



METODOLOGIA DE ACOMPañAMIENTO INTEGRAL

CARITAS BIZKAIA

www.caritasbi.org



Bilbao, 2022

Caritas Bizkaia
Ribera, 8 lonja. Bilbao
caritasbi@caritasbi.org
www.caritasbi.org

Diseño: Erreka Multimedia S. Coop.

Licencia Creative Commons
CC BY-NC-SA 4.0





“Somos personas, hijas de Dios y como tales, todas tenemos la misma dignidad. El centro de nuestra acción son las personas – cada persona- y, de entre éstas, las más empobrecidas, más excluidas y menos atendidas.

Toda persona, como ser humano que es, posee dignidad. Tiene unas necesidades que cubrir y unas potencialidades y capacidades que desarrollar, pero no lo hace de forma individual, sino que se va formando, va creciendo y se va creando en sociedad”

“(…) Partimos de una convicción: la dignidad de la persona, independientemente de la situación en la que se encuentre. Además, concebimos a la persona como un todo integral”.

“Situarnos desde la clave del acompañamiento nos obliga a centrar la atención en los caminos y no tanto en las metas. (...) Concebimos la acción como un diálogo entre sujetos y no como una intervención en la que un sujeto actúa sobre un objeto, no hay una parte activa y otra pasiva, sino que se trata de una auténtica relación entre sujetos en la que el tiempo y el encuentro nos facilita ir haciéndonos personas”.

Modelo de Acción Social. Caritas Bizkaia 2009







Índice de contenidos

INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO 1: LA MIRADA	8
LA EXCLUSIÓN SOCIAL ENTENDIDA COMO UN ESPACIO COMPLEJO, MULTIDIMENSIONAL Y DINÁMICO	8
La exclusión desde una perspectiva multinivel: Individual, comunitario y estructural	8
Enfoque multidimensional de la exclusión	11
La dinámica de la exclusión – inclusión desde la perspectiva de los procesos vitales de las personas que la sufren: <i>Las espirales de la pobreza y la exclusión, la transmisión intergeneracional de la pobreza y las historias de vida.</i>	12
CAPÍTULO 2: LA METODOLOGÍA	15
1. EL ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL CENTRADO EN LA PERSONA	15
2. FUNDAMENTOS DEL ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL EN CARITAS	15
2.1. La dignidad del ser humano. La persona como ser multidimensional	15
2.2. El reconocimiento del ser humano como sujeto de derechos	16
3. CARACTERÍSTICAS DEL ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL	17
4. EL ACOMPAÑAMIENTO CENTRADO EN LA PERSONA EN EL MARCO DE LOS FACTORES DE LA EXCLUSIÓN SOCIAL SEGÚN EL MODELO DE ACCION SOCIAL DE CARITAS	17
5. DESARROLLO METODOLÓGICO	21
5.1. Acogida Integral. El primer momento cuenta. La importancia de acoger	22
5.2. El itinerario de acompañamiento personalizado	27
5.2.1. Valoración	28
5.2.2. Plan personal	44
5.2.3. Desarrollo de actividades	45
5.2.4. Acompañamiento del proceso	46
5.2.5. Cierre del proceso de acompañamiento	47
Bibliografía	49

Introducción

Caritas Bizkaia acompaña al conjunto de la comunidad cristiana en su dimensión socio-caritativa. Fundamentada en el voluntariado promueve el compromiso social, la participación y el trabajo en red. Acompaña a las personas en sus procesos de inclusión social, alimentando su esperanza y trabajando por los derechos de todas las personas para que desarrollen una vida digna. Visibiliza, sensibiliza y denuncia las causas que generan injusticia, proponiendo alternativas para la transformación social.

(Misión Caritas Bizkaia)

Caritas Bizkaia está llamada a desplegar su acción social dinamizando la participación y el compromiso del voluntariado, acompañando a las personas que sufren pobreza y exclusión y actuando sobre sus causas, entendidas éstas como fenómenos sociales que van más allá de las personas que las sufren.

Este documento sistematiza la **“Metodología de acompañamiento integral” (MAI)**, esto es: *la manera de acompañar a las personas en sus procesos hacia una vida digna teniendo en cuenta los derechos humanos, las múltiples dimensiones de todo ser humano y partiendo del momento vital y contexto de cada persona (familia y contexto comunitario)*. Esta metodología es una aplicación práctica del Modelo de Acción Social de Cáritas que se nutre de sus cuatro claves:

LA PERSONA COMO CENTRO: Todas somos hijas de Dios, con la misma dignidad. Con una opción por las más desfavorecidas. Trabajando desde las potencialidades y capacidades, teniendo en cuenta su presencia en la sociedad, en su entorno.

EL AMOR COMO MOTOR: Punto de partida “Él nos amó primero”. Amor que nos lleva a trabajar por la justicia para que todas las personas tengamos la misma dignidad y los mismos derechos.

LA IGLESIA COMO SIGNO: Cáritas enraizada en las comunidades cristianas a las que anima y acompaña. “El voluntariado como máxima expresión de la gratuidad del amor de Dios y su compromiso desinteresado por la construcción de bien común”.

LA REALIDAD COMO MARCO: Tener en cuenta las circunstancias sociales, permanente análisis y revisión de lo que hacemos para adaptar nuestros servicios.

La Metodología de Acompañamiento Integral (MAI) nos ayuda a concretar la atención individual a la persona, que se apoya en el trabajo con la comunidad (especialmente con la comunidad cristiana) para facilitar la creación de redes de apoyo y el trabajo de incidencia política para cambiar las estructuras sociales. Cada ámbito: individual, comunitario y estructural, cuenta con sus propias estrategias, metodologías, herramientas, saberes etc., conectados entre sí.

Pretendemos ofrecer herramientas para los agentes de Cáritas (voluntariado y profesionales), tanto para los que realizan intervención directa como para quienes dan soporte técnico, dinamizan y acompañan la acción del voluntariado en los proyectos de intervención social y facilitar con ello la coordinación y el trabajo en equipo gracias a una metodología y herramientas de acompañamiento social compartidas.

La acción voluntaria forma parte de la identidad de Cáritas. Entendemos el voluntariado como expresión directa de la solidaridad de la comunidad cristiana en particular y de toda la ciudadanía en general; solidaridad que contribuye a que la sociedad en la que vivimos sea más humana, más justa y más solidaria, así como más participativa y, por tanto, más democrática.



El voluntariado contribuye al desarrollo de los pueblos, creando tejido social y dando cobertura a las ideas y a los movimientos transformadores, aportando otra visión y otro valor a la vida a través del ejercicio de la gratuidad y la solidaridad con las demás personas.

Todo ello sustentado en los valores de Caritas Bizkaia:

- **Amor Fraterno:** Atención y cuidado incondicional que nos vincula a las personas
- **Cercanía:** Compromiso en lo local creando vínculos desde la igualdad y el respeto
- **Esperanza:** Confianza plena que sostiene, acompaña y alienta el sentido de la vida
- **Participación:** Cauce para que cada persona sea protagonista de su propia vida y forme parte activa de su entorno
- **Gratuidad:** Disponibilidad para poner al servicio de otras personas lo que somos y tenemos sin esperar nada a cambio
- **Honestidad:** Coherencia con las señas de identidad e integridad para asumir la fortaleza y la debilidad
- **Eficiencia:** Capacidad para cumplir adecuadamente nuestra misión aprovechando al máximo nuestros recursos y posibilidades

Esperamos de este modo contribuir al conjunto de Cáritas y al Tercer Sector Social.

Caritas Bizkaia



Capítulo 1

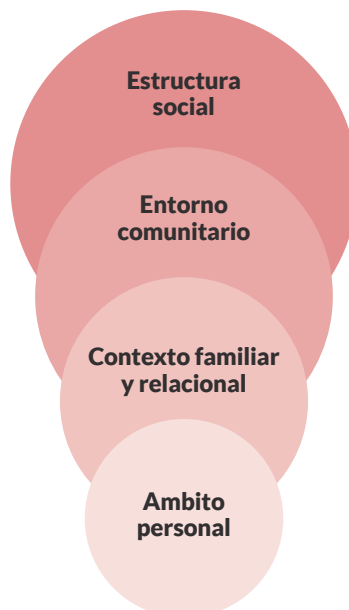
LA MIRADA

LA EXCLUSIÓN SOCIAL ENTENDIDA COMO UN ESPACIO COMPLEJO, MULTIDIMENSIONAL Y DINÁMICO.

La exclusión desde una perspectiva multinivel: Individual, comunitario y estructural.

Como señalamos desde el comienzo, los mecanismos que producen las situaciones de pobreza, vulnerabilidad y exclusión social trascienden a la propia persona que las sufre. Además del recorrido vital, las circunstancias, las capacidades y las decisiones de cada persona, los contextos comunitarios, culturales, y las estructuras sociales, políticas y económicas pueden generar pobreza, vulnerabilidad y exclusión social o pueden generar oportunidades para superarlas. Nos encontramos ante fenómenos complejos que se muestran en los espacios más cercanos y concretos de las personas y también en los espacios comunitarios y en las estructuras de la sociedad. Desde esta perspectiva, las circunstancias de las personas en situación de pobreza, vulnerabilidad y exclusión social y la realidad de las personas que gozan de inclusión social están interconectadas. Solo es posible superar la pobreza, la vulnerabilidad y la exclusión social con la implicación de la población que vive en la “sociedad de las oportunidades” en tanto que forma parte y construye los contextos comunitarios, culturales y de estructura social en los que se producen dichas situaciones. Por ello es necesario construir sociedad sobre la base del bien común y la cohesión social. La acción de Cáritas en clave comunitaria y estructural pretende aportar y colaborar en esa construcción.

PERSPECTIVA MULTINIVEL EN LA PRODUCCIÓN DE LA INCLUSIÓN -EXCLUSIÓN SOCIAL





García Roca apunta tres tipos de ruptura como las causas de la exclusión: 1) las rupturas estructurales (políticas, modelos de sociedad), 2) la ruptura de los contextos de proximidad (comunitarias) y 3) el debilitamiento de los dinamismos-vitales (rupturas en el contexto personal de cada individuo)". (García Roca, 2006).

El mismo autor señala que desde esta perspectiva multinivel, la acción social en procesos complejos de exclusión – inclusión requiere de:

- a) **Prácticas de resiliencia:** *reconstrucción de redes sociales, partiendo de una concepción de las personas como sujetos de su propio proceso, con capacidad de innovación, cooperación y participación.*
- b) **Prácticas de acompañamiento:** *basadas en la relación de ayuda y desplegadas desde la cercanía y la proximidad. El acompañamiento despliega su estrategia en un contexto caracterizado por los principios de indeterminación, complejidad e implicación, vinculando al individuo con sus propias posibilidades y oportunidades.*
- c) **Prácticas de cooperación:** *orientada a la transformación de la realidad. Las prácticas de cooperación como estrategia para abordar los problemas sociales en sus niveles estructurales. (...) las prácticas cooperativas remiten a la creación de estructuras de responsabilidad común y a la acción conjunta en la lucha contra la exclusión entendida ésta como reto colectivo. Las prácticas sociales se entienden como "inductoras de procesos" (García Roca, 2006).*

EJES TRANSVERSALES

Esta realidad multinivel contiene a su vez unos **ejes transversales** que se incorporan en nuestras estrategias de acción.

1) El enfoque de derechos: los derechos humanos establecen las condiciones indispensables para garantizar la dignidad humana y hacer posible que las personas vivan en un entorno de libertad, justicia y paz. En base a nuestra dignidad inalienable todas las personas somos sujetos de derechos. Las situaciones de pobreza, vulnerabilidad y exclusión social siempre están conectadas con la vulneración de derechos humanos. Necesitamos aprender a identificar qué derechos se vulneran y cómo en las situaciones de pobreza. Es importante analizar la relación entre el problema identificado y el derecho que se vulnera. Para ello es clave identificar el triángulo de actores:

- I El/la Sujeto de derechos: cada persona.**
- II Garantes de derechos:** El Estado en todos sus niveles es quien tiene la obligación jurídica de defender, proteger, promocionar y garantizar los Derechos Humanos y la no discriminación en el ejercicio de éstos.
- III Sujetos de responsabilidad:** las organizaciones civiles, sociales, el sector privado, los medios de comunicación, el Tercer Sector, la Iglesia, todas y cada una de las personas, como parte de la sociedad.

En este triángulo de actores, nos situamos como entidad en nuestro papel de sujeto de responsabilidades. Así mismo es importante descubrir la vulneración del derecho teniendo en cuenta **cuatro claves:**

- I Disponibilidad:** Servicios, mecanismos, instalaciones ... para que los derechos sean ejercidos
- II Accesibilidad:** Accesibles a todas las personas sin discriminación alguna (físico, cultural, económico, geográfico...)
- III Aceptabilidad:** Que recoja las diversas necesidades que tienen los diferentes grupos.
- IV Adaptabilidad:** flexibles y adaptables a las personas y comunidades.

Incorporar este enfoque nos permite evolucionar en nuestras intervenciones pasando de un enfoque centrado en cubrir necesidades al de defender derechos, centrándonos en la transformación de las relaciones de poder desiguales y discriminatorias, empoderando a

las personas para que reclamen sus derechos e incidiendo en los poderes públicos para que cumplan sus obligaciones. (NTM Derechos Humanos, 2019)

El resto de los ejes transversales que a continuación se detallan estarían incorporados en el enfoque de derechos humanos y los destacamos por la importancia que tienen estos ejes en la intervención con las personas.

- 2) **Perspectiva intercultural:** la perspectiva intercultural, en el actual contexto global, nos permite manejar claves que articulan el reconocimiento de la diversidad cultural, lingüística, étnica, etc. para generar procesos de acompañamiento integrales de personas de diversos orígenes y en situación de desigualdad.
- 3) **La perspectiva de género:** que aporta claves para comprender y abordar los elementos que operan en los procesos de exclusión que afectan a las mujeres por el hecho de serlo en un contexto social y estructural desigual.
- 4) **Participación:** la implicación personal y la participación social se entienden como mecanismos relacionados que impactan positivamente en las posibilidades de autonomía personal e integración relacional, por lo tanto, la participación es una estrategia clave de intervención social. La participación *“Puede ser individual o colectiva e incidir en ámbitos sociales o comunitarios. Presupone aumentar la motivación, la capacidad y la posibilidad de que los individuos colectivamente intervengan en los asuntos sociales”.* (EAPN 2010). Por lo tanto, participación de la persona en la toma de decisiones relacionadas con su proceso vital, participación en el espacio comunitario y participación en la construcción y transformación de los marcos estructurales que condicionan su existencia.
- 4) **Trabajo en red:** Permite las respuestas complejas que prevemos desarrollar: trabajo coordinado del acompañamiento a las personas, trabajo en red para la sensibilización, el desarrollo comunitario y la incidencia política.
- 5) **Mejora continua:** basada en el conocimiento y la comprensión de las dinámicas vitales y sociales que subyacen a estos procesos de exclusión social y en el seguimiento del impacto de las actuaciones desarrolladas para avanzar en el cumplimiento de nuestra misión.



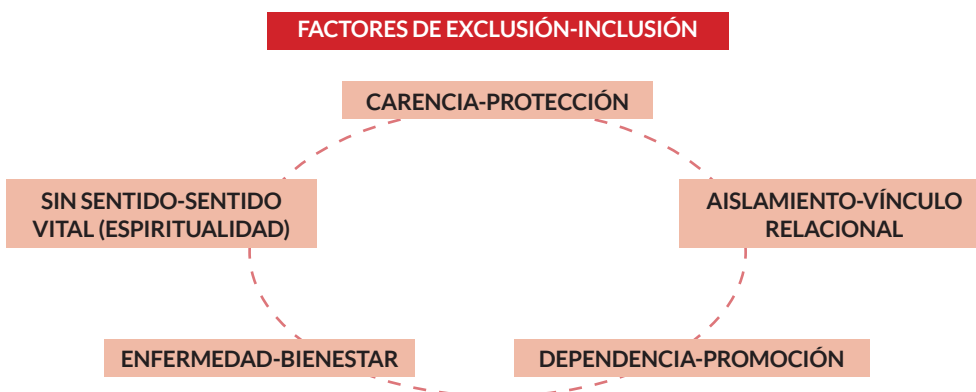


Enfoque multidimensional de la exclusión

En su **Modelo de Acción Social (Caritas Bizkaia, 2009)** Cáritas entiende el fenómeno de la exclusión social como una realidad compleja, dinámica y multidimensional. Un proceso personal, comunitario y estructural formado por la confluencia de 5 factores: **La carencia:** Insuficiencia de recursos y bienes necesarios para satisfacer necesidades de subsistencia y que afecta a las condiciones materiales de vida de las personas, comunidades y sociedades. **El aislamiento:** producido por la falta o debilidad de las redes de relación y apoyo primarias (familiares, vecinales) y secundarias (asociativas, institucionales) y que quiebra las oportunidades y posibilidades de participación, relación, seguridad, solidaridad y apoyo en la toma de decisiones. **La dependencia:** dificultades en las capacidades y recursos personales o comunitarios para afrontar la vida con dignidad, libertad, autonomía, e identidad. **La enfermedad:** deterioro de la salud física, mental y emocional, no solo desde la perspectiva de la salud sino también en su dimensión relacional y social, y desde sus aspectos psicológicos y emocionales. **El "sin sentido":** fruto de la interrelación entre los procesos de exclusión y la dimensión existencial del ser humano que afecta a los dinamos vitales generando sentimientos de impotencia, resignación y pérdida. La falta de perspectiva y sentido vital generan un gran impacto en las posibilidades de desarrollar procesos personalizados de inclusión social.



