



ÍTULO



**PLAN DE CREACIÓN
DEL CENTRO DE ACOGIDA MUNICIPAL
PARA INMIGRANTES
EN LA CIUDAD DE VALENCIA**

DIPLOMATURA DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ALUMNA: ISABEL AGUSTÍ MARTÍNEZ

TUTORA: AMPARO BAVIERA

AÑO: 2012



INDICE DE CONTENIDOS



INDICE DE TABLAS	7
INDICE DE IMÁGENES	9
[I] INTRODUCCIÓN	11
1.1 OBJETO DEL TRABAJO FIN DE CARRERA	12
1.2 OBJETIVO DEL TRABAJO FIN DE CARRERA	13
1.3 ESTRUCTURA DEL TRABAJO FIN DE CARRERA	15
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS DE GAP EN LAS QUE SE APOYA EL TFC	18
[II] ANTECEDENTES	25
2.1 SITUACIÓN INICIAL PLAN NORTE-SUR, DENTRO DEL PROGRAMA DE INMIGRACIÓN	26
2.1.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL PLAN NORTE-SUR	30
2.1.2 OBJETIVOS DEL PLAN NORTE-SUR	32
2.1.3 PRINCIPIOS DEL PLAN NORTE-SUR	33
2.2 SITUACIÓN ACTUAL DEL CENTRO DE APOYO A LA INMIGRACIÓN	35
2.2.1 OBJETIVOS GENERALES DEL CAI	37
2.2.2 FUNCIONES PRINCIPALES DEL CAI	38
2.2.3 DATOS ESTADÍSTICOS DEL CAI	44
2.3 OTRAS INICIATIVAS SIMILARES AL PLAN PROPUESTO, QUE EXISTEN EN VALENCIA.	56
2.3.1 INICIATIVAS GESTIONADAS POR ONG 'S u OTRAS ENTIDADES SOCIALES	57
2.3.2 INICIATIVAS GESTIONADAS POR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	67
2.3.3 UBICACIÓN DE LOS RECURSOS EXISTENTES EN VALENCIA	70
[III] METODOLOGÍA Y PLANIFICACIÓN	73
3.1 METODOLOGÍA UTILIZADA	74
3.2 PLANIFICACIÓN EN EL SECTOR PÚBLICO	77
3.2.1 FASES DEL PLAN DE ACTUACIÓN PÚBLICA	78
3.2.1.1 FASE I "ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN INICIAL"	78
3.2.1.2 FASE II "FIJACIÓN DE LOS OBJETIVOS"	79
3.2.1.3 FASE III "DETERMINACIÓN DE ESTRATEGIAS"	84
3.2.1.4 FASE IV "SISTEMA DE CONTROL"	87
[IV] DESARROLLO DEL PLAN DE ACTUACIÓN PÚBLICA	89
4.1 CENTRO DE ACOGIDA MUNICIPAL PARA INMIGRANTES	90
4.1.1 ÁMBITO TERRITORIAL	93
4.1.1.1 ESPACIO FÍSICO	94
4.1.1.2 TRANSPORTES Y COMUNICACIONES	98
4.1.2 ÁMBITO POBLACIONAL	100
4.1.3 ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO	104
4.1.3.1 ÁREA DE PRIMERA ACOGIDA	106
Servicio de Atención e Información General	106
Servicio de Intervención Social	107
Servicio de Traducción e Interpretación	113
4.1.3.2 ÁREA DE ACOGIDA SECTORIAL	114
Servicio de Recepción y Custodia	114
Servicio de Vigilancia y Seguridad	115
Servicio de Alojamiento y Manutención	116
Servicio de Atención Sanitaria y Prevención de la Salud	117
Servicio de Formación Básica	121
Servicios Comunes	123
Servicio de Formación y Acceso a Internet	124
4.1.4 PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y SISTEMAS DE COORDINACIÓN	125
4.1.5 HORARIOS	134

4.2 RECURSOS TÉCNICOS NECESARIOS	136
4.2.1 DISTRIBUCIÓN DE LAS INSTALACIONES Y ACONDICIONAMIENTO DEL CENTRO	137
4.2.2 EQUIPAMIENTO MOBILIARIO DE OFICINA Y SUMINISTROS	142
4.2.3 EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y DE TELECOMUNICACIONES	144
4.2.4 LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD	147
4.3 RECURSOS HUMANOS NECESARIOS	147
4.3.1 ELECCIÓN Y PROVISIÓN DEL PERSONAL	148
4.3.2 PREPARACIÓN DEL PERSONAL	150
4.3.3 EQUIPO DE PERSONAL NECESARIO	151
4.4 PRESUPUESTO	155
4.4.1 EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ACTUACIÓN	161
[V] JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA DE ACTUACIÓN	163
5.1 JUSTIFICACIÓN NORMATIVA	164
5.2 JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA	169
5.3 JUSTIFICACIÓN SOCIAL	172
[VI] CONCLUSIONES	175
6.1 CONCLUSIONES	176
[BIBLIOGRAFÍA]	181
[SIGLAS Y ACRÓNIMOS]	189
[ANEXOS]	193
ANEXO 1. MODELO SOLICITUD DEL INFORME DE INSERCIÓN SOCIAL	195
ANEXO 2. DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA INFORME DE INSERCIÓN	201
ANEXO 3. FICHA DE TRÁMITE DEL RETORNO VOLUNTARIO DE INMIGRANTES	203
ANEXO 4. DIRECTORIO TRAMITES DE EXTRANJERÍA	206
ANEXO 5. LISTADO DE ENTIDADES QUE REALIZAN PROGRAMAS DE LUCHA CONTRA LA POBREZA Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL EN LA CIUDAD DE VALENCIA	208
ANEXO 6. CATÁLOGO DEL MOBILIARIO, SUMINISTROS, EQUIPOS INFORMÁTICOS Y OTROS PARA EL CENTRO DE ACOGIDA	209
ANEXO 7. MODELO SOLICITUD DE AYUDA A LAS ENTIDADES LOCALES PARA LA REGULARIZACIÓN DE LAS PERSONAS INMIGRANTES	213
ANEXO 8. DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA A LA SOLICITUD DE AYUDA A ENTIDADES LOCALES PARA LA REGULARIZACIÓN DE LAS PERSONAS INMIGRANTES	214



INDICE DE TABLAS



Tabla 1. Población Extranjera en el municipio de Valencia. _____	28
Tabla 2. Evaluación comparativa de las atenciones de Información Presencial por edad en el CAI, entre el año 2006 y 2011. _____	44
Tabla 3. Evaluación comparativa de las atenciones de Información Presencial por sexo en el CAI, entre el año 2006 y 2011. _____	45
Tabla 4. Evaluación comparativa de atenciones de Información y Orientación Telefónica según la procedencia en el CAI, entre el año 2006 y 2011. _____	47
Tabla 5. Evaluación global de las atenciones de Asesoramiento Jurídico según la edad y el sexo en el CAI, en el período 2006 - 2011. _____	49
Tabla 6. Evaluación comparativa de la realización de los Informes de Arraigo social según la nacionalidad en el CAI, entre el año 2005 y 2011. _____	51
Tabla 7. Evaluación comparativa de la realización de los Informes de Arraigo social según el sexo en el CAI, entre el año 2005 y 2011. _____	51
Tabla 8. Evaluación de las actividades realizadas en el CAI, durante el período 2005 - 2011. _____	53
Tabla 9. Evaluación global de las atenciones de Primera Acogida según la edad y el sexo en el CAI, en el período 2006 - 2011. _____	54
Tabla 10. Evaluación de las atenciones totales en todas las áreas del CAI, durante todo el período 2005 - 2011. _____	55
Tabla 11. Matriz DAFO. _____	80
Tabla 12. Matriz CAME. _____	84
Tabla 13. Personal necesario para el Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes. _____	151
Tabla 14. Tabla del Personal a contratar por las entidades y subcontratas. _____	156
Tabla 15. Tabla de Grupos / Subgrupos profesionales. _____	157
Tabla 16. Tabla de Retribuciones Básicas y Complementarias según el Grupo / Subgrupo profesional en cómputo anual. _____	158
Tabla 17. Tabla de Trienios de cómputo anual. _____	158
Tabla 18. Personal a contratar por el Centro de Acogida Municipal. _____	159
Tabla 19. Mobiliario y enseres necesarios para el Centro de Acogida Municipal. _____	160
Tabla 20. Equipos para procesos de la información para el Centro de Acogida Municipal. _____	161



INDICE DE IMÁGENES



Ilustración 1. Gráfico de Evaluación comparativa entre la población extranjera y la población total del municipio de Valencia. _____	29
Ilustración 2. Organigrama de la concejalía de Bienestar Social e Integración del Ayuntamiento de Valencia. ____	36
Ilustración 3. Guía Municipal de Información para las personas inmigrantes. _____	39
Ilustración 4. Algunas de las actividades realizadas desde el Centro de Apoyo a la Inmigración. _____	41
Ilustración 5. Gráfico de Evaluación comparativa de las atenciones de Información Presencial por edad en el CAI, en el año 2006 y 2011. _____	45
Ilustración 6. Gráfico de Evaluación comparativa de las atenciones de Información Presencial por sexo en el CAI, en el año 2006 y 2011. _____	46
Ilustración 7. Gráfico de las atenciones de Información y Orientación Telefónica según la procedencia en el CAI, en el año 2006. _____	47
Ilustración 8. Gráfico de las atenciones de Información y Orientación Telefónica según la procedencia en el CAI, en el año 2011. _____	48
Ilustración 9. Gráfico de la Evaluación global de las atenciones de Asesoramiento Jurídico según la edad en el CAI, en el periodo 2006 - 2011. _____	49
Ilustración 10. Gráfico de la Evaluación global de las atenciones de Asesoramiento Jurídico según el sexo en el CAI, en el periodo 2006 - 2011. _____	50
Ilustración 11. Gráfico de Evaluación comparativa de la elaboración de Informes de Arraigo social según la nacionalidad en el CAI, entre el año 2005 y 2011. _____	52
Ilustración 12. Gráfico de Evaluación comparativa de la elaboración de Informes de Arraigo social según el sexo en el CAI, entre el año 2005 y 2011. _____	52
Ilustración 13. Gráfico de la Evaluación global de las atenciones de Primera Acogida según la edad en el CAI, en el periodo 2006 - 2011. _____	54
Ilustración 14. Gráfico de la Evaluación global de las atenciones de Primera Acogida según el sexo en el CAI, en el periodo 2006 - 2011. _____	55
Ilustración 15. Plano Municipal del Distrito 3. Extramurs de Valencia. _____	58
Ilustración 16. Plano Municipal del Distrito 6. Pla del Real de Valencia. _____	60
Ilustración 17. Plano Municipal del Distrito 5. La Saldia de Valencia. _____	62
Ilustración 18. Plano Municipal del Distrito 1. Ciutat Vella de Valencia. _____	64
Ilustración 19. Mapa de ubicación de Aldaia - Valencia. _____	66
Ilustración 20. Mapa de ubicación de Puzol - Valencia. _____	68
Ilustración 21. Mapa de los Distritos Municipales de Valencia, donde están ubicados los distintos Alojamiento... _____	71
Ilustración 22. Diagrama de las Fases del Plan de Actuación Pública. _____	88
Ilustración 23. Plano de posible ubicación del Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes. _____	97
Ilustración 24. Fotos del Solar propuesto para ubicar el Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes. _____	97
Ilustración 25. Gráfico de los Recursos Técnicos y Materiales. _____	136

[I] INTRODUCCIÓN





1.1 OBJETO DEL TRABAJO FIN DE CARRERA

El presente Trabajo Fin de Carrera (en adelante, TFC), tiene por *objeto* de estudio, el servicio de primera acogida que se ofrece desde el Centro de Apoyo a la Inmigración (CAI). Este servicio constituye una de las principales áreas del CAI, centro de ámbito municipal que forma parte a su vez, de la red de Servicios Sociales generales del Ayuntamiento de Valencia. Está dirigido a la población inmigrante indomiciliada que reside en la ciudad de Valencia, y que precise ser atendida a través de los recursos básicos de primera acogida, determinándose como una actividad esencial para dicho colectivo.

Tiene la finalidad primordial de atender sus necesidades básicas, facilitándoles recursos de primer nivel (albergues), o de segundo nivel (viviendas tuteladas o semituteladas), así como el acceso a los sistemas normalizados de protección social. Todo ello, como respuesta a la detección de las principales carencias que sufre dicho colectivo en los diferentes ámbitos: educativo, cultural, jurídico-administrativo, socio-laboral, de alojamiento y convivencia.

1.2 OBJETIVO DEL TRABAJO FIN DE CARRERA

Paralelamente el **objetivo** que se persigue con este TFC, es plantear la posibilidad de mejorar el servicio de primera acogida para inmigrantes que se ofrece actualmente en el CAI, mediante la creación de un Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes en la ciudad de Valencia, con la voluntad de que sea un recurso complementario a todo el trabajo de intervención social que desempeña la extensa red de centros y equipos municipales dependientes de la Concejalía de Bienestar social e Integración del Ayuntamiento de Valencia, como todas las entidades públicas y privadas u organizaciones sin ánimo de lucro que forman parte de la iniciativa social, a través de los oportunos convenios de colaboración entre éstas y el Ayuntamiento de Valencia, y que desarrollan actuaciones encaminadas para atender las necesidades básicas que plantea dicho colectivo.

Para alcanzar dicho objetivo, se ve imprescindible que el CAI siga existiendo como centro que cumple con unas funciones específicas, llevadas a cabo a través de las áreas de información, orientación y asesoramiento jurídico y del área de mediación intercultural, dirigidas a los/as inmigrantes en vías de regularización o con permiso de residencia y trabajo residentes en la ciudad de Valencia, pero con la particularidad de que el área del SPAI pasaría a formar parte del centro de acogida propuesto para atender a la población inmigrante indomiciliada, además de contar en el mismo, con las áreas y servicios necesarios para responder a las demandas planteadas por este colectivo, característica fundamental para atender un perfil de usuario/a que requiere de una intervención más específica.

Con la intención de defender un modelo de integración social, que de una manera positiva de respuesta a dichas necesidades como a las nuevas demandas planteadas por la población inmigrante, y con la posibilidad de establecer un marco general para coordinar todas las actuaciones llevadas a cabo mediante toda la red de recursos sociales tanto pública como privada, de manera que se pueda conseguir una atención integral y más adecuada a su situación.

Por último, señalar que ante el momento de crisis actual en nuestro país y la perspectiva futura “de recortes” que se pretenden llevar a cabo, tanto en el plano laboral como en el económico, y que afectan de una manera general a toda la población española, como a todas las administraciones públicas, me veo en la necesidad de hacer hincapié en que el trabajo propuesto atenderá tanto al compromiso de llevar a cabo las políticas necesarias en materia de inmigración, como el de ser austeros a la hora de crear el nuevo centro de acogida propuesto en el TFC, de modo que no sea necesario hacer un gasto desproporcionado, sino el meramente imprescindible para cumplir los objetivos señalados.

Todo ello, además sin dejar de lado, que en estos tiempos tan difíciles en los que vivimos, la ayuda y protección social a la población inmigrante sin recursos y sin domicilio que llegan a nuestra ciudad, se hace especialmente necesaria, desde el punto de vista de cubrir las necesidades básicas que puedan tener, como de prevenir en un futuro próximo, graves situaciones de exclusión social.

1.3 ESTRUCTURA DEL TRABAJO FIN DE CARRERA

El Proyecto que se propone en este TFC, está dividido en seis capítulos, un apartado bibliográfico, un apartado de siglas y acrónimos, y un apartado de anexos. Además también contendrá un Índice de tablas y un Índice de imágenes.

El **Capítulo I “Introducción”**, está formado por cuatro apartados, el primero trata de la exposición del trabajo según esta estructura, el segundo trata de dar a conocer el objeto del TFC que es la creación del Centro de Acogida Municipal a Inmigrantes, a partir del Centro de Apoyo a la Inmigración (CAI) del Ayuntamiento de Valencia, el tercero trata explicar el objetivo que se persigue con el TFC mediante la propuesta que se pretende llevar a cabo, y el cuarto trata de exponer la justificación de las asignaturas cursadas en la Diplomatura de GAP por la alumna, y que le han sido de utilidad para la realización del TFC.

El Capítulo II “Antecedentes”, está formado por tres apartados, en el primer apartado, se realiza un análisis detallado sobre la Situación inicial Plan Norte-Sur, dentro del programa de inmigración, indicando su estructura organizativa, sus objetivos y los principios por los que se rige. En el segundo apartado, se realiza un análisis detallado sobre la Situación actual del Centro de Apoyo a la Inmigración, indicando sus objetivos generales, las funciones principales que desarrolla, y los datos estadísticos que se extraen de sus bases de datos para plasmar todas las funciones realizadas. Y en el tercer apartado, se realiza una breve descripción de Otras iniciativas similares al Plan propuesto, que existe en Valencia, donde se observa una estructura similar al centro de acogida propuesto en el presente TFC, y sirviéndonos como otra opción posible a la situación actual que se plantea en el sector de la inmigración en nuestra ciudad.

El Capítulo III “Metodología y Planificación”, está formado por dos apartados, en el primer apartado se expone la Metodología utilizada mediante la elaboración de un Análisis DAFO sobre la propuesta de actuación planteada, en el cual se estudia la situación externa (Amenazas y Oportunidades) y las características internas (Fortalezas y Debilidades) del centro de acogida, a efectos de conocer la situación real en que se encuentra la organización. Y por otro lado, se refleja su correspondiente CAME, herramienta de diagnóstico que se utiliza para definir el tipo de estrategia que debe seguirse en función del análisis anteriormente realizado, plasmando todos los cambios organizativos necesarios que se estiman en el Servicio de Primera Acogida al Inmigrante (SPA) y detallando las posibles soluciones a la problemática actual existente en dicho servicio. En el segundo apartado, se realiza la Planificación en el sector público, ante la posibilidad de su ejecución tras la presentación de los resultados obtenidos en el análisis y mediante la exposición de las fases de actuación pública, para la creación del Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes en la ciudad de Valencia.

El Capítulo IV “Desarrollo del Plan de Actuación Pública” está formado por cuatro apartados, en el primer apartado, se describe de manera breve en qué consiste el Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes, indicando su ámbito territorial, en el cual se determinará el espacio físico donde se encontrarán las instalaciones del centro y donde se especificará la red de transportes y comunicaciones que dan acceso al mismo, también se indicará su ámbito poblacional, su estructura y funcionamiento, su protocolo de actuación como sus sistemas de coordinación, y los horarios de apertura y cierre del centro. En el segundo apartado, se describen los Recursos Técnicos necesarios de los que debe estar dotado el centro para su funcionamiento regular, indicando la distribución de sus instalaciones y acondicionamiento del local, el equipamiento necesario en mobiliario de oficina y suministros de material, el equipamiento necesario sistemas informáticos u de telecomunicaciones, y por último un breve inciso en relación a la limpieza, mantenimiento y seguridad de las instalaciones. En el tercer apartado, se detallan los Recursos Humanos necesarios de los que debe disponer el centro, mediante la realización de los procedimientos necesarios para la elección y provisión del personal, además de hacer una mención a la preparación del personal, y por último la determinación del equipo de personal necesario, para realizar con eficacia todas las tareas y funciones que se pretenden llevar a cabo en el centro de acogida propuesto para hacer posibles sus objetivos. Y en el cuarto y último apartado, se detalla el Presupuesto necesario para su realización.

El Capítulo V “Justificación del Plan de Actuación Pública” está formado por tres apartados, en el primer apartado, se detalla la Justificación normativa que sirve como pilar fundamental y marco que sustenta la creación del centro de acogida propuesto. En el segundo apartado, se expone la Justificación económica, basada en mayor medida en las subvenciones que se reciben para llevar a cabo el programa de inmigración, como fuente necesaria para su puesta en marcha. Y en el tercer apartado, se describe la Justificación social que me ha servido de base como argumento ante la necesidad de plantear la propuesta de actuación del presente TFC.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LAS ASIGNATURAS DE GAP EN LAS QUE SE APOYA EL TFC

El presente apartado tiene como finalidad, mostrar la utilidad de los conocimientos adquiridos en las asignaturas de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública que he cursado como alumna en la Facultad de ADE, y en las que me he apoyado para la **justificación** del TFC. Para ello, haré una breve descripción de las asignaturas que me han servido especialmente, para la realización de este TFC, en los siguientes epígrafes:

DERECHO CONSTITUCIONAL I y II

El conocimiento adquirido de esta asignatura en sus dos apartados, está especialmente vinculado con los capítulos I, II y V del TFC. Ambas asignaturas las considero imprescindible para todo el personal que se encuentre realizando servicios en cualquiera de las administraciones públicas, tanto si es personal funcional como laboral, y sobre todo, cuando su trabajo consiste en la gestión de los recursos. Pues esta materia hace una introducción sobre como está organizada estructuralmente una administración, como también facilita el conocimiento de las herramientas legislativas que se utilizan en una administración pública, haciendo un análisis sobre las leyes fundamentales, que son la base jurídica de un Estado de Derecho como es el nuestro. Esto me ha permitido así visualizar el ámbito competencial correspondiente durante todo el estudio del TFC.

DERECHO ADMINISTRATIVO I y II

El conocimiento adquirido de esta asignatura en sus dos apartados, está especialmente vinculado con los capítulos II y IV del TFC. Son unas asignaturas básicas de carácter esencial en materia administrativa, ya que su estudio recoge el conocimiento de las herramientas legislativas y reglamentarias imprescindibles de conocer, sobre todo, cuando hablamos del puro trabajo burocrático que se realiza en cualquier administración pública. El aprendizaje de estas asignaturas, me ha servido especialmente, para recopilar un material de consulta necesario en cualquier puesto de trabajo de la administración pública, que realice la aplicación de un procedimiento administrativo, constituyendo dicho material, una herramienta imprescindible que da soporte a las relaciones que se establecen entre la administración pública y el ciudadano/a, en cuanto a la actividad administrativa relacionada con su expediente.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA I, II y III

El conocimiento adquirido de esta asignatura en sus tres apartados, está especialmente vinculado con los capítulos III y IV del TFC. Estas asignaturas me han sido de gran utilidad para realizar la propuesta del presente trabajo, orientándome sobre los distintos instrumentos que existen para gestionar un servicio público (gestión directa, gestión indirecta, y gestión mixta, entre otros). Ayudándome a poder elegir entre las distintas modalidades, la forma más adecuada para gestionar el centro de acogida planteado.

La asignatura me ha despertado un gran interés, en concreto el apartado que trata sobre la gestión privada, refiriéndome con ello a la privatización del servicio público, concepto que se escucha recientemente en la política actual.

Y por último, destaco el valioso conocimiento adquirido sobre el funcionamiento del proceso de toma de decisiones en una administración pública, comprendiendo la importancia que tienen los diversos cambios que se llevan a cabo en una organización, tanto a nivel organizativo, como de personal, como estructurales, y que son necesarios para tratar de equilibrar las distintas demandas sociales. Reconociendo finalmente que dicho proceso, es el soporte vital de cualquier institución, constituyendo la garantía de éxito de cualquier Dirección.

ESTADÍSTICA I y II

El conocimiento adquirido de esta asignatura en sus dos apartados, está especialmente vinculado con el capítulo II y V del TFC. Ambas asignaturas las considero verdaderamente unas de las más complicadas, pero a su vez de gran utilidad práctica, ya que el aprendizaje obtenido de los análisis estadísticos realizados durante el trabajo, me han servido para poder realizar las tablas y gráficos que contiene el TFC, ayudandome también a visualizar mejor la situación actual del fenómeno migratorio en la ciudad de Valencia, para poder plantear su justificación social.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA I y II e INFORMÁTICA BÁSICA

El conocimiento adquirido de esta asignatura en sus tres apartados, está especialmente vinculado con todo el trabajo del TFC. Estas asignaturas las considero de suma importancia para cualquier estudio académico que se realice a nivel general, ya que tanto la información y documentación administrativa como la informática son herramientas imprescindibles en un trabajo, y que siempre hay que manejar. Además su importancia también radica en que es una materia que nunca se conoce al máximo, ya que constantemente se va actualizando, y por ello, es importante un reciclaje formativo continuado.

Si en alguna materia se puede aplicar el principio de eficacia, sin duda es en esta, ya que los conocimientos que se adquieren con ella son directamente aplicables en el trabajo diario, además de ser de gran utilidad en cualquier otra gestión que no este dentro de tu actividad laboral.

Pues hoy en día y debido al gran avance que se ha alcanzado en materia de Tecnologías de la Información y el Conocimiento, si no te reciclas a menudo, pierdes una gran cantidad de información que afecta a tu formación tanto personal como laboral.

Estas asignaturas me han servido mucho en la realización del TFC, sobre todo, en el manejo de las aplicaciones ofimáticas y de tratamiento de textos. Además me han permitido tener un conocimiento más amplio en todo lo que respecta a esta materia, ayudandome en la búsqueda de información por la red, en tener un conocimiento más claro de la seguridad de los archivos, y del correo electrónico, como en el tratamiento y análisis de las bases de datos.

GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABILIDAD I, II y III

El conocimiento adquirido de esta asignatura en sus tres apartados, está especialmente vinculado con el capítulo IV y V del TFC. Estas asignaturas me han servido para poder realizar mejor el presupuesto planteado en el desarrollo del Plan de creación del centro de acogida municipal para inmigrantes propuesto en el TFC. Y así poder dar a conocer de una manera más concreta, todos los gastos que comportaría la puesta en marcha del centro de acogida, así como poder tener una idea de donde puede proceder parte de su financiación.

