del PLIZD.

   Un proceso racional de reasignación equilibrado en función del perfil profesional y motivacional de sus miembros requiere una flexibilidad y una revisión periódica de las tareas que exige la implementación de las actuaciones del plan.
6. Concretar los mecanismos de seguimiento y evaluación de las tareas asignadas, donde se constate tanto el proceso como la consecución de las mismas así como la satisfacción de personas destinatarias y profesionales. Para ello se puede hacer uso de fichas de seguimiento, programas informáticos tipo “gestor de proyectos”, reuniones de equipo…

PERSONAS IMPLICADAS

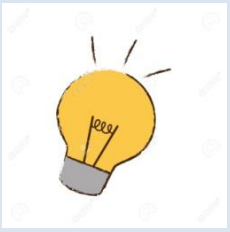
- Responsable de la coordinación de los SS.SS. Comunitarios[5].
- Persona coordinadora del PLIZD y, en su caso, de cada ZD.
- Dirección del centro de SS.SS. Comunitarios de la ZD.
- Equipo técnico del centro.

TEMPORALIZACIÓN

Dentro del primer mes y medio tras la incorporación del personal.

HERRAMIENTAS DE SOPORTE

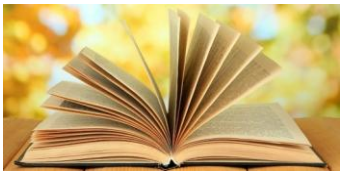
- PLIZD.
- Organigrama del Centro.
- Informe de evaluación de los cuestionarios de competencias y potencialidades de todo el personal.
- Hoja Excel: tareas a desarrollar, responsable, calendarización de las mismas, evaluación del proceso y del grado de consecución / satisfacción, entre otros (a diseñar por la entidad).
- Programa informático tipo "gestor de proyectos".
- Acta con acuerdos y asignación de tareas.



RECOMENDACIONES

- ✓ Es imprescindible que exista un marco organizativo que propicie el trabajo en equipo, así como unos procesos interpersonales que favorezcan la colaboración y la responsabilidad.
- ✓ Con carácter previo a esta actuación, sería necesario que desde la Jefatura del Área de Servicios Sociales[6], se realizara un trabajo previo de sensibilización y explicación a los y las profesionales del centro de SS.SS. Comunitarios de la ZD sobre el modelo de intervención que se plantea con el desarrollo del PLIZD.
- ✓ Debido a la incorporación del personal de refuerzo en los centros de SS.SS. Comunitarios para el desarrollo de los planes locales, sería conveniente que cada entidad local se planteara la composición del equipo dinamizador por si fuera necesario hacer alguna variación en el mismo y tenerlo en cuenta en este primer reparto de tareas.
- ✓ Es conveniente que cada entidad señale quién hace cada actuación, cómo, cuándo, con qué y qué proporción de trabajo se dedica a cada una en función de la importancia que se otorgue a esta, nombrando un referente por cada área (empleo, educación, salud, vivienda…).

[5] O equivalente en función de cada Entidad Local.
[6] O equivalente en función de cada Entidad Local.



OTROS

Se realizan las siguientes propuestas de consulta y ampliación para el desarrollo de esta actuación:

- ✓ Soporte bibliográfico sobre trabajo en red, equipos de trabajo y estrategias de comunicación:
  - De la Riva, Fernando y Moreno, A. (2010). *Redes asociativas. Suma fuerza para multiplicar resultados. Cuaderno Práctico nº 4*. Cádiz: CRAC. (Disponible en: (http://redasociativa.org/crac/download/cuadernillos/cp4_redesasociativas.pdf).
  - Bustos, Cristina y Moreno, A. (2010). *Los equipos. Cómo trabajar en común sin tirarnos los trastos. Cuaderno Práctico nº 3*. Cádiz: CRAC. (Disponible en: http://redasociativa.org/crac/download/cuadernillos/cp3_losequipos.pdf).

- ✓ Soporte informático "gestor de proyectos": por ejemplo *DotProject* por ser software libre gratuito, multiusuario/a, soporte en castellano, adaptable y con múltiples funciones.

FICHA 4
CONOCIMIENTO DEL MAPA DE RELACIONES FORMALES E INFORMALES DE LAS DISTINTAS ENTIDADES PÚBLICAS, PRIVADAS Y RESTO DE AGENTES CLAVE QUE TIENEN SU ÁMBITO DE ACTUACIÓN EN LA ZONA Y EN EL MUNICIPIO

- Conocer por fuentes indirectas (equipo del centro de SS.SS Comunitarios y/o los y las profesionales de referencia, guía de recursos, diagnóstico de la ERACIS…) las entidades públicas y privadas con ámbito de actuación en la ZD y en el municipio, así como los agentes clave de la población destinataria de la zona.
- Analizar con el equipo del centro y/o las y los profesionales de referencia las relaciones que existen entre estos agentes y los SS.SS. Comunitarios, entre dichos agentes y su entorno, así como aquellos aspectos que condicionarán la participación inicial de los mismos en el desarrollo del PLIZD.
- Iniciar el proceso de construcción del mapa de recursos o su actualización.

DESCRIPCIÓN

Esta actuación es la primera de tres que se complementan entre sí (fichas 4, 5 y 8):

- La primera (ficha 4) trata de realizar un primer acercamiento a través de fuentes indirectas (de carácter oral y escrito) al conocimiento de las entidades públicas y privadas que intervienen en la ZD, así como de los agentes clave de la población.
- La segunda (ficha 5) hace referencia al conocimiento físico y un primer acercamiento a la dinámica de relaciones existente en la ZD.
- La tercera (ficha 8) se refiere al contacto directo con responsables de entidades públicas y privadas de la zona, así como con agentes clave.

A través de esta actuación se permite que el personal que se incorpora al desarrollo del PLIZD conozca qué redes hay en el territorio, así como las relaciones existentes entre los distintos agentes, de éstos con los SS.SS. Comunitarios y finalmente, de éstos con su entorno, siendo oportuno analizar y determinar cuáles han de fortalecerse y dónde es necesario crear nuevas redes.

Será llevada a cabo por el personal del centro de SS.SS. Comunitarios y por la persona o personas de referencia, que serán quienes se encarguen de trasladar la información al personal de nueva incorporación.

Así mismo, es importante que para recabar esta información sean tenidas en cuenta aquellas personas que desempeñan su puesto de trabajo en contacto directo con la población y las distintas entidades, independientemente de su perfil (alcalde o alcaldesa, concejales y concejalas, ordenanzas, personal administrativo,...).

A partir de esta actuación, se puede ir iniciando la elaboración o actualización del mapa de recursos de la zona, que se completará una vez que se haya tomado contacto directo con las entidades. Este será un documento vivo y en continua revisión durante el desarrollo del trabajo.

PERSONAS IMPLICADAS

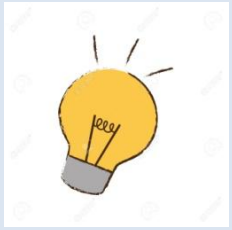
- Personal del centro de SS.SS. Comunitarios de la zona de actuación y/o profesionales de referencia.
- Dirección del centro de SS.SS. Comunitarios y, en su caso, persona coordinadora del PLIZD de cada ZD.
- Personal del ayuntamiento (personal administrativo, ordenanzas, alcalde o alcaldesa, concejal o concejala del área de SS.SS).
- Profesionales de nueva incorporación.

TEMPORALIZACIÓN

Dentro de los dos primeros meses tras la incorporación del personal.

HERRAMIENTAS DE SOPORTE

- PLIZD.
- Estudios o mapa de recursos del municipio.
- Diagnóstico sobre la ZD facilitado por la Junta de Andalucía.



RECOMENDACIONES

✓ Es clave la implicación del equipo humano del área de trabajo donde se produzca la nueva incorporación (dirección, equipo dinamizador y resto del personal del centro de SS.SS. Comunitarios donde se integren).

✓ Para elaborar el mapa de relaciones es recomendable utilizar técnicas participativas como por ejemplo el sociograma.