En clave de inclusión, para revertir y/o prevenir los procesos de vulnerabilidad y exclusión social contamos con factores que son necesarios activar en cada caso: **Protección, vínculo relacional, promoción, bienestar y sentido vital.**



Modelo de Acción Social. Caritas Bizkaia (2009)

Desde la perspectiva sociológica y estructural, el proceso de exclusión-inclusión se describe como **el movimiento de las personas, grupos o comunidades por los diferentes espacios sociales, entendiendo el espacio de la inclusión como el espacio central de la sociedad.** (FOESSA, 2008). Para representar este dinamismo diversos autores han acuñado términos alternativos a la exclusión y han definido de distintas maneras el proceso. Así, Robert Castel (1997) plantea el

término de *desafiliación social* y señala un proceso comprendido por tres momentos: integración-vulnerabilidad – exclusión; Serge Paugam (2007) utiliza el término de *descalificación social* y describe el proceso de debilitamiento de los lazos de integración debido al aumento de fragilidad de los dos vínculos principales de la persona con la sociedad: el empleo y los lazos sociales (relaciones familiares, participación en la comunidad y participación política). Este proceso de descalificación social (*deliaison*) genera tres posibles espacios: integración, fragilidad y marginalidad.

La propuesta de la Fundación FOESSA establece cuatro estadios o niveles: **Exclusión Severa, Exclusión Moderada, Integración Precaria e Integración plena**. Estos cuatro niveles resultan de la aplicación del sistema de indicadores de la exclusión en la que se basa la Encuesta sobre Integración y Necesidades Sociales, EINSFOESSA. (FOESSA 2014)

El sistema de la EINSFOESSA explora la complejidad de la exclusión, su nivel y el grado en el que cada uno de los cuatro niveles están extendidos en un territorio concreto. Para ello, refleja la multidimensionalidad de la exclusión articulándola en torno a **3 grandes ejes: Eje Económico, Eje Político** (acceso a derechos) y **Eje Social** (referente al ámbito relacional), desplegados en **Dimensiones como el Empleo, Consumo, Derechos políticos, Educación, Vivienda, Salud y las Relaciones**. (FOESSA, 2008).

EJES EXCLUSIÓN SOCIAL	DIMENSIONES EXCLUSIÓN SOCIAL	Aspectos
Eje económico	EMPLEO: participación en la producción	Exclusión de la relación salarial normalizada
	CONSUMO: Participación en el consumo	Pobreza Económica Privación
Eje Político	CIUDADANIA POLITICA	Acceso efectivo a los derechos políticos Abstencionismo y pasividad política
	CIUDADANÍA SOCIAL	Acceso limitado a los sistemas de protección social: SANIDAD, VIVIENDA y EDUCACION
Eje Social	AUSENCIA DE LAZOS SOCIALES	Aislamiento social, falta de apoyos sociales
	RELACIONES SOCIALES "PERVERSAS"	Integración en redes sociales "desviadas", Conflictividad social (conductas anómicas) y familiar (violencia doméstica).

Fuente: FOESSA, 2008.

La dinámica de la exclusión - inclusión desde la perspectiva de los procesos vitales de las personas que la sufren: *Las espirales de la pobreza y la exclusión, la transmisión intergeneracional de la pobreza y las historias de vida.*

Un enfoque **dinámico** de la exclusión nos lleva a concebirla como un **proceso** más que como una situación estática que define a determinadas personas. La idea de proceso nos conecta a su vez con la apuesta por las posibilidades de cambio y transformación que entraña la realidad. Este enfoque dinámico de la realidad da sentido al acompañamiento social entendido como un proceso de apoyo orientado a la mejora de las situaciones vitales de las personas acompañadas.

Enfocando el dinamismo de los procesos de exclusión-inclusión desde la perspectiva de los procesos vitales personales, el paradigma de las **"espirales de pobreza y exclusión"** y el enfoque de la **"transmisión intergeneracional de la pobreza"** (FOESSA 2016) aportan elementos importantes a tener en cuenta para el acompañamiento social a personas afectadas por estas circunstancias.

Los trabajos de investigación social en torno a la **trasmisión intergeneracional de pobreza**, permiten describir los factores de riesgo que actúan en aquellas personas que han vivido sus





primeras etapas de la vida en un hogar en pobreza y que pueden desencadenar en estas personas situaciones de pobreza y precariedad económica en su vida adulta. Cuestiones que van más allá de la dimensión económica, tales como:

- La **inversión familiar en la educación** de los hijos e hijas (y su relación con la situación económica familiar).
- La transmisión de **capacidades y habilidades** y la **valoración** de éstas por los progenitores.
- Transmisión de **hábitos** de comportamiento, **actitudes, principios y valores** que pueden operar como factores aceleradores de vulnerabilidad o como factores resilientes ante las dificultades.
- El **nivel educativo** alcanzado por los progenitores.
- La **diversidad sociodemográfica del entorno** (espacios abiertos a la integración y dotación de equipamiento urbano en el barrio) o, al contrario, su estanquidad social (relaciones sociales endogámicas y discriminación dotacional del entorno).
- El **modelo de sociedad** como condicionante de movilidad social (nivel de desigualdad de renta, inversión en políticas sociales, igualdad de oportunidades, etc..).¹

Cabe destacar también el papel importante que juegan los **SUCESOS VITALES ESTRESANTES**² (SVE) : y su relación con el grado de vulnerabilidad de las redes sociales de apoyo:

“La pertenencia a unas redes sociales con un marcado perfil de vulnerabilidad aumenta las probabilidades de sucesos vitales estresantes. Padecer en la niñez y/o adolescencia uno o varios de estos acontecimientos puede llevar inexorablemente al fuerte debilitamiento de las redes. En ese caso no nos encontraríamos dentro de un “círculo vicioso de la pobreza, sino que, este es el momento en el que el círculo se torna en espiral”. (FOESSA 2016).

Los SVE no se deben tener en cuenta únicamente desde una perspectiva cuantitativa, sino cualitativa, es decir, la profundidad y gravedad de los sucesos, no solamente la cantidad de ellos que se han padecido. En definitiva, los trabajos realizados en este campo, vienen a demostrar que un elevado número de estos sucesos vitales negativos o determinados sucesos especialmente graves pueden afectar tanto en la salud física y mental, como en el debilitamiento de sus redes sociales y sus procesos de socialización. (Muñoz, Vázquez y Vázquez) (2003).

- **Malos tratos en la infancia**
- **Muerte de las personas de referencia**
- **Separación y divorcio de la pareja**
- **Falta de apoyo social, soledad o abandono**
- **Adicciones**
- **Pérdida de la vivienda**
- **Desempleo**
- **Intentos de suicidio**
- **Proceso migratorio**

SVE: acontecimientos relevantes y traumáticos en la vida de las personas que éstas reconocen como importantes para su cambio evolutivo



Las Personas Sin Hogar, presentan una media de 14 durante su vida, 5 antes de los 30 años; cuando, por contra, una persona normalizada, suele presentar entre 3 ó 4 sucesos en toda su vida.

¹ Identificación de factores recogido en el estudio “La transmisión intergeneracional de la pobreza: factores, procesos y propuestas para la intervención”. Flores, Martos, R. (Coord.). FOESSA, 2016, Madrid. en base a la revisión documental de estudios sobre el tema realizado por Davía y Legazpe (2013).

² También denominados Sucesos de Vida Críticos (Muñoz, Vázquez y Vázquez (2003) Los SUCESOS VITALES ESTRESANTES son una serie de acontecimientos relacionados con la muerte de familiares cercanos: padres, madres, parejas, hijos/hijas; expulsiones del hogar; expulsiones del empleo; enfermedades agudas; adicciones severas; etc....que afectan profundamente en las dinámicas vitales de las personas.

Estos recorridos vitales de las personas en posiciones vulnerables, impactadas por los SVE junto con prácticas sociales problemáticas y condiciones materiales difíciles influyen en el sistema de percepción y autopercepción de las personas. Así se pueden generar trayectorias de vida marcadas una y otra vez por SVE, que a su vez debilitan las redes sociales e impactan en la vulnerabilidad de las personas y sus contextos más cercanos. En esta dinámica, las probabilidades de sufrir SVE aumentan exponencialmente produciéndose una espiral. Una dinámica en la que el tiempo siempre juega en contra: a mayor tiempo en una dinámica vital marcada por la espiral de la exclusión, mayor posibilidad de no retorno, dado que las capacidades de control que tiene el sujeto sobre sus condiciones y su futuro son escasas o nulas. (FOESSA 2016).

Desde esta perspectiva, comprender la biografía personal (historia de vida) se vuelve imprescindible para contextualizar el acompañamiento social, personalizar el apoyo que vayamos a ofrecer en dicho acompañamiento y, en la medida de lo posible, contribuir a revertir la dinámica de exclusión en la que se encuentra la persona o por lo menos a evitar su empeoramiento.

En definitiva: Acceso y Apego

Podríamos sintetizar la perspectiva multidimensional de la exclusión- inclusión como una cuestión que tiene que ver con dos claves: El **Acceso** a derechos y el **Apego**, es decir, los vínculos relacionales y comunitarios de la persona (Renes, V., Lorenzo, F. 2011). Esta perspectiva nos permite un análisis multidimensional que combina la dimensión política de derechos con la dimensión relacional, sintetizando, por lo tanto, factores estructurales con factores personales-familiares y comunitarios.

Así, interrelacionando:

- a) Un eje que hace referencia al **ACCESO** a bienes de primera necesidad (relacionados con el umbral de pobreza y los ingresos del hogar) y a la cobertura de determinados derechos sociales como la vivienda, la educación, la protección o la salud, en el que se distinguen 3 zonas: CARENANCIA, VULNERABILIDAD Y SEGURIDAD.
- b) Un eje relacional en torno a factores de **ARRAIGO** que tiene que ver con el capital social, redes de apoyo y familiares y sucesos de vida de gran influencia (Sucesos de Vida Estresantes – SVE) en el que identificamos también 3 posibilidades: PROTECCION, RIESGO Y DAÑO,

Combinando ACCESO y APEGO, obtenemos una matriz multidimensional de los diferentes estadios posibles en los que se pueden encontrar las personas.

ARRAIGO	ZONAS DE EXCLUSIÓN EN LA CONFLUENCIA ARRAIGO-ACCESO			
	PROTECCIÓN	Carencia protegida	Vulnerabilidad protegida	Seguridad protegida
	RIESGO	Carencia con riesgo	Vulnerabilidad con riesgo	Seguridad con riesgo
	DAÑO	Carencia con daño	Vulnerabilidad con daño	Seguridad con daño
	CARENANCIA	VULNERABILIDAD	SEGURIDAD	

Fuente: Renes, V., Lorenzo, F. (2011)





Capítulo 2

LA METODOLOGÍA

1. El acompañamiento integral centrado en la persona

Como ha quedado expuesto anteriormente, el proceso de exclusión-inclusión social tiene que ver con las estructuras sociales, los entornos comunitarios y las personas concretas y sus familias. La metodología que aquí sistematizamos es la del acompañamiento en el nivel personal. Sistematizamos, por lo tanto, las “**prácticas de acompañamiento**” (García Roca, 2006) a las que nos referíamos anteriormente.

En el proceso de acompañamiento la persona y su familia ocupan el centro; la persona entendida en toda su complejidad. Tendremos en cuenta las múltiples dimensiones que la caracterizan, su historia y su momento vital.

Acompañar es: es situarse al lado de la persona, compartir un proyecto común. Significa mirar a la otra persona y su historia con otros ojos para que ella misma pueda verse y mirarse de otra forma. No podemos pensar que todas las personas van a incorporarse de la misma forma y en la misma medida. Debemos aprovechar las oportunidades de personalizar las trayectorias y objetivos de cada persona, respetando las características y los ritmos de cada una de ellas. Un proceso de incorporación adecuado es aquel que cuida el entorno y a la persona. Por tanto, entendemos el acompañamiento como:

- 1) UN DIÁLOGO ENTRE SUJETOS, en el que nuestro papel es ser posibilitadores-as. Acompañar desde el mensaje de “Eres alguien y me tienes a tu lado, soy alguien con quien puedes contar”. (Modelo de Acción Social, Caritas Bizkaia 2009).
- 2) TIEMPO Y ENCUENTRO QUE NOS POSIBILITA CRECER COMO PERSONAS, partiendo no solo de las debilidades sino principalmente de las potencialidades de la persona acompañada, y reconociendo también nuestras propias potencialidades y debilidades y trabajándolas para dotar de mayor calidad al acompañamiento.
- 3) PROCESO DE PERSONALIZACIÓN: desde un compromiso activo con personas concretas en sus situaciones reales.
- 4) Un ENCUENTRO TRANSFORMADOR que nos permite crecer como personas.

2. Fundamentos del acompañamiento integral en Caritas

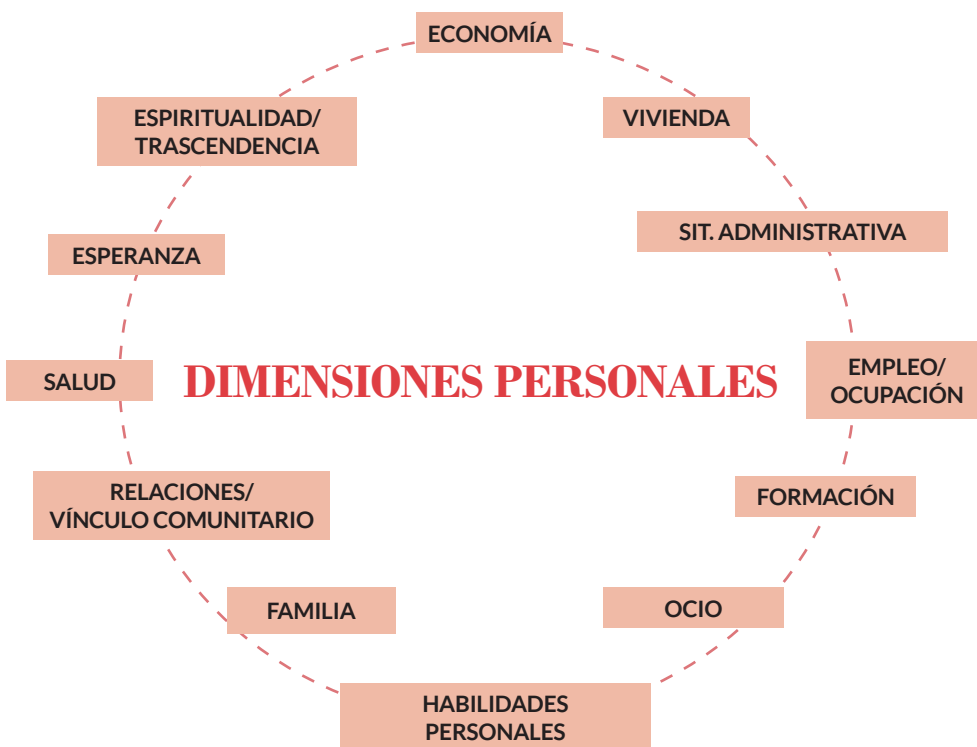
2.1. La dignidad del ser humano. La persona como ser multidimensional

La metodología de acompañamiento integral parte del reconocimiento de la dignidad del ser humano. Un reconocimiento de dignidad como absoluto, independientemente de las circunstancias vitales de la persona (sea cual sea la circunstancia vital que atraviesa). Caritas realiza una apuesta en favor de aquellas en situación de mayor fragilidad y vulnerabilidad.

“El centro de nuestra acción son las personas-cada persona- y, de entre éstas, las más empobrecidas, más excluidas y menos atendidas.

Toda persona, como ser humano que es, posee dignidad. Tiene unas necesidades que cubrir y unas potencialidades y capacidades que desarrollar, pero no lo hace de forma individual, sino que se va formando, va creciendo y se va creando en sociedad”. (Caritas Bizkaia, 2009).

Desde su dignidad inalienable, **la persona se sitúa en el centro del acompañamiento social, es la persona la protagonista del proceso.** El enfoque integral centrado en la persona parte de una comprensión de la situación vital de la misma teniendo en cuenta las múltiples dimensiones de todo ser humano. Hemos concretado estas dimensiones personales en las siguientes: Economía, Vivienda, Situación administrativa, Empleo/Ocupación, Formación, Ocio, Habilidades personales, Familia, Relaciones y Vínculo comunitario, Salud, Esperanza y Espiritualidad/Trascendencia.



Fuente: Caritas Bizkaia. Elaboración Propia.

2.2. El reconocimiento del ser humano como sujeto de derechos

Partiendo de la dignidad y la centralidad del ser humano, la acción social de Cáritas está comprometida en la defensa de los derechos humanos que protegen esta dignidad. Derechos Humanos caracterizados por ser: **Universales, inviolables, inalienables e indivisibles.** Acompañamos respetando la libertad de la persona y procurando generar las condiciones necesarias para la garantía de la dignidad humana, de sus derechos y de su participación. Nuestro compromiso está orientado a construir ciudadanía activa y cohesión social.

Acompañar desde la mirada de derechos nos coloca en una relación radical de igualdad: las personas somos iguales en dignidad y derechos. Esto implica acompañar desde la consideración de la otra persona como sujeto de derechos y no como beneficiaria de una acción. **Es la persona la protagonista de su proceso, y el acompañamiento tiene como objetivo garantizar que pueda ejercer sus derechos en plenitud.**

La mirada de derechos exige contemplar la perspectiva de la reivindicación, de la denuncia, de la incidencia política. El acompañamiento por ello contemplará la posibilidad de ser canal y apoyo para la transmisión de quejas, reclamaciones y denuncias que las leyes nos permiten, y para ello debemos conocer y articular mecanismos para su defensa. La recogida de estas vulneraciones de derechos de manera colectiva nos permitirá así mismo hacer una lectura global y desde ella poder activar la sensibilización y la incidencia política. Para desarrollar estas acciones será clave la alianza con otras entidades que permitan dar mayor fuerza a las acciones de incidencia y sensibilización que desarrollemos y la participación de las propias personas afectadas.