TEORÍA SOCIAL I y II

El conocimiento adquirido de esta asignatura en sus dos apartados, está especialmente vinculado con el capítulo III y V del TFC. El estudio de esta materia me ha servido para ofrecer un mejor análisis del fenómeno migratorio en la ciudad de Valencia, mediante la explotación de los datos estadísticos que son plasmados en el TFC a través de la elaboración de gráficos y tablas, para dar a conocer la evolución de la población inmigrante en nuestro municipio observada a lo largo de los últimos 10 años.

Además me ha ayudado a poder exponer los conocimientos teóricos aprendidos sobre la materia para la justificación social del trabajo, apoyándome en el constante cambio social sufrido, y desde la perspectiva de la intervención social con dicho colectivo.

INSTITUCIONES EUROPEAS

El conocimiento adquirido de esta asignatura, está especialmente vinculado con el capítulo V del TFC. El estudio de esta asignatura me ha servido para tener un conocimiento más amplio sobre la aplicación de las políticas comunitarias y de la acción exterior de la Unión Europea, en la comunidad Valenciana, y en concreto en la ciudad de Valencia.

Además me ha sido de utilidad como instrumento operativo de trabajo, en cuanto a la justificación económica desarrollada en el TFC, con la finalidad de tener una imagen real sobre las aportaciones en concepto de ayudas y subvenciones que otorga la Unión Europea u la Generalitat Valenciana, para el cumplimiento del programa de inmigración y que planteo como parte de la financiación del centro de acogida propuesto en el TFC.

DERECHO AUTONÓMICO LOCAL

El conocimiento adquirido de esta asignatura, está especialmente vinculado con el capítulo II y IV del TFC. Esta asignatura me ha permitido establecer la estructura y organización del Centro de acogida municipal para inmigrantes en la ciudad de Valencia propuesto en el TFC, dentro del organigrama del Ayuntamiento de Valencia. Además de tener un conocimiento más amplio del funcionamiento de toda la composición de órganos de gobierno y administración, así como las transferencias de competencias.

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES

El conocimiento adquirido de esta asignatura, está especialmente vinculado con el capítulo II y IV del TFC. El estudio de esta materia me ha ayudado para desarrollar los elementos que forman parte en el tipo de organización propuesta en el TFC (personas, bienes, etc), para identificar las distintas actividades, como para distribuir dentro de la organización los distintos subsistemas que existirán (técnico, estructural, etc), mediante una exposición de la organización y su entorno.

Como también de una manera más teórica, me ha servido para conocer los roles, tipos de liderazgo, y de comunicación. Pero sobre todo, para establecer la Planificación del TFC mediante una serie de fases (Análisis de situación inicial, fijación de objetivos, determinación de estrategias, y sistema de control).

MARKETING EN EL SECTOR PÚBLICO

El conocimiento adquirido de esta asignatura, está especialmente vinculado con el capítulo III y IV del TFC. El estudio de esta materia ha sido crucial para poder realizar tanto la planificación como el plan de actuación pública propuesto en el TFC, mediante la elaboración de un análisis DAFO para diagnosticar la situación actual y así poder exponer los resultados obtenidos a través de su correspondiente matriz CAME.

Hecho que en sí mismo, nos abre la puerta a poder efectuar el Plan de creación del centro de acogida municipal para inmigrantes propuesto.

Además he podido conocer, la relevancia que tiene el aprendizaje de esta asignatura en el sector público, observando que su metodología está centrada en seguir los siguientes pasos: saber lo que hay que hacer detectando las necesidades de los ciudadanos/as y hacerlo de una manera planificada controlando los resultados finales.

[III] ANTECEDENTES





2.1 SITUACIÓN INICIAL PLAN NORTE-SUR, DENTRO DEL PROGRAMA DE INMIGRACIÓN

Desde los años 90 hasta la actualidad, se han ido observando en la ciudad de Valencia numerosos procesos migratorios que han ido creciendo de forma acelerada a lo largo de la última década, convirtiéndose en un fenómeno de crecientes dimensiones hasta llegar al momento actual. En consecuencia de ello cabe señalar, que a partir del año 2002 nos encontramos ante dos importantes variables. Por un lado, la variable cuantitativa del fenómeno migratorio, donde nos muestra la creciente visibilidad pública del colectivo inmigrante en la sociedad, según los datos estadísticos que publica el Instituto Nacional de Estadística (INE), (*ver Tabla 1*), y por otro lado, la variable cualitativa, de efectos hasta ahora desconocidos entre nosotros/as, ya que el análisis de los ciclos migratorios nos ofrece una perspectiva nueva sobre la manera de intervenir con las personas inmigrantes. Ya que en gran medida requieren de una atención más delicada

debido a su gran complejidad, puesto que en la mayor parte de los casos, presentan situaciones de vulnerabilidad y exclusión social, que necesitan de nuestro apoyo y protección para que su integración en nuestra sociedad se realice con una mejor calidad de vida, y mediante un apoyo especial en las necesidades básicas, primando la solidaridad con los más necesitados.

Por ello, el Ayuntamiento de Valencia ha desarrollado diversas políticas reguladoras en materia de inmigración, entre la sociedad autóctona y los países de origen de donde proceden los/as inmigrantes que van llegando a nuestra ciudad. Como también ha desarrollado distintos instrumentos de colaboración, con las diversas entidades que forman parte de la extensa red de la iniciativa social que tienen relación con la población inmigrante.

Estas políticas reguladoras que ha ido desarrollando progresivamente el Ayuntamiento de Valencia, tienen su origen en la Concejalía de Bienestar Social e Integración, donde en 2002 implementó el **I Plan Municipal para la Integración de la Inmigración**, en un contexto de introducción de las políticas de integración, cooperación al desarrollo y codesarrollo. Las actuaciones desarrolladas en los tres ámbitos señalados, hicieron posible como complemento fundamental al Plan, la creación del Centro de Apoyo a la Inmigración (CAI), como un recurso especializado en el área de inmigración, y del cual se menciona más adelante.

Sin embargo, tras la evaluación del I Plan Municipal, y ante la necesidad de gestionar las relaciones de coordinación y cooperación con las diversas organizaciones que trabajan en nuestra ciudad, se planteó la propuesta del **Plan Norte-Sur** para el quinquenio 2009-2013, con el propósito de integrar inmigración y desarrollo desde la perspectiva de que los flujos migratorios son una fuente de riqueza para los países de origen y de destino, siendo imprescindible vincular las políticas públicas de las respectivas comunidades en un contexto de interculturalidad, con la intención de dar un mayor sentido de coherencia a las actuaciones del Plan.

En la tabla siguiente podemos observar, los datos estadísticos extraídos del Instituto Nacional de Estadística de la población extranjera y la población total de la ciudad de Valencia, de las personas empadronadas a 1 de Enero de 2012 en ambos casos.

Tabla 1. Población Extranjera en el municipio de Valencia.

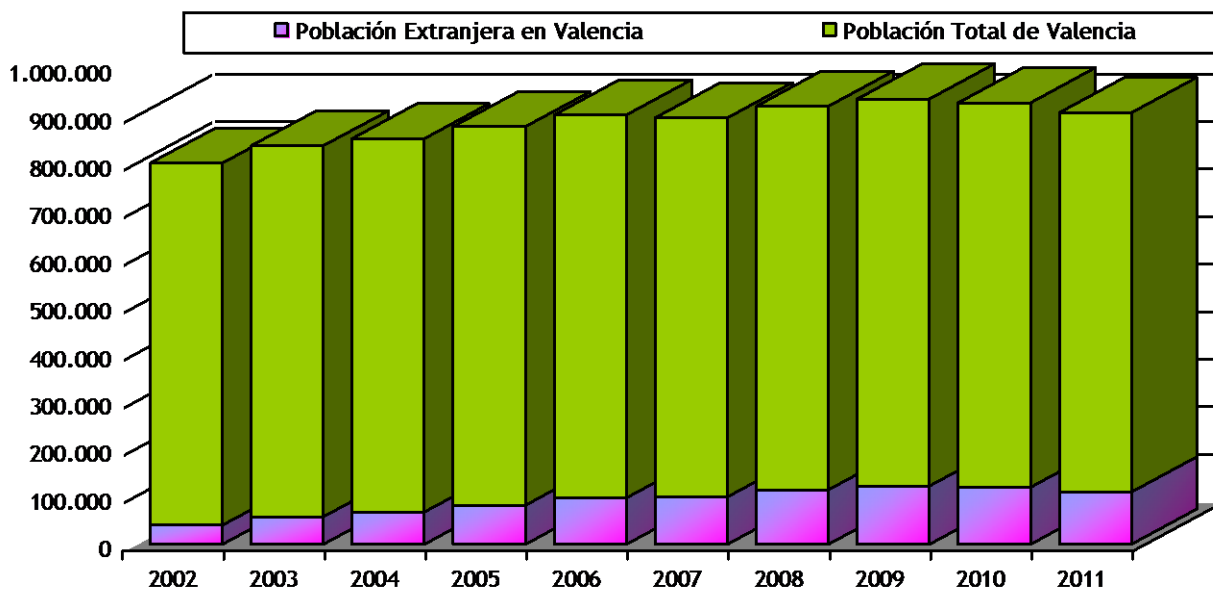
AÑOS	Población Extranjera en Valencia	Población Total en Valencia	% de Población Extranjera, en la Población Total
2002	39.818	761.861	5,23%
2003	57.505	780.653	7,37%
2004	67.584	785.732	8,60%
2005	82.013	796.549	10,30%
2006	97.708	805.304	12,13%
2007	99.690	797.654	12,50%
2008	114.260	807.200	14,16%
2009	122.628	814.208	15,06%
2010	119.769	809.267	14,80%
2011	109.779	798.033	13,76%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del INE

Fecha de consulta: 29/09/2011 y 23/07/2012

En el siguiente gráfico podemos observar, la evaluación comparativa en tanto por cien, de la población extranjera con respecto al total de la población de la ciudad de Valencia en un determinado año. Hemos extraído los datos del año 2002 al 2011 en concreto, porque es desde el año 2002 cuando se implementó el I Plan Municipal para la Integración de la Inmigración, lo que nos facilita una mayor observación del transcurso del mismo para estudiar dicho fenómeno, y hasta el año 2011, porque los datos de padrón se publican a 1 de Enero del año siguiente (en este caso, 2012).

Ilustración 1. Gráfico de Evaluación comparativa entre la población extranjera y la población total del municipio de Valencia.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del INE

Fecha de consulta: 29/09/2011 y 23/07/2012




A consecuencia de este estudio, se advierte que en el año 2002 la población extranjera representó un 5,23% en la población total de la ciudad de Valencia, y en el año 2011 la población extranjera ya representaba un 13,76% en la población total de la ciudad. Demostrándose con ello, que existe un aumento evidente del colectivo de inmigrantes en la ciudad de Valencia durante dicho período. Exactamente, un 8,53% de evolución, de la población extranjera en el conjunto de la población total de Valencia.

Paralelamente cabe señalar, que estos datos extraídos del INE, hay que considerarlos teniendo en cuenta que hablamos de población inmigrante empadronada en la ciudad de Valencia. Destacando en este sentido, que aún existe un mayor aumento de la población inmigrante en la ciudad de Valencia, si al dato anterior, le añadimos la población inmigrante no empadronada¹ que habita en nuestra ciudad, y que por tanto, no constan en los datos del padrón.

¹ El término “población inmigrante no empadronada”, tiene dos significados. El primer significado que es el de la población inmigrante no empadronada, se refiere a que la persona no figura en los datos del padrón, aunque puede o no tener una vivienda, y el segundo significado, es el de la población inmigrante indomiciliada, que se refiere a las personas inmigrantes que no tienen domicilio y tampoco figuran en los datos del padrón.

2.1.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL PLAN NORTE-SUR

El Plan Norte-Sur, se estructura en tres programas:

-  Programa de inmigración,
-  Programa de cooperación internacional para el desarrollo,
-  Programa de codesarrollo

Además constará de unos dispositivos transversales a los tres programas, que darán coherencia y unidad a las actuaciones del Plan y que tienen su origen en el Centro de Apoyo a la Inmigración, como son:

OFICINA TÉCNICA PLAN NORTE-SUR

Dispositivo que coordinará los tres programas del Plan, y llevará a cabo aquellas acciones de carácter global y transversal contenidas en los programas.

OBSERVATORIO NORTE-SUR

Dispositivo destinado a ser un espacio de estudio e investigación, así como de un fondo documental sobre los fenómenos migratorios de la ciudad de Valencia, en materia relacionada con las actividades de cooperación internacional para el desarrollo, como de los proyectos de codesarrollo.

VALENCIA ESPAI OBERT

Dispositivo destinado a ser un espacio de difusión y documentación, así como de establecer acciones de solidaridad entre los pueblos del mundo, en materia relacionada con las actividades de inmigración. Este dispositivo constará a su vez de tres áreas:

1. CENTRO DE DOCUMENTACIÓN Y CULTURA INTERNACIONAL.

Centro que contará con materiales sobre temas relacionados con la cooperación, la solidaridad y la paz. Al objeto de difundir la información sobre estos temas, a través de las nuevas tecnologías y de ser consultada directamente en el centro.

2. PUNTO SOLIDARIO

Espacio que ofrecerá información y asesoramiento técnico en materia de solidaridad y cooperación internacional, contando con cinco programas diferenciados:

- ≡ Programa de Atención a la ciudadanía
- ≡ Programa de Atención a entidades
- ≡ Programa de Atención a empresas
- ≡ Rincón “Tanto por uno” (dedicado a la promoción del comercio justo)
- ≡ Programa de Voluntariado

3. VENTANA SOLIDARIA

Portal web de iniciativa conjunta entre la Administración pública, las Empresas privadas y las Ong´s que:

- ≡ Ofrecerá información local sobre proyectos de cooperación internacional, de lucha contra la pobreza o de participación social, para la prevención de problemas en la ciudad.
- ≡ Contendrá directorios de entidades, enlaces, noticias, foros de discusión, grupos de trabajo y conferencias en formato electrónico.
- ≡ Permitirá la observación en tiempo real de la ejecución de proyectos de desarrollo, como la interacción de los/as jóvenes escolares con los cooperantes y miembros/as de la población autóctona.

2.1.2 OBJETIVOS DEL PLAN NORTE-SUR

El Ayuntamiento de Valencia como administración pública más próxima al ciudadano/a, tiene la responsabilidad de atender las demandas de todas las personas de la ciudad, y en el caso que nos ocupa en concreto, de las personas inmigrantes. En este sentido los **objetivos** que persigue el programa de inmigración son los siguientes:

- ② Garantizar la primera acogida de las personas inmigrantes recién llegadas a la ciudad y sin recursos, o con recursos escasos para atender sus necesidades básicas.
- ② Coordinar todas las actuaciones dirigidas a la integración de las personas inmigrantes, con los distintos departamentos municipales, otras administraciones públicas, organizaciones sindicales y empresariales, ong´s y asociaciones de inmigrantes.
- ② Equiparar derechos y deberes de todas las personas, garantizando el principio de igualdad de oportunidades en todos los ámbitos de la vida social valenciana.
- ② Adoptar medidas específicas dirigidas a combatir las discriminaciones que sufren las personas inmigrantes en el ejercicio de sus derechos, y en el acceso a los bienes y servicios municipales.
- ② Garantizar los principios de responsabilidad pública y de participación en la gestión de las políticas sociales de inmigración.
- ② Promover la convivencia ciudadana primando los valores democráticos de igualdad, justicia, libertad y solidaridad, mediante un respeto mutuo a la diversidad inspirando actitudes contrarias al racismo y la xenofobia.
- ② Propiciar cauces de participación y diálogo, que permitan canalizar las demandas y necesidades de las personas inmigrantes.
- ② Conocer la realidad del fenómeno migratorio en la ciudad de Valencia.

2.1.3 PRINCIPIOS DEL PLAN NORTE-SUR

En estas líneas vamos a señalar los **principios** en los que se apoyan los objetivos del programa de inmigración anteriormente señalados, y en los que se han inspirado las actuaciones del I Plan Municipal para la Integración de la Inmigración:

NORMALIZACIÓN Y UNIVERSALIDAD

La exigencia de la regularización de derechos y deberes de la población inmigrante, equiparándolos con los de la población autóctona, y la puesta en marcha de mecanismos que permitan el acceso de las personas inmigrantes a los servicios normalizados, como el resto de la población autóctona.

INTEGRALIDAD

La necesidad de situar el fenómeno de la inmigración en un contexto de espacio y tiempo dentro de cada territorio, teniendo presente las connotaciones que surgen del mismo, tanto para la población autóctona como para la población inmigrante.

COORDINACIÓN Y TRANSVERSALIDAD

La necesidad de que todas las áreas municipales o extramunicipales, tanto públicas como privadas, estén coordinadas para desarrollar los objetivos formulados y que puedan participar en las actuaciones necesarias para conseguirlos, dada la concurrencia de competencias en materia de inmigración que existen entre ellas.

RESPONSABILIDAD PÚBLICA Y CORRESPONSABILIDAD DE ACTORES

La obligación de contemplar en las políticas públicas, las garantías de los derechos básicos de las personas inmigrantes, así como la adscripción de los recursos necesarios para su puesta en práctica, en el marco de las competencias asumidas por las administraciones locales en materia de

inmigración, de forma coordinada y complementaria con el resto de agentes sociales implicados en el fenómeno migratorio.

PARTICIPACIÓN

El fomento de la participación de las asociaciones de inmigrantes, y de otras asociaciones que trabajan fundamentalmente con este sector, junto al papel que juega la propia administración, como instrumento de comunicación y participación para lograr una incorporación plena de la población inmigrante en la sociedad valenciana.

FOMENTO DE LA CONVIVENCIA

El fomento entre la ciudadanía de una serie de actitudes favorables a la convivencia y de relaciones interculturales, centradas en valores de libertad, igualdad, justicia y solidaridad que se tendrán en cuenta, en las políticas de inmigración que se propongan y desarrollen desde las instancias municipales, aceptándose la legitimidad social de los colectivos inmigrantes en la distribución y configuración de la sociedad valenciana.

PREVENCIÓN

La prevención estará presente en todas las políticas de integración que se adopten, de manera transversal en todas las áreas municipales. Mediante la realización de estudios e investigaciones, la promoción de la observación científica y el conocimiento de la realidad en materia de inmigración, que será la base imprescindible para la anticipación a los problemas, a los conflictos y a la cronicidad de los déficits.

PERSPECTIVA DE GÉNERO

La perspectiva de género se incluirá en todas las políticas de inmigración, de manera transversal en todas las áreas municipales, ong's, agentes sociales y asociaciones con las que se actúe. Implicando considerar sistemáticamente, las diferencias entre las condiciones y necesidades respectivas, de las mujeres y de los hombres, a la hora de desarrollar proyectos y actuaciones concretas en esta materia.

Pero cabe señalar, que dentro del Plan Norte-Sur, es al Programa de inmigración, y dentro de éste más concretamente al Centro de Apoyo a la Inmigración al que vamos a dedicarle mayor atención, ya que es el punto de partida de todo el trabajo realizado.

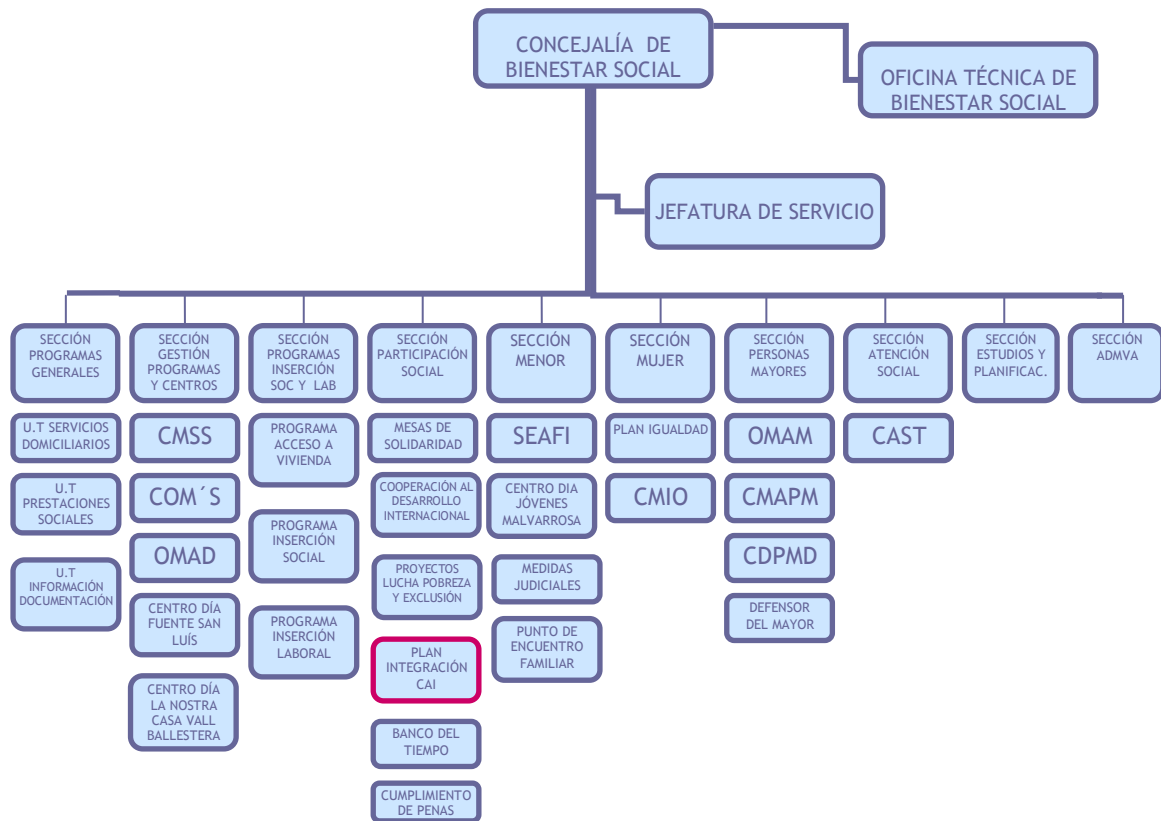
2.2 SITUACIÓN ACTUAL DEL CENTRO DE APOYO A LA INMIGRACIÓN

El Centro de Apoyo a la Inmigración (CAI), es un centro dependiente de la sección de participación social, que se encuentra integrada en el servicio de Bienestar Social e Integración, a su vez adscrito al Área de Progreso Humano del Ayuntamiento de Valencia. Se creó en el año 2004, para garantizar el desarrollo del I Plan Municipal para la Integración de la Inmigración, y el 23 de mayo de 2005, con motivo de la firma del convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Valencia y la Consellería de Bienestar Social (actualmente Consellería de Justicia y Bienestar Social), el CAI pasó a integrarse en la red de agencias AMICS, adoptando desde entonces la denominación de CAI-AMICS².

En la siguiente página, se presenta la estructura actual del Servicio de Bienestar Social e Integración, adscrita al Área de Progreso Humano del Ayuntamiento de Valencia, en la que se refleja claramente su distribución, que consiste en: una Jefatura de Servicio, una Oficina Técnica, ocho Secciones con contenidos de servicios sociales generales o especializados, y por último, dos Secciones con contenidos transversales (la Sección de Estudios y Planificación y la Sección Administrativa).

² Las Agencias AMICS, son oficinas locales de información, mediación, asesoramiento y orientación para el colectivo inmigrante, puestas en marcha desde la Consellería de Justicia y Bienestar Social, con el fin de poner a su alcance todos los recursos que la administración y otras entidades disponen sobre la materia.

Ilustración 2. Organigrama de la concejalía de Bienestar Social e Integración del Ayuntamiento de Valencia.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos del Ayuntamiento de Valencia

Fecha de consulta: 11/10/2011

El Centro de Apoyo a la Inmigración está configurado como un recurso especializado en materia de inmigración, con un papel complementario a los recursos de atención primaria incluidos en la red de Servicios Sociales Generales en el ámbito municipal de la ciudad de Valencia, como son los Centros Municipales de Servicios Sociales, el Centro de Atención a personas Sin Techo y el Centro Municipal de Información y Orientación a la mujer.



Realiza funciones centradas básicamente en la información, orientación y asesoramiento jurídico, la mediación socio-cultural, la primera acogida, y la elaboración de los informes de inserción social a consecuencia del procedimiento de regularización por arraigo social de la población inmigrante en España.

Cabe señalar que los Centros Municipales de Servicios Sociales y el Centro Municipal de Información y Orientación a la Mujer, atienden básicamente a la población empadronada de la ciudad de Valencia sea autóctona o inmigrante. En cambio, cuando nos referimos a los recursos especializados, el Centro de Atención a personas Sin Techo, atiende básicamente a la población autóctona de la ciudad de Valencia que se encuentra sin hogar, y el CAI a diferencia de éste atiende a la población inmigrante de la ciudad de Valencia, pero con dos perfiles de usuarios/as diferenciados, por un lado, está la población inmigrante domiciliada, y por otro lado, la población inmigrante indomiciliada, siendo ésta a la que vamos a dedicar mayor atención en el proyecto.

2.2.1 OBJETIVOS GENERALES DEL CAI

- ② Apoyar la intervención técnica de los equipos sociales generales en relación con la población inmigrante (CMSS, CMIO, CAST...).
- ② Facilitar la coordinación de las actuaciones de las diferentes administraciones públicas y entidades de la iniciativa social en la ciudad de Valencia, dirigida a la población inmigrante y a la convivencia intercultural (Dirección General de Inmigración, Cruz Roja, Cáritas Diocesana...).
- ② Estructurar un sistema coordinado de atención social para la primera acogida de la población inmigrante indomiciliada en la ciudad de Valencia, que permita optimizar los recursos disponibles y rentabilizar las actuaciones que se llevan a cabo (Servicio de primera acogida a inmigrantes).