OTROS

✓ Con carácter previo se aconseja que el equipo haya revisado el PLIZD y extraído del mismo el listado de agentes que participaron en su diseño.

✓ Es conveniente que el centro de SS.SS. Comunitarios disponga de un listado o mapa de recursos que sirva de guía para trasladar la información al personal de nueva incorporación.

FICHA 5
OBSERVACIÓN DE LA ZONA COMO CAMPO DE ACTUACIÓN

- Conocer el espacio de trabajo en relación al territorio, identificando las barreras físicas, los tipos de construcciones, viviendas y equipamientos, la red de transporte, los espacios de relación…
- Analizar las limitaciones, necesidades y potencialidades urbanísticas que favorecen y dificultan la intervención comunitaria.
- Realizar un primer acercamiento a la dinámica relacional de la ZD.

DESCRIPCIÓN

Esta actuación hace referencia a un conocimiento físico de la ZD a través de una toma de contacto directa con la zona y profundización en sus características mediante:

a) Técnicas participativas de observación directa, recogida y análisis de información (transectos o paseos por los barrios con informantes clave, observación directa, análisis DAFO…).

b) Estudio de los datos disponibles sobre indicadores de bienestar y diagnóstico descriptivo de la zona.

Con esta información el equipo podrá realizar una reflexión colectiva y un análisis compartido de los factores clave a tener en cuenta para contextualizar el desempeño de sus actuaciones.

PERSONAS IMPLICADAS

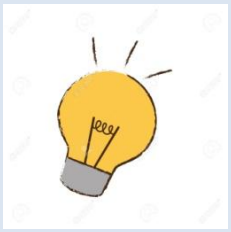
- Equipo técnico del centro.
- Equipo dinamizador del PLIZD.
- Informantes clave de la zona (vecindario, comerciantes, profesionales que trabajan en la zona…)

TEMPORALIZACIÓN

Dentro de los dos primeros meses tras la incorporación del personal.

HERRAMIENTAS DE SOPORTE

- ✓ Diagnóstico ERACIS de cada zona.
- ✓ Diagnóstico recogido en el PLIZD.
- ✓ Soporte bibliográfico:
  - Francés, Francisco y otros (2015). *La investigación participativa: métodos y técnicas.* PYDLOS Ediciones - Universidad de Cuenca (Ecuador). (Disponible en: http://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23455/1/Libro%20LA%20INVESTIGACI%20PARTICIPATIVA%20repositorio.pdf
  - Red CIMAS (2009). Metodologías participativas. Manual. (Disponible en: http://www.redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/09/manual_2010.pdf)
- ✓ Memorias de centros y entidades sociales, noticias de medios de comunicación y dossiers de prensa.
- ✓ Estudios existentes sobre el barrio.



RECOMENDACIONES

- ✓ Se aconseja que la información generada en el análisis y la reflexión colectiva se recoja en un documento-resumen de carácter visual (árbol de problemas, DAFO…) que pueda utilizarse como referencia para posteriores momentos de evaluación.
- ✓ A la hora de llevar a cabo esta actuación, es conveniente no invadir el espacio físico del vecindario. Como sugerencia, se puede hacer uso de las visitas domiciliarias que hayan de ser realizadas por los y las profesionales de SS.SS. Comunitarios, los requerimientos de alguna de las prestaciones tramitadas...

FICHA 6
ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS DEL DIAGNÓSTICO DE LA ZONA

- Recoger los datos que sirvan de partida para el seguimiento del PLIZD.
- Actualizar los datos de diagnóstico de la zona.
- Profundizar en el conocimiento de la ZD por parte del personal de nueva incorporación.

DESCRIPCIÓN

Partiendo de los datos del diagnóstico de cada PLIZD, se realizará un análisis de los mismos que permita establecer una foto de la situación de partida (DAFO, mapa de recursos, indicadores de contexto…).

Ha de recogerse información actualizada en relación a unos indicadores mínimos de evaluación que van a permitir realizar un posterior seguimiento del proceso y resultado de las intervenciones.

Algunas propuestas de indicadores pueden ser:

- Nº de planes de inserción sociolaboral.
- Nº de acciones pre-laborales.
- Nº de acciones formativas para el empleo.
- Nº de empresas de inserción del municipio.
- Nº de personas que acceden a educación de adultos.
- Nº de menores absentistas.
- Nº de menores expulsados por centro escolar
- Nº de menores escolarizados por centro escolar.
- Nº de plazas vacantes por centro escolar.
- Existencia o no de Plan Local de Salud.
- Nº de informes emitidos para evitar desahucios.
- Nº de contratos regularizados en vivienda pública en el último año.
- Nº de viviendas rehabilitadas en el último año.
- Grado de satisfacción con la limpieza del barrio.
- Grado de satisfacción con los recursos de las zonas.
- Nº de estructuras de gobernanza existentes.
- Nº de entidades que conforman las distintas estructuras de gobernanza.

Estos indicadores estarán referidos a cada zona de intervención en el momento previo a la implantación del Plan Local y desagregados por sexo según proceda.

PERSONAS IMPLICADAS

- Equipo técnico del centro.
- Equipo dinamizador del PLIZD.

TEMPORALIZACIÓN

Dentro de los 3 primeros meses tras la incorporación del personal.

HERRAMIENTAS DE SOPORTE

- Diagnóstico recogido en el PLIZD y diagnóstico facilitado por la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.
- Datos del SIRMI, SIUSS, Séneca,...

OTROS

Esta actuación se puede complementar con otros indicadores que cada entidad local pueda establecer.

FICHA 7
PRESENTACIÓN DEL PLAN LOCAL

- Dar a conocer el PLIZD a quienes integran la Comisión de Impulso Comunitario (CIC), al personal de las distintas áreas municipales, al personal técnico de los distintos sistemas de protección que intervienen en la localidad, a las asociaciones y entidades que tienen como campo de actuación las ZD y de forma generalizada a la población de la localidad.
- Visibilizar el nuevo enfoque y metodología de intervención comunitaria establecido en la ERACIS.

DESCRIPCIÓN

Se presentará el Plan Local a los distintos agentes de la comunidad propiciando un diálogo conjunto entre actores sociales, instituciones y ciudadanía.

Se propone el siguiente orden de presentación (orientativo):

- A la Comisión de Impulso Comunitario (CIC).
- Al personal técnico de las distintas áreas municipales de la Entidad local.
- Al personal técnico de los distintos sistemas de protección (servicios sociales, educación, empleo, sanidad, vivienda, seguridad ciudadana...).
- A la ciudadanía en general.

PERSONAS IMPLICADAS

- Responsable del área de Servicios Sociales.
- Equipo dinamizador del PLIZD.
- Dirección del centro de SS.SS. Comunitarios.
- Equipo técnico del centro.
- Responsables institucionales - Representantes políticos.
- Superiores jerárquicos y personal técnico de las diferentes áreas municipales.
- Personal técnico de los sistemas de protección.
- Miembros de la CIC.
- Ciudadanía de la ZD y del municipio.

TEMPORALIZACIÓN

Entre el segundo y cuarto mes tras la incorporación del personal[7].

[7] Si la incorporación del nuevo equipo de trabajo se produce entre los meses de junio a agosto, esta actuación podría sufrir un retraso dado que es periodo estival.

HERRAMIENTAS DE SOPORTE

- Resumen del PLIZD.
- Material audiovisual (PowerPoint, vídeos,...).
- Notas de prensa.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se aconseja el empleo de técnicas de presentación de la información que favorezcan el diálogo, la reflexión conjunta y el establecimiento de vínculos (talleres, mesas temáticas, audiovisuales, foros de debate…) y que faciliten iniciativas de trabajo colaborativo en el desarrollo del plan local.
- ✓ Cada Entidad Local ha de valorar a qué agentes de la comunidad ha presentado el PLIZD y cuáles quedan pendientes, así como el orden más estratégico de presentación.
- ✓ Solo en el caso de que se haya presentado anteriormente a todos los agentes, se propone pasar directamente a la ficha 9 (“reactivación de la CIC”).
- ✓ Se propone dar publicidad al estado de desarrollo de la ERACIS en el municipio (notas de prensa, página web municipal, correo electrónico, redes sociales…) como medida de refuerzo a la presentación del PLIZD.