3. Características del acompañamiento integral

Concretando nuestra mirada sobre la pobreza, la vulnerabilidad y la exclusión social y los fundamentos que sustentan el acompañamiento integral centrado en la persona, éste tiene las siguientes características:

- Reconocimiento de la **dignidad del ser humano, sujeto de derechos** como punto de partida y base de todo el proceso, acompañando en el reconocimiento activo de dichos derechos.
- La **mejora de la calidad de vida y la autonomía personal** como metas del acompañamiento, descubriendo las potencialidades, capacidades y oportunidades presentes en todas las situaciones por muy complejas que éstas sean.
- La **participación** entendida no como fin en sí misma sino como medio para lograr la transformación social y el pleno ejercicio de los Derechos Humanos. Apostamos por acompañar en la participación activa y empoderada, posibilitando la toma de decisión y respetándola.
- Acompañamiento **personalizado** basado en una **comprensión integral**, lo más completa posible, de la situación personal-familiar por la que está atravesando la persona acompañada.
- **Perspectiva del ciclo vital**: acompañar teniendo en cuenta el ritmo de cada persona, teniendo en cuenta su momento vital, contextualizando el proceso en el marco de su biografía personal.
- **Acompañar con otras/con otros**. Nuestro acompañamiento forma parte de un proceso más amplio en el que participan también otros agentes, profesionales, voluntariado y la red de relaciones de la persona. Es necesario cuidar la coordinación y el enfoque integral del proceso que está llevando la persona.
- **Atención y respeto a la diversidad cultural, funcional y de género**. Acompañar teniendo en cuenta esta diversidad, adaptándonos a ella y detectando situaciones de desventaja o discriminación que se puedan producir en base a ellas. Apoyando y reivindicando su superación.

4. El acompañamiento centrado en la persona en el marco de los factores de la exclusión social según el modelo de acción social de Caritas.

Para acompañar con un enfoque integral tenemos que tener en cuenta tanto las múltiples dimensiones que actúan en la exclusión social, como las distintas dimensiones de todo ser humano.

Respecto a la exclusión social, vamos a guiarnos por los 5 factores de la exclusión –Inclusión recogidos en el Modelo de Acción Social de Cáritas: AISLAMIENTO-VINCULO RELACIONAL (también identificado como dimensión relacional de la exclusión); DEPENDENCIA-PROMOCION; CARENCIA-PROTECCIÓN; ENFERMEDAD-BIENESTAR Y SIN SENTIDO-SENTIDO VITAL.

Concretamos en cada caso, el problema sobre el que pretendemos incidir y las metas que nos planteamos como Cáritas. Las metas se establecen para todos los niveles de acción, desde el más personal/familiar hasta el estructural pasando por el comunitario. La metodología de acompañamiento integral se centrará en los niveles más personales.

4.1. AISLAMIENTO – VINCULO RELACIONAL (Dimensión Relacional)

4.1.1. PROBLEMA SOBRE EL QUE SE PRETENDE INCIDIR:

AISLAMIENTO: “Se trata de la ruptura de las redes de apoyo. Situaciones que imposibilitan satisfacer las necesidades de participación, de relación, de entendimiento; la dificultad para tener lugares donde compartir o donde tomar decisiones.”

“Frente a la ruptura de vínculos sociales, se nos invita a fomentar el protagonismo propiciando confianza en las propias capacidades, motivando y acompañando a renovar vínculos sociales”. (Caritas Bizkaia 2009).

4.1.2. METAS QUE NOS PROPONEMOS EN CARITAS RESPECTO A LA DIMENSIÓN RELACIONAL

- 1) Que las personas cuenten con redes sociales de apoyo
- 2) Fortalecer vínculos familiares, generar resiliencia familiar. Apoyar en la generación de modelos de funcionamiento familiar desde la igualdad de género. Entender el origen de las heridas y apoyar en el desarrollo de destrezas para manejarlas y/o superarlas.
- 3) Que las personas encuentren un lugar en su entorno comunitario. Favorecer la creación de tejido y vínculo comunitario.
- 4) Que la comunidad sea generadora de espacios de relación y de vínculo en los que personas en situación de vulnerabilidad /exclusión social encuentren un lugar.
- 5) Contribuir a la construcción de un imaginario social acogedor, integrador, de aceptación y convivencia entre diferentes.
- 6) Contribuir al reconocimiento de los derechos vinculados a esta dimensión: al desarrollo personal mediante el trabajo en la comunidad, al derecho a la familia,...

4.2. DEPENDENCIA - PROMOCIÓN

4.2.1. PROBLEMA SOBRE EL QUE SE PRETENDE INCIDIR:

DEPENDENCIA: *“Se trata de situaciones que imposibilitan disponer de capacidades y recursos personales o comunitarios propios para afrontar la vida con dignidad, libertad, autonomía, identidad. Al hablar de dependencia, hacemos referencia a no hacer”.*

“Si queremos fomentar la promoción en situaciones de dependencia, tenemos que estar allí donde éstas se den, trabajando a favor de la autonomía y el desarrollo personal fortaleciendo los dinamismos vitales y capacitando y apoyando el crecimiento. A esto se llega mediante el respeto, la escucha, la acogida y la paciencia. Éstas son algunas de las claves necesarias para que las personas vayamos siendo cada vez más humanas”. (Id.)

4.2.2. METAS QUE NOS PROPONEMOS EN CARITAS RESPECTO A LA PROMOCIÓN

- 1) Mejorar habilidades y actitudes relacionadas con el autodesarrollo y con la ejecución eficaz de tareas personales, familiares, y domésticas.
- 2) Aprender a comunicarse en las lenguas del entorno en que residen.
- 3) Ampliar relaciones de apoyo y los vínculos personales positivos con otras personas.
- 4) Conocer y contactar con su realidad próxima (recursos sociales, educativos, comunitarios, y específicos relacionados con la inclusión social y con la vida cotidiana, convivencia en la diversidad cultural, etc. ...)
- 5) Favorecer el empoderamiento y la participación de las personas en su propio proceso de mejora.
- 6) Avanzar en la mejora de competencias socio laborales a través de la participación en espacios de dinamización socio laboral e itinerarios de activación laboral.
- 7) Mejorar la empleabilidad a través de itinerarios formativo-laborales que posibiliten a las personas capacitarse e iniciar una búsqueda activa de empleo con el acompañamiento necesario en su proceso.
- 8) Crear oportunidades de empleo para las personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social a través de acciones significativas.
- 9) Contribuir a la construcción de una sociedad generadora de oportunidades de trabajo y participación social para todas las personas, especialmente para las que están en situación de vulnerabilidad y exclusión social.
- 10) Contribuir al acceso a los derechos vinculados a esta dimensión: derecho al empleo digno, al derecho a la formación, a la educación,...





4.3. CARENCIA - PROTECCIÓN

4.3.1. PROBLEMA SOBRE EL QUE PRETENDE INCIDIR:

CARENCIA: *“Se da cuando personas, familias, comunidades o territorios no disponen de los recursos y bienes necesarios para satisfacer sus necesidades de protección, seguridad y subsistencia. (id)*

En el factor de la CARENCIA-PROTECCIÓN Incluímos elementos relacionados con las condiciones materiales básicas para la vida (ingresos económicos, vivienda, ropa...) como a las condiciones básicas para ser reconocida nuestra ciudadanía y que hacen referencia a las situaciones jurídico administrativas, a la información y al ejercicio efectivo de los derechos y , en su caso, a la documentación que acredita el reconocimiento de tales derechos.”

4.3.2. METAS QUE NOS PROPONEMOS EN CARITAS RESPECTO A LA PROTECCIÓN:

- 1) Que las personas conozcan cuáles son sus derechos. Que sepan cómo ejercerlos con las debidas garantías y que puedan acudir a los tribunales en caso de que se les hayan vulnerado los mismos.
- 2) Que las personas en situación de vulnerabilidad/exclusión puedan acceder a unos ingresos económicos suficientes para cubrir unos mínimos de subsistencia que permitan el desarrollo/empoderamiento del resto de sus dimensiones personales.
- 3) Que las personas puedan acceder a una vivienda digna
- 4) Que las personas accedan a los documentos jurídicos y administrativos
- 5) Que la comunidad tenga reflexión contrastada y conocimiento de la realidad de pobreza /exclusión y se implique en la redistribución de la riqueza.
- 6) Contribuir a la construcción de una sociedad que garantice el derecho universal a la subsistencia.
- 7) Trabajar en favor de la redistribución de la riqueza para erradicar la pobreza y la desigualdad social.
- 8) Trabajar en la construcción de una sociedad en la que se reconozcan y respeten los Derechos Humanos.

4.4. ENFERMEDAD-BIENESTAR

4.4.1. PROBLEMA SOBRE EL QUE PRETENDEMOS INCIDIR:

La **ENFERMEDAD** deterioro de la salud física, mental y emocional que actúa de manera decisiva en los procesos de exclusión. La relación entre enfermedad y exclusión es bidireccional, es una relación compleja en la que no está claro si es la exclusión la que origina deterioro y enfermedad o viceversa. Por lo tanto, consideramos la enfermedad no solamente en su dimensión personal y física, sino también en su dimensión relacional y social, así como desde sus aspectos psicológicos y emocionales. (Id).

4.4.2. METAS QUE NOS PROPONEMOS EN CARITAS RESPECTO A LA DIMENSIÓN DEL BIENESTAR:

- 1) Que las personas que sufren enfermedad (física y/o mental, psicológica) y sus familias se encuentren acompañadas, especialmente las personas en situación de vulnerabilidad social y exclusión.
- 2) Que cuenten con espacios y oportunidades de promoción y relación adaptados a su realidad. Con comunidades integradoras y generadoras de espacios inclusivos.
- 3) Contribuir a la construcción de una sociedad que ofrezca una atención sanitaria y socio-sanitaria universal y de calidad.
- 4) Contribuir al acceso a los derechos vinculados a la salud.

4.5. SIN SENTIDO - SENTIDO VITAL

4.5.1. PROBLEMA SOBRE EL QUE SE PRETENDE INCIDIR:

El “**SINSENTIDO**” (*falta de sentido vital*): *Ocurre cuando la clave existencial de la persona se encuentra afectada y, de esta forma las emociones, la subjetividad y los dinamismos personales aparecen teñidos con sentimientos de impotencia, de resignación y de pérdida. La falta de perspectiva se adueña de la persona, no esperando nada o casi nada del futuro, ni de nadie y haciendo que todo dé igual.*

En Cáritas, ponemos en valor la importancia de la espiritualidad y las creencias religiosas en los procesos de vida de las personas, especialmente como aspecto intrínseco y dinámico de nuestra humanidad que nos mueve a las personas a la búsqueda del sentido último y de propósito, y de trascendencia. Se experimenta a través de nuestra relación con nuestro ser, la familia, otras personas, la comunidad, la sociedad, la naturaleza y lo significativo y sagrado.

Por lo tanto, incorporamos en nuestra Metodología de Acompañamiento Integral la dimensión espiritual de las personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social, desde la constatación de que ésta es una fuente principal de sentido vital, de resiliencia y de esperanza

4.5.2. METAS QUE NOS PROPONEMOS EN CARITAS RESPECTO A LA DIMENSIÓN DEL SENTIDO VITAL.

- 1) Que en nuestro acompañamiento incorporemos claves y recursos que ayuden a la persona a desarrollar su resiliencia, su sentido de trascendencia y espiritualidad, a reconciliarse con su pasado y a encontrar la ilusión y la esperanza para afrontar el presente y construir el futuro.
- 2) Que los proyectos y servicios de Cáritas sean espacios de referencia en los que las personas se sientan reconocidas, amadas y tenidas en cuenta.
- 3) Que la comunidad desarrolle gestos, opciones y actitudes que susciten esperanza, y, en su caso, posibilidades de desarrollo espiritual, especialmente para las personas en situación de vulnerabilidad y exclusión.
- 4) Contribuir a la generación de modelos alternativos de vida, generar esperanza y sentido.

Teniendo en cuenta los cinco factores de inclusión definidos por el Modelo de Acción Social de Caritas: **Protección, Promoción, Vínculo Relacional, Bienestar, Sentido Vital** y las dimensiones personales: **el ámbito económico, vivienda, sit. Administrativa y acceso a derechos, empleo, formación, ocio, habilidades personales, familia, relaciones, salud, esperanza, trascendencia/espiritualidad** construimos esta tabla que integra ambas miradas y constituye la base de la metodología.

Factores de la inclusión social	Dimensiones personales
PROTECCIÓN	Económica
	Vivienda
	Situación Administrativa
PROMOCIÓN	Empleo/Ocupación
	Formación
	Ocio
	Habilidades socio-personales
RELACIÓN	Familia
	Relaciones/ Vínculo comunitario
BIENESTAR	Salud
SENTIDO VITAL	Esperanza
	Espiritualidad/Trascendencia

Fuente: Caritas Bizkaia. Elaboración Propia.





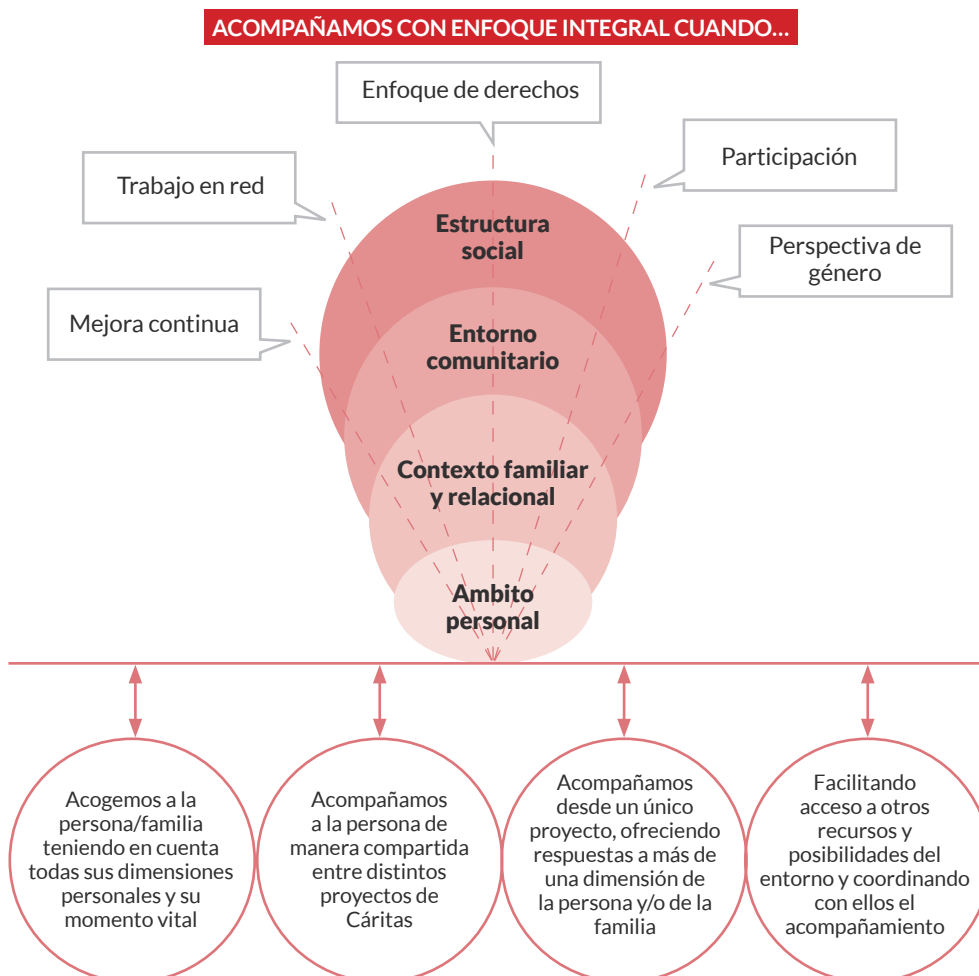
5. Desarrollo metodológico

La metodología de acompañamiento integral conecta coherentemente los distintos proyectos de Cáritas en los que una persona esté participando. Esta metodología de acompañamiento requiere construir y desarrollar, de comienzo a fin, un trabajo conjunto en torno a la persona y su momento vital. Pasamos de la MULTIdisciplinariedad a la INTER-disciplinariedad. Colocando en el centro del enfoque a la persona/familia, su momento, sus oportunidades, sus necesidades...

Un enfoque integral del acompañamiento personal no supone necesariamente, desplegar acciones en todas las dimensiones de la persona (dimensión relacional, ocio, trabajo, salud, situación jurídica, vivienda, ingresos económicos, trascendencia, etc.) ni acompañar a la persona necesariamente entre todos los proyectos disponibles en Cáritas.

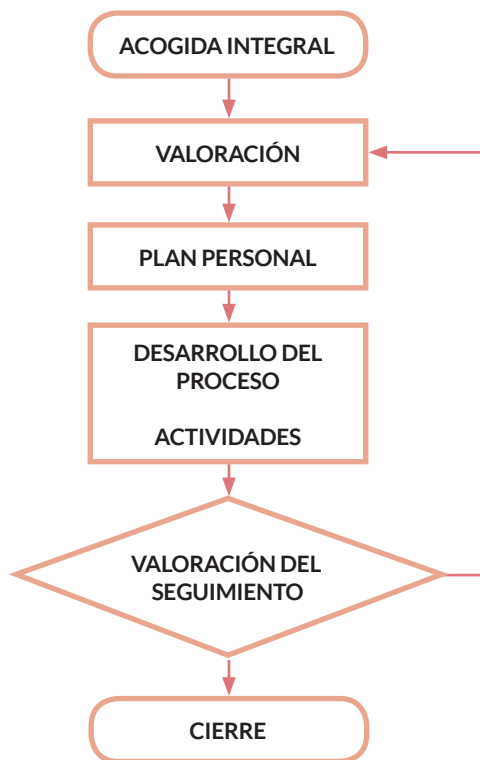
Podemos incidir u ofrecer respuestas sobre alguna dimensión únicamente y/o desde un proyecto de Cáritas. En estos casos, la integralidad estará presente, principalmente porque:

- 1) Enfocamos la situación de la persona teniendo en cuenta las múltiples dimensiones de su vida.
- 2) Ofrecemos respuestas o desarrollamos acciones enfocadas en una única dimensión pero que pueden generar impactos positivos en otras dimensiones.
- 3) Nuestro acompañamiento forma parte de un proceso más amplio en el que intervienen otros agentes y servicios del entorno con los que trabajamos en red y nos coordinamos. Para este último caso, la coordinación y el compartir enfoque y plan de trabajo entre distintos agentes junto con la participación del sujeto, resultan claves a fin de desplegar una intervención coherente en torno a la persona. No debemos olvidar que el proceso de mejora de vida es de la persona, es ella el sujeto principal de su propio proceso, las demás somos un apoyo.