2.2.2 FUNCIONES PRINCIPALES DEL CAI

El Centro de Apoyo a la Inmigración, organiza sus funciones en tres áreas de intervención especializadas, como ya hemos dicho anteriormente:

ÁREA DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO JURÍDICO

Como respuesta a la necesidad de información de la población inmigrante y como recurso de complemento y apoyo a los equipos municipales de servicios sociales, se estructura esta área con varias modalidades de servicios:

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ARRAIGO

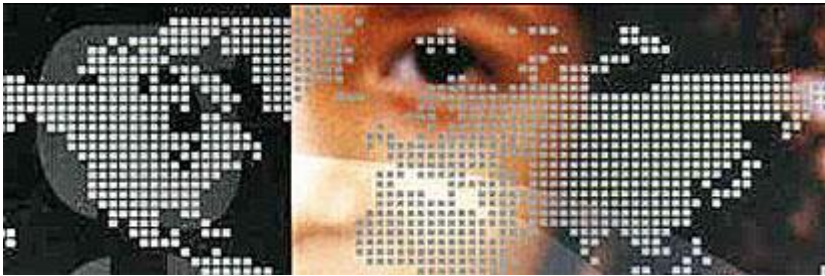
Servicio de elaboración, recopilación y difusión de la información documental y de materiales informativos, relacionados con el sector de inmigración, que se presta de manera electrónica o telefónica, a los diferentes servicios municipales de información al ciudadano/a, y a las distintas entidades que forman parte de la iniciativa social de la ciudad de Valencia.

Además se presta el servicio de arraigo de manera presencial, a las personas inmigrantes domiciliadas en la ciudad de Valencia que cumplen una serie de requisitos recogidos en su normativa específica, mediante la elaboración por parte de los técnicos/as municipales de un informe de inserción social que sirve para poder regularizarse, y que posteriormente se envía a la Oficina de extranjeros de Valencia, por ser la encargada de su valoración definitiva según el procedimiento establecido (**ver anexo 1**).

Pero para poder elaborar este informe de arraigo social, hay que pedir cita previa de manera presencial de lunes a jueves de 9.00 a 13.00 horas, en el centro y entregar toda la documentación necesaria (**ver anexo 2**).

Y por último se ofrece el servicio de retorno voluntario de manera coordinada con cruz roja, a todas las personas inmigrantes en situación de desempleo que procedan de países extracomunitarios con los cuales España haya firmado convenios bilaterales en materia de seguridad social, y deseen volver a sus países de origen, mediante una solicitud elaborada por los técnicos/as municipales y enviadas al Ministerio de Trabajo e Inmigración, para su posterior valoración final (ver anexo 3).

Ilustración 3. Guía Municipal de Información para las personas inmigrantes.



FUENTE: Página Web del Servicio de Bienestar Social e Integración del Ayuntamiento de Valencia

Fecha de consulta: 15/10/2011

Esta guía municipal, reúne información sobre derechos y deberes, servicios y prestaciones sociales, empadronamiento, empleo, vivienda, cultura, así como un directorio de entidades de iniciativa social y consulados, para facilitar a los/as inmigrantes los mecanismos necesarios que garanticen su integración a todos los niveles. Se editó en cinco idiomas (Castellano, valenciano, inglés, francés y árabe).

SERVICIO DE ORIENTACIÓN

Servicio que se facilita en materia de extranjería, a los técnicos/as municipales, a los técnicos/as de las distintas entidades que forman parte de la iniciativa social y a la población inmigrante de manera telefónica y/o presencial. En general, son cuestiones relacionadas con su situación administrativa o de orientación laboral.

96.208.74.23



ASESORAMIENTO JURÍDICO

Servicio que se presta de manera presencial e individualizada en materia de extranjería, a las personas y /o familias inmigrantes que son derivadas desde otras áreas del CAI, desde los diferentes equipos municipales de servicios sociales de la ciudad de Valencia, o que por iniciativa propia acudan al centro solicitando información jurídica (ver anexo 4).



Gratuito

ÁREA DE MEDIACIÓN SOCIO-CULTURAL

El fenómeno de la inmigración pone en contacto a personas y colectivos portadores de diferentes manifestaciones culturales, por ello se requiere tanto de la población autóctona, como de la población inmigrante, de un esfuerzo para reforzar valores como son la tolerancia y el respeto a los derechos humanos, en respuesta a la necesidad de convivir en un contexto multicultural.

Las actividades que se realizan en esta área, tienen en común la convivencia social intercultural, porque están enfocadas a la promoción y potenciación del encuentro, como al intercambio entre las diversas expresiones culturales, para posibilitar la construcción de una sociedad más abierta y rica. Estas actividades se dirigen a la población inmigrante en general, alumnos/as y profesorado de los colegios e institutos públicos, como de las universidades populares, teniendo por ello una finalidad socioeducativa. Y además están centradas en:

- ⊗ El Sistema educativo formal e informal
- ⊗ El Deporte
- ⊗ El Cine y otras Artes escénicas
- ⊗ Las Actividades lúdico-artísticas para niños/as
- ⊗ La Información y actividades juveniles

Ilustración 4. Algunas de las actividades realizadas desde el Centro de Apoyo a la Inmigración.



FUENTE: Página Web del Servicio de Bienestar Social e Integración del Ayuntamiento de Valencia

Fecha de consulta: 15/10/2011

Las actividades desarrolladas dentro del Programa de Convivencia Intercultural: Valencia Mosaico de Culturas, durante el período 2005-2011, han sido las siguientes:

CARRERA POPULAR POR LA CONVIVENCIA INTERCULTURAL

La Concejalía de Bienestar Social e Integración a través del Centro de Apoyo a la Inmigración ha realizado junto con la Fundación Deportiva Municipal, cinco ediciones de Carreras populares por la Convivencia Intercultural.

CARPETA EDUCATIVA “TOTS A UNA PER LA DIVERSITAT”

Con este proyecto de intervención que se realiza en centros educativos de la ciudad de Valencia, el Centro de Apoyo a la Inmigración, pretende desarrollar actividades de sensibilización y prevención del racismo y la xenofobia, mediante estrategias que desarrollen la convivencia intercultural, con la implicación de toda la comunidad educativa como es la educación infantil, la educación primaria, la educación secundaria y la educación no formal para adultos (como son las universidades populares), y dirigido al alumnado, profesorado, etc.

TORNEO PASA LA BOLA “LA INTEGRACIÓN ESTÁ EN TUS MANOS”

El Centro de Apoyo a la Inmigración, con la colaboración de las asociaciones de inmigrantes de Valencia, ha desarrollado esta actividad dirigida a la población en general, promocionando la convivencia intercultural y la cohesión social, para transmitir los valores de (libertad, igualdad, justicia y solidaridad) como una ética de mínimos universales. Mediante competiciones de fútbol, y una serie de actividades socioeducativas que utilizan el balón como herramienta para educar en valores.

DIVERCINEMA

La Concejalía de Bienestar Social e Integración en colaboración con la Concejalía de Educación y Universidad Popular, y a través del Centro de Apoyo a la Inmigración, realizó un conjunto de actividades destinadas a la transmisión de valores y actitudes de respeto y convivencia, mediante unas sesiones de cine y unas exposiciones-taller de los tambores del mundo.

APOYO TÉCNICO AL PUNTO DE INFORMACIÓN AL JOVEN INMIGRANTE

El Centro de Apoyo a la Inmigración, ha realizado tareas de actualización y apoyo técnico sobre información en materia de extranjería, así como la elaboración de doce “Cuadernos Agilízate”, como soportes documentales para los Centros Municipales de Juventud, y que gestiona la Asociación Jarit a través del Punto de Información al Joven Inmigrante, ubicado en el Centro Municipal de Juventud de Ruzafa, ofreciendo asesoramiento relacionado con acciones formativas y actividades interculturales, dirigidas a un colectivo específico como son los/as jóvenes inmigrantes de la ciudad de Valencia.

A través de una solicitud establecida para tal efecto, se podrá participar en todas estas actividades socio-culturales.

ÁREA DE PRIMERA ACOGIDA

Como respuesta a la necesidad de prestar la protección social adecuada, a las principales carencias que plantea la población inmigrante de la ciudad de Valencia, y como recurso de apoyo para facilitar el acceso a los sistemas normalizados, se creó dentro de esta área el siguiente servicio:

SERVICIO DE PRIMERA ACOGIDA A INMIGRANTES (SPAI)

Servicio que se ofrece de manera presencial e individualizada, a toda persona inmigrante indomiciliada³ que se encuentre en la ciudad de Valencia, proporcionándole una atención social integral, mediante las actuaciones de:

- Dar cobertura a sus necesidades básicas, en coordinación con los recursos de alojamiento privados de los cuales dispone el centro, a través del convenio de colaboración pertinente, para la atención primaria o de primer nivel (albergues), o la atención específica o de segundo nivel (viviendas tuteladas o semituteladas).
- La intervención social, para facilitar su promoción social y laboral a través de una metodología bio psico-social, en coordinación con las administraciones públicas y las entidades de la iniciativa social, para ofrecerles clases de castellano, talleres de habilidades personales, sociales y de género, cursos de capacitación y búsqueda de empleo, gestión de la documentación sobre el retorno voluntario, derivación a recursos sanitarios como odontología solidaria, clínica CAST, etc.

Además este centro dispone de acceso público a internet en el marco del proyecto Valencia Ya, un proyecto de democratización y universalización del uso de las nuevas tecnologías, cuyo objetivo es favorecer el acceso de los ciudadanos/as a las ventajas que en la actualidad ofrecen las herramientas de la Sociedad de la Información, permitiéndoles principalmente, la búsqueda activa de empleo y formación, así como el contacto con sus familiares.



Gratuito

³ También son atendidos menores acompañados de sus padres o familiares y menores no acompañados, donde se inicia un protocolo establecido del menor, para que pueda entrar en recurso especializado.

2.2.3 DATOS ESTADÍSTICOS DEL CAI

En las tablas y gráficos siguientes, se puede apreciar la evolución de las atenciones realizadas en el Centro de Apoyo a la Inmigración, durante el período 2005 - 2011, mediante los datos estadísticos extraídos de las distintas Bases de Datos que tiene habilitadas el centro, del área de Información, Orientación y Asesoramiento Jurídico, el área de mediación socio-cultural, y el área del Servicio de Primera Acogida.

Los datos estadísticos se empiezan a recoger en el año 2006, ya que el Centro de Apoyo a la Inmigración empezó a funcionar como se indica anteriormente en mayo de 2005.

ÁREA DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO JURÍDICO

En esta área cabe señalar que para la elaboración de las tablas estadísticas, se han seguido las pautas siguientes. Para plasmar los datos de Información y Orientación, se han recogido por separado las atenciones de Información Presencial, las atenciones de Información y Orientación Telefónica, y los expedientes de los Informes de arraigo social elaborados. Y para plasmar los datos de Asesoramiento jurídico, se han recogido los expedientes jurídicos atendidos en el centro.

Datos de Información Presencial:

Tabla 2. Evaluación comparativa de las atenciones de Información Presencial por edad en el CAI, entre el año 2006 y 2011.

AÑO 2006		AÑO 2011	
EDAD	ATENCIONES	EDAD	ATENCIONES
< 18	1	< 18	3
18 - 28	43	18 - 28	439
29 - 39	86	29 - 39	1.729
40 - 50	43	40 - 50	650
51 - 65	13	51 - 65	112
> 65	4	> 65	9
Total	190	Total	2.942

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la Base de Datos del Estadillo CAI

Fecha de consulta: 17/10/2011

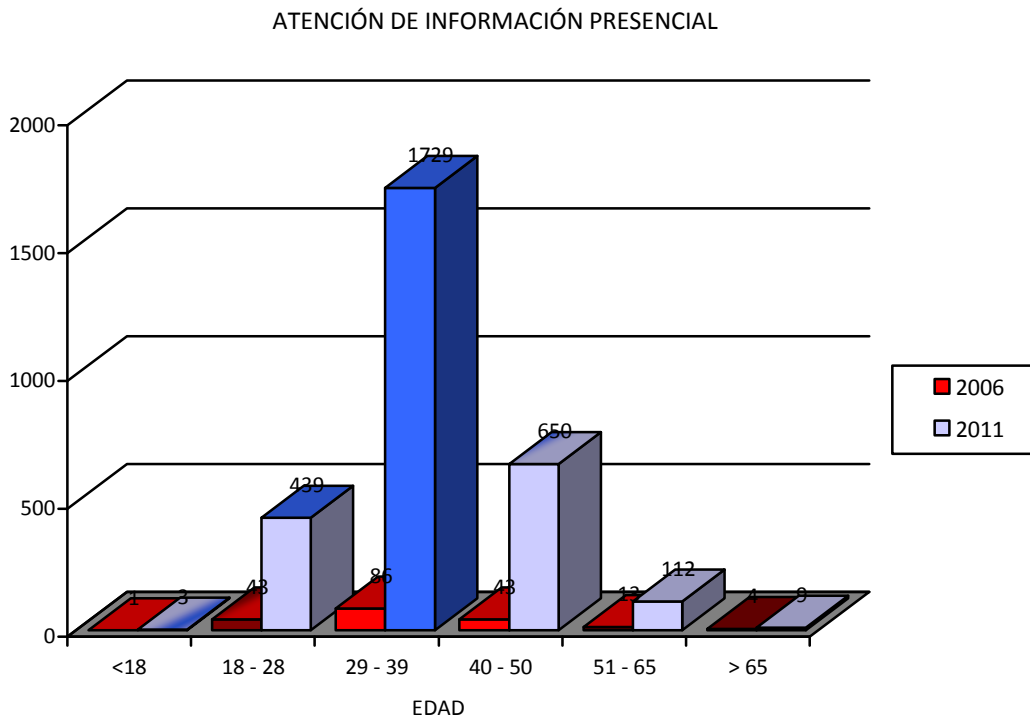
Tabla 3. Evaluación comparativa de las atenciones de Información Presencial por sexo en el CAI, entre el año 2006 y 2011.

AÑO 2006		AÑO 2011	
SEXO	ATENCIONES	SEXO	ATENCIONES
HOMBRES	93	HOMBRES	1.815
MUJERES	97	MUJERES	1.127
Total	190	Total	2.942

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la Base de Datos del Estadillo CAI

Fecha de consulta: 17/10/2011

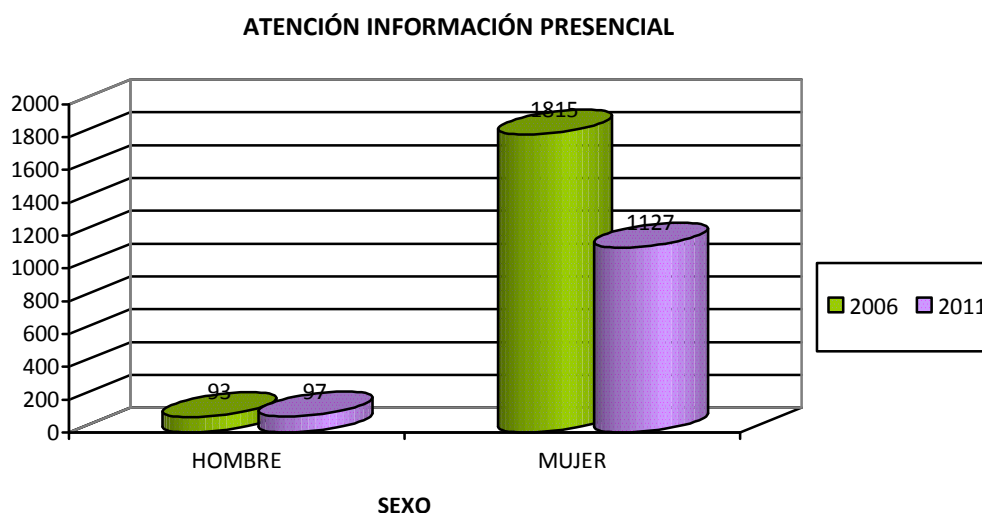
Ilustración 5. Gráfico de Evaluación comparativa de las atenciones de Información Presencial por edad en el CAI, en el año 2006 y 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la Base de Datos del Estadillo CAI

Fecha de consulta: 17/10/2011

Ilustración 6. Gráfico de Evaluación comparativa de las atenciones de Información Presencial por sexo en el CAI, en el año 2006 y 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la Base de Datos del Estadillo CAI

Fecha de consulta: 17/10/2011

De los datos extraídos de la base de datos del CAI, y desde que el centro empezó a prestar sus servicios hasta el día de la elaboración del presente informe, el total de atenciones de información prestadas a los usuarios/as que acuden al centro, ha sido de 11.221, de las cuáles se observa según el gráfico que en 2011 se han incrementado en un 26,49% con respecto al 2006, siendo el grupo de usuarios/as entre 29 y 39 años, el que más información ha solicitado.

Destacando el hecho, de que al principio había una mayor demanda de atención por parte de las mujeres aunque con poco margen de diferencia con respecto a los hombres, y en el último año la demanda de atención ha sido mayor por parte de los hombres, llegando a superar en un 23,39% la demanda solicitada por las mujeres.

En definitiva, se puede afirmar que en las Atenciones de Información Presencial en el período comprendido entre los años 2006-2011 ha habido una evolución del 93´54%.

Datos de Información y Orientación Telefónica:

Tabla 4. Evaluación comparativa de atenciones de Información y Orientación Telefónica según la procedencia en el CAI, entre el año 2006 y 2011.

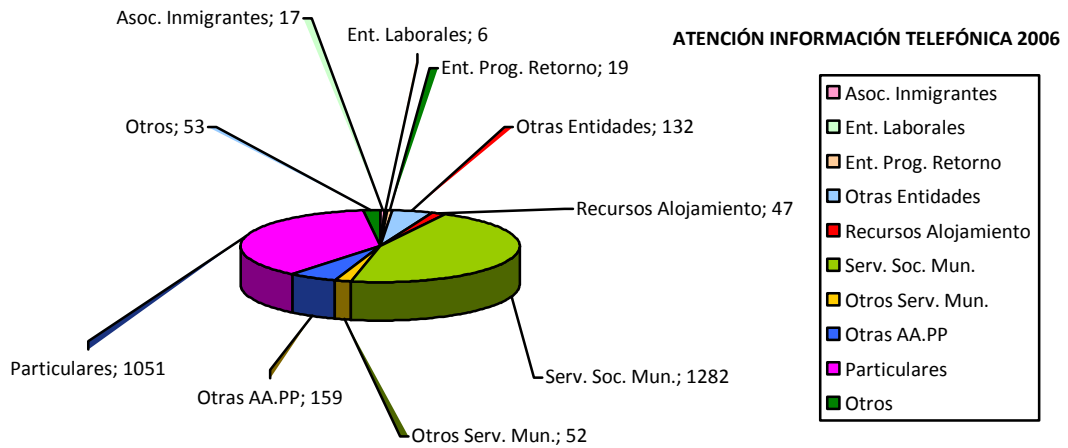
AÑO 2006	
PROCEDENCIA	ATENCIONES
Asociaciones de Inmigrantes	17
Entidades Laborales	6
Entidades Programa Retorno	19
Otras Entidades	132
Recursos de Alojamiento	47
Servicios Sociales Municipales	1.282
Otros Servicios Municipales	52
Otras Administraciones Públicas	159
Particulares	1.051
Otros	53
Total	2.818

AÑO 2011	
PROCEDENCIA	ATENCIONES
Otras Entidades	5
Servicios Sociales Municipales	66
Otros Servicios Municipales	2
Otras Administraciones Públicas	16
Particulares	302
Otros	3
Total	394

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la Base de Datos del Estadillo CAI

Fecha de consulta: 17/10/2011

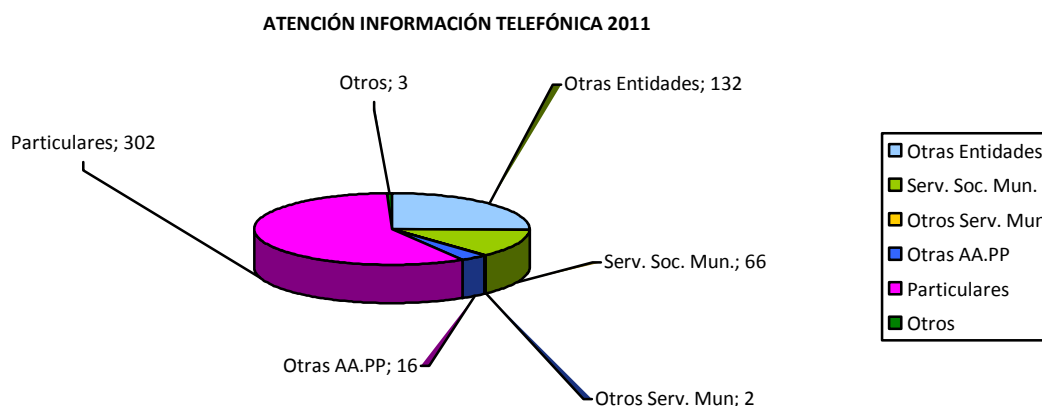
Ilustración 7. Gráfico de las atenciones de Información y Orientación Telefónica según la procedencia en el CAI, en el año 2006.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la Base de Datos del Estadillo CAI

Fecha de consulta: 17/10/2011

Ilustración 8. Gráfico de las atenciones de Información y Orientación Telefónica según la procedencia en el CAI, en el año 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la Base de Datos del Estadillo CAI

Fecha de consulta: 177/10/2011

De los datos extraídos de la base de datos del CAI, el total de atenciones de Información y Orientación Telefónica en materia de extranjería, ha sido de 8.272, de las cuáles se observa según el gráfico, que en 2011 han disminuido en un 29,31% con respecto al 2006, siendo el grupo de procedencia (servicios sociales municipales), el que solicitaba más información en 2006 y en 2011 el grupo de procedencia (particulares) el que más información solicita.

Este dato es llamativo, ya que indica que en 2006 hubo más atención telefónica que en 2011, y no refleja que la atención haya disminuido, sino que además de llamar los usuarios/as para solicitar información, también llamaban más desde los centros de servicios sociales municipales, para demandar información en materia de extranjería, así como del procedimiento de coordinación para casos que tuvieran que derivar al centro.

En definitiva, se puede afirmar que en este caso en el período comprendido entre los años 2006-2011 ha habido una involución del 86´02%. Este dato es coherente en relación al anterior, debido a que al principio hubo más atenciones telefónicas que presenciales y en el último año del estudio fue justo a la inversa, ya que dicho recurso era más conocido.

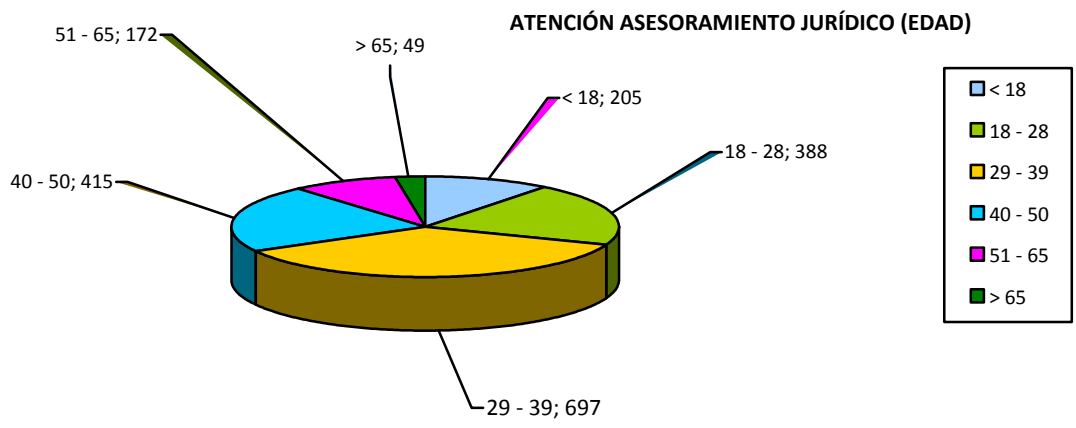
La tabla siguiente se refiere a los datos estadísticos de atención de **Asesoramiento Jurídico**, en materia de extranjería, señalando que en este caso los datos extraídos de la Base de datos han sido recogidos en cómputo total de todo el período señalado.

Tabla 5. Evaluación global de las atenciones de Asesoramiento Jurídico según la edad y el sexo en el CAI, en el período 2006 - 2011.