OTROS

JUNTA DE ANDALUCIA
CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLITICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN

UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo

Andalucía se mueve con Europa

A la hora de planificar la presentación del PLIZD hay que tener en cuenta la necesidad de cumplimento de las obligaciones en materia de información y publicidad recogidas en el art 21.2 de la Orden de 3 de mayo de 2018: "Tratándose de actuaciones incluidas dentro de la Programación 2014-2020 del nuevo Marco Estratégico Nacional de Referencia (MENR) «Eje 2. Inclusión Social. OT9. Promover la inclusión social y luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación», se hará constar en toda información o publicidad que se efectúe de la actividad objeto de la subvención que la misma está subvencionada por la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía, así como, por la Unión Europea, y concretamente por el Fondo Social Europeo, de acuerdo con lo establecido en el..."

FICHA 8

TOMA DE CONTACTO CON LAS ENTIDADES PÚBLICAS, ENTIDADES PRIVADAS Y RESTO DE AGENTES CLAVE QUE DE MANERA DIRECTA O INDIRECTA TIENEN SU ÁMBITO DE ACTUACIÓN EN LA ZONA Y EN EL MUNICIPIO

- Facilitar que todas las partes interesadas tengan conocimiento de la puesta en marcha del PLIZD.
- Conocer la mayor o menor disposición de cada una de las partes interesadas para trabajar conjunta y coordinadamente e impulsar su participación.
- Establecer relaciones constructivas y positivas entre todos los agentes participantes en el desarrollo del PLIZD y facilitar una adecuada integración de todos los recursos existentes.
- Prevenir y evitar duplicidad de actuaciones.
- Continuar el proceso de elaboración y/o actualización del mapa de recursos.

DESCRIPCIÓN

En el desarrollo del PLIZD participan un conjunto de agentes implicados cuyas relaciones contribuirán a la mejora del desarrollo del mismo, habiendo participado la mayor parte de los mismos en el diseño de este Plan Local.

A través de esta actuación el personal de nueva incorporación realizará una primera toma de contacto con todos los agentes implicados en el desarrollo del plan local, impulsando una relación colaborativa con todos ellos.

Así mismo, todos los agentes implicados forman parte de una red colaborativa que comparte los mismos objetivos, independientemente de los recursos que puedan aportar cada uno de ellos.

Esta actuación también permitirá continuar con el diseño del mapa de recursos, incorporando datos que se vayan extrayendo a raíz de estos contactos.

PERSONAS IMPLICADAS

- Dirección del centro de SS.SS. Comunitarios.
- Equipo dinamizador del PLIZD.
- Equipo técnico del centro.
- Representantes de entidades privadas, públicas y resto de agentes clave del municipio y de la ZD (líderes vecinales, párroco, pastor,...)

TEMPORALIZACIÓN

En los primeros dos meses y medio tras la incorporación del personal.

HERRAMIENTAS DE SOPORTE

- PLIZD.
- Correo electrónico de presentación (a diseñar por la entidad).
- Entrevista semiestructurada: será empleada como guión para obtener la información básica y relevante a raíz de estos contactos (a diseñar por la entidad).
- Listado o mapa de recursos.
- Diario de campo (a diseñar por la entidad).

RECOMENDACIONES

- ✓ Es clave la participación del Equipo dinamizador y de aquellos y aquellas profesionales del centro de SS.SS. Comunitarios que tengan una mayor relación con cada una de las entidades.
- ✓ Sería adecuado que se dividiera esta actuación en función del área y de la relación que cada profesional tenga con la entidad con la que se va a tomar contacto (educación, salud, seguridad ciudadana, agentes sociales, población destinataria), así como en función del reparto inicial de tareas que se haya realizado dentro del equipo (en base a la ficha 3).

FICHA 9
REACTIVACIÓN DE LA COMISIÓN DE IMPULSO COMUNITARIO (CIC)

- Reactivar la CIC constituida en la fase de diseño del PLIZD.
- Identificar a las personas referentes de cada entidad y roles de las mismas.
- Analizar en qué medida ha variado el contexto del municipio y de la ZD (a nivel socioeconómico, político, recursos, actores clave...).
- Sentar las bases para el trabajo en mesas y comisiones.
- Generar un marco participativo de desarrollo, seguimiento y evaluación del PLIZD.

DESCRIPCIÓN

Una vez diseñado, aprobado y presentado el PLIZD, es el momento de retomar el trabajo de la CIC y de recordar el punto en el que nos encontramos, dar valor al trabajo de coordinación realizado y la red de relaciones creada y empezar a desarrollar el plan local identificando retos, potencialidades, posibles dificultades y líneas de trabajo a seguir.

Propuesta de tareas básicas para esta actuación:

- Presentación del personal contratado para el desarrollo del PLIZD.
- Traslado de los resultados de las fichas 5 y 6 relacionadas con el análisis y actualización del diagnóstico de la/s ZD.
- Priorización de actuaciones del PLIZD de forma participada (se propone utilizar herramientas como la “matriz de priorización”).
- Sistematización de las reuniones (se propone la elaboración de un cronograma).
- Programación de la puesta en marcha de las mesas sectoriales.
- Determinación de los canales de comunicación: correo electrónico, Drive, reuniones presenciales,…
- Identificación de nuevos roles en personas de la CIC ajenas al equipo dinamizador con el fin de buscar complicidades y corresponsabilidad.

PERSONAS IMPLICADAS

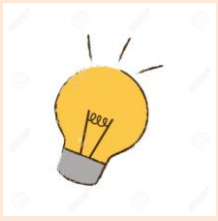
- Equipo dinamizador del PLIZD.
- Equipo técnico del centro.
- Agentes que intervienen en la CIC.

TEMPORALIZACIÓN

Entre el segundo y cuarto mes tras la incorporación del personal[8].

HERRAMIENTAS DE SOPORTE

- PLIZD.
- Propuesta de cronograma (a diseñar por la entidad).
- Video de presentación (a diseñar por la entidad).
- Matriz de priorización (se adjunta en Anexo 5).
- Hoja de firmas (datos básicos: nombre, entidad, teléfono y correo electrónico) y soporte fotográfico de la sesión (a diseñar por la entidad).
- Modelo de acta de la sesión (a diseñar por la entidad).



RECOMENDACIONES

- ✓ Para el desarrollo de esta actuación se recomienda utilizar herramientas y técnicas de comunicación motivadoras.
- ✓ Se recomienda la participación en esta actuación de todo el equipo técnico del centro, porque aunque no todo el personal puede estar en la CIC sí se prevé que participen en las mesas sectoriales y en la dinamización de las diferentes actuaciones.

[8] Si la incorporación del nuevo equipo de trabajo se produce entre los meses de junio y agosto, esta actuación podría sufrir un retraso dado que es periodo estival.

FICHA 10
ELABORACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN

- Dar visibilidad a las potencialidades y aspectos positivos que existen en las zonas, así como sensibilizar sobre los déficits y problemas existentes en las mismas.
- Diseñar mecanismos que trasladen de forma viral a la población de todo el municipio un mensaje positivo sobre las ventajas que conllevará el desarrollo de la ERACIS tanto para la zona en concreto como para el resto del municipio.
- Establecer instrumentos de comunicación claros y capaces de transmitir toda la información necesaria para el buen desarrollo del PLIZD y de sus actuaciones.

DESCRIPCIÓN

Con esta actuación se pretende poner de relieve la necesidad de pensar, diseñar e implementar actividades que redunden en la visibilización de las ventajas y potencialidades del desarrollo del Plan Local para el municipio en su conjunto.