El siguiente flujograma recoge el proceso de acompañamiento integral centrado en la persona. Dicho proceso cuenta con 5 momentos que desarrollaremos a continuación:

- 1.- LA ACOGIDA INTEGRAL
- 2.- VALORACIÓN DE LA SITUACIÓN Y PROPUESTA DE ACCIONES A REALIZAR
- 3.- DESARROLLO DE LAS ACCIONES
- 4.- SEGUIMIENTO DEL PROCESO
- 5.- CIERRE DEL ACOMPAÑAMIENTO.



5.1. ACOGIDA INTEGRAL. EL PRIMER MOMENTO CUENTA. LA IMPORTANCIA DE ACOGER.

La Acogida Integral se realiza en cualquier proyecto en el que se produce el primer encuentro entre la persona y Cáritas, es decir, en todos aquellos servicios de atención que son puertas de entrada a Cáritas. La Acogida Integral es el inicio del proceso, una fase del acompañamiento, independientemente del espacio en el que se produce ese primer contacto. Puede darse en el servicio de Acogida integral, pero también en un proyecto de apoyo socio-escolar, de empleo, o en un taller o curso de formación, etc.

Por lo tanto, la primera reflexión (y decisión) que debemos realizar es cuáles son estos espacios o servicios que actúan como “puerta de entrada” y a partir de ahí, cómo vamos a conectar y cómo se funcionará entre todos los proyectos de Cáritas en cada territorio y con el resto de servicios que atienden a nivel diocesano.

Ser un proyecto donde pueden llegar personas que se acercan por primera vez a Cáritas como organización (no solo por primera vez a nuestro proyecto) nos coloca en una posición inicial especial. Compartir con otros proyectos (de distintas áreas, que ofrecemos respuestas distintas...) el ser puerta de entrada a Cáritas (cada uno desde lo que hace) supone compartir el hecho del primer encuentro entre una persona y Cáritas. Desde la perspectiva del Modelo de Acompañamiento Integral ese primer encuentro, se produzca donde se produzca, tiene que realizarse con el mismo “estilo”.





Este primer encuentro con la persona cobra gran importancia. Por ello, debemos esmerarnos por desarrollar el arte de Acoger a la persona. No solo es importante un espacio físico que propicie el diálogo, la confianza y la confidencialidad, sino también, la disposición física, mental y emocional de quien escucha para facilitar un encuentro cálido y humano.

Se trata de un momento importante de encuentro humano durante el que se acoge, se escucha activamente, se explora y se intenta ofrecer alternativas teniendo en cuenta todas las dimensiones de la persona. Ofrecer un acompañamiento acorde a nuestros recursos y también a las necesidades que nos demandan las personas.

La Acogida Integral abre el camino al acompañamiento integral a través de la Relación de Ayuda. Para ello, no es suficiente querer hacerlo bien, sino también prepararnos para esta tarea, donde la persona es el centro. Por lo tanto, nuestro trabajo, requiere impregnarnos de tres actitudes básicas que humanizan la relación: la aceptación incondicional, la autenticidad y la empatía.

El primer paso en el acompañamiento es construir el vínculo, garantizar el apego voluntario. Construir una relación de confianza, ser una referencia para la persona acompañada, alguien que se preocupa de ella tanto de forma personal como profesional.

A través de la relación de ayuda favorecemos ese vínculo con las personas que acompañamos desde el respeto a su autonomía y la confianza en sus capacidades, entre ellas, su resiliencia para hacer frente a la adversidad y convertir las dificultades en oportunidades.

Acoger es un **proceso**, no una única “entrevista”. Se construye a partir de varios encuentros con la persona/familia. Es importante la escucha activa y ofrecer información. La información que necesitemos recabar lo haremos a través de un diálogo directo con la persona (entrevista), pero también obtendremos información de otras fuentes y canales, e incluso de la observación directa. (No hay que preguntar todo a la familia como si de un cuestionario se tratase).

La Acogida Integral está dirigida a aquellas personas que, acercándose por primera vez a nuestro proyecto, entran también por primera vez a Cáritas.

Para ello hay que establecer un sistema de consulta para saber si una persona “nueva” para nuestro proyecto lo es también para Cáritas en general. Si es así, como “puerta de entrada” activamos la Acogida Integral. Si solo es nueva para nuestro servicio, activamos una Acogida específica, entendiendo que quien la haya atendido antes está haciendo las funciones de Acogida Integral y habrá recabado información importante también para nuestro proyecto. En este caso, consultaremos lo que ya se encuentra en el expediente de la persona/familia y procuraremos no volver a preguntar por información que la persona ya nos ha facilitado. Para ello, el expediente en SICCE es la herramienta principal.



Objetivos de la acogida integral

Los objetivos que perseguimos con la acogida integral son:

- 1) Que la persona **se sienta escuchada y acogida** desde el primer contacto con Cáritas. Para ello ofrecemos un tiempo y un espacio de escucha activa cuidando la relación de ayuda desde el inicio.
- 2) Construir una mirada amplia de la persona/familia y de su situación vital, del momento por el que está pasando. Acogerla **en todas sus dimensiones**.
- 3) Que **la persona conozca** en qué aspectos y cómo podemos acompañarla desde Cáritas en su conjunto.

Desde esa mirada:

- 4) **Saber si podemos o no ofrecer acompañamiento** desde Cáritas (desde nuestro proyecto o desde otros). Valorar la necesidad y las posibilidades que tenemos de activar un acompañamiento integral (contando con otras respuestas y acompañamientos de otros proyectos de Cáritas y/o del entorno).
- 5) **Acordar con la persona cuál puede ser la respuesta** y el acompañamiento más adecuados para su situación y la de su familia.
- 6) En caso de no poder ser acompañada desde Cáritas **orientarla a otras opciones**.
- 7) En caso de no poder ser así, trasladarle de la mejor manera posible **nuestra imposibilidad de ofrecerle una respuesta** para su situación.

Comienzo y fin de la acogida integral

La Acogida integral **COMIENZA** con el primer encuentro que tenemos con la persona que acude por primera vez a Cáritas a través de nuestro proyecto (porque somos “puerta de entrada” a la organización).

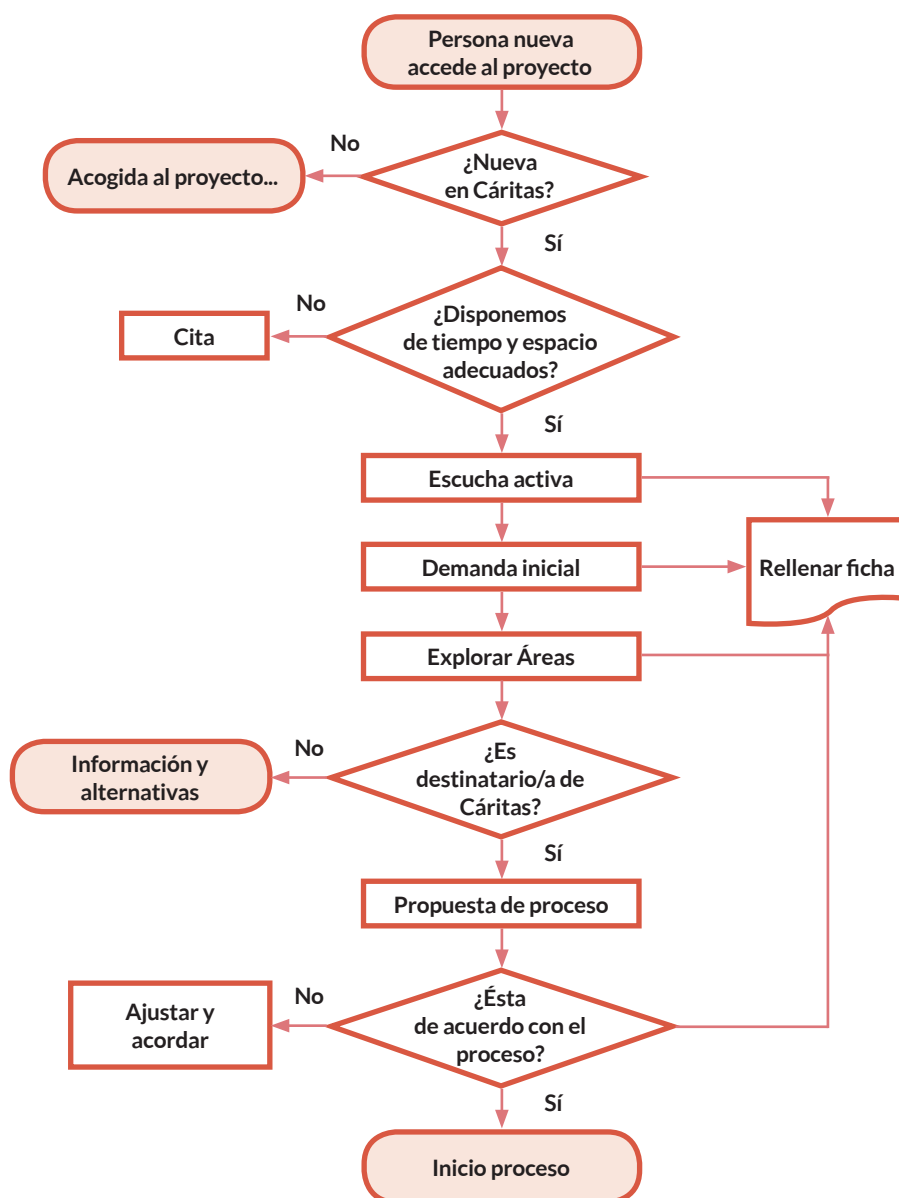
FINALIZA cuando:

- Tenemos una visión general de la situación en la que se encuentra teniendo en cuenta dimensiones distintas de la misma.
- Sabemos si podemos acompañarla desde Cáritas (desde nuestro proyecto y/o junto con otros)
- La persona se sitúa también en Cáritas y las posibilidades que puede ofrecerle.
- Llegamos a un acuerdo con la persona sobre el proceso a desarrollar.





Esquema del proceso de acogida integral



¿Cómo desarrollamos una acogida integral?

- Establecemos un tiempo y un espacio cálido y de confianza para acoger.
- Realizamos una escucha activa de lo que quiere compartir.
- Recogemos y partimos de lo que nos solicita, de lo que ella cree que le podemos ayudar (demanda inicial).
- Abordamos las cuestiones que necesitamos conocer para poder articular alguna respuesta orientada a la demanda (según el proyecto en el que estemos realizando la acogida). (En Anexos: “Preguntas para una Acogida Integral” y “Decálogo para la escucha activa”).
- Partiendo de esta demanda, abrimos nuestra mirada a otros aspectos importantes, hasta que tenemos una visión global de la situación. Siempre respetando los ritmos de la persona y lo que esta quiera compartir. No se trata de hacer un cuestionario. Tener una visión global de la situación de la persona y de la familia es hacernos una idea de:
 - Sus relaciones y vínculos con el entorno, está sola ante la situación, cuenta con apoyos, tiene amistades, alguna red de apoyo....
 - Tiene empleo, no tiene, si lo tiene cómo le va... (en este primer momento nos acercamos al tema del empleo, si no salen más cuestiones, más adelante podremos conocer en qué otros ámbitos ocupan su tiempo, si surge en la conversación lo tenemos en cuenta, si no,

- lo dejamos para más adelante)
- Su familia, las relaciones con ella, si hay algo que le preocupa en este aspecto.
- Sus condiciones de vida: cuenta con ingresos suficientes para hacer frente a sus necesidades básicas y las de su familia...
- Tiene alguna dificultad relacionada con su situación administrativa: está en situación irregular, no está empadronada,
- Cómo le va en la salud
- Para utilizar la herramienta informática para nuestro acompañamiento y para compartir la intervención con otros proyectos de Cáritas (SICCE) hay algunos datos que son obligatorios, lo tenemos en cuenta también, y revisamos si disponemos de esta información.

En este momento, disponemos de una visión integral básica de la persona (teniendo en cuenta las dimensiones de la persona desde el enfoque del MAI):

- Economía
- Vivienda
- Situación administrativa
- Empleo- ocupación
- Formación
- Ocio
- Habilidades personales
- Familia
- Relaciones-vínculo comunitario
- Salud
- Esperanza
- Espiritualidad/trascendencia

Las cuestiones relacionadas con el ocio y tiempo libre y las relacionadas con la esperanza y la espiritualidad/trascendencia, si salen de manera natural, las recogemos en este primer momento, si no, las dejamos abiertas para tenerlas en cuenta y recogerlas a lo largo del proceso de acompañamiento. Las cuestiones relacionadas con las habilidades personales también se dejan para más adelante, y para ello, son más útiles técnicas de captación de información indirecta como la observación. (Anexo: Fuentes y formas de recabar la información). Además, cada una de las dimensiones que exploramos en el momento de acoger, tienen aspectos, matices que dejaremos para más adelante. Si se abordan, se harán a lo largo del proceso de acompañamiento, o si tienen relación con el proyecto concreto en que se produce la acogida, pero que no son “obligatorias” para realizar esta primera mirada abierta a la persona y su situación, (nos referimos a aspectos como el nivel formativo, habilidades sociales, participación...).

Cierre de la acogida integral

- LA PERSONA **NO VA A PODER SER ACOMPAÑADA** le hacemos una devolución motivada del por qué, siempre desde el cuidado y la escucha. Y si vemos que en otro proyecto de Cáritas o en otro servicio le pueden ayudar le informamos de estas posibilidades y le derivamos (no la dejamos “a la deriva”).
- ESTABLECEMOS EL PLAN DE ACOMPAÑAMIENTO CON ELLA.
 - LA **PERSONA/FAMILIA SE INCORPORA AL ACOMPAÑAMIENTO DESDE NUESTRO PROYECTO, activamos la respuesta que mejor encaje con su situación. Si no requiere de más apoyos** (o si en este momento es lo único que podemos ofrecerle) la persona continúa solo en nuestro servicio, ofreciéndole un acompañamiento lo más integral posible desde nuestras posibilidades.
 - **Si la persona/familia requiere que otros proyectos de Cáritas acompañen y podemos ofrecérselo:** Activamos un acompañamiento integral compartido entre varios proyectos de cáritas.
 - **Si requiere de otros apoyos de otras organizaciones:** Tratamos de ponerla en contacto con éstas y desarrollar un trabajo conjunto. Según las posibilidades de cada zona, cada proyecto...



Siga solo en nuestro proyecto, o acompañada entre varios proyectos de Cáritas, o junto con otros de la zona, el momento de VALORACION es importante. Pensar qué podemos hacer para acompañar la situación y acordar con la persona/familia el plan de acompañamiento.

5.2. EL ITINERARIO DE ACOMPAÑAMIENTO PERSONALIZADO

Una vez establecido en la “Acogida Integral” que una persona o familia va a ser acompañada conforme a la metodología que plantea el MAI iniciamos un **itinerario de acompañamiento personalizado** que consistirá en un encadenamiento de valoración – plan individual – actividades – seguimiento – valoración final.

Elementos previos

- Partimos de que se han cumplido los **objetivos** de la acogida integral y se ha identificado si una persona o familia es susceptible de ser acompañada en su itinerario de mejora.
- Se habrá identificado el **equipo** que realizará el acompañamiento y la **persona de referencia**.
- La persona acuerda el **plan de trabajo** conociendo los términos de lo que significa y lo que exige de las partes.
- La persona o personas acompañantes de referencia habrán tenido una o varias entrevistas en la que habrán recopilado la información necesaria sobre la situación de la persona – familia, para lo que utilizarán la **ficha de acompañamiento** con todos sus apartados. El esquema de referencia para la recogida de información y el análisis es el que se concreta en la **ficha de valoración** del MAI (10 áreas, 5 dimensiones).
- Durante el proceso de recogida de datos, se explorarán también los intereses de la persona, y la predisposición a ir asumiendo determinadas tareas u objetivos. Antes de la presentación en la mesa de casos/intervención, se habrá **pre-acordado** algunas cuestiones con la persona sobre su posible **itinerario de trabajo**.

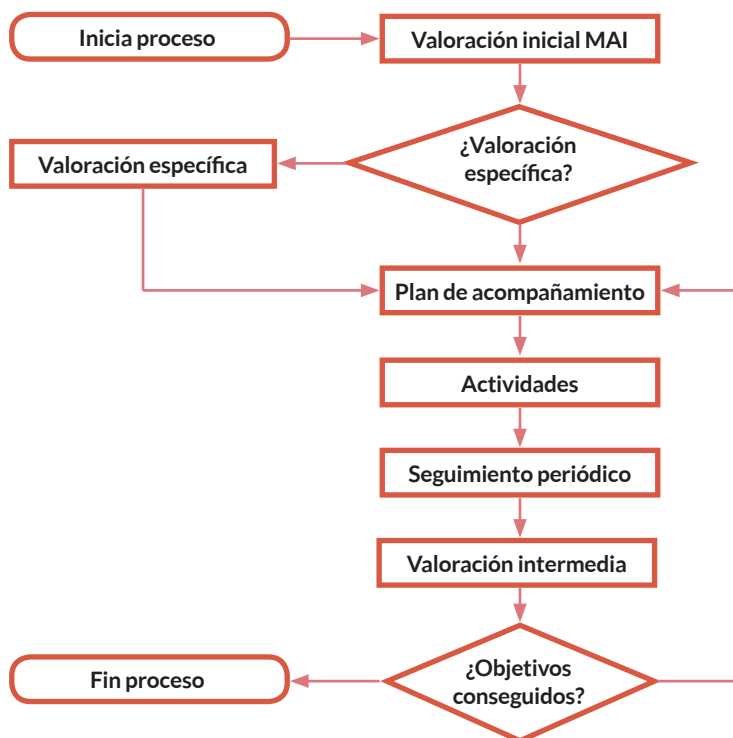
El proceso a desarrollar consiste en el encadenamiento de pequeños pasos de mejora que se agrupan en fases. Cada fase consta de 4 elementos (VPAV):

1. **Valoración:** Actualización de la situación de la persona.
2. **Plan:** Acuerdo sobre los objetivos a conseguir.
3. **Actividades:** Desarrollo de las actividades y tareas propuestas
4. **Seguimiento:** Acompañamiento intermedio de motivación, orientación...