AÑO 2006 - 2011		AÑO 2006 - 2011	
EDAD	ATENCIONES	SEXO	ATENCIONES
< 18	205	HOMBRES	785
18 - 28	388	MUJERES	1.141
29 - 39	697	Total	1.926
40 - 50	415		
51 - 65	172		
> 65	49		
Total	1.926		

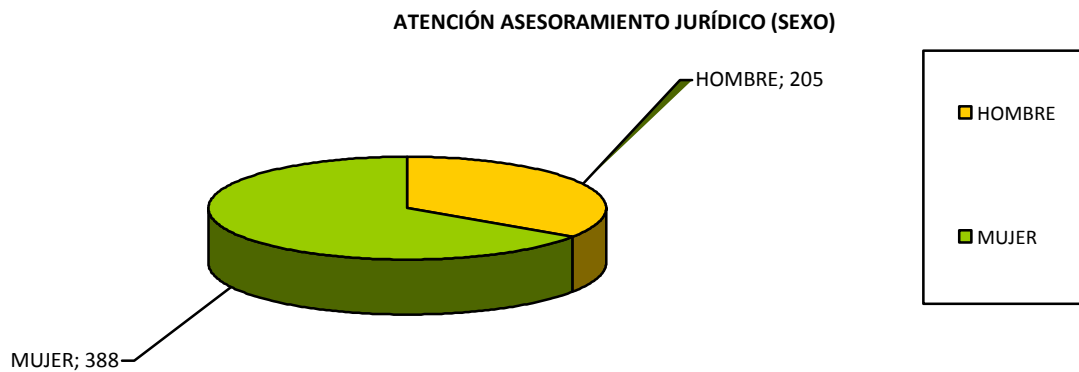
FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la Base de Datos del Estadillo CAI
 Fecha de consulta: 17/10/2011

Ilustración 9. Gráfico de la Evaluación global de las atenciones de Asesoramiento Jurídico según la edad en el CAI, en el período 2006 - 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la Base de Datos de Expedientes CAI
 Fecha de consulta: 17/10/2011

Ilustración 10. Gráfico de la Evaluación global de las atenciones de Asesoramiento Jurídico según el sexo en el CAI, en el período 2006 - 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la Base de Datos de Expedientes CAI

Fecha de consulta: 17/10/2011

De los datos extraídos de la base de datos del CAI, el total de atenciones prestadas a los usuarios/as que acuden al centro, en el área de asesoramiento jurídico, ha sido de 1.926, de las cuáles se observa según la tabla, que el grupo de usuarios/as entre 29 y 39 años, sigue siendo el que más información ha solicitado. Superando la demanda solicitada por parte de las mujeres, en un 18,48% a la demanda solicitada por parte de los hombres.

En este caso, la recogida de datos estadísticos surge desde el mismo año 2005, ya que por motivos de un procedimiento de regularización de personas inmigrantes en España, se tuvo que proceder necesariamente a su cumplimiento normativo y en consecuencia, se hizo necesario que elaboraran también su posterior recogida de datos.

Datos de Informes de Arraigo elaborados:

A continuación, se muestran las evaluaciones comparativas de la realización de los Informes de Arraigo social entre el año 2005 y 2011 según la nacionalidad y el sexo.

Tabla 6. Evaluación comparativa de la realización de los Informes de Arraigo social según la nacionalidad en el CAI, entre el año 2005 y 2011.

AÑO 2005		AÑO 2011	
NACIONALIDAD	ATENCIONES	NACIONALIDAD	ATENCIONES
África	22	África	274
América Norte	7	América Norte	176
América Central	2	América Central	40
América Sur	14	América Sur	784
Asia	6	Asia	187
Europa ⁴	6		
Total	57	Total	1.461

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la Base de Datos de Informes de Arraigo del CAI

Fecha de consulta: 17/10/2011

Tabla 7. Evaluación comparativa de la realización de los Informes de Arraigo social según el sexo en el CAI, entre el año 2005 y 2011.

AÑO 2005		AÑO 2011	
SEXO	ATENCIONES	SEXO	ATENCIONES
HOMBRES	34	HOMBRES	733
MUJERES	23	MUJERES	728
Total	57	Total	1.461

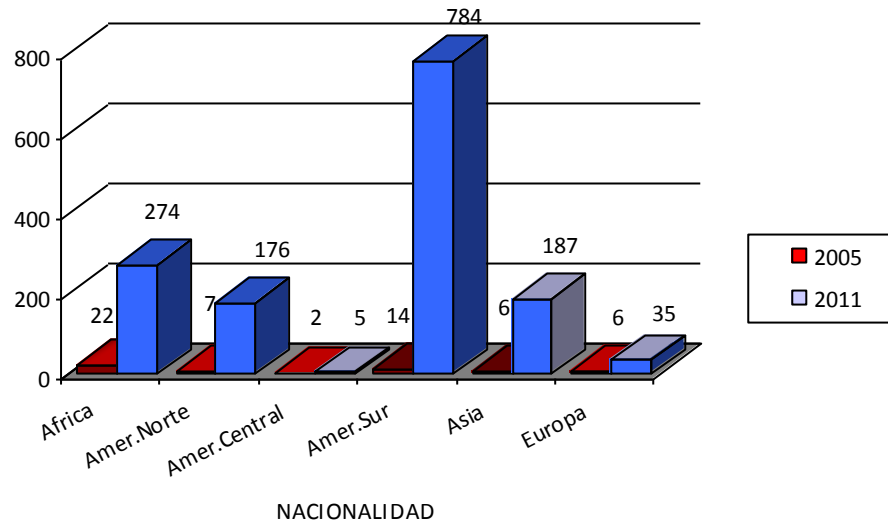
FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la Base de Datos de Informes de Arraigo del CAI

Fecha de consulta: 17/10/2011

⁴ Los datos relativos a Europa en el año 2005, se refieren a Bulgaria y Rumania que no entraron a formar parte como países de la Unión Europea hasta el año 2007, y por tanto, eran países no comunitarios.

Ilustración 11. Gráfico de Evaluación comparativa de la elaboración de Informes de Arraigo social según la nacionalidad en el CAI, entre el año 2005 y 2011.

COMPARACIÓN DE LA ELABORACIÓN DE INFORMES DE ARRAIGO SOCIAL ENTRE 2005 Y 2011

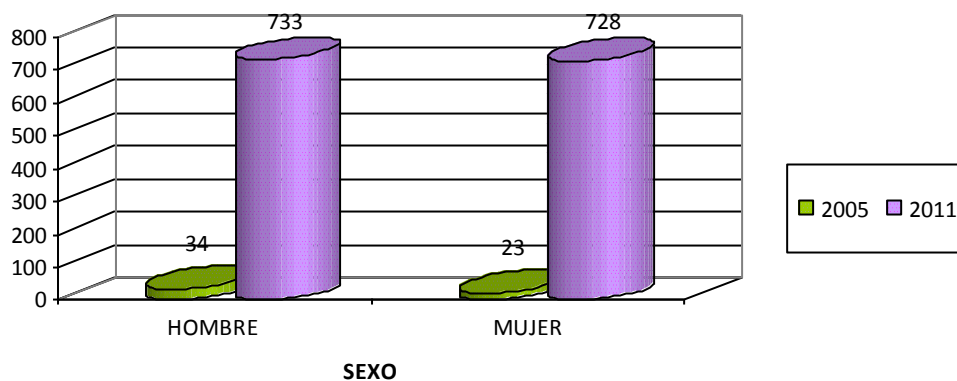


FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la Base de Datos de Informes de Arraigo del CAI

Fecha de consulta: 17/10/2011

Ilustración 12. Gráfico de Evaluación comparativa de la elaboración de Informes de Arraigo social según el sexo en el CAI, entre el año 2005 y 2011.

COMPARACIÓN DE LA ELABORACIÓN DE INFORMES DE ARRAIGO ENTRE 2005 Y 2011



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la Base de Datos de Informes de Arraigo del CAI

Fecha de consulta: 17/10/2011

De los datos extraídos de la base de datos del CAI, el total de elaboración de Informes de Arraigo social, ha sido de 12.160, de los cuáles se observa según la tabla, el gran aumento de volumen de trabajo sufrido en la elaboración de los mismos, en los últimos años del período 2005 - 2011, siendo un dato significativo que en los cuatro primeros años se realizaran un 38,22% de los informes y en los tres últimos años analizados, se realizaran un 61,78% de los informes.

ÁREA DE MEDIACIÓN SOCIO-CULTURAL

Los datos que se recogen en esta área, son el número de alumnos/as o participantes que han asistido a las actividades que se han realizado desde el Centro de Apoyo a la Inmigración, reflejados mediante solicitudes que remiten los colegios públicos, institutos, universidades populares o asociaciones de inmigrantes para su participación. En este caso, el total de alumnos/as y participantes que han intervenido en las **Actividades** realizadas en el período 2005 - 2011 ha sido de:

Tabla 8. Evaluación de las actividades realizadas en el CAI, durante el período 2005 - 2011.

ACTIVIDADES DE MEDIACIÓN SOCIO - CULTURAL	Número de Alumnos/as ó Participantes
Carrera popular por la Convivencia Intercultural	7.500
Carpeta Educativa "Tots a Una per la Diversitat"	4.560
Torneo "Pasa la Bola"	640
Divercinema	2.482
Apoyo técnico al Punto de Información al Joven Inmigrante	30
Total	15.212

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la Memoria de Bienestar Social e Integración

Fecha de consulta: 17/10/2011

ÁREA DE PRIMERA ACOGIDA

Los datos que se recogen en esta área, son el número de atenciones realizadas, a las personas inmigrantes no domiciliadas que habitan en la ciudad de Valencia, que acuden al centro a solicitar prestaciones básicas de primera acogida como son el alojamiento, la manutención, la orientación sobre recursos de contextualización, aprendizaje del idioma, formación y de gestiones básicas para fomentar su integración socio-laboral y promoción de la salud.

Datos de Primera Acogida:

Tabla 9. Evaluación global de las atenciones de Primera Acogida según la edad y el sexo en el CAI, en el período 2006 - 2011.

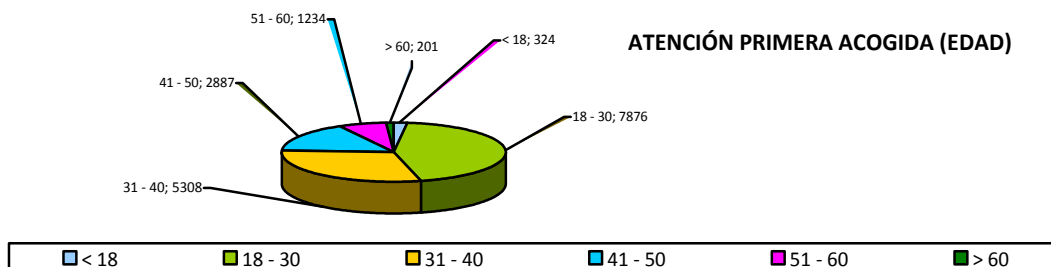
AÑO 2006 - 2011	
EDAD	ATENCIONES
< 18	324
18 - 30	7.876
31 - 40	5.308
41 - 50	2.887
51 - 60	1.234
> 60	201
Total	17.830

AÑO 2006 - 2011	
SEXO	ATENCIONES
HOMBRES	16.178
MUJERES	1.652
Total	17.830

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la Base de Datos SPAI del CAI

Fecha de consulta: 24/10/2011

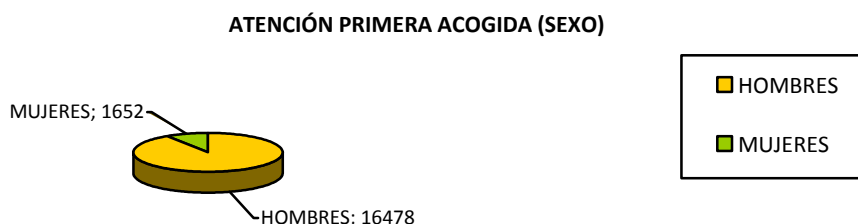
Ilustración 13. Gráfico de la Evaluación global de las atenciones de Primera Acogida según la edad en el CAI, en el período 2006 - 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la Base de Datos SPAI del CAI

Fecha de consulta: 24/10/2011

Ilustración 14. Gráfico de la Evaluación global de las atenciones de Primera Acogida según el sexo en el CAI, en el período 2006 - 2011.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la Base de Datos SPAI del CAI

Fecha de consulta: 24/10/2011

De los datos extraídos de la base de datos SPAI del CAI, el total de atenciones realizadas en el servicio de primera acogida a inmigrantes, ha sido de 17.830, cantidad que representa una media de unas 2.975 atenciones al año, y unas 12 atenciones diarias (Lunes a Viernes), de las cuáles se observa como dato claramente significativo que el 90,73% de las atenciones han sido realizadas a hombres, y el 9,27% de las atenciones han sido realizadas a mujeres. Lo que viene a indicar por tanto, que es el grupo de hombres jóvenes entre los 18 y 30 años de edad, el que más salta el charco en busca de una mejor situación y en contra de todas las barreras, para mejorar su calidad de vida y la de su familia.

Tabla 10. Evaluación de las atenciones totales en todas las áreas del CAI, durante todo el período 2005 - 2011.

ATENCIÓNES TOTALES REALIZADAS EN EL CAI (2005-2011)	
ÁREAS DE ACTUACIÓN	ATENCIÓNES
1. Área de Información, Orientación y Asesoramiento Jurídico	
1.1 Información Presencial	11.221
1.2 Información y Orientación Telefónica	8.272
1.3 Elaboración de Informes de Arraigo	12.160
1.4 Asesoramiento Jurídico	1.926
2. Área de Mediación Socio-Cultural	
2.1 Atención a solicitudes	15.212
3. Área de Primera Acogida	
3.1 Intervención social	17.830
Total	66.621

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de las Bases de Datos del CAI

Fecha de consulta: 24/10/2011

2.3 OTRAS INICIATIVAS SIMILARES AL PLAN PROPUESTO, QUE EXISTEN EN VALENCIA.

En las siguientes líneas, se exponen de una manera breve los servicios que actualmente ofrecen los distintos albergues, centros y residencias de la ciudad de Valencia, que relacionados con el alojamiento y la manutención, se dirigen a la población generalmente autóctona que se encuentra sin hogar ni recursos, y que a su vez puedan derivar en situaciones de exclusión social. Mediante los oportunos convenios de colaboración el Ayuntamiento de Valencia puede contar con estos recursos, distribuyendo una parte de las plazas a la población inmigrante, evidenciándose que no es suficiente para intervenir con toda la demanda que existe.

En el caso de la población inmigrante, además ofrecen servicios específicos relacionados por su condición de inmigrante con la problemática que llevan asociada, como pueden ser cursos de aprendizaje del idioma, alfabetización...

Según el albergue, centro o residencia se pueden alojar las personas de un mismo sexo, aunque existen excepciones como el caso de la Asociación Valenciana de Caridad y del Centro de Acogida de Inmigrantes de Puzol, en los que es posible alojar tanto a hombres como mujeres.

Cuando se interviene con familias, es más complejo de facilitarles un recurso ya que no existen centros adaptados para estas situaciones, y en tal caso, hay que aplicar otro protocolo de actuación, resultando más dificultosa la intervención con el núcleo familiar.

Los albergues, centros o residencias señalados, son iniciativas gestionadas por ONG's u otras entidades sociales sin ánimo de lucro, aunque también se recoge el ejemplo de un centro gestionado con fondos públicos como es el caso del Centro de Acogida Municipal de Puzol, aunque cabe señalar que se

ofrece para la población inmigrante con permiso de trabajo y comunitarios, con lo cual, la población en situación irregular no tiene acceso al mismo.

2.3.1 INICIATIVAS GESTIONADAS POR ONG'S u OTRAS ENTIDADES SOCIALES

ASOCIACIÓN VALENCIANA DE LA CARIDAD



El Albergue se presenta como un recurso de primera acogida para cubrir las necesidades básicas de aquellas personas sin hogar en procesos de exclusión social y sin recursos, ya sean autóctonas ó inmigrantes, hombres o mujeres, que habiten en la ciudad de Valencia.

Para ello, el albergue está dotado de:

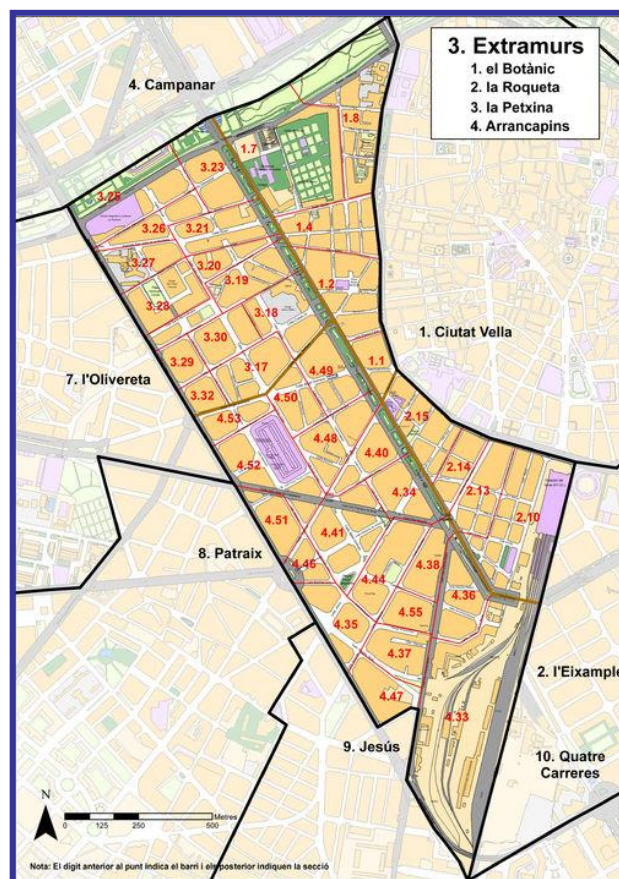
- Ⓢ Comedor social, que ofrece el servicio de manutención.
- Ⓢ Atención social, que ofrece el servicio de atención personal individualizada por los trabajadores/as sociales, para velar por la integración de la persona en la sociedad.
- Ⓢ Habitaciones, que ofrecen el servicio de alojamiento.
- Ⓢ Escuela infantil, que ofrece el servicio de educación del primer ciclo de educación infantil, de 1 a 3 años.
- Ⓢ Centro de día, que ofrece un espacio de convivencia y participación para transeúntes crónicos.
- Ⓢ Servicio de higiene, que ofrece aseos y duchas para el cuidado personal y servicio de peluquería.
- Ⓢ Servicio de correo, que ofrece la recogida de la correspondencia dirigida al usuario/a.

- Ⓢ Servicio de ropero, que ofrece ropa que proviene de empresas privadas y el servicio de lavandería.
- Ⓢ Botiquín, que ofrece un servicio de prevención, para situaciones especiales como puede ser un accidente.

Funciona mediante convenio de colaboración suscrito con el Ayuntamiento de Valencia, y la Consellería de Solidaridad y Ciudadanía de la Generalitat Valenciana (actualmente Consellería de Justicia y Bienestar Social). Y al Ayuntamiento le ofrecen un número de plazas para el albergue, que tiene que repartir entre los (CMSS, CAST y CAI).

Está ubicado en el Paseo de la Pechina, 9 de Valencia. (**Distrito 3 Extramurs**).

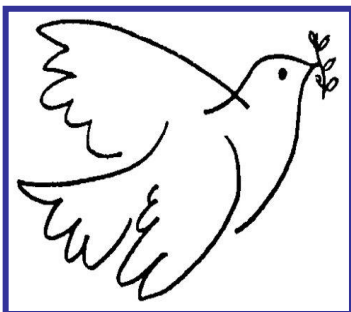
Ilustración 15. Plano Municipal del Distrito 3. Extramurs de Valencia.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de www.valencia.es

Fecha de consulta: 4/03/2012

ALBERGUE LA PAZ



Este albergue también se presenta como un recurso de primera acogida para cubrir las necesidades básicas de aquellas **personas sin hogar en procesos de exclusión social y sin recursos, inmigrantes ó autóctonas (en casos excepcionales), sólo para hombres**, que habiten en la ciudad de Valencia.

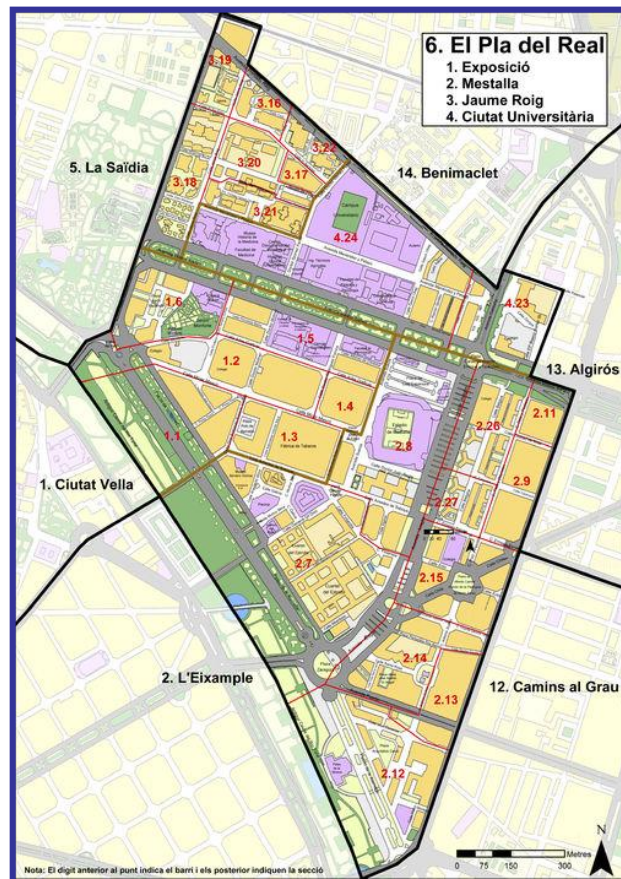
Para ello, el albergue está dotado de:

- Ⓢ Comedor social, que ofrece el servicio de manutención.
- Ⓢ Atención social, que ofrece el servicio de atención personal individualizada por un técnico/a, para velar por la integración de la persona en la sociedad.
- Ⓢ Habitaciones, que ofrecen el servicio de alojamiento.
- Ⓢ Servicio de higiene, que ofrece aseos y duchas para el cuidado personal.
- Ⓢ Consigna, que ofrece un espacio para el almacenamiento de pertenencias.
- Ⓢ Servicio de lavandería, que ofrece un lavadero para poder limpiar la ropa.
- Ⓢ Servicio de correo, que ofrece la recogida de la correspondencia dirigida al usuario/a.
- Ⓢ Servicios comunes, donde se ofrecen unos espacios dedicados a la convivencia, como son la sala de Tv y Juegos.

Como el anterior albergue, funciona mediante convenio de colaboración suscrito con el Ayuntamiento de Valencia, y la Consellería de Solidaridad y Ciudadanía de la Generalitat Valenciana (actualmente Consellería de Justicia y Bienestar Social). Al Ayuntamiento le ofrecen un número de plazas para el albergue que tiene que repartir entre los (CMSS y el CAI).

Está ubicado en la Avda. del puerto, 69 de Valencia. (Distrito 6 Pla del Real).

Ilustración 16. Plano Municipal del Distrito 6. Pla del Real de Valencia.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de www.valencia.es

Fecha de consulta: 4/03/2012

ALBERGUE SAN JUAN DE DIOS



Este albergue también se presenta como un recurso de primera acogida para cubrir las necesidades básicas de aquellas personas sin hogar en procesos de exclusión social y sin recursos, ya sean autóctonas ó inmigrantes, sólo para **hombres** que habiten en la ciudad de Valencia.

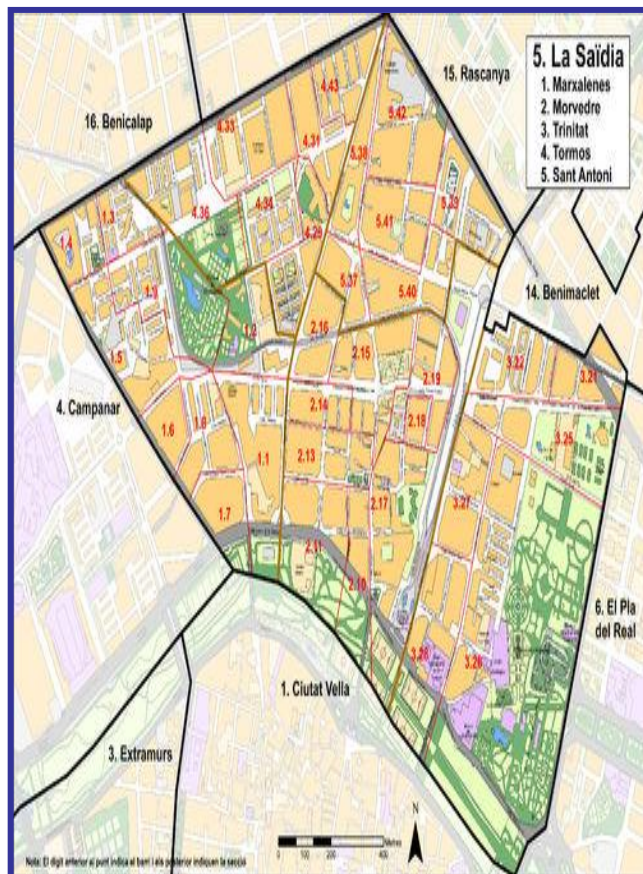
Para ello, el albergue está dotado de:

- Ⓢ Comedor social, que ofrece el servicio de manutención.
- Ⓢ Atención social, que ofrece el servicio de atención personal individualizada por los trabajadores/as sociales, para velar por la integración de la persona en la sociedad.
- Ⓢ Habitaciones, que ofrecen el servicio de alojamiento.
- Ⓢ Servicio de higiene, que ofrece aseos y duchas para el cuidado personal, además de un servicio de peluquería.
- Ⓢ Consigna, que ofrece un espacio para el almacenamiento de pertenencias.
- Ⓢ Botiquín, que ofrece un servicio de prevención, para situaciones especiales como puede ser un accidente.
- Ⓢ Servicio de lavandería, que ofrece un lavadero para poder limpiar la ropa.
- Ⓢ Servicio de correo, que ofrece la recogida de la correspondencia dirigida al usuario/a.
- Ⓢ Biblioteca, que ofrece un espacio para la lectura.
- Ⓢ Servicios comunes, donde se ofrecen unos espacios dedicados a la convivencia, como son la sala de Tv y Juegos de mesa.

En este caso el albergue también funciona mediante convenio de colaboración suscrito con el Ayuntamiento de Valencia, y la Consellería de Solidaridad y Ciudadanía de la Generalitat Valenciana (actualmente Consellería de Justicia y Bienestar Social). Al Ayuntamiento le ofrecen un número de plazas para el albergue que tiene que repartir entre los (CMSS, CAST y CAI).