Este planteamiento que denominamos de una manera amplia "Plan de comunicación" tratará de concretar las actividades y momentos de difusión. Para apoyar y orientar cómo hacerlo, se propone el siguiente guión:

El plan de comunicación se llevará a cabo en dos ámbitos:

1. **Comunicación interna:** información dirigida a los agentes que intervienen directamente en la planificación y desarrollo del PLIZD. Las posibles actuaciones a desarrollar serían las siguientes:
   - Envío por correo electrónico del Plan Local a todos los agentes.
   - Reuniones periódicas presenciales (conjuntas, sectoriales o individuales) entre las partes interesadas con el objeto de intercambiar información sobre las actuaciones del PLIZD.
   - Traslado de informes por correo electrónico a las partes interesadas en los que se recoja información sobre actuaciones ya desarrolladas y sobre las que se van a poner en marcha.
   - Utilización de las tecnologías de la información y comunicación como por ejemplo: página web municipal o blog que incluya información del desarrollo del PLIZD e informes realizados hasta el momento y en la que sea posible incluir sugerencias.
   - Elaboración progresiva de una carpeta *on-line* de instrucciones internas que explique los procesos de intervención social más habituales y que ayude a constituir futuros flujogramas.
2. **Comunicación externa:** información dirigida a la población en general. Las posibles actuaciones a desarrollar serían las siguientes:
   - Coordinación con gabinetes institucionales y responsables de la difusión mediática para establecer contactos continuados y permanentes que mantengan en la agenda pública el PLIZD.

- Utilización de medios de comunicación para ofrecer información sobre la puesta en marcha y desarrollo del PLIZD en la zona: prensa escrita, diarios digitales, radio, televisión...
- Elaboración de material audiovisual y gráfico para la divulgación de las actuaciones.
- Difusión de información a través de medios informales y de canales propios de colectivos específicos (asociaciones vecinales, comerciantes de la zona, centros educativos, asociaciones de mujeres, personas mayores, minorías étnicas,...).
- Diseño y empleo de la página web y redes sociales de la entidad local para ofrecer información sobre la puesta en marcha y desarrollo del PLIZD y en la que sea posible incluir sugerencias y opiniones.

PERSONAS IMPLICADAS

- Responsables institucionales.
- Dirección del centro de SS.SS. Comunitarios.
- Equipo dinamizador del PLIZD.
- Equipo técnico del centro.
- Gabinete de prensa (si lo hubiera).
- Miembros clave del tejido social y de las distintas entidades del municipio.

TEMPORALIZACIÓN

Al ser una estrategia transversal, se ha de realizar durante todo el periodo de desarrollo del PLIZD.

HERRAMIENTAS DE SOPORTE

- PLIZD.
- Hoja de registro de recursos locales para la comunicación del Plan (a diseñar por la entidad).
- Correo electrónico informando sobre el envío del PLIZD (a diseñar por la entidad).
- Informes en los que se recoja información sobre las actuaciones ya desarrolladas y las que se van a poner en marcha.
- Página web municipal o blog.
- Carpeta *on-line* de instrucciones internas sobre procesos de intervención social habituales (a diseñar por la entidad)
- Medios de comunicación: radio, prensa, televisión local,…
- Material audiovisual y gráfico (a diseñar por la entidad).
- Redes sociales Institucionales de la Corporación Local (Twitter, Instagram, Facebook, etc.)

RECOMENDACIONES

Las palabras claves que deberían guiar una estrategia de comunicación son información, transparencia, reflexión compartida, perspectiva de género y compromiso de todos los agentes implicados.

ABORDANDO DIFICULTADES

En este apartado se recogen posibles situaciones que pueden aparecer a la hora de llevar a cabo algunas de las actuaciones contempladas en este documento y se establecen algunas recomendaciones o pistas que pueden servir para darles respuesta.

DIFICULTAD	RECOMENDACIONES
Resistencia al cambio del personal que ya está trabajando en el Centro de Servicios Sociales	✓ Es imprescindible la implicación de las personas con superioridad jerárquica en el Área de Servicios Sociales de la Entidad Local (Concejal/a, Director/a del Área, Dirección del centro…) en el diseño e implantación del modelo de intervención que se propone, así como su confianza en el mismo. ✓ Previamente a la incorporación del personal de refuerzo y al desarrollo de los PLIZD sería necesario realizar una fase de sensibilización y formación dirigida al personal de SS.SS. Comunitarios, fomentando la complicidad y protagonismo de estos/as profesionales y haciéndolos partícipes en la incorporación del personal de refuerzo mediante su implicación como profesionales de referencia, formación del nuevo personal,... ✓ La participación del personal del Servicio de Acción e Inserción Social de la Delegación Territorial como agentes de formación externa a la propia entidad local propiciaría una mejor predisposición al cambio.
Desmotivación del personal	Se aconseja realizar técnicas de dinamización y de trabajo en equipo.
Sensación de sobrecarga de trabajo del personal del centro	✓ Con anterioridad a la incorporación del personal de refuerzo, la Jefatura del Área junto con la dirección del centro de SS.SS. Comunitarios han de analizar cada puesto de trabajo, así como las posibles cargas de trabajo existentes. Este análisis ha de ser tenido en cuenta en el posterior reparto de tareas inicial. ✓ La Jefatura del Área, la persona que desempeña la coordinación del PLIZD y/o ZD, junto con la dirección del centro de SS.SS. Comunitarios han de

DIFICULTAD	RECOMENDACIONES
	realizar un listado de tareas que van a ser desempeñadas por todo el personal del centro. ✓ Tomar en consideración el papel que va a desempeñar el personal de referencia a la hora de realizar el reparto inicial de tareas. ✓ Para una mayor aclaración remitimos a la ficha 3.
Tareas asignadas ambiguas o poco concretas	✓ Se aconseja revisar el diagnóstico inicial de necesidades del área de Servicios Sociales. ✓ Concretar las necesidades en tareas que han de ser priorizadas por el equipo para su ejecución.
Algún miembro del equipo discrepa o rechaza las tareas resultantes del reparto	✓ La persona coordinadora del Plan ha de promover, mediante técnicas de consenso, la reasignación de cargas de trabajo y definición de tareas. ✓ Si persiste esta dificultad se han de aceptar las decisiones tomadas por superiores jerárquicos.
Carencias formativas y de competencias en el personal del centro tras la fase de acogida	✓ En base a las necesidades y carencias detectadas dentro de cada equipo se propone el diseño por parte de la entidad local de un plan de formación continua a través de "micro-formaciones". Esta formación podrá ser impartida por profesionales de la propia entidad local o a través de agentes externos de otras entidades. ✓ Se aconseja establecer prioridades respecto a los distintos aspectos formativos a impartir, en función de las necesidades formativas y competenciales detectadas dentro del equipo de profesionales, estableciendo contenidos claros y breves. ✓ Se propone la realización periódica de reuniones de equipo que faciliten el abordaje de estas carencias, así como mantener el acompañamiento de la persona de referencia en aquellos casos que se precise.

DIFICULTAD	RECOMENDACIONES
Conflictos entre profesionales	✓ La persona coordinadora del Plan Local y la dirección del centro realizarán la mediación entre los y las profesionales, creando espacios de colaboración y de diseño de estrategias comunes. ✓ En aquellos casos que estas estrategias no faciliten la resolución de los mismos, se han de aceptar las decisiones tomadas por superiores jerárquicos.
Las visiones individuales de algún miembro del equipo no coinciden y entran en conflicto con los principios de la ERACIS	✓ Lectura y análisis de los principios de la ERACIS y el PLIZD y aclaración de dudas. ✓ Centrar cada actuación del PLIZD en tareas concretas que deben reflejarse en la planificación. Estas tareas emanan de los contenidos del plan local, objetivos operativos, medidas y actuaciones. ✓ La supervisión de las actividades por superiores jerárquicos es la mejor herramienta para poder centrar la tarea.
Falta de interés por parte de distintas áreas municipales en la CIC	✓ Implicación de la persona responsable política del área de servicios sociales para informar y sensibilizar con respecto al Plan Local al resto de áreas municipales. ✓ Asignación de una persona referente técnica de cada área para su participación en la CIC y realice el traslado de acuerdos a su responsable correspondiente. ✓ Se considera conveniente que la alcaldía asuma el liderazgo del Plan, impulsando la implicación de todas las áreas municipales.
Falta de implicación de otros agentes participantes en el Plan Local	✓ Realizar reuniones de coordinación para trasladar a los agentes implicados la misión, visión y principios de la ERACIS y su abordaje en el PLIZD. ✓ Generar espacios de intercambio de experiencias y buenas prácticas que refuercen la motivación y la participación.