Se establece un período máximo de 6 meses para alcanzar los objetivos de la fase, que serán simples, alcanzables y concretos. Una vez cumplido el plazo (con las prórrogas que se determine si es necesario para adaptarlo al ritmo de cada persona) se inicia una nueva fase (VPAS).



Proceso del itinerario de acompañamiento personalizado



5.2.1. VALORACIÓN³:

Consideraciones generales

La valoración tendrá una **doble función**:

- Por un lado, sirve para **identificar y priorizar las áreas de trabajo** más importantes que habrá que incluir en la programación individual.
- Por otro lado, nos permite **concretar la situación de partida** de la persona en diversas áreas o dimensiones para ser capaces de **cuantificar los avances** y mejoras conseguidos a través del proceso de trabajo realizado.
- **Valoramos dos cuestiones interconectadas**: la situación de la persona respecto a cada una de las dimensiones personales y el **grado de acceso y reconocimiento de los derechos humanos** vinculados a cada una de las dimensiones.

El esquema básico de referencia se recoge en la **ficha de valoración** (Anexo)

Tanto la valoración como el resto del itinerario del proceso de Acompañamiento integral, desde la Acogida Integral hasta el fin del proceso, cuenta con herramientas/fichas en papel como con el SICCE/MIS, que será donde finalmente se recoja todo el trabajo con la familia, bien registrando la intervención directamente en el aplicativo, bien utilizando primero las fichas en papel y pasándolas luego al expediente informatizado (SICCE/MIS) de la familia.

Para realizar la Valoración (tanto la inicial, como las de seguimiento) hemos descrito **5 estadios** posibles que explican circunstancias tipo por las que puede estar atravesando la persona en cada una de sus dimensiones personales y que pueden ayudarnos a explicar su momento vital y orientarnos en nuestro acompañamiento. Las dimensiones personales están relacionadas con los factores de inclusión descritos en el Modelo de Acción Social de Cáritas.

Se puntuará entre 1 y 5 la situación de cada persona en cada una de las dimensiones, de acuerdo a los criterios establecidos en la ficha y el manual de valoración. A la hora de puntuar, tenemos

³ utilizamos el SICCE-MIS (pestaña itinerarios) para realizar la valoración inicial, el plan de trabajo y las valoraciones de seguimiento. En el anexo se dispone de un manual en el que se explica cómo utilizar el SICCE- MIS para ello.





en cuenta la situación y el grado de acceso a derechos que tiene la persona. Con ello elaboramos un perfil y determinamos las cuestiones prioritarias de trabajo, que serán las primeras que abordemos en la programación individual.

Incorporamos en este documento las tablas de valoración de la situación general y las de cada una de las dimensiones personales, en las que se indica qué situaciones tipo son las que corresponderían a cada estadio, siendo el 1 la situación de mayor exclusión social y el 5 la situación de inclusión social plena.

Disponemos también de una “Guía para la valoración”, en la que se despliega toda la herramienta. En esta guía podremos encontrar, además, una propuesta de objetivos de mejora que se pueden plantear con la persona acompañada, posibles acciones a realizar, una batería de recursos sociales y una batería de preguntas (orientativas) que nos ayudan a realizar las valoraciones.

HERRAMIENTA DE VALORACIÓN INTEGRAL DE LA SITUACIÓN DE LA PERSONA

FICHA DE VALORACIÓN GENERAL

El modelo propone estas tablas como herramientas que nos ayuden a valorar la situación de partida de la persona en las distintas dimensiones desde un doble punto de vista su situación en relación a una serie de parámetros que tomamos como medidas de referencia y la mirada para detectar las vulneraciones de derechos.

Incorporar la mirada de Derechos humanos nos debe llevar a preguntarnos:

- ¿Existe una norma jurídica que reconoce el derecho?
- ¿Cumple los requisitos de disponibilidad, accesibilidad, adaptabilidad y aceptabilidad?
- Si detectamos una vulneración, la registramos, vemos si hay otros derechos afectados por esta vulneración (interdependencia e indivisibilidad de los derechos) y nos preguntamos:
- ¿Podemos acompañar a la persona en el ejercicio de este derecho?
- ¿Podemos sensibilizar sobre esta situación? Con las personas afectadas, con otros agentes
- ¿Podemos iniciar un proceso de incidencia en la entidad?

SITUACIÓN						DERECHOS					
DIMENSIÓN	VALORACIÓN					DIMENSIÓN	VALORACIÓN				
ECONÓMICA	1	2	3	4	5	ECONÓMICA	1	2	3	4	5
VIVIENDA	1	2	3	4	5	VIVIENDA	1	2	3	4	5
ADMINISTRACIÓN	1	2	3	4	5	ADMINISTRACIÓN	1	2	3	4	5
FORMACIÓN	1	2	3	4	5	FORMACIÓN	1	2	3	4	5
EMPLEO	1	2	3	4	5	EMPLEO	1	2	3	4	5
HABILIDADES	1	2	3	4	5	HABILIDADES	1	2	3	4	5
OCIO	1	2	3	4	5	OCIO	1	2	3	4	5
RELACIONES	1	2	3	4	5	RELACIONES	1	2	3	4	5
FAMILIA	1	2	3	4	5	FAMILIA	1	2	3	4	5
SALUD	1	2	3	4	5	SALUD	1	2	3	4	5
ESPERANZA	1	2	3	4	5						
ESPIRITUALIDAD	1	2	3	4	5						

Para concretar en qué estadio se encuentra la persona en cada dimensión, aplicamos la tabla de valoración que se despliega para cada una de las dimensiones, siguiendo el mismo esquema de puntuación.

TABLA DE VALORACIÓN PARA LA DIMENSIÓN ECONÓMICA

INDICACIONES PARA LA VALORACIÓN

La Declaración Universal de los Derechos Humanos en sus artículos 25 reconoce el derecho al bienestar: alimentación, vivienda, asistencia médica, vestido y otros servicios sociales básicos pobreza etc. En la CAV es la Ley 18/2008 para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social la que reconoce en parte este derecho.

A la de valorar la situación vamos a utilizar la cuantía de la **prestación RGI** (Renta de Garantía de Ingresos correspondiente a la unidad familiar de que se trate, en función del número de miembros de la misma) **como base para evaluar o hacer diagnóstico respecto a nivel de ingresos**. Esta es la prestación sujeta al Sistema Vasco de Garantía de Ingresos que se ha constituido durante años como prestación económica mensual para atender las necesidades básicas de las personas y familias que no disponen de recursos suficientes.

Otros elementos a considerar en la valoración de la situación económica son los gastos fijos y/o estables de la persona o unidad familiar tales como vivienda (alquiler, hipoteca y suministros), formación-educación (incluidos los relativos a menores y no cubiertos por otros medios), transporte continuado y con una finalidad concreta (tratamiento médico, formación, etc.) y que pueden ayudar en la valoración sobre la capacidad de la persona o familia para generar ahorro que posibilite dar respuesta a situaciones o circunstancias imprevistas (afrontar averías u obras necesarias en vivienda, los gastos de una enfermedad, ...).

SITUACIÓN		DERECHOS	
<ul style="list-style-type: none"> Ningún ingreso propio. 	1	<ul style="list-style-type: none"> Sin cumplir requisitos que dan acceso al derecho (Rentas Mínimas, Pensiones, y prestaciones similares). Sin conciencia de ser sujeto de derechos. 	1
<ul style="list-style-type: none"> Hasta el 50% de la cuantía de RGI. Insuficiente cobertura de necesidades básicas. 	2	<ul style="list-style-type: none"> Sin cumplir requisitos que dan acceso al derecho. Conciencia de ser sujeto de derechos. 	2
<ul style="list-style-type: none"> Más del 50% RGI y sin llegar a RGI Cobertura necesidades básicas. No se hace frente a gastos imprevistos. No ahorro . 	3	<ul style="list-style-type: none"> Cumple requisitos que dan acceso al derecho. Derecho reconocido En proceso para el acceso de derechos. En trámite. Con incidencias relevantes en el acceso en la práctica. 	3
<ul style="list-style-type: none"> Desde RGI hasta dos veces la RGI. Puede hacerse frente a algún gasto imprevisto. Ahorro mínimo. 	4	<ul style="list-style-type: none"> Con derecho reconocido. Conciencia de ser sujeto de derechos. Sin incidencias relevantes en el acceso y en su aplicación práctica. 	4
<ul style="list-style-type: none"> Más de 2 veces la RGI. Posibilidad de hacer frente a gastos imprevistos. Capacidad de ahorro. 	5	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento y Acceso al derecho en la dimensión de la protección económica. Capacidad de reclamación en caso necesario. 	5

TABLA DE VALORACIÓN PARA LA DIMENSIÓN DE VIVIENDA

INDICACIONES PARA LA VALORACIÓN

La Declaración Universal de derechos humanos en sus artículos 25 reconoce el derecho al bienestar: alimentación, vivienda, asistencia médica, vestido y otros servicios sociales básicos pobreza etc. En la CAV es la Ley 3/2015 de Vivienda la que reconoce en parte este derecho.

Para valorar la situación en la que se encuentra la familia respecto a la vivienda, nos vamos a apoyar en la tipología europea ETHOS, que clasifica las realidades de sinhogarismo/exclusión residencial según la situación residencial de las personas y las familias en el acceso al derecho



humano a una vivienda adecuada, incluyendo las de sin techo, sin vivienda, vivienda inadecuada y vivienda insegura.

SITUACIÓN		DERECHOS	
<ul style="list-style-type: none"> Vivir en un espacio público (sin domicilio) Pernoctar en un albergue y/o forzado a pasar el resto del día en un espacio público Vivir en una estructura temporal o chabola 	1	<ul style="list-style-type: none"> Sin cumplir requisitos que dan acceso al derecho. Sin conciencia de ser sujeto de derechos 	1
<ul style="list-style-type: none"> Vivir en una vivienda no apropiada según la legislación estatal, insalubre, sin equipamiento básico Estancia en centros de servicios o refugios (hostales para sin techo que permiten diferentes modelos de estancia) Vivir en alojamientos temporales reservados a personas inmigrantes y a demandantes de asilo Vivir en una vivienda sin título legal (vivir temporalmente con familiares o amistades de forma involuntaria, vivir en una vivienda sin contrato de arrendamiento –se excluyen los/las ocupas-, etc.) Vivir en instituciones: prisiones, centros de atención sanitaria, hospitales sin tener donde ir, etc.) Vivir en una vivienda masificada 	2	<ul style="list-style-type: none"> Sin cumplir requisitos que dan acceso al derecho Conciencia de ser sujeto de derechos 	2
<ul style="list-style-type: none"> Vivir en refugios para mujeres víctimas de violencia. Alojamiento tutelado, servicio social residencial temporal. Habitación sin contrato Vivienda con barreras arquitectónicas, alguna carencia de equipamiento básico. Notificación legal de abandono de la vivienda 	3	<ul style="list-style-type: none"> Cumple requisitos que dan acceso al derecho. Derecho reconocido En proceso para el acceso de derechos. En trámite Con incidencias relevantes en el acceso en la práctica 	3
<ul style="list-style-type: none"> Vivienda compartida, Habitación con contrato Piso de carácter temporal. Alojamiento tutelado, servicio social residencial permanente. 	4	<ul style="list-style-type: none"> Con derecho reconocido Conciencia de ser sujeto de derechos Sin incidencias relevantes en el acceso y en su aplicación práctica. Acceso a prestaciones para necesidades de vivienda (AES, PCV...) 	4
<ul style="list-style-type: none"> Vivienda autónoma y estable (y en condiciones adecuadas). 	5	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento y acceso al derecho a la vivienda. Capacidad de reclamación en caso necesario 	5

TABLA DE VALORACIÓN PARA LA DIMENSIÓN ADMINISTRATIVA

INDICACIONES PARA LA VALORACIÓN

Son muchos los artículos de La Declaración Universal vinculados a esta dimensión por ejemplo el derecho a tener un nombre y una nacionalidad (6 y 15), el derecho a ser tratados con justicia (8 y 10) y el derecho a no ser marginadas ni discriminadas por nadie (artículo 2), derecho a migrar y a solicitar asilo (artículos 13 y 14). Son varias las normas jurídicas que amparan estos derechos: algunos ejemplos pueden ser: Legislación situación administrativa (estatal):

- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social
- Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria

Acreditar nuestra identidad es imprescindible para realizar trámites como empadronarnos, solicitar la tarjeta sanitaria o abrir una cuenta bancaria, por poner algunos ejemplos. Las personas con nacionalidad española tienen derecho a que se les expida el Documento Nacional de Identidad. Ese derecho es también una obligación en el caso de las personas mayores de catorce años residentes en España y para quienes, de igual edad, residan en el extranjero y se trasladen al Estado por un tiempo no inferior a seis meses. El Documento Nacional de Identidad es un documento público, oficial, personal e intransferible emitido por el Ministerio del Interior que tiene suficiente valor, por sí solo, para acreditar la identidad y los datos personales de la persona titular que en él se consignan, así como la nacionalidad española.

En el caso de las personas extranjeras, el documento que acredita su identidad (el pasaporte, como regla general) es suficiente para el ejercicio de algunos derechos que sí se reconocen a las personas en situación administrativa irregular: escolarizarse, solicitar la valoración de discapacidad o la Renta de Garantía de Ingresos, por ejemplo. Sin embargo, para que las personas extranjeras puedan trabajar, reagrupar a sus familias o percibir el Ingreso Mínimo Vital, entre otros, necesitan también un documento que les autorice a residir y trabajar legalmente en España. Y, como trámite previo en la mayoría de los supuestos mencionados, se les exige el empadronamiento, que constituye prueba de su residencia en el municipio y del domicilio habitual en el mismo.

Debemos tener en cuenta que la legislación que se aplica a las personas extranjeras es diferente en función de las circunstancias en las que se encuentran (Ley de Extranjería, Ley de Asilo, Real Decreto de ciudadanos de la UE y sus familiares, Real Decreto de Protección Temporal), y por lo tanto los documentos que acrediten la identidad y la residencia legal en el Estado también pueden variar en cada caso.

SITUACIÓN		DERECHOS	
<ul style="list-style-type: none"> Ausencia de documentación básica (DNI, NIE, TIS, Pasaporte). Situación administrativa irregular (Ley de Extranjería) / Sin cita en Policía para solicitar protección internacional (Ley de Asilo). Sin empadronamiento. 	1	<ul style="list-style-type: none"> Sin cumplir requisitos que dan acceso al derecho. Sin derecho a cuenta bancaria. Sin conciencia de ser sujeto de derechos. 	1
<ul style="list-style-type: none"> En tramitación de documentación básica (DNI, NIE, TIS, Pasaporte). Ausencia de otros documentos auxiliares. En proceso de regularización (Ley de Extranjería). Documento que le reconoce como solicitante de protección internacional (sin autorización para trabajar). Padrón en domicilio distinto al de residencia. 	2	<ul style="list-style-type: none"> Sin cumplir requisitos que dan acceso al derecho. Sin derecho a cuenta bancaria. Conciencia de ser sujeto de derechos. 	2
<ul style="list-style-type: none"> Documentación básica en regla (DNI, NIE, TIS, Pasaporte). Autorización de residencia. Documento que le reconoce como solicitante de protección internacional con autorización para trabajar. Padrón por servicios sociales. 	3	<ul style="list-style-type: none"> Cumple requisitos que dan acceso al derecho. Derecho reconocido. En proceso para el acceso de derechos. En trámite. Con incidencias relevantes en el acceso en la práctica. Con acceso a cuenta bancaria, pero con incidencias, desigualdades respecto al conjunto de ciudadanía. 	3
<ul style="list-style-type: none"> Documentación en regla. Autorización de residencia y trabajo temporal o larga duración. Estatuto de Refugiado o de Protección Subsidiaria Padrón en el domicilio de residencia. 	4	<ul style="list-style-type: none"> Con derecho reconocido Conciencia de ser sujeto de derechos Sin incidencias relevantes en el acceso y en su aplicación práctica. Con derecho y acceso a cuenta bancaria 	4
<ul style="list-style-type: none"> Nacionalidad. 	5	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento y acceso a derechos de carácter administrativo. Con derecho a cuenta bancaria Con capacidad de reclamación en caso de incidencias 	5





TABLA DE VALORACIÓN PARA LA DIMENSIÓN DE FORMACIÓN

INDICACIONES PARA LA VALORACIÓN

La Declaración Universal de derechos humanos en su artículo 26 reconoce el derecho a una educación y al libre desarrollo de la personalidad.

Son varias las normas jurídicas que amparan este derecho:

NORMATIVA ESTATAL

CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA el artículo 35 de la Constitución Española establece «el deber de trabajar y el derecho al trabajo, a la libre elección de profesión u oficio, a la promoción a través del trabajo y a una remuneración suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su familia (...)», y los artículos 40 y 41 obligan a los poderes públicos a realizar «una política orientada al pleno empleo» (artículo 40.1), a fomentar «una política que garantice la formación y readaptación profesionales» (artículo 40.2).