Está ubicado en la calle Luz casanova, 8 de Valencia. (Distrito 5 La Saïdia).

Ilustración 17. Plano Municipal del Distrito 5. La Saïdia de Valencia.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de www.valencia.es

Fecha de consulta: 4/03/2012

RESIDENCIA EXCLAVAS DE MARIA



La residencia se presenta como un recurso de primera acogida para cubrir las necesidades básicas de aquellas **personas sin hogar en procesos de exclusión social y sin recursos, inmigrantes ó autóctonas (en casos muy excepcionales)**, sólo para mujeres que habiten en la ciudad de Valencia.

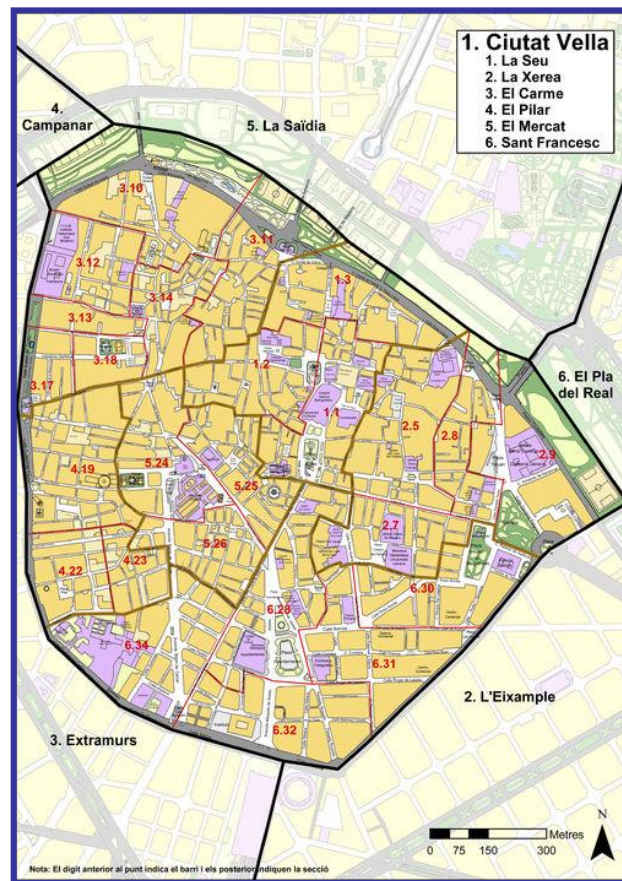
Para ello, el albergue está dotado de:

- Ⓢ Comedor social, que ofrece el servicio de manutención.
- Ⓢ Atención social, que ofrece el servicio de atención personal individualizada por las religiosas o personal de la residencia, para velar por la integración de las mujeres en la sociedad.
- Ⓢ Habitaciones, que ofrecen el servicio de alojamiento.
- Ⓢ Servicio de higiene, que ofrece aseos y ducha para el cuidado personal, además de un servicio de peluquería.
- Ⓢ Servicio de lavandería, que ofrece un lavadero para poder limpiar la ropa.
- Ⓢ Servicio de correo, que ofrece la recogida de la correspondencia dirigida al usuario/a.
- Ⓢ Servicios comunes, donde se ofrecen unos espacios dedicados a la convivencia, como son la sala de Tv y Juegos de mesa.

La residencia también funciona mediante convenio de colaboración suscrito con el Ayuntamiento de Valencia, y la Consellería de Solidaridad y Ciudadanía de la Generalitat Valenciana (actualmente Consellería de Justicia y Bienestar Social). Al Ayuntamiento le ofrecen un número de plazas para la residencia que tiene que repartir entre los (CMSS y el CAI).

Está ubicado en la calle Balmes, 27 de Valencia. (Distrito 1 Ciutat vella).

Ilustración 18. Plano Municipal del Distrito 1. Ciutat Vella de Valencia.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de www.valencia.es

Fecha de consulta: 4/03/2012

HOGAR SOCIAL JUVENIL



Este hogar se presenta como un recurso de primera acogida para cubrir las necesidades básicas de aquellas personas sin hogar en procesos de exclusión social y sin recursos, ya sean autóctonas ó inmigrantes, sólo para hombres, que habiten en la ciudad de Valencia, aunque por parte del CAI las derivaciones se formalizan en casos puntuales y casi nunca se suele utilizar, porque está ubicado fuera de Valencia.

Para ello, el albergue está dotado de:

- Ⓢ Comedor social, que ofrece el servicio de manutención.
- Ⓢ Atención social, que ofrece el servicio de atención personal individualizada por los trabajadores/as sociales, para velar por la integración de la persona en la sociedad.
- Ⓢ Habitaciones, que ofrecen el servicio de alojamiento.
- Ⓢ Talleres de Inserción laboral, donde contribuyen en actividades laborales.
- Ⓢ Servicio de higiene, que ofrece aseos y duchas para el cuidado personal, además de un servicio de peluquería.
- Ⓢ Servicio de lavandería, que ofrece un lavadero para poder limpiar la ropa.
- Ⓢ Servicio de correo, que ofrece la recogida de la correspondencia dirigida al usuario/a.
- Ⓢ Servicios comunes, donde se ofrecen unos espacios dedicados a la convivencia, como son la sala de Tv y Juegos de mesa.
- Ⓢ Servicio de transporte, que ofrece un autobús para la recogida de usuarios/as del hogar.

El hogar funciona como todos los demás, mediante convenio de colaboración suscrito con el Ayuntamiento de Valencia, y la Consellería de Solidaridad y Ciudadanía de la Generalitat Valenciana (actualmente Consellería de Justicia y Bienestar Social). Al Ayuntamiento le ofrecen un número de plazas para el alojamiento que tiene que repartir entre los (CMSS, CAST y CAI).

Está ubicado en la Carretera llano de quart, s/n de **Aldaia (Valencia)**.

Ilustración 19. Mapa de ubicación de Aldaia - Valencia.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de www.google/maps.es

Fecha de consulta: 4/03/2012

2.3.2 INICIATIVAS GESTIONADAS POR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CENTRO DE ACOGIDA DE INMIGRANTES DE PUZOL



El Centro de Acogida se presenta como un recurso social para cubrir las demandas de alojamiento de aquellas **personas inmigrantes con permiso de residencia y trabajo (ó en trámite de regularización) y comunitarias, principalmente hombres y excepcionalmente mujeres**, que acuden al municipio durante los meses de la temporada de recolección de la naranja, ó aquellas personas inmigrantes que ya están integradas en la ciudad y requieren una oportunidad de inserción laboral más estable.

Para ello, el centro está dotado de:

- ⊗ Comedor social, que ofrece el servicio de manutención en régimen de media pensión (coste diario 3€). Aunque existe un acuerdo donde inicialmente es gratuito.
- ⊗ Servicio de acompañamiento, que ofrece el equipo técnico del centro en el proceso de inserción socio-laboral.
- ⊗ Servicio de Asesoramiento, que ofrece el equipo técnico del centro en materia de extranjería.
- ⊗ Habitaciones, que ofrecen el servicio de alojamiento.
- ⊗ Servicio de higiene, que ofrece aseos y duchas para mujeres y hombres, para el cuidado personal.
- ⊗ Servicio de lavandería, que ofrece un lavadero para poder limpiar la ropa.
- ⊗ Actividades Socio-culturales, que ofrece la integración de la persona en la sociedad, propiciando el intercambio de experiencias.

Con estos cinco recursos de alojamiento temporal que utiliza el Centro de Apoyo a la Inmigración, para cubrir el alojamiento y la manutención de las personas inmigrantes sin hogar que viven en las calles de la ciudad de Valencia, además de otros recursos de alojamiento que no se han nombrado que reciben subvenciones de la administración pública y son gestionados por entidades sociales como Cruz Roja y Cepaim, que ofrecen plazas en hostales y en pisos de acogida para inmigrantes. Señalar que no se disponen de plazas suficientes para poder cubrir el volumen de atención que abarca el centro diariamente.

Ya que como se ha señalado anteriormente, a dichos recursos acuden además de la población inmigrante, la población autóctona sin recursos (usuarios/as derivados de las distintas entidades y asociaciones que forman parte de la extensa red de la iniciativa social que colabora con el Ayuntamiento de Valencia, como usuarios/as de los centros municipales de servicios sociales y del centro de atención a personas sin techo, adscritos al servicio de bienestar social e integración del Ayuntamiento de Valencia), resultado ser escasos debido a que no pueden atender a la especificidad de cada colectivo.

Por otra parte, el recurso de alojamiento temporal de puzol, es utilizado por el Centro de Apoyo a la Inmigración en muy raras ocasiones, ya que se dirige como hemos señalado anteriormente, a la población inmigrante con permiso de residencia y trabajo y comunitarios, no resultando posible derivar el perfil de usuario/a que se atiende mayoritariamente en el servicio de primera acogida a inmigrantes, para poder alojar a las personas sin hogar ni sin recursos suficientes para atender sus necesidades básicas o en riesgo de exclusión social, ya que en la mayoría de los casos carecen de documentación regularizada.

Otro detalle a tener en cuenta según la siguiente imagen, es la ubicación actual de los alojamientos que disponen los servicios sociales municipales del Ayuntamiento de Valencia, observándose que todos radican en el centro histórico de la ciudad de Valencia. Y esto no es por casualidad, sino porque uno de los objetivos principales es la accesibilidad, valorando cuál es el mejor

emplazamiento para procurar un lugar donde dormir y alimentar a las personas inmigrantes sin hogar que habitan en nuestra ciudad, y que acuden a los servicios sociales demandando cubrir sus necesidades básicas y de formación, de manera que estén más próximos al resto de centros y servicios con los que se deben coordinar los distintos equipos municipales de la ciudad de Valencia para poder realizar el seguimiento necesario que conlleva la intervención social.

2.3.3 UBICACIÓN DE LOS RECURSOS EXISTENTES EN VALENCIA

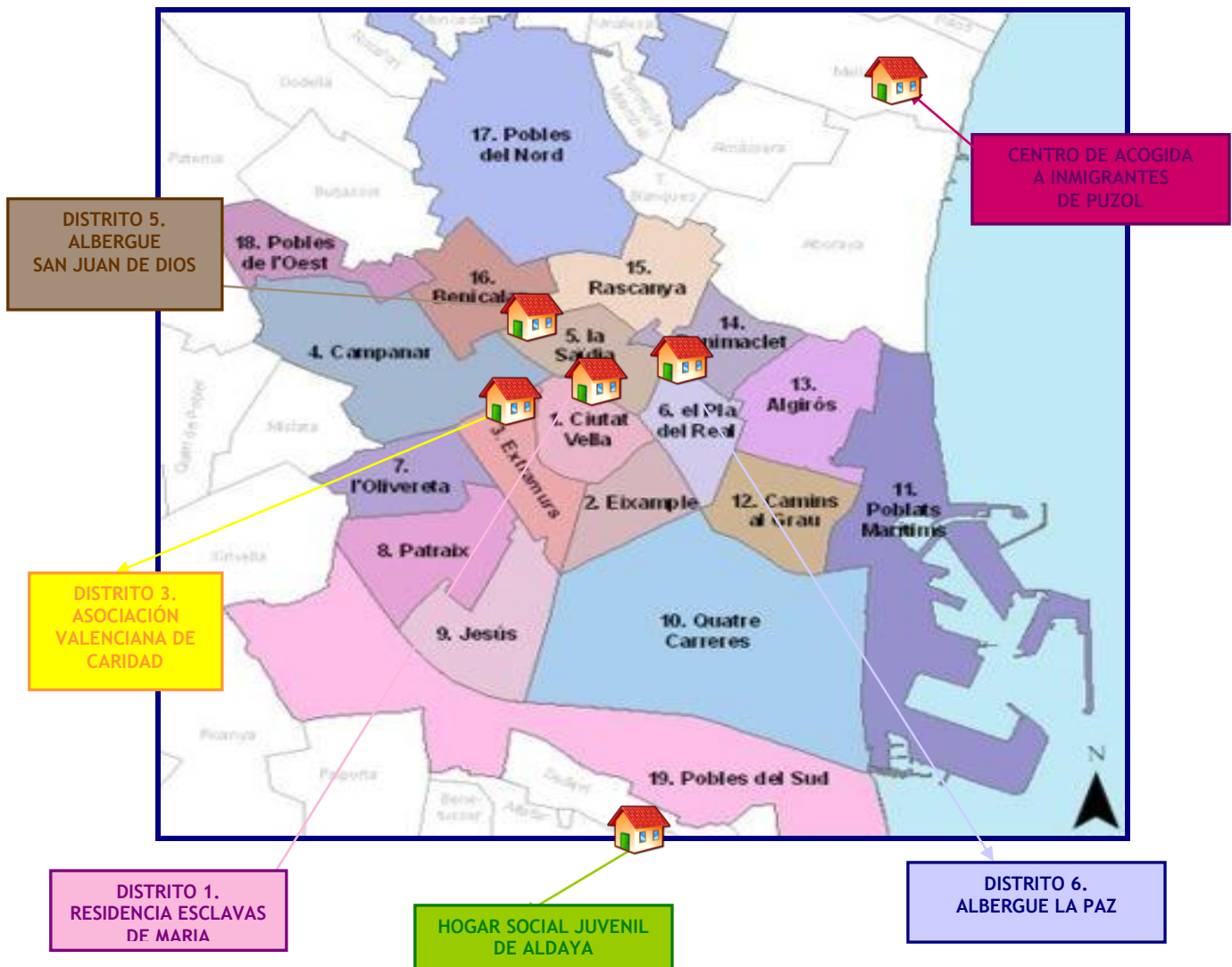
En este apartado, se ha elaborado un mapa para señalar la ubicación física donde se encuentran todos los recursos que se han mencionado anteriormente, y para que el/la lector/a pueda visualizar mejor la localización de los mismos.

Así mismo, se han dispuesto mediante iconos en el correspondiente distrito que están ubicados, todos los recursos de alojamiento y manutención del apartado anterior, y además se ha señalado mediante una etiqueta, el nombre del recurso para su mejor conocimiento.

Los dos recursos que se su localización está fuera del municipio de Valencia, están ubicado más o menos por la zona de la cual proceden, concretamente se habla del municipio de Puzol y Aldaia.

En otro caso cabe señalar, que si bien existen como se ha señalado en el apartado anterior otros recursos gestionados por Cruz Roja o Cepaim, y que ofrecen plazas de alojamiento en hostales y pisos de acogida, éstos se ha decidido no señalarlos en el mapa siguiente, ya que se utilizan extraordinariamente y en todo caso, en un segundo nivel de atención a modo de continuar con las intervenciones de seguimiento de los usuarios/as.

Ilustración 21. Mapa de los Distritos Municipales de Valencia, donde están ubicados los distintos Alojamientos.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la Página Web del Ayuntamiento de Valencia

Fecha de consulta: 07/11/2011

[III] METODOLOGÍA Y PLANIFICACIÓN





3.1 METODOLOGÍA UTILIZADA

En todo Proceso de Gestión Pública, existen una serie de etapas de gran importancia para la toma de decisiones, pero más concretamente vamos a centrar nuestra atención en la primera de ellas, “Obtención de la información”, ya que ésta será la etapa esencial para que posteriormente podamos fundamentar la propuesta de actuación por parte del sector público, que se plantea en el trabajo realizado.

La búsqueda y recopilación de la información que se ha realizado en nuestro caso, se ha centrado básicamente, en la situación actual del Centro de Apoyo a la Inmigración, y más específicamente en el Servicio de Primera Acogida al Inmigrante, con el objetivo de ofrecer una visión global en cuanto a su funcionamiento en los últimos años, para finalmente poder definir el Plan de creación de un centro de acogida para inmigrantes en la ciudad de Valencia.

Para la obtención de la información se ha recurrido **en primer lugar**, a las fuentes secundarias, debido a su rapidez de obtención y bajo coste, apoyándonos en la información que ofrecen los buscadores oficiales, o las publicaciones en formato electrónico.

FUENTES SECUNDARIAS:

- ② Mediante la obtención en la propia web del Ayuntamiento de Valencia, de publicaciones del Servicio de Bienestar Social e Integración, sirviéndonos para generar información referente a dicho servicio.
- ② Mediante la obtención en la página web del Instituto Valenciano de Estadística, sirviéndonos para generar información a partir de las publicaciones oficiales del padrón de habitantes del municipio de Valencia.

Permitiendo en ambos casos, hacernos una idea del volumen de trabajo que se ha realizado durante el funcionamiento del centro.

- ② Mediante la obtención de la consulta de libros y documentación social, así como de la documentación normativa, de la cual dispone el Centro de Apoyo a la Inmigración, sirviéndonos de apoyo para poder realizar la justificación normativa y económica de la propuesta de actuación planteada en el presente trabajo.
- ② Mediante la bibliografía sobre inmigración y estudios realizados con población inmigrante en el Observatorio de Inmigración de Ceimigra.
- ② Mediante la obtención de la consulta vía internet sobre el funcionamiento de otros recursos similares en territorio nacional.

Y **en segundo lugar**, se ha recurrido a las fuentes primarias, para completar la carencia de información ofrecida por las fuentes secundarias, apoyándonos en la información que nos ofrece la observación directa y la consulta a los/as profesionales del Servicio de Primera Acogida a Inmigrantes del CAI y a los de otras entidades que forman parte de la iniciativa social de la ciudad de Valencia, y que son quienes poseen los datos relevantes sobre el tema que tratamos en el presente proyecto.

FUENTES PRIMARIAS:

- ④ Mediante la elaboración de tablas y gráficos estadísticos, sirviéndonos de los datos extraídos de las bases de datos con las que funciona el Centro de Apoyo a la Inmigración. Reflejando el número total de atenciones realizadas en todas las áreas del centro, desde su inicio hasta la actualidad, permitiendo así poder definir las necesidades que adolecen en el área en concreto del servicio de primera acogida a inmigrantes, siendo éste el que nos interesa para el trabajo.
- ④ Mediante la observación directa, actuando como mero espectador del funcionamiento del centro de apoyo a la inmigración y en concreto, del servicio de primera acogida a inmigrantes.
- ④ Mediante las entrevistas a los trabajadores/as sociales que realizan las tareas de intervención social en el servicio de primera acogida a inmigrantes, así como otros técnicos/as pertenecientes a otras áreas del Centro de Apoyo a la Inmigración.

Permitiéndonos en ambos casos, comprobar las carencias que sufren en dicho servicio, así como sus fortalezas, para poder plantear la justificación social del presente trabajo, y poder llevar a cabo la propuesta de actuación del Plan de creación del centro de acogida para inmigrantes en Valencia que se estima necesario.



3.2 PLANIFICACIÓN EN EL SECTOR PÚBLICO

La Planificación, es una actividad general que realiza toda organización, y que tiene como finalidad decidir las acciones que se efectuarán en el futuro para conseguir los objetivos concretos. En el caso del sector público, se denomina Plan de actuación pública, y en este caso concreto, el objetivo es el “Plan de Creación de un Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes en la ciudad de Valencia”.

El Plan de actuación pública, debe contemplar el análisis de las posibles estrategias a seguir para poder alcanzar el objetivo propuesto, de manera que la prestación del determinado servicio público, mejore la calidad de vida de los/as inmigrantes sin recursos llegados a nuestra ciudad y se sientan satisfechos/as con la atención recibida.

Esta actividad, consiste en que la administración pública tome las decisiones adecuadas para conseguir el objetivo concreto, de una forma meditada y coherente con las necesidades reales planteadas. Además permitirá definir los recursos municipales que se necesitan emplear para proporcionar en cualquier caso, servicios eficaces y de calidad al ciudadano/a.

Pero llegado este punto también es importante resaltar, que para realizar un Plan de actuación pública, existen una serie de **dificultades** que se deben tener en cuenta. Por una parte, es el alcanzar un objetivo que se considera intangible, ya que está relacionado con la satisfacción producida por el servicio, por otra parte, es la imagen global que se percibe del propio servicio público, y por último, es el múltiple manejo de variables tanto cualitativas como cuantitativas con las que hay que trabajar.

Dicho esto, cabe señalar que la Planificación que corresponde realizar a la administración pública en este proyecto, sería la denominada Planificación Estratégica, ya que las previsiones de actuación que se pretenden llevar a cabo, se estiman realizar en un período de duración de más de 1 año con el objetivo de consolidar este proyecto a largo plazo.

3.2.1 FASES DEL PLAN DE ACTUACIÓN PÚBLICA

Para alcanzar el objetivo del presente trabajo, “Plan de creación de un centro de acogida municipal para inmigrantes en la ciudad de Valencia”, y antes de realizar el Plan de actuación pública, el/la decisor/a público debe planificar las estrategias a seguir, mediante la determinación de una serie de objetivos particulares que se plasman en la consecución de las fases en que se divide dicho Plan.

Por ello, y para una mejor visualización de la propuesta que se quiere realizar, en las siguientes líneas se desarrollan las distintas fases que son necesarias para abordar nuestro Plan de actuación pública.

3.2.1.1 FASE I “ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN INICIAL”

Para elaborar un plan de actuación, en primer lugar, se necesita partir de un chequeo del servicio analizado, para poder permitir elegir la estrategia más adecuada a seguir en su implantación. Para ello, hay que realizar un análisis del entorno general y un análisis del entorno específico, mediante una serie de factores externos o internos, que pueden ejercer una influencia sobre el centro de acogida propuesto.

El análisis del entorno general, responde generalmente a una serie de factores (político-legales, social-demográficos, tecnológicos y económicos), que afectarán de forma directa a nuestro centro de acogida, y el análisis del

entorno específico, responde generalmente a una serie de factores, como pueden ser entre otros (grado de rivalidad, amenaza del nuevo servicio y poder de negociación), que afectarán al sector público donde se desea actuar.

Consecuentemente, el sector público que atañe a la implantación de Centros de Acogida para inmigrantes (Servicio de Bienestar Social e Integración), se considera que requiere del estudio de cuatro factores importantes (los cuáles se verán más en detalle en el capítulo siguiente): 1) Destinatarios/as, 2) Servicios, 3) Recursos y 4) Presupuesto.

3.2.1.2 FASE II “FIJACIÓN DE LOS OBJETIVOS”

En segundo lugar, para hacer operativa toda la información relevante extraída del servicio analizado, se realiza un **análisis DAFO**⁵, método que permite realizar un diagnóstico aproximado sobre determinada realidad, de una forma participativa, mediante el estudio de los puntos débiles y fuertes de origen interno, y que afectarán al propuesto “Plan de creación del Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes en la ciudad de Valencia”, como de las amenazas y oportunidades de origen externo, que afectarán al mismo.

Este análisis, sirve para identificar los problemas existentes (factores negativos) que hay en el centro de acogida planteado, y las posibilidades de éxito (factores positivos), que pueden ser de ayuda para dicho proyecto.

En el **análisis interno** se encuentran los siguientes elementos principales:

DEBILIDADES: son las características negativas internas (carencias o limitaciones), que tenemos y que dificultan el cumplimiento de nuestros objetivos.

Pueden hacernos perder las oportunidades que se nos presentan y que nos hacen vulnerables ante las amenazas.

⁵ **Análisis DAFO** (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades). Es la herramienta que permite observar de una manera gráfica, la situación real en que se encuentra una organización pública, en nuestro caso.

FORTALEZAS: son las características positivas internas (habilidades o capacidades), que tenemos y que facilitan el logro de los objetivos propuestos. Pueden ser utilizadas tanto para aprovechar las oportunidades, como para contrarrestar las amenazas.

En el **análisis externo** se encuentran los siguientes elementos principales:

AMENAZAS: son las características negativas externas, que no dependen de nosotros/as ni son carencias que podamos tener, pero que nos influyen de manera que nos limitan en el presente y el futuro del logro de nuestro objetivo planteado.

OPORTUNIDADES: son las características positivas o favorables externas, que no son generadas por nosotros/as, pero que pueden ser usadas o aprovechadas para el logro de nuestro objetivo planteado.

Tabla 11. Matriz DAFO.

INTERNAS	DEBILIDADES	AMENAZAS	EXTERNAS
	<ul style="list-style-type: none"> ≡ Fallos en la comunicación ≡ Fallos de información externa ≡ Falta de medios humanos ≡ Falta de recursos materiales 	<ul style="list-style-type: none"> ≡ Cambios legislativos ≡ Cambios demográficos ≡ Disminución del Presupuesto ≡ Existencia de Albergues Insuficientes ≡ Aparición de nuevos perfiles 	
	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	
	<ul style="list-style-type: none"> ≡ Ubicación del centro ≡ Destinatarios/as del servicio ≡ Organización funcional ≡ Coordinación efectiva ≡ Reducción de niveles de exclusión ≡ Intervención integral y de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> ≡ Sector en fase de expansión ≡ Profesionalización del sector ≡ Servicios adaptados a necesidades ≡ Cambios sociales y culturales 	

FUENTE: Elaboración propia.

Fecha de consulta: 21/11/2011

EVALUACIÓN DEL ANÁLISIS DE ORIGEN INTERNO

DEBILIDADES:

- ⊗ Fallos en la comunicación que se generan en la intervención social mantenida con los usuarios/as del servicio de primera acogida a inmigrantes, constituyendo una entrevista ineficaz producida por un exceso en el volumen de trabajo y la falta de traductores/as.
- ⊗ Fallos de información externa observada en el usuario/a, provocados por la gran dispersión de los recursos existentes y la falta de coordinación entre ellos/as, constituyendo una complicación en la accesibilidad al servicio derivado.
- ⊗ Falta de medios humanos que se observan insuficientes, de trabajadores/as sociales así como de mediadores/as, ocasionando un aumento de la carga de trabajo en los existentes que dificulta su organización cuando existe demanda diariamente.
- ⊗ Falta de recursos materiales que se observan en el propio servicio, relativos a una deficiente estructura organizativa, ocasionando una duplicidad en la intervención social, que conlleva el empeoramiento de la situación personal y laboral del usuario/a. Así como en relación a la carencia de recursos de alojamiento y específicos para familias.