ANEXOS

ANEXO 1 – FICHA 1

PLAN DE ACOGIDA AL NUEVO PERSONAL

ESTRATEGIA REGIONAL ANDALUZA PARA LA COHESIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL

INTERVENCIÓN

EN ZONAS

DESFAVORECIDAS

Este **Plan de Acogida** es un instrumento para llevar a cabo una **gestión adecuada y planificada de la acogida del nuevo personal** que se incorpora para el desarrollo de la Estrategia Regional de Intervención en Zonas Desfavorecidas (en adelante ERACIS) **y la integración en los equipos existentes**.

Pretende **favorecer una integración efectiva y satisfactoria en los equipos de trabajo de los Servicios Sociales Comunitarios** (en adelante SS.SS. Comunitarios), con el convencimiento de que esto repercutirá positivamente en la organización y en la comunidad.

El desarrollo de este Plan centra **su importancia** en la **implicación de múltiples actores a lo largo de todo el proceso**, entendiendo que en esta acogida han de intervenir:

- La **persona que desempeña las funciones de coordinación del Plan Local de Intervención en Zonas Desfavorecidas** (en adelante, PLIZD) y el resto de miembros del **Equipo dinamizador**.
- **Responsables del área de Servicios Sociales** (Jefatura de Servicio, Dirección de cada centro de SS.SS. Comunitarios, entre otros).
- El **personal del centro de SS.SS. Comunitarios**.
- **Responsables** de la tramitación inicial de la **Sección de Personal**.

Destacamos como **factor clave**, **el equipo humano del área de trabajo donde se produzca la nueva incorporación (Equipo dinamizador y personal del centro de SS.SS. Comunitarios donde se integren)**. No obstante, **el/la Coordinador/a del PLIZD**[9] será la persona que cuente con mayor responsabilidad, siendo quien debe informar al equipo de la nueva incorporación, de las tareas que va a desempeñar y de la presentación formal.

9 En el caso de los Municipios menores de 20.000 habitantes, será la Dirección del centro de SS.SS Comunitarios.

DESARROLLO DEL PLAN

Este Plan de acogida **se estructura en cuatro fases** diferenciadas, siguiendo un proceso que se inicia con la incorporación de la persona en la Sección/Área de Personal y finaliza un mes después con su evaluación por parte de las personas implicadas en su acogida.

En este tiempo se persigue, entre otros objetivos, que la persona obtenga una **visión global de la organización** y de manera más específica **de su entorno de trabajo** y **del puesto a desarrollar**, de una manera estructurada y completa.

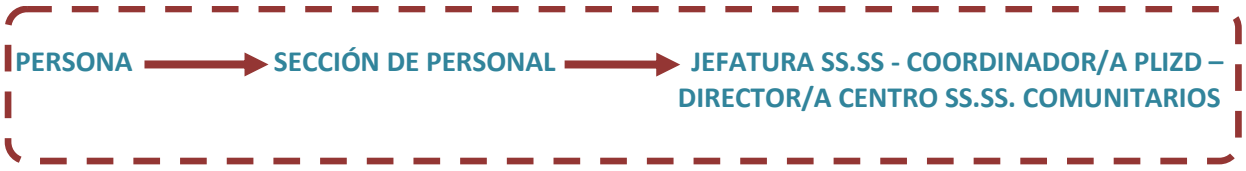
1ª FASE – INCORPORACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN

FORMALIZACIÓN.

- Le corresponde a la **Sección/Área de Personal o equivalente en la Entidad Local** la recepción, acogida y firma de los documentos correspondientes (contrato de trabajo, titulación académica, certificación negativa individual de delitos de naturaleza sexual, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 26/2015, de 28 de julio, según se precise).
- Así mismo, se le explicará todo lo relativo a cuestiones comunes de personal que el nuevo profesional pueda necesitar. Esto incluiría: dar a conocer el directorio del Departamento de Personal, el enlace a los modelos normalizados de permisos, licencias y control de asistencia señalando dónde están las instrucciones y normativa, ubicación de los terminales de fichaje (si procede), entre otros.

BIENVENIDA.

- Le corresponde a la **Persona que ejerce la Jefatura del área de Servicios Sociales y/o la coordinación del PLIZD,** así como la **Dirección del centro de SS.SS. Comunitarios** (en su caso).



2ª FASE – INCORPORACIÓN EN EL EQUIPO DE TRABAJO

- Le corresponde al **Coordinador/a del PLIZD**[10]:

- Contactar con el departamento de informática de la Entidad Local para la instalación de los equipos y sistemas informáticos específicos de cada puesto.
- La exposición del organigrama del Equipo dinamizador del PLIZD y del Centro al que se adscribe, directorio y ubicación física de su puesto de trabajo.
- La presentación de los/as compañeros y compañeras en sus dependencias.
- Mostrar una visión más detallada de su puesto de trabajo, explicitando las funciones que va a desarrollar dentro del equipo.
- Facilitar el material necesario para el desempeño del puesto de trabajo (Ley de Servicios Sociales, ERACIS, PLIZD, Decreto de Renta Mínima, Reglamento de Centro, entre otros).
- Formar al nuevo personal en la utilización de posibles herramientas informáticas de esa administración como puede ser: firmador digital, control de presencia, intranet, herramientas para contener expedientes administrativos, entre otros.
- Proponer al profesional del centro que va a actuar como persona de referencia de quien se incorpora.

- **Profesional/es de referencia**: elegidos/as entre el personal del centro de SS.SS. Comunitarios[11] en el que se integra, con desempeño de tareas similares a las suyas y experiencia suficiente para orientar y ayudar a la persona recién incorporada. Le/s corresponderá:

- Enseñar y orientar las tareas a desarrollar en el puesto de trabajo y la forma más eficaz de desempeñarlas.
- Facilitar información y/o aclarar dudas sobre las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones (SIRMI, SIUSS/ACIVIT, ficha de proyecto grupal/comunitario, según proceda).
- La presentación de las personas clave de la Entidad Local en la que se incorporan (Ordenanza, Registro, Secretario/a, Interventor/a...).
- Ofrecer su apoyo cuando sea requerido.

Para facilitar esta tarea se arbitrarán las medidas necesarias en las cargas de trabajo por el responsable correspondiente.

10 En el caso de los Municipios menores de 20.000 habitantes, será la Dirección del CSSC.
11 Cada Entidad determinará esta figura en base a su estructura organizativa.

3ª FASE - PLAN DE FORMACIÓN INICIAL: JORNADAS TÉCNICAS

Su objetivo es informar y formar al personal de nueva incorporación en el marco de la ERACIS y participará todo el personal contratado para desarrollar las funciones establecidas en el PLIZD, entre las que también se incluye el procedimiento de Renta Mínima de Inserción, cumplimentar el Plan de Inclusión Sociolaboral, resto de actuaciones grupales y comunitarias en diversos ámbitos, así como manejar los diferentes programas informáticos diseñados para ello.

Le corresponde al **Coordinador/a** y **al Equipo dinamizador del PLIZD** organizar y dinamizar esta formación inicial que va a propiciar la asimilación de los conceptos y herramientas básicas para el desempeño inicial óptimo de las tareas del puesto que los nuevos profesionales van a desarrollar una vez que se incorporen en sus correspondientes puestos de trabajo.

Para esta formación inicial se podrá contar con la **participación de personal de las distintas áreas de Servicios Sociales** a nivel local, así como **personal de la Delegación Territorial de la Junta de Andalucía (Servicio de Acción e Inserción Social)**.