NORMATIVA CAV

Estatuto de Autonomía para el País Vasco (EAPV). El artículo 9 del obliga a los poderes públicos vascos, en el ámbito de su competencia, a impulsar una política tendente a la mejora de las condiciones de vida y del trabajo y a fomentar el incremento del empleo y la estabilidad económica.

La LEY 3/2011, de 13 de octubre, sobre Lanbide-Servicio Vasco de Empleo establece en el artículo 2 que Lanbide tiene como finalidad contribuir al pleno desarrollo del derecho al empleo, estable y de calidad.

La Ley 18/2008 que recoge acciones que permitan el desarrollo de las actitudes y de los hábitos necesarios para la adquisición de nuevos conocimientos educativos y formativos y actividades específicas de formación, reglada o no, que permitan adecuar el nivel de formación de partida o las competencias profesionales adquiridas a las necesidades del sistema productivo

Aunque cada vez la frontera entre educación y formación es menos clara, a través de la educación la persona adquiere básicamente la capacidad para razonar, para aprender y para juzgar desde un sistema de valores y a través de la formación se adquieren competencias o habilidades para desarrollar un trabajo determinado.

No todas las actividades (talleres, actividades grupales...) en las que se adquieren conocimientos o aprendizajes pueden calificarse como formación. Hablamos de formación cuando a través de un sistema de evaluación (no tiene por qué ser por escrito, puede basarse en la observación) se constatan unos mínimos de competencias/aprendizajes adquiridos establecidos en los objetivos de dicha formación. Además, la formación puede ser cualificante o no cualificante. Para ser cualificante debe haber un organismo oficial que acredita (por ejemplo, Servicio Vasco de Empleo Lanbide, o Gobierno Vasco – Educación).

A un mayor nivel educativo/formativo le corresponde una menor probabilidad de exclusión social y por tanto una permanencia más estable en el espacio social de la integración. Esto es así porque según una persona incrementa este nivel se observa un mayor y mejor acceso al empleo y una salida del desempleo, cuando éste se produce, en un periodo de tiempo más corto.

Pero valorar la situación de una persona en relación a esta dimensión supone no sólo recoger su nivel en función de una clasificación concreta sino también verificar su posibilidad de acceso al sistema educativo y/o de formación

SITUACIÓN		DERECHOS	
<ul style="list-style-type: none"> Analfabetismo absoluto o funcional. 	1	<ul style="list-style-type: none"> Sin cumplir requisitos que dan acceso al derecho. Sin conciencia de ser sujeto de derechos. No homologación de la formación. 	1
<ul style="list-style-type: none"> Estudios primarios no completados o similar. Entrenamiento prelaboral. 	2	<ul style="list-style-type: none"> Sin cumplir requisitos que dan acceso al derecho. Conciencia de ser sujeto de derechos. 	2
<ul style="list-style-type: none"> Titulación básica obligatoria (EGB, ESO). Formación elemental en país de origen homologada o no. Formación para el empleo con certificado nivel 1-2. 	3	<ul style="list-style-type: none"> Cumple requisitos que dan acceso al derecho. Derecho reconocido. En proceso para el acceso de derechos. En trámite. Con incidencias relevantes en el acceso en la práctica. Trámite de homologación. 	3
<ul style="list-style-type: none"> Bachillerato /FP 1. Ciclos formativos de grado medio. Formación equivalente en país de origen homologada o no. Formación para el empleo con certificado nivel 3. 	4	<ul style="list-style-type: none"> Con derecho reconocido. Conciencia de ser sujeto de derechos. Sin incidencias relevantes en el acceso y en su aplicación práctica. Homologación de la formación. 	4
<ul style="list-style-type: none"> Titulación universitaria. Ciclos formativos de grado superior (FP 2). Ciclos formativos de grado superior. Formación equivalente en país de origen homologada o no homologada. 	5	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento y acceso al derecho a la formación. Empoderamiento y capacidad de reclamación en caso necesario. Homologación de la formación. 	5

TABLA DE VALORACIÓN PARA LA DIMENSIÓN DE EMPLEO

INDICACIONES PARA LA VALORACIÓN

La Declaración Universal de derechos humanos en sus artículos 22 y 25 nos habla del derecho a vivir con bienestar sin problemas de alimento, vivienda, pobreza etc.

Son varias las normas jurídicas que amparan este derecho:

NORMATIVA ESTATAL

Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo. Se reconoce el derecho al apoyo activo para el empleo para las personas desempleadas y como una obligación para los servicios públicos de empleo, siendo la orientación y la formación dos de los ejes de las políticas de activación para el empleo.

NORMATIVA DE LA CAV

El Anteproyecto de Ley Vasca de Empleo de enero de 2022 reconoce en el artículo 8 el a) Derecho a una asistencia personalizada, continuada y adecuada b) Derecho al diagnóstico personal sobre la empleabilidad c) Derecho a la elaboración de un plan integrado y personalizado de empleo. d) Derecho a la formación en el trabajo.

Acceder a un empleo, aunque haya sido históricamente uno de los factores de inclusión de mayor potencia y estabilidad, actualmente no la garantiza, si bien suele ser el camino más directo para alejarse de situaciones de alto riesgo y vulnerabilidad. Debido a las actuales condiciones del mercado de trabajo gran parte de su capacidad inclusiva se ha perdido, pero sigue siendo un elemento central en la vida de las personas con múltiples conexiones directas con el resto de dimensiones, porque provee de recursos económicos, relaciones sociales y bienestar personal, facilita la adquisición de habilidades socio-personales, incrementa las posibilidades de ocio y de cuidado de la familia e incluso puede ser una vía de normalización administrativa. Pero esto dependerá de que el acceso al empleo se produzca en unas condiciones mínimas de lo que denominamos trabajo decente o trabajo digno.





Por ello para valorar la situación donde se encuentra la persona en relación al empleo tendremos en cuenta especialmente cuál está siendo su acceso al mismo y las condiciones en las que se ha producido.

SITUACIÓN		DERECHOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Paro de larga duración (> 2 años). • Actividad marginal. Actividades de carácter ilegal o alegal que suponen ingresos económicos pero que no se ubican en el mercado laboral. • Inactivo. 	1	<ul style="list-style-type: none"> • Sin cumplir requisitos que dan acceso al derecho. • Sin conciencia de ser sujeto de derechos Sin derechos reconocidos. • Sin acceso a derechos de empleo y derechos laborales. • No aplicación de condiciones laborales, convenio • Desconocimiento de condiciones laborales • Sin acceso a recursos de conciliación. Sin conciencia de conciliación como derecho. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Paro (< 2 años) • Economía informal. • Infraempleo . Trabajo sin contrato ni seguridad social, condiciones laborales impuestas a criterio de la persona empleadora salarios por debajo del salario mínimo 	2	<ul style="list-style-type: none"> • Sin cumplir requisitos que dan acceso al derecho • Conciencia de ser sujeto de derechos • Sin acceso a recursos de conciliación, pero con apoyos discontinuos de red familiar y/o social a la conciliación. 	2
<ul style="list-style-type: none"> • Precariedad laboral (menos de 1 mes, menos de 3h/día). • Inestabilidad en el empleo. 	3	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple requisitos que dan acceso al derecho. Derecho reconocido • En proceso para el acceso de derechos. En trámite • Con incidencias relevantes en el acceso en la práctica • Posibilidad de apoyo familiar y/o social estable para conciliar, acceso parcial a recursos públicos. Acceso muy parcial a derechos de conciliación laborales. 	3
<ul style="list-style-type: none"> • Empleo temporal digno y decente. 6 meses. 	4	<ul style="list-style-type: none"> • Con derechos laborales reconocido • Conciencia de ser sujeto de derechos • Sin incidencias relevantes en el acceso y en su aplicación práctica. • Acceso normalizado a recursos públicos y privados de conciliación y derechos de conciliación laborales. 	4
<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a empleo digno/decente. • Estabilidad en el empleo (digno y decente) 	5	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento y acceso al derecho al empleo digno y a derechos laborales. • Empoderamiento y capacidad de reclamación en caso necesario. • Acceso habitual a recursos públicos y privados de conciliación y derechos de conciliación laboral. Posibilidad de conciliar vida laboral y familiar también con vida personal y social. 	5

TABLA DE VALORACIÓN PARA LA DIMENSIÓN DE HABILIDADES SOCIO-PERSONALES

INDICACIONES PARA LA VALORACIÓN

La Declaración Universal de derechos humanos en su artículo 26 reconoce el derecho a una educación y al libre desarrollo de la personalidad.

La Ley 18/2008 para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social que recoge “Acciones encaminadas al desarrollo de las habilidades y capacidades necesarias para promover la estabilidad personal, el equilibrio en la convivencia y la inclusión y participación social, en especial en su entorno habitual de convivencia” La explicación de los aspectos que tienen que ver con las habilidades personales y sociales es extensa. Para poder tener una visión resumida y clarificada sobre a qué nos referimos podemos decir que hablamos de habilidades socio-

personales cuando valoramos el aprendizaje (expectativas, capacidades, limitaciones), las habilidades para la comunicación, las relaciones con otras personas y el autoconcepto.

Ofreciendo mayor detalle, diremos que son habilidades personales:

- El conocimiento de uno/ mismo/a. Autoconcepto: autoestima, cuidado propio, vivencia de afectos.
- La búsqueda de información de interés, su comprensión, y el análisis que realiza sobre ella.
- El desarrollo de la atención, comprensión, memoria, aprendizaje.
- El desarrollo de lectura y escritura.
- El conocimiento y manejo digital
- Motivación para cambiar.

Aprender a ser, a hacer, a conocer, a mejorar. Y más ligadas a las habilidades sociales:

- Su comunicación: conocimiento de idioma, saber escuchar, ponerse en lugar de otro/a, expresarse con seguridad y respeto.
- Desenvolverse en grupo. Normas, dinámicas, roles.
- Reacción ante dificultades y contratiempos. Cómo resuelve.
- Aprender a dialogar y llegar a acuerdos.

Estas últimas junto a la valoración de autonomía, responsabilidad y adaptación son importantes también a la hora de profundizar en cómo se desenvuelven las personas en un contexto laboral.

Algunos de los derechos vinculados a este ámbito de las habilidades sociopersonales serían el derecho a la educación de personas adultas, al aprendizaje de destrezas técnicas y digitales no regladas, al entrenamiento en habilidades, a la accesibilidad y mejora de procesos cognitivos.

SITUACIÓN		DERECHOS	
<ul style="list-style-type: none"> • No muestra habilidades sociales y personales. • Gran dificultad para comunicarse en lengua vehicular. Muy baja comprensión y expresión. • Reacciones agresivas, de inhibición o depresivas en la vida cotidiana. • No acepta ayuda ni acompañamiento. • Analfabetismo digital. 	1	<ul style="list-style-type: none"> • Sin cumplir requisitos que dan acceso al derecho. • Sin conciencia de ser sujeto de derechos. • Sin acceso nuevas tecnologías. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Escasas habilidades sociales y personales. • Dificultades para establecer vínculos y empatía. • Comprende lengua vehicular pero no sabe expresarse. • Reacciones de inhibición o depresivas ante situaciones complejas o estresantes. • Interés en manejo de nuevas tecnologías 	2	<ul style="list-style-type: none"> • Sin cumplir requisitos que dan acceso al derecho • Conciencia de ser sujeto de derechos • Dificultades de acceso a nuevas tecnologías 	2
<ul style="list-style-type: none"> • Aplica habilidades personales y sociales básicas en algunas áreas y en contextos normalizados. • Se comunica mínimamente en la lengua vehicular (expresión y comprensión oral). Interés en aprender idioma. • Acepta ayuda y acompañamiento. Baja resolución ante situaciones complejas o estresantes • Maneja mínimamente nuevas tecnologías. Interés en aprendizaje para mejorar 	3	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple requisitos que dan acceso al derecho. Derecho reconocido • En proceso para el acceso de derechos. En trámite • Con incidencias relevantes en el acceso en la práctica • Acceso intermitente a Nuevas tecnologías 	3
<ul style="list-style-type: none"> • Con acompañamiento va generalizando habilidades sociales y personales en distintos contextos. • Buen nivel de comunicación verbal en lengua vehicular. Nivel conversación, rellenado de impresos. Participa en procesos de aprendizaje de idioma. • Controla sus reacciones y alteraciones emocionales. Se propone objetivos de mejora. Participa en su proceso. • Manejo suficiente para la vida diaria de las nuevas tecnologías • Es capaz de aportar apoyo básico/ acompañamiento a otras personas. 	4	<ul style="list-style-type: none"> • Con derecho reconocido • Conciencia de ser sujeto de derechos • Sin incidencias relevantes en el acceso y en su aplicación práctica. • Acceso habitual a nuevas tecnologías 	4



<ul style="list-style-type: none"> • De manera autónoma: cuenta con un amplio repertorio de habilidades personales que utiliza habitualmente y en distintos contextos. • Se desenvuelve en comunicación oral y escrita en lengua vehicular. • Buen manejo de Nuevas tecnologías. • Con capacidad de ofrecer apoyo a otras personas (empatía, saber escuchar, acompañar...). • Reacciones socialmente aceptables ante los problemas cotidianos. 	5	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento y acceso al derecho a servicios de apoyo para el desarrollo de habilidades personales • Capacidad de reclamación en caso necesario • Acceso continuado a Nuevas tecnologías. 	5
---	---	---	---

TABLA DE VALORACIÓN PARA LA DIMENSIÓN DE OCIO

INDICACIONES PARA LA VALORACIÓN

La Declaración Universal de derechos humanos en su artículo 24 reconoce el derecho al descanso y al disfrute del tiempo libre.

Son varias las normas jurídicas que amparan este derecho, por ejemplo:

- Ley 10/2015, de 23 de diciembre, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas.
- LEY 8/2022, de 30 de junio, sobre acceso y ejercicio de profesiones de la actividad física y del deporte en la Comunidad Autónoma del País Vasco
- Decreto 170/1985, de 25 de junio (BOPV 29-06-85) por el que se regula el régimen de campamentos, colonias, colonias abiertas, campos de trabajo y marchas volantes infantiles y juveniles

El ocio es el tiempo plenamente utilizado en el entretenimiento y recreación, fuera de las obligaciones y ocupaciones habituales. En cambio, el tiempo libre se puede emplear en actividades que no generen placer. Por otra parte, el ocio no es un tiempo utilizado para la inactividad, sino que es eficientemente aprovechado.

SITUACIÓN		DERECHOS	
<ul style="list-style-type: none"> • No realiza actividad de ocio. • La mayoría de las actividades de ocio tienen consecuencias dañinas (personal y socialmente). 	1	<ul style="list-style-type: none"> • Sin cumplir requisitos que dan acceso al derecho. • Sin conciencia de ser sujeto de derechos. • Sin acceso a derechos en la dimensión del ocio (Interna). • Sin capacidad de elección para elegir su propio ocio. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • La mayor parte del tiempo libre lo dedica a actividades pasivas. • No encuentra satisfacción en las actividades de ocio que realiza (apatía). 	2	<ul style="list-style-type: none"> • Sin cumplir requisitos que dan acceso al derecho (situación irregular). • Conciencia de ser sujeto de derechos. 	2
<ul style="list-style-type: none"> • Disfruta de las actividades de ocio, pero carece de autonomía y/o libertad para realizarlas de manera autónoma. • Realiza actividades de ocio activo de forma puntual y de forma satisfactoria. 	3	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple requisitos que dan acceso al derecho. Derecho reconocido. • En proceso para el acceso de derechos. En trámite. • Con incidencias relevantes en el acceso en la práctica (falta de tiempo o recursos económicos). 	3
<ul style="list-style-type: none"> • Planifica, inicia y practica actividades de ocio activo según sus intereses a nivel individual y grupal (hobbies, aficiones...) de manera satisfactoria, esporádicamente. 	4	<ul style="list-style-type: none"> • Con derecho reconocido. • Conciencia de ser sujeto de derechos. • Sin incidencias relevantes en el acceso y en su aplicación práctica. 	4

<ul style="list-style-type: none"> • El ocio forma parte de sus hábitos diarios con total autonomía y libertad de acción. • Ocio asociado, promoción para otras personas. • Realiza acciones de voluntariado o participa en asociaciones de su entorno. 	5	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento y acceso al derecho al ocio. • Capacidad de reclamación en caso necesario. 	5
--	---	--	---

TABLA DE VALORACIÓN PARA LA DIMENSIÓN DE RELACIONES Y VÍNCULO COMUNITARIO

INDICACIONES PARA LA VALORACIÓN

La Declaración Universal de derechos humanos en su artículo 20 reconoce el derecho a la libertad de reunirnos con quien queramos.

Entre la legislación que regula aspectos relacionados con esta dimensión, encontramos las siguientes leyes:

- Ley 7/2007, de 22 de junio, de Asociaciones de Euskadi.
- Ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi.

Se entienden por relaciones y vínculos comunitarios todas aquellas relaciones y espacios de participación, formales e informales, por los que un barrio, entorno y/o comunidad se constituye como red y referencia positiva para las personas.

En este sentido se pueden valorar como referencias formales positivas todos aquellos agentes estables que acompañan y contribuyen en el bienestar de las personas: personal sanitario de atención primaria, servicios sociales, personal técnico de empleo, docentes, etc.

Por otra parte, las relaciones informales son todas aquellas relacionadas con la cotidianidad en la proximidad y que inciden directamente en la construcción del sentimiento de pertenencia como la participación en asociaciones, clubs deportivos y/o culturales, grupos religiosos y en definitiva hábitos consolidados en la vida de barrio: patios escolares, plaza, el comercio local, etc.

Además, son fundamentales todas aquellas relaciones de amistad que próximas o no, suponen para la persona una fuente de confianza, respeto y afecto.