FORTALEZAS:

- ⊗ La ubicación del centro de acogida dentro de la ciudad, generará cierta tranquilidad a la hora de poder desplazarse los usuarios/as del servicio, promoviendo su autonomía, aumentando su disponibilidad del tiempo para dedicarlo a su integración social y su accesibilidad para reducir gastos de transporte.
- ⊗ El hecho de que el centro de apoyo a la inmigración actual funcione con dos tipos de usuarios/as claramente diferenciados, (población inmigrante empadronada y población inmigrante indomiciliada), constituye un logro en cuanto a la capacidad de atención del centro de acogida y del que pueden beneficiarse ambos.

- Ⓢ La propia organización funcional del centro de acogida, que estará distribuida en plantas y sectores específicos inter-dependientes, ocasionando una satisfacción en la prestación del servicio.
- Ⓢ La coordinación efectiva del centro de acogida debido al aumento de servicios, generará una mayor calidad de vida al usuario/a del mismo.
- Ⓢ La reducción de niveles de exclusión social (situaciones de desprotección, adicciones, desarrollo de patologías mentales, etc), aumentando su confianza e integración socio-laboral, a través del fomento de su autonomía.
- Ⓢ La Intervención integral y de calidad, generada por un aumento de acciones y actividades específicas que doten a la población inmigrante de Valencia, de los recursos necesarios para tener una vida digna.

EVALUACIÓN DEL ANÁLISIS DE ORIGEN EXTERNO

AMENAZAS:

- ✿ Aumento de cambios legislativos que afectan al sector de la inmigración, ocasionando numerosas actualizaciones y contradicciones.
- ✿ Cambios demográficos en la ciudad de Valencia, que debido al estado actual de crisis, ocasiona un aumento de la emigración de profesionales cualificados al extranjero.
- ✿ Disminución del presupuesto asignado al sector de la inmigración, debido a las actuales políticas de recortes y ajustes, ante la situación económica y que afecta principalmente a los colectivos más vulnerables, entre ellos, las personas inmigrantes.
- ✿ Existencia de albergues insuficientes en la ciudad de Valencia para que atiendan la demanda del colectivo de inmigrantes sin recursos, observándose además la inaccesibilidad a los mismos por no disponer de documentación y ocasionando a su vez una duplicidad de recursos en la distribución espacial existente.

- ✿ Aparición de nuevos perfiles de personas inmigrantes que aumentan de forma progresiva en los últimos años, apareciendo nuevos subgrupos en exclusión como pueden ser: personas inmigrantes con permiso de residencia y trabajo que llevan mucho tiempo en España, familias... es decir, personas que nunca habían requerido de recursos sociales.

OPORTUNIDADES:

- ✿ Sector en fase de expansión, debido a los numerosos ciclos migratorios vividos en las últimas décadas en la ciudad de Valencia.
- ✿ La constante profesionalización del sector, que tiene el papel de reflexionar ante los retos que la inmigración plantea en la ciudad de Valencia.
- ✿ Un mayor abanico de servicios que se ofrecerán en el Centro de Acogida, adaptándose mejor a las necesidades reales y rentabilizando los costes para una mayor calidad.
- ✿ Los cambios sociales y culturales positivos en nuestra ciudad y en la población inmigrante, debido a los múltiples recursos que nos ofrece el conocimiento de ambas posibilitando el aumento de la integración y la tolerancia, así como la disminución del racismo y la xenofobia, a través de herramientas que favorezcan una mejor convivencia entre las personas autóctonas e inmigrantes.

A consecuencia del análisis DAFO, es relativamente fácil obtener una lista de sugerencias en forma de estrategias que se deben analizar de una manera coherente, para así poder realizar de entre ellas las más convenientes, o las actuaciones necesarias que se deben llevar a cabo, con el propósito de conseguir alcanzar el objetivo concreto, de crear un Centro de Acogida para Inmigrantes en la ciudad de Valencia.

3.2.1.3 FASE III “DETERMINACIÓN DE ESTRATEGIAS”

En tercer lugar, una vez seleccionadas todas las Debilidades y Fortalezas de carácter interno, como todas las Amenazas y Oportunidades de carácter externo que se han expuesto en la fase anterior, y que atañen al centro de acogida municipal para inmigrantes propuesto, se establece su correspondiente **CAME**, que es una herramienta visual donde se plasman finalmente las estrategias para conseguir el objetivo final de creación del centro de acogida municipal para inmigrantes.

Estas estrategias planteadas en la siguiente matriz, atienden a las alternativas posibles de solución a los problemas y posibilidades de carácter interno y externo del centro de acogida propuesto. Corrigiendo las debilidades, Afrontando las amenazas, Mejorando las fortalezas y Explotando las oportunidades. Todo ello, para que a partir de este planteamiento, se pueda desarrollar el “Plan de creación del Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes en la ciudad de Valencia”.

Tabla 12. Matriz CAME.

INTERNAS	CORREGIR	AFRONTAR	EXTERNAS
	<ul style="list-style-type: none"> ≡ Contratación de traductores/as ≡ Unificación del recurso ≡ Contratación de profesionales ≡ Creación de un centro de acogida 	<ul style="list-style-type: none"> ≡ Reformulación o Revisión legal ≡ Disminución de la emigración ≡ Implantar Ayudas y Subvenciones ≡ Colaboración municipal 	
	MEJORAR	EXPLOTAR	
	<ul style="list-style-type: none"> ≡ Amplitud geográfica ≡ Separación usuarios/as del servicio ≡ Distribución eficiente ≡ Mayor colaboración no municipal 	<ul style="list-style-type: none"> ≡ Nuevos Recursos ≡ Capital humano existente ≡ Colaboración Iniciativa social ≡ Sistemas de Salud Pública 	

FUENTE: Elaboración propia.

Fecha de consulta: 21/11/2011

CORREGIR:

- Ⓢ Ante la falta de comunicación, debido al poco conocimiento del idioma por parte de las personas inmigrantes recién llegadas a la ciudad, se sugiere la contratación de traductores/as de los idiomas que tienen mayor presencia en el centro (rumano, bulgaro, francés, inglés, árabe) así como otros dialectos africanos: wolof, bambara, etc.
- Ⓢ Ante los fallos en la información de carácter externa, facilitada a los usuarios/as del servicio, se sugiere una ubicación única del recurso que contemple en un mismo edificio todos/as los servicios necesarios para cubrir las necesidades específicas del usuario/a.
- Ⓢ Ante la falta de medios humanos detectada en el servicio actual, se sugiere la contratación de más profesionales cualificados.
- Ⓢ Ante la falta de recursos materiales actuales, que originan la saturación de los recursos existentes, se sugiere la creación de un centro de acogida para inmigrantes, de manera que se pueda tener una mayor disponibilidad de plazas para el alojamiento de las personas inmigrantes sin recursos.

AFRONTAR:

- Ⓢ Ante los cambios legislativos, se sugiere la reformulación y revisión legislativa.
- Ⓢ Ante los cambios demográficos y económicos que generan un aumento de la emigración, se sugiere la promoción de plazas designadas para el personal profesional cualificado para cubrir los puestos que son necesarios en dicho sector.
- Ⓢ Ante la disminución del presupuesto, se sugiere la promoción de ayudas y subvenciones destinadas a cubrir las necesidades sociales básicas, para a su vez, poder reactivar la economía.
- Ⓢ Ante la existencia de albergues que pertenecen a la iniciativa social y privada, se sugiere la creación del centro de acogida municipal, en

respuesta a una colaboración y coordinación municipal para disminuir la saturación y escasez sufrida en los recursos existentes.

MEJORAR:

- ✿ Mediante la ubicación del centro de acogida municipal para inmigrantes dentro de la ciudad de Valencia, sugiriendo su posición en el centro de Valencia, ya que es donde se encuentra el grupo de población inmigrante al que va destinado dicho centro, y porque también es más próximo al resto de instalaciones municipales al que pueden acudir, debido a las distintas derivaciones de los trabajadores/as sociales.
- ✿ Mediante un estudio personalizado e individual en función de las características y necesidades de los usuarios/as que atiende el centro de apoyo a la inmigración, se sugiere que se haga una distinción entre la atención a la población inmigrante empadronada y la población inmigrante indomiciliada que habita en la ciudad de Valencia, debido a que en muchas ocasiones las demandas y la accesibilidad a los recursos son diferentes.
- ✿ Mediante una distribución adecuada a la organización funcional del centro de acogida municipal para inmigrantes dentro de la ciudad de Valencia, sugiriendo dos áreas diferenciadas pero con sectores interdependientes, de manera que un área se ubique en una planta baja anexa y la otra área en las tres plantas del edificio, para poder reflejar una mayor eficiencia, una disminución en el desplazamiento de los usuarios/as y una mayor calidad de vida.
- ✿ Mediante una mayor colaboración no municipal, la coordinación efectiva en la gestión de los recursos, sugiriendo un aumento de los servicios en el nuevo centro de acogida.

EXPLOTAR:

- ✿ Nuevo recurso municipal, debido a que la inmigración es un sector en fase de expansión en las últimas décadas como se ha venido observando por los datos del padrón y de las atenciones municipales, sugiriendo la unificación en un mismo centro de todos/as los servicios e instalaciones

necesarias para la intervención social de la población inmigrante indomiciliada de la ciudad de Valencia en atención a su especificidad.

- ✿ Las cualidades y habilidades del personal existente ante la constante profesionalización del sector, sugiriendo una ampliación en la contratación del personal mediante la generación de empleo, para que revierta en una mayor eficiencia del servicio prestado.
- ✿ La colaboración ofrecida por parte de la iniciativa social, sugiriendo una mayor cobertura de los servicios para que estén adaptados a las necesidades reales observadas tras la intervención con el usuario/a.
- ✿ La colaboración y coordinación con los sistemas de salud pública, sugiriendo la implantación del servicio de prevención de la salud en el centro, que realizará las pruebas necesarias para prevenir las enfermedades infecto contagiosas, así como la planificación sexual para prevenir las enfermedades de transmisión sexual, embarazos no deseados...

3.2.1.4 FASE IV “SISTEMA DE CONTROL”

En cuarto y último lugar, este sistema se diseña para detectar la existencia de posibles desviaciones en todos ó algunos de los objetivos establecidos en el Plan de actuación.

Para ello, entre los diversos procedimientos que existen para el control del plan de actuación propuesto, y dependiendo de la situación concreta, se puede utilizar la encuesta, ya que es el procedimiento más utilizado para controlar la satisfacción en un servicio público. Este procedimiento consiste en preguntar de manera rutinaria a los usuarios/as utilizadores del servicio y posteriormente, mediante la recogida de los datos en un cuestionario realizado a tal efecto, se introducen los datos en una aplicación específica diseñada para ello denominada (DYANE), mediante la cual se puede disponer de los datos recogidos, a través de la generación de gráficos que efectúa

automáticamente, para que pueda realizarse una comparación temporal de los mismos.

También se podría utilizar como procedimiento de control del plan de actuación propuesto, las denominadas reuniones grupales participativas, método que consiste en que un grupo de personas realizan reuniones de trabajo dispuestas a compartir sus ideas y conceptos en relación a los criterios de actuación del trabajo realizado de manera que se pueda evaluar la calidad de la atención y el servicio prestado.

Ambos sistemas de control, permiten que después de creado el Centro de Acogida propuesto, y una vez conocidas las desviaciones importantes entre lo que se quiere conseguir, y lo que se está consiguiendo en la realidad, pueda evaluarse la influencia de una modificación en las estrategias utilizadas, para poder determinar si las mismas contribuyen a conseguir el objetivo deseado.

La modificación en la estrategia, se iniciará mediante un proceso de mejora continua en la satisfacción del servicio público, a través del reajuste de la estrategia utilizada, cuando la diferencia entre los resultados previstos y los reales, no sean asumibles, y a través del reajuste al alza de los requisitos, cuando la diferencia entre los resultados previstos y los reales, sean asumibles. Controlando los resultados, mediante el incremento paulatino de los requisitos.

Ilustración 22. Diagrama de las Fases del Plan de Actuación Pública.



FUENTE: Elaboración propia.

Fecha de consulta: 07/03/2012

[IV] DESARROLLO DEL PLAN DE ACTUACIÓN PÚBLICA



[IV]

4.1 CENTRO DE ACOGIDA MUNICIPAL PARA INMIGRANTES

El Plan Norte-Sur (2009-2013) mencionado en el presente proyecto, estableció para el Programa de Inmigración dentro del Área de Primera Acogida, la creación de un centro específico para la primera acogida de personas inmigrantes recién llegadas a la ciudad de Valencia, cuyo objetivo general es “garantizar la atención social básica a las personas inmigrantes no domiciliadas que habitan en la ciudad de Valencia, en situación de emergencia social”.

En este sentido, para llevar a cabo las acciones incluidas en el Plan, además de poder contribuir de una manera coordinada en el desarrollo de las diferentes áreas que forman parte del Programa de Inmigración, en una primera actuación, se configuró una estructura organizativa basada en dos dispositivos que han sido fundamentales.

Estos dispositivos son:

- ② **Oficina Técnica Plan Norte-Sur**, como coordinadora de los programas de inmigración, cooperación al desarrollo y codesarrollo, que lleva a cabo las acciones de carácter global y transversal, contenidas en ellos.
- ② **Centro de Apoyo a la Inmigración (CAI)**, como recurso especializado en el área de la inmigración que coordina las actividades que se realizan en la ciudad, dirigidas a la población inmigrante (Información, orientación y asesoramiento, vivienda, educación y cultura, sanidad, empleo, mujer, deportes y actividad física, participación y asociacionismo).

De este modo en el presente proyecto se prevé como segunda actuación, la creación del **Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes**, como encargado de la recepción y primera acogida de inmigrantes. Ya que después de seis años de funcionamiento del Servicio de Primera Acogida para Inmigrantes ubicado en el Centro de Apoyo a la Inmigración, y habiendo valorado las nuevas necesidades y demandas planteadas por la población inmigrante atendida en dicho servicio, se considera oportuno y necesario desarrollar esta propuesta.

La experiencia adquirida del producto de las atenciones realizadas, nos ha ofrecido una perspectiva diferente sobre la manera de intervenir con dicho colectivo. Por ello, se hace necesario conseguir poner en funcionamiento un nuevo espacio físico que aglutine además del Servicio de primera Acogida actualmente en funcionamiento, los recursos y servicios complementarios que a nuestro juicio entendemos que son fundamentales para una adecuada atención integral personalizada, así como para un punto de referencia para las personas inmigrantes recién llegadas con determinadas características específicas.

Otra necesidad detectada en estos años, debido al volumen de atención que se ha realizado en dicho servicio, es el refuerzo de apoyo técnico profesional que se requiere, para poder alcanzar con éxito los objetivos propuestos.

Esta nueva actuación dará lugar a un cambio fundamental, “la separación en la atención social de la población inmigrante empadronada, de la población inmigrante indomiciliada”. Mediante el hecho de la integración del Servicio de Primera Acogida para Inmigrantes del CAI, al nuevo Centro de Acogida propuesto, que se creará para ofrecer una atención más especializada (población indomiciliada), y debiendo necesariamente establecer la definición de los distintos sistemas de coordinación técnicos y complementarios, que permitan la optimización y racionalización en la utilización de los recursos existentes en la ciudad.

El Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes, al igual que el resto de organizaciones sociales sin ánimo de lucro que se encuentran en la ciudad de Valencia y forman parte de la iniciativa social que colabora con las administraciones públicas de la comunidad Valenciana (albergues, centros, residencias, etc), se constituirá como un recurso de carácter público y de estancia temporal que en el marco de la actuación municipal en materia de inmigración, servirá en los próximos años como un instrumento operativo de trabajo, que a su vez establecerá como criterio rector en su intervención, el principio de coordinación y complementariedad con la red de centros y servicios existentes en la ciudad de Valencia. Permitiendo así obtener una información más objetiva, sobre las necesidades sociales que adolecen a dicho colectivo, aspecto de vital importancia para poder cumplir con el principio de eficiencia en la utilización de los recursos disponibles.

El presente proyecto, pretende mostrar la información detallada sobre las características que debe reunir un recurso especializado de carácter temporal, para la primera acogida de inmigrantes con funciones por una parte, asistencialistas y por otra parte, integradoras de modo que favorezcan la autonomía personal y el aumento en la capacidad de toma de decisiones.

De manera que la estructura permita diversificar los servicios, en espacios adaptados a las necesidades planteadas por la población usuaria.

Por tanto, siguiendo las pautas establecidas por el presente Plan de Actuación, el Centro de Acogida Municipal, tendrá entidad propia y titularidad municipal como centro de servicios sociales, y estará adscrito a la Concejalía de Bienestar Social e Integración, dependiendo orgánicamente dentro de la Sección de Participación Social, al Servicio de Bienestar Social e Integración.

4.1.1 ÁMBITO TERRITORIAL

El alcance territorial del presente proyecto, así como la ubicación geográfica para el establecimiento del Centro de Acogida objeto de estudio, se circunscribe al municipio de Valencia.

Limita al norte con el municipio de Castellón y al sur con el municipio de Alicante. Valencia además de ser un municipio de la Comunidad Autónoma Valenciana, es capital de provincia y sede de la Generalitat Valenciana, lo que la convierte en un territorio que debe asumir un elevado número de competencias (municipales, provinciales y autonómicas), sobre todo en materia de inmigración.

El río Turia atraviesa toda la ciudad, es un río de la vertiente mediterránea de la península ibérica, que nace en la Muela de San Juan (Teruel), y desemboca en la (Playa de pinedo), situada al norte de Valencia. Además es un símbolo de gran importancia para las personas inmigrantes, ya que además de constituir un lugar para el esparcimiento, reúne numerosas actividades de ocio y tiempo libre en relación con dicho colectivo.

La organización territorial de la ciudad de Valencia, se compone de 19 distritos en los cuales coexisten 87 barrios y 15 pedanías, agrupados a su vez en 7 Juntas Municipales de Distrito que son los llamados (órganos de gestión desconcentrada), que además forman parte de la organización municipal.

La opción planteada en el presente TFC como lugar de ubicación para el Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes en la ciudad de Valencia, se encuentra en el “*Distrito 1. Ciutat Vella*”, concretamente en el Barrio del Carmen. Territorio en el que además de otros equipamientos municipales, la Junta Municipal de Distrito de Ciutat Vella en horario de 8:00h a 13:30h, ejerce sus funciones.

Entre las funciones que desarrolla la Junta, se destacan por estar relacionadas con nuestro objeto de estudio, y ser de gran interés para el centro de acogida propuesto, las siguientes:

- Ⓢ Registro General de Entrada
- Ⓢ Certificados de empadronamiento
- Ⓢ Subvenciones de Asociaciones del Distrito
- Ⓢ Información al Público

4.1.1.1 ESPACIO FÍSICO

Este Centro de Acogida debería estar provisto en un mismo edificio, de unas instalaciones con accesos independientes. Por un lado, el Área de Primera Acogida, destinada a la atención social integral, y por otro lado, el Área de Acogida Sectorial, destinada a los servicios de alojamiento y manutención, además de una serie de servicios complementarios.

En este caso, el espacio físico es de vital importancia, dado que la distribución propuesta debe adaptarse a los diferentes servicios que van a prestarse en él. Este centro, dará por tanto respuesta a las peticiones de las personas usuarias del mismo, así como a las demandas que exigen los/as profesionales, para poder atender en las condiciones adecuadas requeridas en su intervención, a dicho colectivo de inmigrantes objeto de estudio.

En este sentido, las instalaciones que se estiman necesarias para llevar a cabo dicho proyecto, se componen de un edificio de dos alturas y un edificio anexo al mismo.

EDIFICIO ANEXO

En el edificio anexo se ubicará, el **Área de Primera Acogida**, integrada por un servicio de atención e información general, un servicio de intervención social integral, y un servicio de traducción e interpretación, además de una sala de espera, una estancia para conservar los archivos, un despacho de dirección, un despacho de administración y unos aseos para hombres y mujeres adaptados también para personas con minusvalía.

EDIFICIO CENTRO DE ACOGIDA

El edificio del centro de acogida, estará comunicado interiormente, con el edificio anexo. Constará de una planta baja y dos alturas, y en él se ubicará el **Área de Acogida Sectorial**, integrada en la planta baja, por un servicio de recepción y custodia que contará con un mostrador, un servicio de vigilancia y seguridad que contará con un puesto de vigilancia, un servicio de atención sanitaria y prevención de la salud que contará con un botiquín, un servicio de formación básica que contará con un aula de formación, una estancia para una escuela infantil, un servicio de formación y acceso a internet gratuita que contará con un aula de ordenadores, una sala de estar que contará con los servicios comunes donde se ubicará la TV y la Biblioteca, unos aseos para hombres y mujeres en la planta baja adaptados también a personas con minusvalía, y una estancia destinada al almacén y custodia de objetos y pertenencias (consigna).

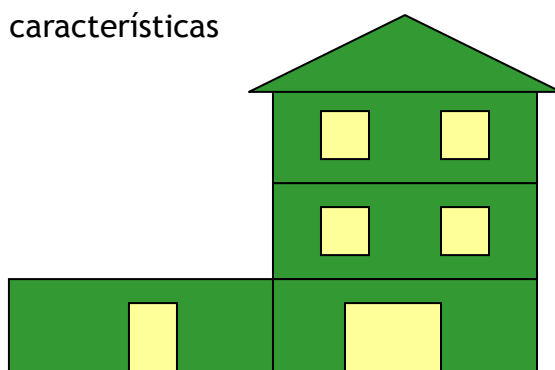
En cuanto al servicio de alojamiento y manutención, contará en la planta baja con un comedor con su cocina, en la primera planta con 60 habitaciones para hombres con sus duchas, aseos y lavabos, además de una estancia para lavar la ropa, y en la segunda planta con 40 habitaciones para mujeres con sus duchas, aseos y lavabos, una estancia para lavar la ropa, y además contará con 6 habitaciones distribuidas con un cama y dos literas cada una, para familias en situaciones de emergencia social (en total 30 plazas para familias con niños/as).

Este espacio físico de carácter público, deberá reunir un conjunto de dimensiones físicas, sociales y culturales, de manera que cumpla con el objetivo de ser un lugar de relación, de identificación y de contacto entre las personas que interactúan en él. Además este espacio se constituirá como soporte físico de los servicios y actividades que sean necesarios para satisfacer los requerimientos del colectivo de personas inmigrantes que viven en la ciudad de Valencia y que trascienden los límites de los intereses individuales de dicho colectivo.

Así mismo se concebirá como un centro que pretenda desarrollar la autonomía personal, las relaciones sociales, la integración, etc., desde el convencimiento de que las personas inmigrantes indomiciliadas que residan en el centro, se sientan pertenecientes a él, a través de mecanismos como la formación y el aprendizaje que fluirán como un eje principal por parte de los/as individuos/as que lo concurren.

Este centro en su fase de construcción, llevará como una de las partes del proyecto, la realización de un garaje donde se puedan establecer 50 plazas de aparcamiento, así como un espacio destinado a que pueda parar una ambulancia o vehículo de evacuación, como para que pueda estacionar un vehículo para la carga y descarga de alimentos o material necesario para el funcionamiento del centro de acogida.

Para finalizar este apartado, señalar que la propuesta que se contempla en el presente proyecto del Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes, en relación a establecer la ubicación física de dicho recurso, es un solar que actualmente consta de titularidad municipal situado en la calle corona número 16 - 18, que reúne todas las características necesarias.



El Centro de Acogida Municipal propuesto, tendrá la consideración en su ejecución, de una obra de nueva creación, pero dejando abierta sin ninguna duda, la posibilidad de que pueda implantarse dicho recurso en otras instalaciones públicas (preferentemente de dependencia municipal), que puedan ser recuperadas y adaptadas a los requerimientos que esta propuesta incluye, siempre que se establezca en los alrededores del mismo ámbito geográfico indicado.

CENTRO DE ACOGIDA MUNICIPAL
PARA INMIGRANTES
C/ Corona, 16

Ilustración 23. Plano de posible ubicación del Inmigrantes.

Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la Página Web del Servicio de Bienestar Social e Integración del Ayuntamiento de Valencia.

Fecha de consulta: 16/02/2012

Ilustración 24. Fotos del Solar propuesto para ubicar el Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes.



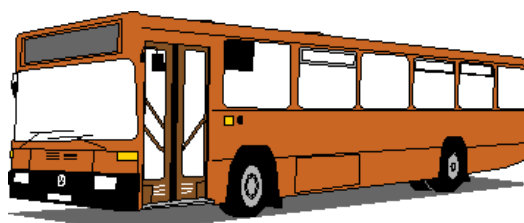
FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos del buscador www.google.es/maps

Fecha de consulta: 16/02/2012.

4.1.1.2 TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

Valencia tiene una extensa red vial para cubrir los accesos a la ciudad, pero concretamente, los principales transportes de los cuales podemos disponer para acceder al ámbito territorial donde se pretende ubicar el Centro de Acogida propuesto en el presente trabajo, son los que pasamos a enumerar:

AUTOBÚS



La EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES, es el organismo gestor dependiente del Ayuntamiento de Valencia, que explota la red de autobuses públicos urbanos de la ciudad de Valencia, alcanzando además, a los municipios de Alboraiá, Alfafar, Burjassot, Mislata, Tavernes Blanques, Vinalosa y Xirivella (Barrio de la Luz).