Los **contenidos mínimos**[12] de esta formación, para todos los perfiles profesionales de nueva incorporación, son:

- Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía.
- Estrategia Regional para la Cohesión e Inclusión Social. Intervención en Zonas Desfavorecidas (ERACIS).
- Modelo de trabajo de los SS.SS. Comunitarios a raíz de la ERACIS: el papel de los SS.SS. Comunitarios en el impulso del desarrollo comunitario y los PLIZD - Trabajo en equipo.
- PLIZD. Descripción.
- Procedimiento y desarrollo de la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía.
- Otros recursos habituales en cada Entidad Local para la intervención social con familias, grupos y a nivel comunitario (prestaciones económicas, en especie, convenios, etc.).
- Herramientas informáticas de interés: ACIVIT, SIUSS, SIRMI, Registro de Participantes…
- Estructuras de gobernanza de cada Zona.
- Concienciación y participación. Intervención social comunitaria.
- Protección de datos.

12 Estos contenidos serán abordados a modo de introducción, puesto que serán desarrollados en el Plan de formación posterior.

4ª FASE - EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO (OPCIONAL)

Al objeto de implementar un proceso de mejora continua, se cumplimentarán 3 cuestionarios que serán revisados y evaluados por la persona que desempeña las funciones de Coordinación del Plan Local y/o Coordinación de cada ZD y/o la Dirección del Centro de Servicios Sociales Comunitarios de referencia, para poder corregir si hubiese alguna deficiencia:

- ✓ **Cuestionario de seguimiento de la acogida**: será cumplimentado por la persona que desempeña las funciones de coordinación del Plan Local, Coordinación de cada ZD y/o así como el/la Director/a del Centro de Servicios Sociales Comunitarios (profesionales que se han responsabilizado del Plan de Acogida)[13].
- ✓ **Cuestionario de evaluación de la acogida**: será cumplimentado por **la persona incorporada**.
- ✓ **Cuestionario a la/s persona/s de referencia**: será cumplimentado por el/la profesional **que ha asumido el acompañamiento** de la persona que se ha incorporado.

Se aconseja realizar una sesión tras su cumplimentación y análisis para realizar una puesta en común de los resultados de los cuestionarios.

13 O según proceda en función de la Entidad Local.

A.- CUESTIONARIO DE SEGUIMIENTO DE LA ACOGIDA

A contestar por quien desempeña las funciones de **Coordinación del Plan Local y/o Coordinación de cada ZD y/o la Dirección del Centro de Servicios Sociales Comunitarios**[14] al final de la segunda semana de la incorporación del personal con el objeto de tener una auto-evaluación eficaz del Plan de acogida realizado.

A continuación, debes contestar con una **X** en las siguientes preguntas (valora de 1 a 5, siendo 1 el mínimo y 5 el máximo):

1. ¿Has acogido de forma positiva a quien acaba de incorporarse, ayudando a disminuir su inseguridad o ansiedad ante la nueva incorporación?

1	2	3	4	5

2. ¿Le has explicado la misión, los valores y los objetivos de la ERACIS y del Centro?

1	2	3	4	5

3. ¿Le has indicado cómo es la estructura del Área de Bienestar Social de tu Entidad Local[15]?

1	2	3	4	5

4. ¿Le has indicado cuál es tu función y las del Equipo dinamizador del Plan Local y cómo está organizado el Centro al que se incorpora?

1	2	3	4	5

5. ¿Has comprobado sus intereses profesionales, su preparación y la experiencia en el trabajo (en base al cuestionario de competencias y potencialidades)?

6. ¿Le has acompañado, o hecho acompañar, al puesto de trabajo?

1	2	3	4	5

14 Según proceda en base a la Entidad Local.
15 O Área / Servicio equivalente en función de la Entidad Local.

¿Y has comprobado si disponía de los recursos para trabajar adecuadamente?

1	2	3	4	5

7. ¿Le has explicado el trabajo a realizar, las funciones y la descripción de actividades del puesto?

1	2	3	4	5

8. ¿Le has presentado a la/s persona/s de referencia que le guiará durante los primeros días de trabajo?

1	2	3	4	5

9. ¿Le has presentado a todo el equipo?

1	2	3	4	5

10. ¿Le has animado a dirigirse a ti siempre que tenga alguna duda?

1	2	3	4	5

11. ¿Han quedado aspectos significativos de la Fase de Acogida pendiente de realizarse?

B. - CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA ACOGIDA

A cumplimentar por el **empleado o empleada de nuevo ingreso** a las 4 semanas de su incorporación.

1. Acogida en el Centro/Servicio:

1.1. ¿Cuál es tu opinión general acerca de la acogida que se te ha dispensado? Describe en pocas palabras.

1.2. ¿Cuáles han sido los aspectos más positivos de ella? Describe en pocas palabras.

1.3. ¿Cuáles, por el contrario, han sido los aspectos negativos? Describe en pocas palabras.

1.4. ¿Has entendido cuál es la misión, los valores y los objetivos de la ERACIS y del Centro?

1	2	3	4	5

1.5. ¿Has comprendido cómo es la estructura del Área de Bienestar Social de tu Entidad Local?[16]

1	2	3	4	5

1.6. ¿Has entendido cuál es la función de la persona que desempeña las funciones de coordinación del Plan Local, y/o Coordinación de cada ZD y/o del Equipo dinamizador y cómo está organizado el Centro al que te incorporas?

1	2	3	4	5

16 O Área / Servicio equivalente en función de la Entidad Local.

1.7. ¿En qué áreas, funciones o aspectos relativos a tu trabajo no has encontrado suficientes aclaraciones o dedicación? Nombra en cuáles.

1.8. ¿Dispones de todos los recursos necesarios para trabajar adecuadamente?

1	2	3	4	5

1.9. ¿El Centro y el puesto que te hemos presentado los primeros días se corresponde con lo que estás conociendo ahora?

1	2	3	4	5

Explícalo brevemente, por favor.

1.10. ¿Te has sentido apoyado y acompañado por la/s personas/s de referencia?

1	2	3	4	5

1.11. ¿Te sientes respaldado/a y acompañado/a por la persona que realiza las funciones de coordinación del Plan Local y/o Coordinación de cada ZD y/o la Dirección del Centro de Servicios Sociales Comunitarios?

1	2	3	4	5

A continuación, se te pide que expongas tu respuesta de manera general sobre la acogida que has tenido en el centro marcando con una **X** en la siguiente escala (valora de 1 a 5, siendo 1 el mínimo 5 el máximo):

1	2	3	4	5

Describe brevemente qué aspectos mejorarías de la acogida recibida:

2. Plan de formación inicial – Jornadas Técnicas:

2.1. ¿Te ha parecido amena su implantación?

1	2	3	4	5

2.2. ¿El contenido te parece adecuado?

1	2	3	4	5

2.3. ¿Te ha parecido suficiente el periodo de formación?

1	2	3	4	5

2.4. ¿Te ha resultado útil como introducción a tu incorporación?

1	2	3	4	5

2.5. Comenta lo que te haya parecido destacable de manera favorable o desfavorable de estas Jornadas Técnicas, así como los contenidos que añadirías y/o eliminarías:

3. Dossier:

3.1. ¿Has revisado la documentación del dossier?

1	2	3	4	5

3.2. ¿Te ha sido útil para consultar la información que has necesitado hasta ahora?

1	2	3	4	5

3.3. ¿Te ha parecido completo el contenido?

1	2	3	4	5

3.4. ¿Qué añadirías o eliminarías? Destaca los aspectos del dossier que creas que son susceptibles de mejora.

4. ¿Te encuentras capaz y con motivación para realizar tus funciones de forma autónoma? Razona tu respuesta

C. – CUESTIONARIO PARA LA/S PERSONA/S DE REFERENCIA

A cumplimentar por el **compañero o compañera que ha asumido el acompañamiento** de la persona que se ha incorporado, al final de la cuarta semana de la incorporación, con el objeto de poder obtener una evaluación efectiva del trabajo desarrollado:

1. ¿Has acogido de forma positiva a quien acaba de incorporarse, ayudando a disminuir su inseguridad o ansiedad ante la nueva situación?

1	2	3	4	5

2. ¿Le has explicado las tareas a desarrollar de manera eficaz?

1	2	3	4	5

3. ¿Le has explicado las herramientas con las que cuenta para el desempeño de sus funciones?

1	2	3	4	5

4. ¿Le has animado a dirigirse a ti siempre que tenga alguna duda?