SITUACIÓN		DERECHOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de redes sociales. / Aislamiento. • Relaciones conflictivas o dañinas. • Sufre rechazo social / acoso. 	1	<ul style="list-style-type: none"> • Sin cumplir requisitos que dan acceso al derecho. • Sin conciencia de ser sujeto de derechos. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Con vínculo institucional. • Relaciones sociales esporádicas, a iniciativa de otras personas. • En ocasiones sufre rechazo social / acoso. 	2	<ul style="list-style-type: none"> • Sin cumplir requisitos que dan acceso al derecho. • Conciencia de ser sujeto de derechos • No accede a espacios de participación por razones discriminatorias, desconocimiento. 	2
<ul style="list-style-type: none"> • Inicio/recuperación de relaciones sociales básicas y vínculos afectivos. • Relaciones habituales por iniciativa propia. • Participa puntualmente en actividades sociales que implican relación. • No hay rechazo social, pero con riesgo de estigmatización (influencia de prejuicios y estereotipos sociales). 	3	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple requisitos que dan acceso al derecho. Derecho reconocido. • En proceso para el acceso de derechos. En trámite. • Con incidencias relevantes en el acceso en la práctica • Accede a espacios de participación, pero con dificultades: No aceptada, no incluida en el grupo 	3
<ul style="list-style-type: none"> • Participa en actividades de grupo y con otras personas por iniciativa propia regularmente. • Tiene establecidos vínculos afectivos distintos a los de la familia. 	4	<ul style="list-style-type: none"> • Con derecho reconocido. • Conciencia de ser sujeto de derechos. • Sin incidencias relevantes en el acceso y en su aplicación práctica. 	4



<ul style="list-style-type: none"> • Dispone de un grupo de amistades en los que da y recibe apoyo mutuo. • Es autónoma/o en sus relaciones. • Participación activa y vínculo comunitario. 	5	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento y acceso al derecho. • Capacidad de reclamación en caso necesario. 	5
---	---	--	---

TABLA DE VALORACIÓN PARA LA DIMENSIÓN DE FAMILIA

INDICACIONES PARA LA VALORACIÓN

La Declaración Universal de derechos humanos reconoce el derecho a la intimidad familiar (artículos 12 y 16)

Algunas leyes que amparan derecho recogidos en esta dimensión serían:

- Ley 13/2008 de Apoyo a las Familias

Cuando hablamos de familia debemos partir siempre del consenso con la persona con la que estamos haciendo la intervención. Preguntarla directamente quién es/siente que es su familia y porqué. De esta manera, nos podremos dar cuenta que los factores de convivencia y/o consanguinidad no siempre definen quiénes son “nuestra familia”.

Se trata de una dimensión que, en el caso de menores de edad, es una parte imprescindible para entender a la persona en su integralidad pero que en el caso de algunas personas adultas puede que sea un cajón que no quieran abrir (temporal o definitivamente). Partir del respeto a la decisión de cada persona es imprescindible para poder plantear un plan de trabajo global. Para algunas personas puede ser un foco de dolor. Temporalizar las preguntas para ver cuáles pueden ser oportunas en cada momento en base al vínculo y la confianza creada previamente es importante.

SITUACIÓN		DERECHOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Sin contacto familiar (aquí ni en país de origen). Conflictos familiares graves. • Maltrato, orden de alejamiento, abandono. • Menores en situación de desprotección sin diagnosticar. • Sin habilidades para ejercer cuidado. • Sin autonomía para cuidarse. • Sin apoyos externos. 	1	<ul style="list-style-type: none"> • Sin cumplir requisitos que dan acceso al derecho. • Sin conciencia de ser sujeto de derechos. • Sin derecho reconocido a servicios de apoyo a la familia (Servicios Sociales, acompañamiento familiar, terapia familiar, guarderías, ...). 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Contactos familiares esporádicos (aquí y en país de origen). • Conflictos familiares recurrentes. • Menores en situación de riesgo de desprotección y/o desprotección diagnosticada. • Con habilidades limitadas para ejercer cuidado. • Con autonomía limitada para cuidarse. • Apoyos escasos, sin red estable. 	2	<ul style="list-style-type: none"> • Sin cumplir requisitos que dan acceso al derecho. • Conciencia de ser sujeto de derechos. 	2
<ul style="list-style-type: none"> • Contactos periódicos (aquí y en país de origen). Reinicio de relaciones afectivas. Implicación emocional. • Inicio de abordaje de resolución de conflictos. • Menores en situación de protección institucionalizada. • Con habilidades para ejercer cuidado. • Con autonomía para cuidarse, • con poca red de apoyo. 	3	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple requisitos que dan acceso al derecho. Derecho reconocido. • En proceso para el acceso a derechos. • Con incidencias relevantes en el acceso en la práctica. 	3

<ul style="list-style-type: none"> • Contactos familiares frecuentes (aquí y país de origen). • Asunción de derechos y deberes de forma progresiva. Resolución de conflictos. • Con habilidades personales para ejercer cuidado. • Con autonomía para cuidarse. • Red de apoyo estable. 	4	<ul style="list-style-type: none"> • Con derecho reconocido. • Conciencia de ser sujeto de derechos. • Sin incidencias relevantes en el acceso y en su aplicación práctica. 	4
<ul style="list-style-type: none"> • Integración plena en un grupo familiar. • Resolución adecuada de conflictos. Con habilidades personales para ejercer cuidado y con autonomía para cuidarse. • Relaciones de apoyo, cuidado y afectivas positivas. 	5	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento y acceso a derechos de apoyo a la familia. • Capacidad para su reclamación en caso necesario. 	5

TABLA DE VALORACIÓN PARA LA DIMENSIÓN DE SALUD

INDICACIONES PARA LA VALORACIÓN

La Declaración Universal de derechos humanos en sus artículos 25 reconoce el derecho al bienestar: alimentación, vivienda, asistencia médica, vestido y otros servicios sociales básicos pobreza etc.

Anivel de la CAV: Ley 8/1997, de 26 de junio, de Ordenación Sanitaria de Euskadi, un instrumento fundamental para articular el compromiso que adquieren los poderes públicos vascos con la ciudadanía respecto al desarrollo y aplicación de un derecho tan relevante como el relacionado con la protección y el cuidado de la salud.

La salud es definida por la Organización Mundial de la Salud como *“un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de enfermedad”*.

Por tanto, al valorar la salud se tendrán en cuenta diferentes cuestiones:

- **Clínica (física y mental):** diagnósticos médicos, discapacidades y dependencias reconocidas, tratamientos médicos-terapéuticos y el seguimiento por parte de la persona participante, etc.
- **Funcionalidad:** capacidad de llevar una vida autónoma e independiente. Capacidad de comprensión, abstracción, generalización (saber aplicar una pauta de manera general, y no sólo a la indicación dada de un momento concreto). Autogestión en la vida cotidiana... Por ejemplo, podemos encontrarnos con una persona sin diagnósticos, ni autopercepción de dificultad, que no comprende las indicaciones dadas, olvida o cambia fechas y horas de citas, interrumpe su proceso por falta de entendimiento, etc.
- **Autopercepción:** valoración del bienestar subjetivo, satisfacción en relación a su estado de vida y salud.

SITUACIÓN		DERECHOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Enfermedades graves sin diagnóstico ni control médico. • No utiliza los servicios de salud. • Carece de hábitos básicos de salud. • Sin conciencia de enfermedad, ni autocuidado. 	1	<ul style="list-style-type: none"> • Sin cumplir requisitos que dan acceso al derecho. • Sin conciencia de ser sujeto de derechos • Sin derecho reconocido a la atención sanitaria. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Enfermedades graves diagnosticadas, pero no sigue tratamiento. • Cuidado esporádico de la salud y la higiene. • Utilización esporádica de los servicios de salud. • Sin apenas conciencia de enfermedad, autocuidado precario. 	2	<ul style="list-style-type: none"> • Sin cumplir requisitos que dan acceso al derecho. • Conciencia de ser sujeto de derechos. 	2





<ul style="list-style-type: none"> • Enfermedades graves diagnosticadas, sigue tratamiento con apoyo/supervisado. • En proceso de adquisición de hábitos de salud e higiene. • Utiliza los servicios de salud cuando lo necesita. • Se cuida con seguimiento cercano 	3	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple requisitos que dan acceso al derecho. Derecho reconocido. • En proceso para el acceso de derechos. En trámite. • Con incidencias relevantes en el acceso en la práctica. 	3
<ul style="list-style-type: none"> • Enfermedades diagnosticadas y tratadas con autonomía. • Utiliza los servicios de salud de manera adecuada. • Tiene hábitos de salud e higiene. 	4	<ul style="list-style-type: none"> • Con derecho reconocido. • Conciencia de ser sujeto de derechos. • Sin incidencias relevantes en el acceso y en su aplicación práctica. 	4
<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de enfermedades reseñables. • Hábitos de salud e higiene totalmente establecidos. • Hábitos saludables. 	5	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento y acceso a derecho a la atención a la salud. • Capacidad para su reclamación en caso necesario. 	5

TABLA DE VALORACIÓN PARA LA DIMENSIÓN DE ESPERANZA

INDICACIONES PARA LA VALORACIÓN

La esperanza es un estado de ánimo optimista a través del cual se cree que aquello que uno desea o pretende es posible.

Al valorar la esperanza podemos tener en cuenta tres factores: los sentimientos que la persona presenta hacia sus expectativas (entusiasmo, confianza, felicidad... O, por el contrario, incertidumbre, desconfianza, miedo...). La motivación, como la capacidad de resistir y perseverar hasta lograr un objetivo o logro personal. Y los pensamientos hacia las expectativas futuras (imaginar el futuro, cómo lo veo...).

“Los DDHH se relacionan con las necesidades del ser humano, pero no se confunden con ellas. La parte de “humanos”, hace referencia al conjunto de necesidades (alimentación, agua, vivienda) y de capacidades humanas (elegir, expresarse, participar) que son comunes a todas las personas, con independencia de su lugar de origen o de sus diferencias culturales, y que están vinculadas a la dignidad de la persona. Cuando estas necesidades y/o capacidades se ven amenazadas, se establecen unos mecanismos para su protección y pasan a ser derechos, creándose normas jurídicas; estableciendo que el Estado es responsable de hacer cumplir esa norma; y creando unos mecanismos para poder exigir jurídicamente la vulneración de ese derecho y sancionar su incumplimiento.” (Paloma García Varela y Sonia Olea Ferreras “Documentación Social”

Si bien estas dimensiones no están vinculadas a un derecho concreto, se encuentra reguladas por derechos y libertades como el libre desarrollo de la personalidad, e inspiradas por principios y valores jurídicos.

SITUACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de expectativas de presente o de futuro. • Insatisfacción con situación vital. • Sin motivación para el cambio. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Pocas o bajas expectativas a corto plazo. • Insatisfacción con situación vital. • Dudas sobre el deseo de cambiar. 	2
<ul style="list-style-type: none"> • Algunas expectativas de futuro a medio plazo. • En proceso de mejora respecto a situación vital. • Con motivación para realizar cambios y mejorar su vida. 	3
<ul style="list-style-type: none"> • Expectativas a medio o largo plazo. • Moderada satisfacción con su situación vital. • Muestra alguna esperanza respecto a cuestiones de su entorno/sociales. • Inicia acciones de cambio y mejora. 	4

<ul style="list-style-type: none"> • Altas expectativas a largo plazo. • Satisfacción con su situación vital. • Muestra esperanza respecto a cuestiones de su entorno/sociales. • Acciones de cambio, mejoras vividas de manera activa motivada e ilusionada. 	5
---	---

TABLA DE VALORACIÓN PARA LA DIMENSIÓN DE LA ESPIRITUALIDAD/TRASCENDENCIA

INDICACIONES PARA LA VALORACIÓN

Partimos de la definición de Julio Gómez *“Espiritualidad es el aspecto intrínseco y dinámico de nuestra humanidad que nos mueve a las personas a la búsqueda del sentido último y de propósito, y de trascendencia y se experimenta a través de nuestra relación con nuestro ser, la familia, los otros, la comunidad, la sociedad, la naturaleza y lo significativo y sagrado. La espiritualidad se expresa a través de los valores, tradiciones y prácticas”*

La dimensión espiritual no siempre hace referencia a aspectos religiosos o una creencia confesional, sino que recoge también todo lo relacionado con sentimientos profundos y de significado de la vida, y tiene que ver con pensamientos intuitivos más que con pensamientos racionales.

Es una dimensión que únicamente se puede trabajar o explorar desde el vínculo creado, y plantea necesidad de apertura para descubrir en la otra persona la vivencia, a observar ese mundo interior y de significados que va más allá de lo que ven los ojos.

El acompañamiento de esta dimensión trabaja el crecimiento y la maduración de la persona, un proceso que posibilita el contacto con uno/a mismo/a, con las otras personas y con lo trascendente (naturaleza, meditación, etc)

Algunas consideraciones para abordar esta dimensión: No siempre es fácil realizar preguntas en torno a esta dimensión en una entrevista. Es necesario establecer un vínculo previo. Las personas con problemas de salud mental pueden tener una vivencia y expresión religiosa que no ayudan a su mejora, sino que la interfieren.

“Los DDHH se relacionan con las necesidades del ser humano, pero no se confunden con ellas. La parte de “humanos”, hace referencia al conjunto de necesidades (alimentación, agua, vivienda) y de capacidades humanas (elegir, expresarse, participar) que son comunes a todas las personas, con independencia de su lugar de origen o de sus diferencias culturales, y que están vinculadas a la dignidad de la persona. Cuando estas necesidades y/o capacidades se ven amenazadas, se establecen unos mecanismos para su protección y pasan a ser derechos, creándose normas jurídicas; estableciendo que el Estado es responsable de hacer cumplir esa norma; y creando unos mecanismos para poder exigir jurídicamente la vulneración de ese derecho y sancionar su incumplimiento.” (Paloma García Varela y Sonia Olea Ferreras “Documentación Social

Si bien estas dimensiones no están vinculadas a un derecho concreto, se encuentra reguladas por derechos y libertades como la libertad de culto, e inspiradas por principios y valores jurídicos.

SITUACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> • Sin creencias trascendentes • Creencias trascendentes generadoras de conflicto, o daño • Sin planteamiento de sentido vital 	1
<ul style="list-style-type: none"> • No tiene creencias trascendentes, pero las ha tenido en el pasado y puede reconciliarse con ellas. • Sin planteamiento de sentido vital trascendente por pérdida del mismo 	2
<ul style="list-style-type: none"> • Inquietud por creencias trascendentes o sentimiento espiritual • Percibe sentido de vida y expresa ante qué, cuándo, dónde 	3
<ul style="list-style-type: none"> • Tiene creencias trascendentes, pero éstas no inciden en pensamientos o modos de vida. • Reconoce sentido vital que la sostiene 	4
<ul style="list-style-type: none"> • Creencia trascendente fuerte que afecta e incide en pensamientos y modo de vida. • Espiritualidad como fuente importante de sentido. • Explícita fuente y guía de sentido vital 	5



¿Cómo realizar la valoración?

Como clave general es importante tener en cuenta la vivencia que cada persona tiene de cada dimensión, a quién considera su familia, qué considera ocio, ...

Se realizará por parte del **equipo que acompaña** (mesa de casos, equipo de acogida...) siguiendo el **Esquema y la guía de valoración** y utilizando la **Ficha de valoración MAI**.

En la práctica, lo aconsejable es realizar la valoración en equipo, siempre que sea posible, disponiendo de toda la información necesaria. Estará a mano la documentación escrita que tengamos disponible.

Si el trabajo se desarrolla en un equipo, quedarán establecidos al inicio los siguientes roles:

- Una persona para manejar la aplicación SICCE-MIS a la vez que se va revisando el caso. Esta persona estará encargada de revisar que toda la información que se comente esté correctamente registrada y de que la información nueva que se genere quede también recogida en el sistema.
- Una persona que presenta el caso al equipo: se ocupará de la presentación y de aportar la documentación necesaria.

En caso de no existir equipo de contraste, la persona que acompaña debería realizar el mismo proceso y, cuando sea posible, solicitar supervisión.

Gestión de datos para la valoración de la situación personal

Disponemos de SICCE-MIS como herramienta de referencia para el registro y seguimiento tanto de las valoraciones como de los planes de acompañamiento que de ellas se deriven.

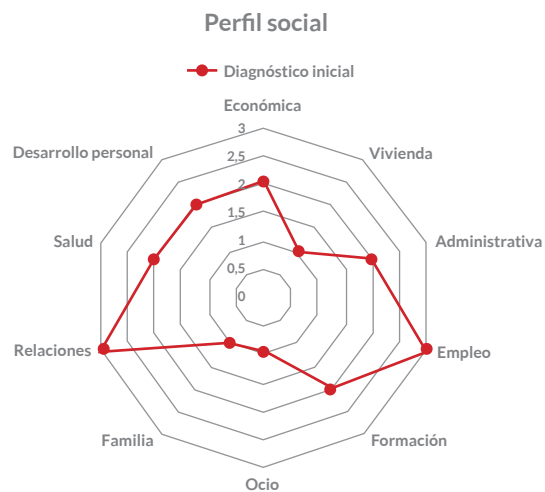
Desde el inicio de la presentación de caso en el equipo estará accesible la ficha de la persona en SICCE-MIS y quien maneja el sistema:

- Presentará la información relevante en cada momento.
- Identificará errores o huecos en los datos.
- Registrará nueva información que se aporte.

Las puntuaciones obtenidas en la valoración se dejarán grabadas en SICCE-MIS, en la pestaña Itinerarios, dentro del apartado de intervención. (Anexo sobre gestión de la información).

Registrando las puntuaciones de valoración en la herramienta de diagnósticos de SICCE/ MIS, obtendremos gráficos como el siguiente, que nos permiten, de un vistazo, tener una comprensión integral del momento de la persona. Según vayamos avanzando en el seguimiento del acompañamiento y repitiendo las valoraciones de situación, podremos ir viendo como la persona avanza en el proceso. El sistema de itinerarios en SICCE/MIS nos ofrecerá gráficos de evolución que nos ayudarán a ir actualizando el plan de trabajo con la persona.