Para llegar al Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes, así como para que los usuarios/as del mismo puedan realizar las gestiones necesarias, relacionadas con su integración social, es necesario que conozcan los puntos de acceso más cercanos, que son los siguientes:

PARADA (CAVALLERS 38) CAVALLERS - PL. SANT JAUME

Línea 5B	Tipo Línea Regular	Sentido Ciutat Vella
----------	--------------------	----------------------

PARADA (GUILLEM DE CASTRO O IVAM) GUILLEM DE CASTRO - NA JORDANA

Línea 5	Tipo Línea Regular	Sentido Interior
---------	--------------------	------------------

PARADA (GUILLEM DE CASTRO 160) GUILLEM DE CASTRO - LLIRIA

Línea 28	Tipo Línea Regular	Sentido Mercat Central
----------	--------------------	------------------------

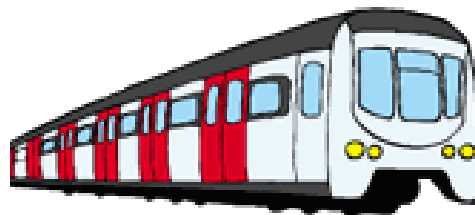
Línea 95	Tipo Línea Regular	Sentido Ciutat Arts i Ciències
----------	--------------------	--------------------------------

PARADA (QUART 18) QUART - BOSSERIA

Línea 7	Tipo Línea Regular	Sentido Mislata
---------	--------------------	-----------------

Línea 81	Tipo Línea Regular	Sentido Hospital General
----------	--------------------	--------------------------

METRO



Valencia cuenta actualmente con 4 líneas de metro (1, 3, 4 y 5) comunicadas entre sí. Éstas permiten acceder a la ciudad desde diversas poblaciones cercanas, así como trasladarse dentro del área metropolitana de una forma rápida y cómoda.

Igualmente, para llegar al Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes, así como para que los usuarios/as del mismo puedan realizar las gestiones necesarias, relacionadas con su integración social, es necesario que conozcan los puntos de acceso más cercanos, que son los siguientes:

PARADA (TURIA)

- Línea 1. Lliria - Torrent Avinguda
- Línea 1. Bétera - Villanueva de Castellón

BICICLETA



Es un nuevo concepto relacionado con el transporte urbano individualizado, una apuesta ecológica y saludable, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Valencia ofrece la posibilidad de realizar desplazamientos urbanos en bicicleta, mediante esta moderna iniciativa, que pone a disposición de los ciudadanos/as y visitantes un total de 2.750 bicicletas, distribuidas en 275 estaciones, y ubicadas en distintos puntos de la ciudad.

Y de igual manera, para llegar al Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes, así como para que los usuarios/as del mismo puedan realizar las gestiones necesarias, relacionadas con su integración social, es necesario que conozcan los puntos de acceso más cercanos, que son los siguientes:

- ESTACIÓN 1. GUILLEM DE CASTRO (IVAM)
- ESTACIÓN 2. SALVADOR GINER - C/MUSEO

4.1.2 ÁMBITO POBLACIONAL

El ámbito poblacional del Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes, está dirigido a toda persona inmigrante indomiciliada que se encuentre en la ciudad de Valencia, y que precise ser atendida a través de una intervención social integral para cubrir sus necesidades básicas, mediante la provisión de una serie de recursos de alojamiento que favorecerán su proceso de integración en nuestra ciudad. Estos recursos se dividen en dos niveles:

- **Recursos de Primer Nivel:** para la cubrir la atención primaria (albergues, hogares y residencias).
- **Recursos de Segundo Nivel:** para cubrir la atención específica mediante viviendas tuteladas y semituteladas (centros residenciales y pisos de acogida).

Los casos de personas inmigrantes que se encuentren en situación de exclusión social, con problemáticas sociales detectadas, serán atendidos por este centro en un primer momento y derivadas posteriormente a los recursos específicos para su atención.

El perfil de usuario/a de “personas inmigrantes indomiciliadas”, que se atenderá desde el Centro de Acogida, se define de acuerdo con la experiencia de los últimos años, de la cual se desprende la identificación de nuevos perfiles que emergen con fuerza ante la situación de crisis económica actual, y debido a la dificultad para acceder a un empleo. Aproximándose lo más posible, a las nuevas situaciones y necesidades que plantea la población usuaria que acude al Servicio de primera acogida al inmigrante del CAI.

En este sentido, se pueden diferenciar los siguientes grupos de población:

Ⓢ **Personas inmigrantes acogidas a la Ley reguladora de derecho de asilo político y de protección subsidiaria:**

- 1 Son aquellas personas inmigrantes que debido a fundados temores de ser perseguidos por motivos de raza, religión, nacionalidad, opiniones políticas, pertenencia a determinado grupo social, de género u orientación sexual, se encuentran fuera de su país y no pueden acogerse a la protección de su país, estando a la espera que su solicitud de asilo se resuelva y pueda entrar en un centro específico para refugiados.

Ⓢ **Personas inmigrantes recién llegadas, con permanencia en España menor a 3 meses:**

- 1 Son aquellas personas inmigrantes que han permanecido en un CIE y por tanto, (sin pasaporte o documentación alguna, en posesión sólo del certificado acreditativo de permanencia en el CIE o del informe social de derivación de la Ong del programa de acogida de inmigrantes).

Ⓢ **Personas inmigrantes recién llegadas, con permanencia en España inferior a 1 año:**

- 1 Son aquellas personas inmigrantes que llegan a nuestra ciudad, con independencia de su situación administrativa.
- 2 Son aquellas personas inmigrantes que llegan a nuestra ciudad a través de costas, y que han permanecido durante un periodo inicial en el programa de acogida humanitaria gestionado por ong's, y posteriormente acuden al centro.
- 3 Son aquellas personas inmigrantes que han desarrollado itinerarios de acogida, y tienen dificultades para desarrollar su proyecto vital, encontrándose al margen de los mecanismos de integración porque presentan algunos de estos indicadores:

- ☀ Deficiente manejo del idioma.
- ☀ Inexistente o deficiente red social o familiar de apoyo.
- ☀ Falta de información para el acceso a servicios y/o prestaciones relacionadas con los sistemas de protección social (empadronamiento, tarjeta sanitaria...).
- ☀ Dificultades para el acceso a las prestaciones sociales básicas.
- ☀ Síntomas de duelo migratorio y/o estrés postraumático.
- ☀ Desconocimiento de los códigos culturales, sociales e institucionales que estén dificultando su proceso de integración.
- ☀ Dificultad para su incorporación laboral ya que la mayoría no dispone de permiso de trabajo. Para acogerse a las vías de regularización hay que demostrar años viviendo en España.

@ **Personas inmigrantes en situación irregular, con permanencia en España inferior a 3 años:**

- ① Son aquellas personas inmigrantes recién mayores de edad (18 años), con Permiso de Residencia, que vienen de un Centro de Menores o del Programa de Medidas Judiciales (y no todas salen con permiso de residencia).
- ② Son aquellas personas inmigrantes con una Orden de Expulsión, en vigor, o con situaciones jurídicas pendientes de resolución, tanto en Valencia como en otras provincias de España.
- ③ Son aquellas personas inmigrantes convalecientes pendientes de una operación o en tratamiento médico, como la diálisis, tuberculosis o cualquier otro tipo de enfermedad común o crónica.
- ③ Son aquellas personas inmigrantes trabajadores/as de temporada, sin permiso de residencia y trabajo, y que se encuentran en una situación de vulnerabilidad.

🕒 **Personas inmigrantes en situación irregular, con permanencia en España superior a 3 años:**

- ① Son aquellas personas inmigrantes que teniendo permiso de residencia y trabajo, lo han perdido por no cumplir los requisitos para renovarlo.
- ② Son aquellas personas inmigrantes que han solicitado arraigo social, y aunque cumplían todos los requisitos, les ha sido denegado, porque la empresa no estaba al corriente de los pagos.
- ③ Son aquellas personas inmigrantes que han solicitado un informe de arraigo social, y tienen un expediente abierto que deben completar o bien con contrato de trabajo, con cursos, con antecedentes penales, etc.
- ④ Son aquellas personas inmigrantes que buscan activamente empleo y no encuentran un contrato real de trabajo.

🕒 **Personas inmigrantes en situación regular:**

- ① Son aquellas personas inmigrantes comunitarias, con o sin el certificado de registro de ciudadano/a de la Unión Europea o con el Permiso de residencia de Régimen Comunitario.
- ② Son aquellas personas inmigrantes extracomunitarias, con Permiso de Residencia o Permiso de Residencia y Trabajo.
- ③ Son aquellas personas inmigrantes solicitantes de asilo político y refugiadas, que les ha sido concedido.
- ③ Son aquellas personas inmigrantes con permiso por razones humanitarias.

Es necesario destacar, que los grupos poblacionales expuestos, son un ejemplo de los perfiles más destacables, aunque en realidad pueden acudir al centro otros perfiles que sean susceptibles de prestarles la atención necesaria mediante la oportuna intervención social.

Pero en definitiva, todos/as ellos/as responden tanto al conjunto de personas inmigrantes recién llegadas a la ciudad (no empadronadas), como al conjunto de personas inmigrantes que pierden momentáneamente su alojamiento (empadronadas), debido a diversas circunstancias excepcionales o de emergencia social (quedarse sin recursos económicos, sufrir desalojos forzosos, etc), y que no pueden solucionar por ellos/as mismos/as dicha situación.

Para finalizar y en relación al ámbito poblacional, es de vital importancia señalar, que el Centro de Acogida propuesto se configura con una doble finalidad. La primera consistente en dar respuesta a las principales carencias que plantea el colectivo de inmigrantes en riesgo de exclusión en todos los ámbitos de la vida social (alojamiento, manutención, formación, sanidad, etc), facilitándoles el acceso a los sistemas normalizados de protección social. Y la segunda consistente en efectuar los seguimientos e intervenciones necesarias, garantizándoles la integración en nuestra sociedad mediante una oferta formativa adecuada y de adaptación laboral, que fomente su desarrollo personal y una convivencia intercultural.

4.1.3 ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO

El Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes, pretende cumplir una doble función:

1. Proveer de servicios básicos a la población inmigrante que acuda al centro, facilitándoles su primera acogida, así como el inicio de su proceso de integración en la ciudad de Valencia.
2. Constituir un espacio de encuentro para la población inmigrante que acude a éste, para proveerse de otros recursos de carácter cultural, educativo, sanitario, socio-laboral y de ocio y tiempo libre, garantizándoles el desarrollo de su autonomía personal.

Para dar respuesta a éstas funciones, el Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes, se estructurará en torno a dos áreas:

1. Área de Primera Acogida

Es el área central donde se atenderá a la primera acogida de las personas inmigrantes indomiciliadas que vivan en la ciudad de Valencia. Entendiendo por primera acogida, al conjunto de mecanismos que garanticen que las personas inmigrantes recién llegadas, dispongan de una información adecuada sobre los recursos, equipamientos y servicios del entorno al que han llegado, mediante materiales elaborados en diferentes idiomas, además de facilitarles el acceso a los recursos de alojamiento de primer y segundo nivel para cubrir sus necesidades básicas, a través de una intervención social individualizada, y que dispongan de una oferta formativa adecuada de lengua y adaptación laboral, contextualización, mediante talleres-cursos introductorios de formación sobre la orientación social, el entorno, los hábitos sociales, la cultura, etc. Y por último, intervención social grupal para facilitar formación complementaria, fomentar habilidades personales y sociales, talleres de orientación laboral, prevención de enfermedades y promoción de hábitos saludables.

2. Área de Acogida Sectorial

Es el área complementaria que se configurará entorno al área de primera acogida para adecuarse a las necesidades emergentes de la población inmigrante indomiciliada, mediante la prestación de unos servicios complementarios. Entendiendo como acogida sectorial, al conjunto de mecanismos que se establezcan para garantizar a las personas inmigrantes indomiciliadas, que puedan acceder a los diferentes ámbitos de la vida social (salud, educación, mundo laboral, servicios sociales, acceso a la vivienda, etc.), a través de una información adecuada sobre el funcionamiento de los servicios.

4.1.3.1 ÁREA DE PRIMERA ACOGIDA

En torno a esta área, se integran los servicios que estarán diseñados para dar apoyo en la intervención social integral al usuario/a.

SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN GENERAL



Este servicio prestará la primera acogida mediante la **atención** tanto presencial como telefónica, a las personas inmigrantes indomiciliadas, al objeto de facilitarles el apoyo y ayuda que precisen usuarios/as que acudan al centro de acogida, especialmente en los primeros momentos de su estancia en nuestra ciudad, así como en otras posibles situaciones de emergencia social. También se les prestará **información y orientación general**, con la finalidad de ofrecerles las aclaraciones y ayudas necesarias de índole práctica que requieran, sobre los diferentes recursos y servicios que se prestarán desde el Centro de Acogida, como sobre cuestiones generales relacionadas con el acceso a los diferentes sistemas de protección social que se prestarán desde otras administraciones públicas, o entidades y asociaciones de inmigrantes que forman parte de la iniciativa social de la ciudad de Valencia, y colaboran con el Ayuntamiento de Valencia, porque realizan servicios y actividades relacionados con el sector de inmigración (ver anexo 5).

Se entiende por **servicio de atención**: a la dependencia encargada donde se recibirá y ayudará a la persona inmigrante que acuda al centro de acogida.

Se entiende por **información**: al conjunto de datos organizados en forma de mensaje, capaz de cambiar el estado de conocimiento de la persona inmigrante que la solicite, cuando acuda al centro de acogida.

Se entiende por **orientación**: al conjunto de posiciones o direcciones sobre la situación concreta de algún equipamiento o servicio municipal, que se facilitará a la persona inmigrante, cuando acuda al centro de acogida.

SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIAL



Este servicio prestará toda la atención individualizada de **intervención social integral** a las personas inmigrantes indomiciliadas que lo requieran. Se apoyará en el diseño de unos servicios y recursos de intervención ofrecidos desde el mismo centro, y acordados en cada caso, para facilitar el proceso de integración de estas personas en todos los ámbitos de la vida social y cultural en nuestra ciudad, mediante la coordinación con otros servicios municipales o con otras administraciones públicas, y con las entidades que forman parte de la iniciativa social de la ciudad de Valencia. Además gestionará directamente las plazas de alojamiento y manutención con que contará el propio centro, constituyendo la puerta de entrada única a la red de recursos de alojamiento de la ciudad, de acuerdo con unos criterios de intervención que establezcan los propios técnicos/as del centro, y con el compromiso de aceptación de la persona beneficiaria del mismo.

La **intervención social** que se realizará desde este servicio encargado de la atención, consistirá en:

- Valorar y elaborar un plan individual de intervención concreto, acordado por él/la trabajador/a social y el/la usuario/a, según el análisis de la demanda existente, las nuevas necesidades detectadas, y la adaptabilidad y/o creación de nuevos recursos.
- Garantizar las prestaciones sociales básicas a las personas inmigrantes indomiciliadas o que carezcan temporalmente de alojamiento.
- Estudiar y priorizar los casos atendidos, evitando por parte de los usuarios/as, un uso discriminado e incontrolado de los recursos.

- ⑥ Proporcionar recursos de alojamiento temporal para situaciones de emergencia social, mediante la gestión de las plazas de alojamiento del propio centro, o la derivación a los recursos gestionados por otras entidades que forman parte de la iniciativa social.
- ⑥ Realizar actuaciones de acompañamiento a los usuarios/as que lo necesiten para prevenir situaciones de exclusión social.
- ⑥ Facilitar apoyo a las personas inmigrantes en su proceso de aprendizaje social, mediante acciones de contextualización y de enseñanza de los idiomas oficiales de la comunidad, adaptadas a la nueva realidad social.
- ⑥ Establecer la coordinación técnica con los Equipos Sociales Municipales para complementar la intervención con los usuarios/as.
- ⑥ Diseñar instrumentos técnicos (Mesa de Acogida⁶), para facilitar y consolidar la actuación coordinada de los diferentes recursos de alojamiento de la ciudad de Valencia, tanto de gestión pública como de gestión privada por parte de la iniciativa social.
- ⑥ Establecer criterios de derivación y coordinación con los recursos especializados de la red pública o privada, para que desarrollen la intervención técnica que requiera cada caso.
- ⑥ Favorecer la integración en un entorno normalizado en aquellos casos vulnerables, mediante la coordinación con la red de recursos de alojamiento de segundo nivel, con la red normalizada de atención de los servicios sociales municipales y con las entidades de la iniciativa social.

⁶ **Mesa de Acogida:** es un espacio de coordinación entre las entidades de la iniciativa social y el Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes, donde se establece un análisis sobre la realidad cambiante, las plazas disponibles, las situaciones que presentan mayor complejidad en la intervención, mediante el intercambio de información técnica sobre los diferentes aspectos de la realidad social, los recursos disponibles y los recursos que se deberían impulsar. También es un espacio donde se proponen y valoran nuevos criterios de acceso a los diferentes recursos de alojamiento, adoptando las decisiones técnicas que son más pertinentes.

Durante el proceso de intervención social, y tras varias entrevistas personales con cada usuario/a, los trabajadores/as sociales, en ocasiones y como complemento al proceso de intervención social individualizado, podrán proponer la concesión de aquellas prestaciones sociales básicas que estimen necesarias, a través de las llamadas Ayudas de Emergencia (Fotografías, Desplazamiento, Económicas y Farmacia), resolviéndolas positivamente mediante un informe social.



Todas las ayudas valoradas previamente por los /as trabajadores/as sociales, se remitirán mensualmente a la Unidad Técnica de Prestaciones Sociales, dependiente de la Sección de Programas Generales, a través de una relación que contendrá la siguiente documentación: el informe social antes mencionado y tramitado por el técnico/a, la solicitud y el documento de identidad o pasaporte del o la solicitante y la factura o recibí enviado por la agencia de viajes, la farmacia o el estudio fotográfico según corresponda, para que se proceda a su aprobación. Y anualmente se abrirá un expediente administrativo por cada una de las ayudas de emergencia que se prevean tramitar a lo largo del año.

En las siguientes líneas se especifican como se justificarán las principales ayudas que se gestionarán desde este servicio:

Las **ayudas de fotografías** se justificarán ante la necesidad que presenten determinados usuarios/as de documentarse, siendo necesarias para la expedición de documentación, así como para la confección de currículums que les permita la búsqueda de empleo.

Las **ayudas de desplazamiento** serán necesarias para facilitar a determinados usuarios/as el desplazamiento permitiéndoles el acceso a las embajadas o sedes consulares para la para la obtención de documentos, como para objetivos concretos relacionados con ofertas de trabajo, vivienda o red social. Además también se les puede facilitar, Bonobuses o Bonometros que se gestionarán a través de la colaboración con la Empresa Municipal de Transportes, para que puedan desplazarse a los recursos de alojamiento

conveniados con las distintas entidades de la iniciativa social (principalmente Hosuju y el Centro de Acogida para Inmigrantes de Puzol), por encontrarse fuera de Valencia, así como a otros destinos dentro o fuera de la ciudad siempre que exista un objetivo laboral.

Las **ayudas económicas** serán necesarias para facilitar a determinados usuarios/as la gestión de documentación que sea necesaria (tasas, etc), así como para necesidades básicas concretas (leche bebe, etc), o también para el desplazamiento a otras localidades fuera de la ciudad.

Las **ayudas de farmacia** se justificarán dando cobertura al Centro de Acogida, ante la necesidad que presenten determinados usuarios/as de obtener medicamentos, para facilitarles el tratamiento farmacológico que previamente les haya sido diagnosticado mediante una pauta prescrita en algún centro sanitario de la red pública, en Médicos del Mundo, en Odontólogos solidarios, como en la Clínica de apoyo al CAST y el CAI, sita en la calle sogueros y conveniada con la Dirección General de Salud Pública.

Además también se podrán gestionar otras ayudas de emergencia social para cubrir otras carencias, con carácter excepcional (Audífonos, Gafas, Prótesis Dental).

Una propuesta que sale del presente proyecto, en cuanto a tramitar ayudas de desplazamiento, es la posibilidad de gestionar bonos del Valenbisi en las mismas condiciones que se establece para los Bonobuses o Bonometros, de manera que se pueda compartir el bono, tras la finalización del itinerario de intervención por otros usuarios/as.

Este servicio contará con el Programa ACCEDE, un sistema coordinado desde el Ayuntamiento de Valencia con la Tesorería General de la Seguridad Social, cuyo objetivo consiste en permitir que los/as profesionales o trabajadores/as sociales puedan tener conocimiento a través de medios telemáticos si los/as usuarios/as que acudan al centro, cobran algún tipo de prestación económica o si están dados/as de alta en la seguridad social, gestiones que son necesarias en su intervención social.

En cuanto a la obligación que tienen los ayuntamientos de empadronar a quien resida en su término municipal, señalar que los/as trabajadores/as sociales podrán empadronar a los/as usuarios/as que acudan al centro mediante un documento acreditativo de su residencia temporal en el mismo y la documentación identificativa necesaria para su tramitación.

Así mismo los/as trabajadores/as sociales podrán tramitar a los usuarios/as que acudan al centro y que carezcan de recursos suficientes, la Tarjeta de Atención Sanitaria, mediante un documento acreditativo de su residencia temporal en el mismo además de la documentación identificativa necesaria, o bien derivando al/a usuario/a a los recursos sanitarios pertinentes.

En ambos casos, su tramitación se realizará en atención a que puedan tener cubierta la asistencia sanitaria que sea necesaria.

Por otra parte, el acceso a la vivienda es uno de los problemas más importantes que manifiesta la población inmigrante, ya que una de las primeras necesidades que tiene que atender la persona extranjera indomiciliada, es el proveerse de un alojamiento. Además para dar solución a este problema, la persona se encuentra con obstáculos añadidos a su falta de recursos económicos, como es la poca documentación con que cuenta para poder firmar un contrato de alquiler. Por ello, un **Mediador/a para el acceso a la vivienda**, constituirá una alternativa para aquellas personas que han completado su itinerario de inserción en los diferentes recursos de la red de alojamiento de la ciudad de Valencia.

En los procesos de intervención que se diseñan con cada usuario/a, este apoyo de Mediación, adquiere especial relevancia para el Centro de Acogida, dado que los recursos de alojamiento y manutención, tanto de primer nivel (Centro de Acogida y albergues), como de segundo nivel (pisos tutelados y centros residenciales), tienen un carácter temporal y su objetivo es dotar a las personas de las habilidades y aptitudes necesarias para poder desenvolverse por sí mismas, de manera que puedan acceder a un recurso de alojamiento normalizado, situación complicada en el caso de las personas

extranjeras, debido a que tienen una dificultad añadida (resistencia de los propietarios para alquilar viviendas, exigencia de avales y garantías, poder adquisitivo limitado, etc.).

Esta figura de Mediador/a, estará diseñada como un recurso que se ofrecerá desde el Centro de Acogida, en coordinación con la Oficina Municipal de Infovivienda Solidaria de Valencia, dependiente de la Sección de Inserción Socio-Laboral.

Otro de los problemas que manifiesta la población inmigrante sin recursos, es la incorporación al trabajo, debido a que trabajar además de ser un derecho y un deber, constituye la necesidad imperiosa de la cual dependen el resto de necesidades. No obstante, en algunos casos, existen obstáculos que dificultan e impiden su incorporación al mercado laboral. El principal obstáculo para el acceso a un empleo de la persona inmigrante, es el obtener una autorización de trabajo. Por ello, un **Mediador/a para el acceso al empleo**, constituirá una alternativa para aquellas personas que acudan al Centro de Acogida, y se encuentren en condiciones de poder trabajar, tanto por cuenta propia como por cuenta ajena. La figura de mediador/a en este caso será útil para movilizar recursos y alcanzar acuerdos de colaboración, con entidades que gestionen empleos, y estará diseñada como un recurso que se ofrecerá desde el Centro de Acogida, en coordinación con la Sección de Inserción Socio-Laboral.

No obstante, para aquellos casos, en que por el momento el acceso al empleo no sea posible, se planteará la posibilidad de acceder a la formación básica que dispondrá el Centro de Acogida, para prepararles el camino en su inicio al mercado laboral. Ofreciéndoles posteriormente el servicio de acompañamiento que les sea necesario en su proceso de inserción socio-laboral.



SERVICIO DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN



Este servicio prestará el apoyo necesario a toda persona inmigrante que acuda a cualquiera de los servicios y recursos que ofrecerá el Centro de Acogida, y que desconozca nuestro idioma. Los/as profesionales municipales que en algún momento del ejercicio de su trabajo atiendan a una persona inmigrante que desconozca el castellano, podrán solicitar la traducción que resulte necesaria durante su intervención social, ya sea de un documento o de una conversación directa o telefónica, a través de un/a intérprete. Facilitándoles así, la comunicación entre el colectivo de profesionales y las personas inmigrantes. Este servicio estará basado en un sistema de traducción e interpretación adecuado a los diferentes idiomas que principalmente acudan al Centro de Acogida, dando respuesta a sus necesidades lingüísticas.

Este servicio prestará apoyo a todos los servicios y recursos del Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes, y además se pondrá a disposición del personal técnico de los diferentes equipos sociales municipales, como de los servicios de información municipal al ciudadano/a de la ciudad de Valencia.

Para garantizar una adecuada comunicación este servicio contará con personal formado en traducción-interpretación, principalmente en los idiomas de inglés, francés, árabe, rumano y bulgaro, por ser estos los que mayormente se demandan por parte de los usuarios/as que acuden al centro.

Y en cumplimiento de facilitarles el acceso a la información de las personas inmigrantes usuarias de los servicios municipales, se dotará al centro de acogida, de una unidad de información especializada que reúna, gestione y difunda toda la documentación relacionada con el sector de inmigración o la producida por el centro de acogida (guías, dípticos, folletos, manuales...), editada en los diferentes idiomas que sean necesarios, para lograr una mejor recuperación de la información.