1	2	3	4	5

5. Haz un breve comentario de qué te ha parecido la experiencia como profesional de referencia y qué aspectos crees que son susceptibles de mejora.

ANEXO 2 - FICHA 1

CUESTIONARIO DE COMPETENCIAS Y POTENCIALIDADES PARA EL PERSONAL DE LOS EQUIPOS DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS EN ZONAS DESFAVORECIDAS

El objetivo de este análisis es partir de los conocimientos previos y fortalezas de las personas que conforman el equipo ya existente en el centro de Servicios Sociales Comunitarios, para establecer de la manera más coherente posible un reparto de tareas inicial, a la vez que se identifican las potencialidades individuales y grupales.

DATOS PERSONALES	
Nombre y Apellidos	
Lugar de trabajo	
Titulación:	

DATOS FORMATIVOS Y LABORALES

Haz una breve descripción de tu **formación académica y experiencia laboral** más relevante. Si tienes un postgrado o cursos especializados del ámbito social especifica cuál/es:

-
-
-
-
-

DATOS DE CUALIDADES INTRAPERSONALES - INTERPERSONALES

Del siguiente listado de **características intra e interpersonales** elige 4 que sean más acordes a ti:

____ Capacidad de detección y manifestación de conflictos dentro de un equipo de trabajo.
____ Capacidad de negociación y búsqueda de consenso ante la resolución de un conflicto.
____ Respeto hacia las opiniones de los miembros de un equipo, incluso aunque piense que están equivocados.
____ Capacidad de empatía y escucha activa.
____ Capacidad de proporcionar nuevas estrategias a la hora de enfocar problemas.
____ Motivación, entusiasmo y capacidad de trasladarlo al resto de miembros del equipo.
____ Capacidad de interactuar con otras personas.
____ Capacidad de comunicar de manera clara, concisa y directa mis intereses, necesidades y opiniones.
____ Capacidad de organizar y guiar una sesión de trabajo de generación de ideas con un equipo.
____ Capacidad de organizar y distribuir adecuadamente el tiempo dentro de mi jornada laboral y las funciones asignadas dentro del equipo.

APTITUDES Y HABILIDADES

En base a lo anterior, y no solo en tu experiencia profesional, marca de entre las siguientes, **¿qué crees que puedes aportar a este equipo de trabajo?**:

____ Habilidades docentes:

____ Aptitudes organizativas y de actividades de ocio:

____ Conocimientos informáticos aplicables (manejo de PowerPoint, Prezi, Excel…):

____ Experiencia en redes sociales y comunicación social: ____ Aptitudes artísticas (fotografía, dibujo, teatro, escritura…): ____ Aficiones deportivas, actividades en la naturaleza, etc.: ____ Gestión de los recursos sociales: ____ Relaciones con los agentes de la comunidad: ____ Otros:
Otros datos de interés: ¿Tienes algún proyecto presentado o publicado del ámbito en el que trabajas?
GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN :)

ANEXO 3- FICHA 1

CUESTIONARIO DE COMPETENCIAS Y POTENCIALIDADES PARA EL PERSONAL DE NUEVA INCORPORACIÓN EN LOS EQUIPOS DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS DE ZONAS DESFAVORECIDAS

El objetivo de este análisis es partir de los conocimientos previos y fortalezas de las personas que van a conformar el equipo, para establecer de la manera más coherente posible un reparto de tareas inicial, a la vez que se identifican las potencialidades individuales y grupales.

DATOS PERSONALES	
Nombre y Apellidos	
Lugar de trabajo	
Titulación:	

DATOS FORMATIVOS Y LABORALES
Haz una breve descripción de tu **formación académica previa** más relevante para el trabajo actual, si tienes un postgrado o cursos especializados del ámbito social especifica cuál/es: - - -
Haz una breve descripción de tu **experiencia previa**, tanto laboral como voluntaria. ¿En qué ámbitos de actuación has trabajado? ¿Cuál te ha aportado más a nivel personal y profesional? Define en una frase.
DATOS DE CUALIDADES INTRAPERSONALES
¿Qué **características de tu personalidad** destacarías de manera relevante para el desarrollo de tus funciones laborales? Define en cuatro o cinco palabras. Del siguiente listado de **características intra e interpersonales** elige 4 que sean más acordes a ti: ____ Capacidad de detección y manifestación de conflictos dentro de un equipo de trabajo. ____ Capacidad de negociación y búsqueda de consenso ante la resolución de un conflicto. ____ Respeto hacia las opiniones de los miembros de un equipo, incluso aunque piense que están equivocados. ____ Capacidad de empatía y escucha activa. ____ Capacidad de proporcionar nuevas estrategias a la hora de enfocar problemas. ____ Motivación, entusiasmo y capacidad de trasladarlo al resto de miembros del equipo. ____ Capacidad de interactuar con otras personas. ____ Capacidad de comunicar de manera clara, concisa y directa mis intereses, necesidades y opiniones. ____ Capacidad de organizar y guiar una sesión de trabajo de generación de ideas con un equipo. ____ Capacidad de organizar y distribuir adecuadamente el tiempo dentro de mi jornada laboral y las funciones asignadas dentro del equipo.

En base a lo anterior, y no solo en tu experiencia profesional, define de entre las siguientes, **¿qué crees que puedes aportar a este equipo de trabajo según tu experiencia de vida?**:

- Habilidades docentes:
- Aptitudes organizativas y de actividades de ocio:
- Conocimientos informáticos aplicables (manejo de PowerPoint, Prezi, Excel…):
- Experiencia en redes sociales y comunicación social:
- Aptitudes artísticas (fotografía, dibujo, teatro, escritura…):
- Aficiones deportivas, actividades en la naturaleza, etc.:

Otros datos de interés:

¿Tienes algún proyecto presentado o publicado del ámbito en el que trabajas?

¿Qué deseas cumplir en la vida como objetivo personal y/o profesional?

GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN :)

Adjuntar currículum breve como documento anexo a este cuestionario.

ANEXO 4- FICHA 1

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA SOBRE METODOLOGÍAS PARTICIPATIVAS E INTERVENCIÓN COMUNITARIA

Manuales de metodologías participativas:

Francés, Francisco (2016). *Metodologías participativas para la investigación y la intervención social.* Alicante: Publicacions Universitat D´Alicant.

Red CIMAS (2009). Metodologías participativas. Manual (disponible en: http://www.redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/09/manual_2010.pdf

Francés, Francisco y otros (2015). *La investigación participativa: métodos y técnicas.* PYDLOS Ediciones - Universidad de Cuenca (Ecuador) (disponible en: http://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23455/1/Libro%20LA%20INVESTIGACI%20PARTICIPATIVA%20repositorio.pdf

Manuales sobre intervención comunitaria:

Barrero, Josep M. Y Cortés, Ferrán (2005).*Trabajo Social Comunitario, organización y desarrollo social*. Madrid: Alianza Editorial (consultar índice en https://www.tagusbooks.com/leer?isbn=9788420687971&li=1&idsource=3001)

Buades, J. y Giménez, C. (Coord.) (2013). *Hagamos de nuestro barrio un lugar habitable. Manual de intervención comunitaria en barrios*. Valencia: Tirant Lo Blanch (disponible en: http://nadiesinfuturo.org/IMG/pdf/LT_2_Manual_de_IntervencionComunitaria_en_barrios.pdf).

Del Fresno, Miguel, Segado, Sagrario y López, Antonio (Coords) (2013). *Trabajo Social con comunidades en el siglo XXI*. Madrid: Universitas Editorial-UNED (consultar índice en https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=513386).