Ejemplo de gráfico de primera valoración con perspectiva integral de la situación personal (SICCE/MIS)



Aviso importante: EL SENTIDO DE LA CUANTIFICACIÓN.

Cuando se cuantifica la situación de una persona aplicando un modelo como este, puede ocurrir que nos centremos tanto en obtener un resultado, un número, que este logro desplace el foco de lo principal que es **entender la situación de la persona y proponerle alternativas** para la mejora.

Las puntuaciones deben servirnos como referencia, pero no son la justificación principal del proceso, sino un apoyo para validar el resto de tareas que hagamos y para refrendar que los procesos puestos en marcha han tenido resultados tangibles.

Es un peligro latente conformarse con “*dar un número*” como final del proceso de valoración. El número solo es el reflejo de nuestra comprensión de la situación y solo es un apoyo que será útil para compendiar y dar valor al esfuerzo realizado, haciendo patentes los avances obtenidos en el proceso, pero, de ningún modo, debemos dejar que oculte el verdadero objetivo de la valoración.

5.2.2. PLAN PERSONAL**Propuesta de acuerdos y objetivos***Prioridades (5')*

Una vez realizada la valoración, se establecerán las prioridades de trabajo para el período correspondiente. Hay que tener en cuenta que se trata de establecer objetivos acordes con estas prioridades y que sean alcanzables en un periodo relativamente corto (máximo 6 meses).

El equipo en su conjunto identifica **QUÉ ÁMBITOS** están “**afectados**”, es decir, qué ámbitos nos parecen importantes en este momento del proceso y de cuáles tenemos información y de cuáles no (pero intuimos son fundamentales para entender la situación y para poder acompañar).

Criterios

Los criterios de priorización fundamentales serán los siguientes:

- La **opinión de la persona** y su actitud positiva frente a la tarea. En cualquier caso, los objetivos que finalmente se establezcan serán **SIEMPRE ACORDADOS** con la persona.
- Momento del ciclo vital (deseos, preferencias y capacidades),
- **Oportunidad** (temas llave que hay que resolver porque son clave para abrir otras opciones),
- **Potencial para la mejora** de la situación de las personas o
- **Probabilidad de éxito**, entre otros.

A lo largo del acompañamiento a la persona/familia (intervención) es muy probable que se contemplen e incorporen otros ámbitos además de los iniciales. Esto es debido a que tendremos mayor información de la persona/familia, de la situación, de su manera de proceder, su funcionamiento, estrategias que han podido utilizar en otros momentos u otras situaciones similares, es decir, qué habilidades y recursos la familia ha ido “poniendo en juego”, otras necesidades que vayamos detectando y que hagan referencia a ámbitos todavía no explorados, nuevas demandas o apoyos que solicite la persona acompañada, etc.

El contenido fundamental del plan individual quedará elaborado como **PROPUESTA** al término de la sesión de equipo. Las prioridades quedarán definidas y se registrarán los **OBJETIVOS PROPUESTOS** y también las tareas que correspondan al equipo o personas que acompañan en la sección de objetivos del agente (véase anexo de gestión de la información).

Sin embargo, el paso de esta **PROPUESTA** de plan de trabajo al **PLAN INDIVIDUAL** final, pasa por incluir las aportaciones de la persona, la **aceptación** de la persona acompañada y su **acuerdo** con la propuesta.

Por lo tanto, en el siguiente encuentro con la persona acompañada presentaremos la propuesta de plan y procedemos a la **elaboración de un plan individual** que recoja los objetivos trabajados y acordados con la persona dentro del servicio, las actividades a desarrollar, los recursos que se





ponen a su disposición para avanzar hacia dichos objetivos, y los plazos en los que se valorará su cumplimiento.

El plan personal se basa en las prioridades acordadas y en los criterios previamente nombrados para establecer objetivos tanto para la persona acompañada como para el agente que acompaña el proceso: ambas tendrán registro y seguimiento de los compromisos que vayan adquiriendo en cada paso.

Se establecerán objetivos concretos y realizables a corto plazo, que garanticen la comprensión, el compromiso y a ser posible, aseguren en la mayor medida posible el éxito de cada paso del proceso.

En caso necesario, se elaborará un documento sencillo que recoja los acuerdos y se procederá a la firma del mismo.

Las grandes líneas a medio plazo se corresponden con la mejora en los ámbitos que se contemplan en el esquema de diagnóstico y su evaluación y seguimiento se realizarán periódicamente para tener una visión más general de los avances del proceso.

5.2.3. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

La Metodología de Acompañamiento Integral (MAI) nos ayuda a mirar de manera integral a la persona, teniendo en cuenta todas las dimensiones personales; no sólo desde lo individual sino elevando la mirada hacia lo comunitario y lo estructural. Abordando la situación de la persona no como suma de necesidades sino como vulneraciones de derechos, estamos “obligadas” a ampliar el enfoque más allá de la persona que acompañamos.

Este nuevo enfoque sitúa que lo importante pasa a ser el proceso de la persona, el objetivo al que pretende dar respuesta la actividad y no la actividad en sí misma.

Partimos de un diagnóstico de la situación y planteamos un plan de trabajo que diseñamos con la persona. Para llevar a cabo este plan, perseguimos lograr unos objetivos por medio de cada una de las respuestas que ofrecemos, habiendo identificado a qué dimensiones de la persona queremos dirigirnos en cada caso. De esta manera ajustamos nuestras respuestas de la siguiente manera, por ejemplo:

- **Respuestas que están orientadas a la dimensión de la protección:**
 - Informar sobre sus derechos y dónde reclamarlos (Sistema público de Servicios Sociales, Vivienda, Justicia...),
 - Respuestas subsidiarias propias: ayudas económicas, vales de Kooperera, vivienda servicio jurídico...
 - Respuestas orientadas al ámbito comunitario y estructural: Campañas, movilizaciones, procesos de incidencia política, trabajo en red.
- **Respuestas orientadas a la dimensión relacional,**
 - Aquellas en las que el objetivo de la actividad es generar vínculos, generar redes informales de apoyo: Talleres relacionales de PSP, actividades comunes de los centros comunitarios, acompañamiento en domicilio, residencia, ...
 - Aquellas orientadas a la mejora de habilidades parentales: Escuelas del padres y madres...
 - Informar sobre otros recursos de la zona que den respuestas orientadas a esta dimensión.
- **Respuestas orientadas a la dimensión promocional**
 - Aquellas cuyo objetivo es la capacitación de la persona en distintos niveles de mayor o menor intensidad: talleres para mejora de habilidades personales (cocina, costura...) talleres socio-laborales, talleres prelaborales, formación para el empleo, apoyo socio-escolar...
 - Respuestas orientadas al ámbito comunitario y estructural: Campañas, movilizaciones, procesos de incidencia política.
 - Aquellas vinculadas al ocio: Información sobre sus derechos laborales (descanso), información sobre actividades y asociaciones de su barrio/pueblo, salidas, fiestas...
 - Informar sobre otros recursos de la zona que den respuesta a esta dimensión.

- **Respuestas orientadas a la dimensión de la salud:**
 - Informar sobre sus derechos y dónde reclamarlos (sistema de salud público).
 - Servicio psicológico.
 - Ayudas subsidiarias propias: ayudas económicas para medicación.
 - Apoyo a personas cuidadoras: Esku onetan.
 - Respuestas orientadas al ámbito comunitario y estructural: Campañas, movilizaciones, procesos de incidencia política.
- **Respuestas orientadas a la dimensión del sentido vital:**
 - Espacios de escucha.
 - Retiros.
 - Información sobre espacios de culto.

Es importante que tengamos claro sobre qué dimensiones personales y sobre qué factores sociales de la exclusión queremos incidir con nuestra actividad, y en qué medida estamos orientando acertadamente nuestra actividad a los objetivos, estableciendo los cambios que sean necesarios. Asimismo, es importante revisar si hay dimensiones o factores de la exclusión social sobre las que creamos que debemos responder y no tenemos articulada ningún tipo de respuesta o actividad. En ese caso debemos ver cómo ponerla en marcha, decidiendo si será una línea de acción en el nivel del acompañamiento a las personas, en el nivel de la sensibilización y la acción comunitaria o en el nivel de la incidencia política (o en varios niveles a la vez).

La Metodología de Acompañamiento Integral (MAI) nos lleva a tener conocimiento y generar alianzas con los recursos que estén trabajando en nuestro barrio, en nuestro pueblo. Una acción interesante es hacer una guía con los recursos de nuestro entorno, poder acercarnos a ellos, conocerlos y que nos conozcan. Esto nos permitirá poder derivar a las personas de manera adecuada y ajustada a sus necesidades, poder generar acompañamientos coordinados o compartidos, generar estrategias de análisis de la realidad conjuntos y hacer propuestas conjuntas si fuera necesario para dar respuestas a las necesidades de nuestra zona.

5.2.4. ACOMPAÑAMIENTO DEL PROCESO

Una vez establecido el plan individual, se realizan entrevistas periódicas en las que se apoya y refuerza el despliegue de las acciones acordadas. Asimismo, se apoya el proceso personal a través de la escucha activa, la contención, el apoyo emocional, el contraste, el acompañamiento en la toma de decisiones...

En esta fase se valora junto con la persona la consecución o no de los objetivos y compromisos adquiridos y se van acordando ajustes al plan y nuevos pasos para mantener la dinámica de mejora y activación.

El acompañamiento del proceso no conlleva nuevas valoraciones hasta que se considere así por parte del equipo de trabajo o, en todo caso, cuando se alcance la duración máxima del período establecido (6 meses como mucho).

Cuando se alcance este punto del proceso se procederá a realizar una Valoración de seguimiento y se actualizará el Plan Individual, procediéndose al **CIERRE** de la valoración y plan previos.

Un acompañamiento que se hace en equipo

La Metodología de Acompañamiento Integral nos habla de un acompañamiento que se hace en equipo. Las personas que acompañamos en procesos lo hacemos en el marco de un proyecto, en un equipo de trabajo con el que contrastamos y nos formamos.

Es muy probable que en la medida que incorporamos la mirada integral en nuestro acompañamiento, las personas participen en más de un proyecto (bien sea de Cáritas o de otra entidad) y por lo tanto es necesario que la valoración y la propuesta de plan de trabajo sea contrastada y construida en equipo con todos aquellos agentes que participen en el acompañamiento. Los equipos cuando sean de voluntariado, estarán acompañados a su vez por profesionales que apoyarán y orientarán todo el proceso.



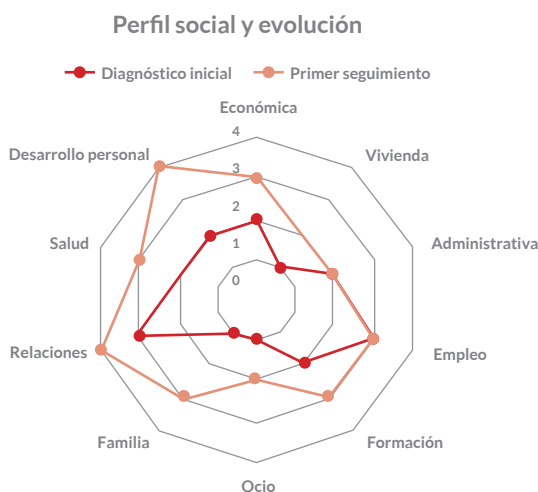


Las opciones de trabajo deberán adaptarse a la organización de cada entidad, asegurando el adecuado ajuste con el resto de espacios de trabajo de la misma. En nuestra Cáritas, se han definido los espacios denominados “Mesas de Intervención” (Anexo).

Valoración de seguimiento

Cada cierto tiempo, difícil de estimar debido a que dependerá de los ritmos y del ciclo vital de la persona acompañada, se realizará una nueva valoración de su situación. Más allá del acompañamiento del proceso, de los objetivos a corto plazo y del día a día, tratamos de mantener una visión a medio plazo centrada en las mejoras que se persiguen como objetivos del servicio. Evaluando periódicamente identificaremos los logros a través de la comparación de la situación actual con las precedentes (véase gráfico).

Ejemplo de gráfico de valoraciones de seguimiento con perspectiva integral de la situación personal (SICCE/MIS)



Habrás aspectos en los que se hayan producido avances y en otros estancamientos o recaídas. Todo ello nos llevará a replantear nuevas prioridades, ajustadas al momento concreto del proceso personal, y nuevos objetivos.

En la práctica, esta valoración de seguimiento sigue los mismos criterios que la valoración inicial y comienza un nuevo ciclo del proceso de acompañamiento.

5.2.5. CIERRE DEL PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO

El proceso de cada persona tendrá una duración en función de la situación de partida evaluada, los objetivos del proceso y las circunstancias vitales de la persona, por lo que resulta poco significativa cualquier previsión de duración del proceso que pudiéramos estimar.

En cualquier caso, el cierre del mismo podrá deberse a diversas circunstancias:

1. **Salida por alta:** Hablamos de alta educativa cuando la persona ha llegado al final de su proceso de manera satisfactoria y sale del recurso hacia otro recurso o la vida autónoma.
2. **Salida voluntaria:** Hablamos de salida voluntaria cuando la persona acompañada, de forma libre, decide abandonar el recurso sin que el equipo profesional estime concluido su proceso.
3. **Salida por incumplimiento de los criterios de permanencia:**
 - El incumplimiento de alguno de los criterios de acceso al servicio de forma temporal supondrá la suspensión del mismo. El incumplimiento de alguno de los criterios de acceso al servicio de forma permanente supondrá la extinción del mismo.
 - Incumplir de forma reiterada las normas de convivencia del centro supondrá la expulsión definitiva del mismo.

Al cierre del proceso se dejará constancia de la situación con un informe de cierre y un registro de la situación final en la herramienta de valoración, de manera que quede constancia del estado de cumplimiento de los objetivos en cada dimensión y del grado de desarrollo de las acciones de la programación individual que estuvieran en curso.





Bibliografía

CARITAS BIZKAIA

- (2009) "Plan contra los efectos de la Crisis".
- (2009) "Modelo de Acción Social" "Gizarte Ekintzarako Eredua"
- (2010) "Informe Trienal. Hirurteko Txostena".
- (2012) "Análisis de situación enfocada en las áreas de intervención. Conclusiones". Documento interno de trabajo.
- (2015) "Plan Estratégico 2018-2021".
- (2015) Observatorio-Behatokia "La espiral de la incertidumbre y la precariedad. Condiciones de vida de las familias en vulnerabilidad social crónica".
- (2016) "Síntesis del Documento Marco de DDHH de Cáritas Confederal". Documento de trabajo.
- (2018) "Modelo de acompañamiento al Voluntariado."

CÁRITAS CONFEDERAL ESPAÑOLA

- (2009) "Marco de Intervención con personas en grave situación de exclusión social". Colección Reflexiones y Marcos de Acción nº 2. Madrid.
- (2016) "La persona como centro y Enfoque estructural del sinhogarismo". Estrategia confederal personas sin hogar. Mirada de derechos (grupo de trabajo).
- (2019) «Los Derechos Humanos en nuestra comunidad». Material pedagógico de derechos humanos. Nivel Técnico Mixto de Derechos Humanos.
- (2022) PALOMA GARCÍA VARELA Y SONIA OLEA FERRERAS Documentación Social "Enfoque de Derechos Humanos en la intervención social" (Parte I) <https://documentacionsocial.es/contenidos/a-fondo/enfoque-de-derechos-humanos-en-la-intervencion-social-parte-i/>

FUNDACIÓN FOESSA

- (2007) LAPARRA, M., PÉREZ, B. (coord.): "Procesos de exclusión e itinerarios de inserción. La acción de Cáritas en el espacio de la exclusión, nuevos retos para la intervención social", Madrid.
- (2008) RENES, V. (Coord.) VI Informe sobre exclusión y desarrollo social en España. Capítulo 3.3: "Un sistema de indicadores que permita identificar a las personas excluidas y cuantificar las dimensiones de los procesos de exclusión" (págs. 207-209), Madrid.
- (2011) RENES, V., LORENZO, F.: "La acción frente a la pobreza infantil. Informe final", Madrid.
- (2014) LORENZO, F. (Coord.) VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España. (Resultados de la EINS para el País Vasco), Madrid.
- (2016) FLORES MARTOS, R. (coord.) "La transmisión intergeneracional de la pobreza: factores, procesos y propuestas para la intervención", Madrid.

OTRAS REFERENCIAS

- (1997) CASTEL, R. : "La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado". Paidós, Buenos Aires.
- (2001) ZOHAR, D. y MARSHALL, I. "Inteligencia Espiritual". Plaza y Janés. Barcelona.
- (2003) MUÑOZ, M. VÁZQUEZ, C. Y VÁZQUEZ, J.J. "Los límites de la exclusión". Caja Madrid, Madrid.
- (2006) GARCÍA ROCA, J. "Relatos, metáforas y dilemas para transformar las exclusiones" en VIDAL FERNÁNDEZ, F. (dir.), V Informe FUHEM de políticas sociales: La exclusión social y el estado del bienestar en España; FUHEM, Madrid.
- (2007) LAPARRA, M., PÉREZ, B. (coord.), (2007): "Procesos de exclusión e itinerarios de inserción. La acción de Cáritas en el espacio de la exclusión, nuevos retos para la intervención social". FOESSA. Madrid.
- (2007) PAUGAM, S. "Las formas elementales de la pobreza". Alianza Editorial, Madrid.
- (2010) EAPN "Guía metodológica de la participación social de las personas en situación de pobreza y exclusión social". EAPN España, Madrid.
- (2013) DAVIA, M.A, LEGAZPE, N. "Transmisión intergeneracional de la pobreza en España: una primera aproximación con la Encuesta de Condiciones de Vida." Santander, XXII Encuentro de Economía Pública. Ciudad Real, Universidad de Castilla – La Mancha.
- (2017) GOMEZ, J. "Sobre la espiritualidad y el sufrimiento" (pdf) en www.edad-vida.org







Caritas
Bizkaia

www.caritasbi.org