Marchioni, Marco. (1999) *Comunidad, participación y desarrollo. Teoría y metodología de la intervención comunitaria.* Madrid: Popular (disponible en: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/50396863/Comunidad__participacion_y_desarrollo_-_Marco_Marchion.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1557487328&Signature=0bxKK6Vu5yOGlrPyxJYckTClhVE%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DComunidad_participacion_y_desarrollo_Teo.pdf)

Pérez, Serrano, Gloria (Coord) (2011). *Intervención sociocomunitaria*. Madrid: UNED (consultar índice en https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=565252)

Otros documentos sobre intervención comunitaria y experiencias en zonas desfavorecidas:

Aguilar, Llobet y Pérez (2012). "*Los servicios sociales frente a la exclusión"***.** En Zerbitzuan. Revista de Servicios Sociales. , N 51 (disponible en: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4068212

Alguacil, Julio, Basagoiti, Manuel, Bru, Paloma y Camacho, Javier (2011). *Experiencia y metodología para un modelo de Desarrollo Comunitario. El caso de San Cristóbal de Los Ángeles*. Madrid: Editorial Popular (disponible en: https://www.academia.edu/16703019/Experiencia_y_metodolog%C3%ADa_para_un_modelo_de_Desarrollo_Comunitario_El_caso_de_San_Crist%C3%B3bal_de_Los_%C3%81ngeles).

Ayuntamiento de Madrid y FRAVM (2015) "Miradas positivas para transformar un barrio". Buenas prácticas en convivencia. Servicio de dinamización vecinal (disponible en: https://javisantosbueno.files.wordpress.com/2015/06/2a-buena-practica-miradas-positivas-para-transformar-un-barrio.pdf).

Gómez-Quintero, J. David, Martínez, Carmen y Domínguez, Jesús (2016). "Trabajo Social Comunitario en la regeneración de zonas urbanas vulnerables". En Carbonero, Raya, Caparrós et al (Coords) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global Aportaciones desde el Trabajo Social*. Universidad de La Rioja (disponible en: https://publicaciones.unirioja.es/catalogo/online/CIFETS_2016/Monografia/pdf/TC162.pdf).

Herrera-Pineda, Ivonne y Pereda, Carlos (2017). "Invisibles de Tetuán (Madrid). Hacia una práctica subversiva de apoyo mutuo en contextos de exclusión". En *Cuadernos de trabajo social*, Vol. 30, Nº 2, (disponible en https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/55205).

Espadas, Mª Ángeles (2018). Procesos comunitarios y redes colaborativas para la inserción social. La experiencia del Polígono del Valle en Jaén (España)". En *Trabajo Social Global*. Vol. 7, Núm. 13 (disponible en: http://revistaseug.ugr.es/index.php/tsg/article/view/6481)

Observatorio de la exclusión social de la Comunidad de Madrid- OEISM (2009) *De la exclusión a la ciudadanía. Análisis de los factores, barreras y oportunidades.* Madrid: Asociación Madrileña de entidades y empresas de inserción (disponible en: https://aisredes.files.wordpress.com/2009/01/informe-de-la-exclusion-a-la-ciudadania.pdf).

ANEXO 5- FICHA 9

MATRIZ DE PRIORIZACIÓN

(Fuente: Francés, F. (2016) *Metodologías participativas para la investigación y la intervención social*. Publicacions Universitat D´Alacant).

Las matrices de priorización son una técnica orientada a la priorización y toma de decisiones que resulta muy útil en los procesos participativos y en experiencias de intervención comunitaria. Está especialmente indicada para la fase de programación e implementación de un proceso o proyecto.

Las matrices de priorización están orientadas a que la población decida, entre un conjunto de alternativas posibles, cuáles son las más idóneas o las que hay que acometer con mayor urgencia en relación a las propuestas gestadas durante el proceso participativo.

La técnica persigue expresamente evitar que la priorización de propuestas se lleve a cabo a través de meras agregaciones de voluntades particulares, como podría ser por ejemplo el recurso a la votación individual. Por el contrario, pretende generar el grado de deliberación suficiente entre los participantes como para que la reflexión colectiva se oriente hacia las características que debe presentar una buena propuesta o iniciativa y así determinar su idoneidad. Generalmente este tipo de taller se nutre de propuestas ya identificadas a través de técnicas anteriormente desarrolladas (como podrían ser los árboles de problemas, los flujogramas o cualquier otro tipo de taller de programación) pero también cabe la posibilidad de que las ideas a priorizar se gesten en la propia dinámica de la técnica.

El primer paso que se lleva a cabo para la construcción de este tipo de matrices es proponer, debatir y decidir colectivamente un conjunto de criterios que actuarán como referente de valoración de las propuestas. La variedad de posibles criterios susceptibles de ser tenidos en cuenta es muy diversa pero comúnmente suelen trabajarse parámetros que hacen referencia a la factibilidad de la iniciativa propuesta, su sostenibilidad, el número de personas que pueden verse beneficiadas, el grado de equidad que aporta en relación a las personas que se beneficiarán, el tiempo de espera necesario para su consecución, su coste o que permita cubrir necesidades básicas de la población.

Una vez decididos los criterios a aplicar, corresponderá establecer un conjunto de reglas que permitan valorar la adecuación de cada criterio a la naturaleza de cada propuesta concreta. En este sentido, caben desde opciones relativamente simples como puede ser el caso de símbolos o colores (por ejemplo el rojo, amarillo y verde de un semáforo) hasta procedimientos más complejos con puntuaciones numéricas o diferentes ponderaciones en las que a cada criterio se le otorgará un peso específico.

Además de decidir la forma en que se valorarán los criterios, habrá que consensuar también el método para concretar el valor de cada uno en las labores de priorización. Aquí, esencialmente, cabe la posibilidad de aplicar las valoraciones de los criterios por consenso o bien por votaciones individuales o por subgrupos creados a tal efecto.

Dispuestos ya todos los elementos necesarios para la priorización comienza el trabajo colectivo sobre las propuestas. Con frecuencia el debate necesario para alcanzar acuerdos o decisiones, necesitará de varias reuniones y eventualmente, de la presencia de personas con un especial conocimiento de la naturaleza de las propuestas, ya sea este un conocimiento vivencial, técnico o jurídico que contribuya a solucionar dudas y posibles consultas.

El resultado de la dinámica grupal será una matriz completada en la que cada

propuesta habrá recibido las valoraciones necesarias de los participantes con el fin de colocarlas por orden de prioridad, desde la más adecuada a la menos importante.

Guía de pasos para la realización de matrices de priorización

1. Convocatoria de los participantes y explicación de las técnica
2. Debate y elección de criterios para la priorización
3. Determinación de método para la valoración de criterios
4. Presentación de las propuestas y aplicación de criterios.
5. Elaboración de la lista de propuestas

Ejemplo de matriz de priorización para inversiones públicas en un municipio

Puntuación de criterios: 1.No lo satisface en absoluto 2.Lo satisface escasamente 3.Lo satisface bastante 4. Lo satisface totalmente	Criterio 1 **Que atienda a necesidades básicas de la población**	Criterio 2 **Número de personas beneficiadas por la propuesta**	Criterio 3 **Que atienda a colectivos con necesidades especiales**	Criterio 4 **Que no existan ya inversiones previas o similares**	**Puntuación total de la propuesta**
Ajardinamiento de la Plaza de la Paz	2	3	1	4	10
Creación de un equipamiento de servicios para la población inmigrante	4	1	3	4	12
Mejora de la iluminación del casco histórico	3	4	1	1	9
Tribuna de autoridades para las fiestas	1	1	1	4	7
Arreglo de las pistas del colegio Pablo Picasso	4	2	1	1	8
Compra de un vehículo adaptado para el transporte de personas con daño cerebral	4,,	1	4	4	13

HOJA CONTROL DE DOCUMENTO

DOCUMENTO

Título: POR DÓNDE EMPEZAR: CATÁLOGO DE ACTUACIONES INICIALES PARA LA PUESTA EN MARCHA DE LOS PLANES LOCALES DE INTERVENCIÓN EN ZONAS DESFAVORECIDAS
Fecha: 30/05/2019
Versión: 1

REGISTRO DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Páginas	Motivo
30-05-2019	1	57	Creación del documento

DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

Nombre	Entidad

CONTROL DEL DOCUMENTO

Versión	Preparado	Revisado	Aprobado
1ª	Nombre: Comunidad de Prácticas Zona de Impacto Fecha: 23/05/2019	Nombre: Mª del Mar Gálvez Relaño y Pedro Gregorio Blázquez Fecha: 28/05/2019	Nombre: Comunidad de Prácticas Zona de Impacto Fecha: 30/05/2019