4.1.3.2 ÁREA DE ACOGIDA SECTORIAL

En torno a esta área, se integran los servicios complementarios que estarán diseñados para cubrir las prestaciones básicas que darán apoyo a la intervención social integral del/la usuario/a.

SERVICIO DE RECEPCIÓN Y CUSTODIA



Este servicio prestará la **Recepción** a las personas inmigrantes indomiciliadas, que han sido derivadas por el técnico/a del servicio de intervención social del propio centro y con el compromiso de aceptación de la persona beneficiaria del mismo, mediante su admisión o acogida como miembro del mismo. Recibiéndoles de manera que les informen sobre la ubicación de los diferentes servicios que se ofrecerán desde el centro de acogida, indicándoles tanto las normas que regirán en el centro, así como su funcionamiento. Para ello, contarán con el apoyo de expositores informativos, donde se recogerán todos los materiales editados por el centro, así como aquellos otros que sean de interés para los/as usuarios/as del centro.

Desde éste servicio se realizará una valoración de la demanda formulada por las personas inmigrantes que acudan al centro, de manera que se puedan dirigir hacia los recursos de alojamiento o servicios concretos del propio centro, como a otros recursos o servicios dependientes de otras entidades o administraciones públicas. Y además, ofrecerá la recogida de la correspondencia dirigida al usuario/a residente en el centro.

También se prestará el servicio de **Custodia**, a los usuarios/as residentes en el centro de acogida, destinando un espacio para el almacenamiento temporal de sus pertenencias (equipajes o paquetes). Además de posibilitarles un servicio de ropero, distribuyéndoles ropa gratuita que provenga de empresas privadas, o donaciones que faciliten este servicio.



SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD



Este servicio de **Vigilancia y Seguridad**, dispondrá de vigilantes de seguridad que velarán tanto por el área de primera acogida, como por el área de acogida sectorial del centro de acogida.

En ambas áreas los/as vigilantes de seguridad, altamente cualificados/as, podrán actuar en todo momento cumpliendo con su normativa, y tomando las medidas oportunas dependiendo de la naturaleza de la intervención. Dicho personal intervendrá fundamentalmente para evitar altercados, robos o cualquier otra forma de delito, pudiendo realizar cualquier actuación que estimen necesaria, siempre bajo el imperativo legal de evitar cualquier acto delictivo y riesgos para las personas y bienes de su responsabilidad. Para erradicar o prevenir los riesgos y daños, los vigilantes podrán:

- Evacuar el centro en caso de incendios, inundaciones o cualquier otra clase de riesgo que ponga en peligro la vida de los/as usuarios/as.
- Intervenir en conatos de incendios.
- Comprobar los sistemas de seguridad como alarmas u otros análogos.
- Incautar estupefacientes o similares.
- Eliminar factores de riesgo como son estufas olvidadas o ventanas abiertas que den al exterior del centro, etc.
- Coordinación con la Policía a través de un protocolo de actuación, en caso necesario.

En caso de ser necesario, los/as vigilantes de seguridad, solicitarán el apoyo de los/as miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad Públicos, para los que se tendrá la obligación de prestar la oportuna colaboración y auxilio que requieran mientras se encuentren en el centro de acogida.

SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y MANUTENCIÓN



El Centro de Acogida prestará el **Servicio de Alojamiento y Manutención**, constituido en un espacio desde el cual se prestarán los servicios básicos que dan lugar a la primera acogida, dirigidos específicamente a la población inmigrante indomiciliada que se encuentre sin recursos, y hayan sido derivados por el personal técnico del área de primera acogida del centro, previa intervención social con el usuario/a.

En este sentido, el Centro dispondrá en la primera planta del edificio, de 60 plazas de alojamiento para hombres, y en la segunda planta del edificio, de 40 plazas de alojamiento para mujeres, además de 6 habitaciones de alojamiento múltiple para familias y/o familias monoparentales con niños/as (30 plazas más), y en total 130 plazas de alojamiento. Ambas plantas, estarán dotadas con sus duchas, aseos y lavabos correspondientes para que puedan efectuar su aseo personal, así como de servicio de lavandería para que puedan lavar su ropa.

Al mismo tiempo, en la planta baja del edificio, el centro dispondrá de un comedor social, el cuál dará cabida a 150 comensales (de los cuales, 20 de ellos estarán destinados a personas inmigrantes que aún no estando alojadas en el Centro de Acogida, puedan demandar este servicio para comer). Es destacable señalar, que la distribución de plazas de alojamiento para hombres es mayor que para mujeres, debido a que existe un porcentaje más alto de solicitudes de alojamiento de hombres que de mujer.

La puesta en funcionamiento de este servicio de alojamiento del Centro de Acogida, no supondrá el cierre de todos los recursos que actualmente prestan sus servicios a la red de servicios sociales municipales.



Pues, los actuales convenios de colaboración existentes con entidades que forman parte de la iniciativa social de la ciudad de Valencia, podrán reformularse, de manera que se adapten a los requerimientos de la nueva estructura de servicios y recursos del Centro de acogida, para poder cubrir el exceso del volumen de demandas que surjan en un futuro, así como para que sigan cubriendo a las personas en riesgo de exclusión (inmigrantes o autóctonas), y a las personas empadronadas que desde los servicios sociales municipales de la ciudad de Valencia y el CAST, lo valoren como pertinente.

SERVICIO DE ATENCIÓN SANITARIA Y PREVENCIÓN DE LA SALUD



Este servicio se prestará a la población inmigrante indomiciliada, que resida en el centro de acogida, o que por otro lado, se derive desde el servicio de intervención social del área de primera acogida del centro. Se estructurará en torno a dos programas:

1. PROGRAMA DE ATENCIÓN SANITARIA

Este programa, estará dirigido a las personas inmigrantes que presenten o manifiesten algún problema de salud. Además para el acceso al alojamiento que ofrece el centro de acogida, se requerirá al/a usuario/a si lo estima necesario su trabajador/a social, que previamente pase consulta en la Clínica dependiente de la Dirección General de Salud Pública, ubicada en la calle sogueros, y que tiene convenio con el Ayuntamiento de Valencia, para poder detectar enfermedades infecto-contagiosas. En aquellos casos, que exista algún problema de salud pública, se realizarán las pruebas diagnósticas que sean pertinentes para prescribir el tratamiento necesario.

Convenientemente desde este servicio se desarrollarán las siguientes funciones:

- ④ Controlar los tratamientos en el caso de enfermedades crónicas, así como el seguimiento de visitas periódicas a consultas médicas especializadas.
- ④ Gestionar la Tarjeta de Asistencia Sanitaria, o derivar a los recursos sanitarios pertinentes.
- ④ Coordinarse con los servicios de salud: Centros de Salud, Clínica conveniada, Unidades de Salud Mental, Centros de Especialidades, Hospitales, Médicos del Mundo, Psicólogos sin Fronteras, Odontología solidaria, etc.

Este programa también prestará un ***Servicio de Atención Psicológica***, que atenderá a las personas inmigrantes que presenten desajustes psicológicos derivados de su proceso migratorio (ansiedad, tristeza, trastornos del sueño y de la alimentación, falta de interés por todo...).

Desde este servicio se desarrollarán las siguientes funciones:

- ④ Valoración diagnóstica del estado de salud psicológico de las personas inmigrantes derivadas desde el área de primera acogida, y derivación al correspondiente servicio de salud.
- ④ Realización de actividades de apoyo psicológico, mediante técnicas de dinámica de grupos: elaboración del duelo migratorio, grupos de autoayuda, taller de musicoterapia, autoestima, etc.

2. PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA SALUD.

Este programa dirigido a las personas inmigrantes, tiene como objetivo, realizar actividades que transmitan información sobre el acceso al sistema de salud pública de la Comunidad Valenciana, la promoción de hábitos saludables y la prevención de problemas de salud.

Mediante el desarrollo de distintos talleres:

- ② **Taller de planificación sexual**, donde se establecerán actuaciones centradas en prevenir embarazos no deseados mediante la impartición de charlas sobre la educación sexual y sobre la utilización de métodos anticonceptivos.
- ② **Taller de prevención VIH**, donde se establecerán actuaciones centradas en la prevención y la sensibilización del contagio de la tuberculosis, o el SIDA.
- ② **Taller de prevención del consumo de drogas**, donde se establecerán actuaciones centradas en que se adquieran hábitos de vida sanos, actitudes positivas ante la vida y los conocimientos necesarios para cuidar de su propia salud.
- ② **Taller de terapia de grupo**, donde se establecerán actuaciones que se consideran más efectivas que las individuales, tanto por el tipo de patología, como por los refuerzos sociales del grupo, como por otras causas. Son especialmente útiles para el desarrollo de habilidades sociales, comunicación interpersonal, y aceptación y respeto de uno mismo y de los demás. La composición de cada uno de los grupos se hará en función del perfil que presenten y sus características personales.
- ② **Taller de musicoterapia**, donde se establecerán actuaciones centradas en técnicas terapéuticas que estudian el complejo sonido - ser humano, para usar el movimiento, el sonido, y la música, con el objetivo de abrir canales de comunicación en la persona, como herramienta o medio de expresión a fin de iniciar un cambio o un proceso de crecimiento conducente al bienestar personal y a la adaptación social. En la infancia está especialmente indicado para: perturbaciones emocionales de la conducta (psicosis, neurosis, autismo...); deficiencias sensoriales (cegueras, sorderas...); y en adultos, deficiencias psíquicas (retraso mental...); y toxicomanías.

A través de la musicoterapia se pretenderá “liberar emociones”, de modo que éstas sean reconocidas por la persona y una vez instauradas surja la necesidad de explicarlas verbalmente, intentando conseguir la aceptación del Yo y de los demás.

Este servicio se realizará desde el Centro de acogida, en un espacio adecuado a tal fin, y en colaboración con el Programa Municipal de Drogodependencias, la Sección de Programas de Salud de la Concejalía de Sanidad y Consumo del Ayuntamiento de Valencia, la Dirección General de Salud Pública de la Consellería de Sanidad y Consumo, así como las entidades que forman parte de la iniciativa social de la ciudad de Valencia, implicadas en programas relacionados con la inmigración (Médicos del mundo, Psicólogos sin fronteras, Odontología solidaria, Cruz Roja, etc).

Para la coordinación de las actuaciones entre el Centro de acogida y los diferentes organismos y entidades implicados en estos programas, se establecerá un protocolo de actuación específico.

Además contará con un **Botiquín**, destinado a contener los medicamentos y utensilios indispensables para prestar los primeros auxilios que puedan surgir en situaciones especiales, como las provocadas por un accidente o enfermedad repentina, siempre que no sea grave, aliviando en lo posible el dolor, así como infecciones, hemorragias, etc, para evitar el empeoramiento o agravamiento de las lesiones que se hubieran producido.



SERVICIO DE FORMACIÓN BÁSICA



Este servicio se prestará a las personas inmigrantes indomiciliadas, que tengan dificultades para incorporarse al mercado laboral. Porque uno de sus mayores impedimentos es obtener una autorización de trabajo, constituyendo para muchas personas que acuden a los servicios sociales municipales de la ciudad de Valencia, el principal obstáculo para el acceso a un empleo.

En este sentido, tanto para las personas inmigrantes que acuden derivadas de los servicios sociales municipales, como para las personas usuarias del centro de acogida, se diseñarán unas acciones formativas, que permitan a la persona inmigrante adquirir unas capacidades y habilidades concretas, para facilitarles su proceso de integración.

Estas acciones formativas consistirán en las siguientes actividades:

- ② **Formación básica adaptada para el empleo**: esta actividad va dirigida al colectivo de personas inmigrantes, en los casos en que pueda gestionarse con ellos/as, el empleo con cooperativas y/o sindicatos agrarios.

Se les facilitará información básica sobre el funcionamiento de determinadas campañas de trabajo de temporada en todo el territorio de la Comunidad Valenciana, modalidad de contratación, derechos y obligaciones de los/as trabajadores/as, medidas de seguridad laboral y técnicas de trabajo para cada campaña, utilización de herramientas, procedimiento de recolección, etc. También se realizarán talleres de entrevistas, orientación laboral, diseño de currículum vitae, habilidades preelabórales, así como los acompañamientos que sean necesarios.

Esta acción de formación será realizada por los/as mediadores/as de empleo, y podrán apoyarse en el Área de Mediación Socio-laboral del CAI.

- ② **Formación básica de contextualización:** esta actividad va dirigida a aquellas personas inmigrantes recién llegadas a nuestro país, y con desconocimiento del funcionamiento de sus instituciones. Permitiéndoles ubicarse en la ciudad a la que han llegado, adquiriendo habilidades y destrezas para poder realizar gestiones básicas, así como conocer su cultura, costumbres, funcionamiento de las instituciones, etc. Esta acción será realizada por los/as mediadores/as interculturales, y podrán apoyarse en el Área de mediación Socio-Cultural del CAI.

- ② **Formación básica de Clases de castellano y valenciano:** esta actividad va dirigida a aquellas personas inmigrantes recién llegadas a nuestra ciudad, como a aquellas personas usuarias del centro de acogida y de los recursos de la red de alojamiento. Su objetivo es dotar a dicho colectivo, de competencia lingüística suficiente para desenvolverse en la ciudad, además de facilitarles un instrumento para que puedan mejorar su desarrollo personal y laboral. Esta acción será realizada por los/as mediadores/as interculturales, como por personal voluntario de diferentes entidades y organizaciones, y podrán apoyarse en el Servicio de traducción e interpretación del centro y en el Área de mediación Socio-cultural del CAI.

- ② **Escuela Infantil:** esta actividad va dirigida a los/as niños/as inmigrantes, con edades comprendidas entre 1 y 3 años en situación o riesgo de exclusión social. El objetivo de esta acción es procurarles un ambiente normalizado, facilitando a su vez a su familia monoparental o no, la conciliación de la vida familiar y laboral, al tiempo que los/as niños/as reciben una educación adecuada a su edad. El centro de acogida impartirá a los/as alumnos/as los conocimientos propios del primer ciclo de educación infantil, trabajando con ellos/as, los contenidos y objetivos establecidos por la Consellería de Educación, además de prestarles especial atención al desarrollo de hábitos básicos (higiene, alimentación, descanso...), como a la promoción de habilidades sociales. Esta acción será realizada por los/as

educadores/as sociales, como por personal voluntario de diferentes entidades y organizaciones.

SERVICIOS COMUNES



Este servicio se prestará a las personas inmigrantes indomiciliadas, que residan en el centro de acogida. Constituyendo un lugar de convivencia y participación que les facilite el intercambio de experiencias entre ellas, así como dedicar una parte de su tiempo, a las actividades dirigidas al ocio y tiempo libre, consolidando al centro de acogida como un espacio de encuentro.

Contará con una sala de estar, donde se podrá ver la televisión que será controlada por personal del centro de acogida, y donde además se podrá descansar.

También contará con una **Biblioteca** donde se pondrá a disposición de los usuarios/as, una amplia sección de referencia y consulta de publicaciones periódicas que tengan relación con el sector de inmigración (revistas, dossiers...); así como con la actualidad española (periódicos). Una amplia sección de fondo documental y bibliográfico, en la que se podrán consultar materiales relacionados con el sector de la inmigración, como los dedicados a la autoayuda y el empleo. Y una sección infantil, dedicada a libros infantiles y de comic.

Este servicio también recogerá aquel material audiovisual, que pueda servir para el apoyo de las actividades formativas que programe el centro.

SERVICIO DE FORMACIÓN Y ACCESO A INTERNET



Este servicio se prestará de forma gratuita, a las personas inmigrantes indomiciliadas que acudan al centro de acogida, a través del proyecto Valencia YA. Un proyecto de democratización y universalización del uso de las nuevas tecnologías, cuyo objetivo será favorecer el acceso de las personas inmigrantes a las ventajas que en la actualidad ofrecen las herramientas de la Sociedad de la Información.

Para alcanzar dicho objetivo el proyecto cuenta con cuatro líneas, de las cuáles se beneficiará el centro de acogida:

1. **Acceso gratuito a Internet:** instalado en diferentes centros de titularidad municipal, como será el Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes.
2. **Formación gratuita:** en el uso de las herramientas informáticas en centros dotados con el equipamiento necesario y la atención de formadores especializados/as.
3. **Donación de ordenadores a asociaciones y ONG's:** ordenadores que son retirados por el Ayuntamiento de Valencia a causa de renovación de los equipos informáticos a través del programa denominado PC Solidario.
4. **Voluntariado digital:** formación dirigida especialmente a personas inmigrantes con discapacidad, que se realizará tanto en un aula totalmente adaptada en el centro de acogida, mediante la inestimable colaboración de voluntarios/as.

Además, el proyecto Valencia.Ya, organizará cursos gratuitos de formación sobre informática básica. Las inscripciones en los mismos, se podrán realizar

desde la página de Valencia Ya, seleccionando el curso que se está interesado/a, donde indicará el centro y horario donde se impartirá el mismo.

Por último, desde este servicio se desarrollará el *Programa de Vínculo Familiar*, que consistirá en posibilitar que las personas atendidas desde el área de primera acogida del centro de acogida, puedan mantener contacto con sus familiares.

4.1.4 PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y SISTEMAS DE COORDINACIÓN

Para la atención de la población inmigrante indomiciliada o sin recursos, que entre en contacto con la red de centros y servicios existente en la ciudad de Valencia, se establecerá como criterio rector de la intervención, los principios de coordinación y complementariedad, basados en la participación, el consenso y la coordinación técnica. Debiendo establecer en cada territorio concreto, los mecanismos de coordinación y derivación necesarios, a partir de un modelo de intervención que permita la optimización y racionalización de los recursos existentes en la ciudad de Valencia.

El Centro de Acogida, desde su área de primera acogida, constituirá la puerta de entrada única de la población inmigrante no domiciliada, a los servicios para la atención de sus necesidades básicas de información y orientación, así como a los recursos de alojamiento. Para ello, es necesario definir los sistemas de coordinación técnica, complementarios e interrelacionados, para evitar duplicidades y descoordinación de los recursos existentes, debido a que son muchas las instituciones y entidades implicadas en este sector.

Al mismo tiempo, ello permitirá obtener información más objetiva de las necesidades sociales que afectan a este colectivo, aspecto de vital importancia para la incorporación a los recursos complementarios gestionados por las entidades de la iniciativa social.

En este sentido, para que el centro de acogida tenga un funcionamiento correcto en relación a los diversos modelos de acción conjunta y coordinada que se realizarán tanto desde el servicio de intervención social del centro, como desde el servicio de atención sanitaria y prevención de la salud, y que constituyen el pilar fundamental sobre el que se sostiene el proyecto del centro de acogida, se realizarán distintos *sistemas de coordinación técnica* a diferentes niveles:

Primer Nivel; Coordinación con los recursos municipales o autonómicos:

COORDINACIÓN CON EL CAST

La coordinación del servicio de intervención social del área de primera acogida del centro de acogida, con el CAST, será fundamental para una eficiente utilización de los recursos sociales existentes y para una adecuada intervención social de los casos. Teniendo en cuenta que existirán situaciones en las que el perfil del usuario/a y la demanda planteada precisarán de la colaboración y participación de otros recursos y/o servicios dependientes del resto de Equipos Sociales Municipales.

En los casos en los que la persona, al ser atendida en el servicio de intervención social del centro de acogida, o durante su período de estancia en el mismo, manifieste alguna problemática específica que pueda dificultar su proceso de integración social: trastornos de vida; adicción al alcohol, drogodependencia, ludopatías, acomodación a su modo de vida (homeless), prostitución, enfermedades mentales, etc., y que puedan derivar en una situación de exclusión social, será remitida al CAST para recibir una atención social desde los recursos específicos que éste gestiona. En este sentido, se considerará imprescindible una coordinación estrecha a nivel técnico con el CAST, teniendo en cuenta que es el Centro que ha asumido dichas intervenciones hasta la fecha, y que sigue siendo un servicio especializado en las principales problemáticas de las personas sin hogar.

COORDINACIÓN CON LA UNIDAD ESPECIAL DE POLICIA LOCAL X-4

La especificidad de la población objeto de intervención social del centro de acogida, determinará la necesidad de efectuar actuaciones concretas para informar de los servicios que gestiona este centro, así como para captar y/o efectuar seguimiento de las personas sin hogar que se encuentren en la calle. Este tipo de actuaciones, se denomina “*Trabajo de Calle*”, y será realizado en colaboración con la Unidad Especial de la Policía Local X-4. Dos agentes de esta unidad junto con un Trabajador/a Social efectuarán este trabajo de seguimiento y/o captación de estos/as usuarios/as, debido a que la experiencia previa del CAST en los últimos años, pone de manifiesto la existencia de personas inmigrantes que carecen de alojamiento y que pernoctan en las calles de la ciudad de Valencia.

El motivo de que estas personas se encuentren en la calle, y compartan la misma realidad, de falta de alojamiento y recursos de apoyo puede ser:

- ⊗ Porque se trata de personas recién llegadas que desconocen la existencia de recursos de apoyo.
- ⊗ Porque se trata de personas que no quieren alejarse de los lugares de encuentro, donde diariamente contactan con compatriotas o pueden conseguir algún trabajo.
- ⊗ Porque se trata de personas que desconfían.
- ⊗ Porque se trata de personas con situación de irregularidad administrativa.

Por ello, será necesario realizar estas actuaciones, en aquellos lugares de encuentro de las personas inmigrantes indomiciliadas o donde habitualmente pernocten, para ofrecerles información y asesoramiento sobre los recursos gestionados por los servicios municipales, como de aquellos gestionados por las entidades que forman parte de la iniciativa social en la ciudad de Valencia.

La Unidad Especial de la Policía Local X-4, prestará apoyo en las siguientes actuaciones:

- ④ Para realizar las actuaciones derivadas de la detección de menores extranjeros/as no acompañados, cuando no pueda ser realizado a través del GRUME.
- ④ Para atender conjuntamente con el personal técnico del equipo del servicio de intervención social del centro de acogida, las situaciones de emergencia social relacionados con personas o colectivos de inmigrantes.
- ④ Para actuar ante avisos y/o denuncias de ciudadanos/as, de otros servicios municipales, o de otras unidades de la policía local.
- ④ Para programar conjuntamente con el equipo técnico del servicio de intervención social del centro de acogida, las actuaciones de Trabajo de Calle.
- ④ Para garantizar la seguridad en los locales del centro de acogida, a solicitud del vigilante de seguridad del centro, mientras se encuentre el usuario/a dentro del mismo.

COORDINACIÓN CON LOS EQUIPOS SOCIALES MUNICIPALES

Aunque en la actualidad no existe un protocolo de coordinación específico, se pueden señalar algunos aspectos relevantes que necesariamente se tienen que coordinar entre el servicio de intervención social del centro de acogida propuesto y los CMSS, recogidos posteriormente en un documento diseñado específicamente para ello.

Esta necesidad de sistematizar la coordinación entre estos servicios viene determinada por las siguientes razones:

- ④ Ocasionalmente y por diversos motivos, ambos servicios tienen que compartir la atención de la misma población (empadronados/as y no empadronados/as).

- ⊗ Las propias características del recurso que ofrecerá el Servicio alojamiento y manutención del centro de acogida, esta diseñado para un perfil muy específico de personas, desaconsejando su uso general e indiscriminado en cualquier situación de pérdida o falta de vivienda.

La situación de “*indomiciliado*” puede ser debida a que la persona ha llegado recientemente a la ciudad y carece de medios para asumir el pago de un alojamiento, o bien puede ser una situación transitoria debido a la confluencia de determinados problemas que conllevan la pérdida de vivienda y consecuentemente de domicilio, aunque la persona ya resida un tiempo en España. En estos casos, desde el servicio de intervención social del Centro de acogida, se realizará la primera intervención social, y en aquellos casos en que se observe que presentan un perfil de Centro Municipal de Servicios Sociales, se remitirá a dicha persona al centro que le corresponda por el barrio donde esté ubicada su vivienda.

El Servicio de intervención social del centro de acogida, prestará apoyo a los CMSS, mediante el recurso de alojamiento y manutención del centro con carácter temporal, y con los recursos disponibles en la red de alojamiento, a las personas con domicilio en la ciudad, sin perfil previo específico de persona indomiciliada y que previa valoración de los CMSS, precisan de estos recursos de forma excepcional, mientras se arbitra una solución alternativa a esta situación. Este podría ser el caso de:

- ⊗ Procesos de pérdida de vivienda por ruina, derribo o desahucio.
- ⊗ Obligtoriedad de abandonar temporalmente la vivienda por actuaciones higiénico sanitarias.

En estas actuaciones se facilitará el recurso de alojamiento disponible y más adecuado a su situación. Por su parte, el CMSS correspondiente, dentro del proyecto de intervención concreto con la persona afectada, realizará las gestiones oportunas, y asumirá la intervención en coordinación con el Centro de acogida, y superada la necesidad de alojamiento temporal de la persona inmigrante, el caso será asumido en su totalidad por el CMSS que corresponda.

Respecto a establecer una comparativa en el perfil de los/as usuarios/as que se atienden en ambos servicios, señalar que:

- ② Los CMSS atienden a la población general (autóctona o inmigrante), con un criterio de adscripción territorial basado en el domicilio del/a usuario/a, y con una intervención estructurada en programas, según dispone la Ley de Servicios Sociales, y como desarrollan sus normativas específicas. Desde estos Centros se atiende en ocasiones a usuarios/as que pierden el alojamiento de forma repentina con relación a la demanda en el centro.
- ② El Servicio de intervención social del centro de acogida, atenderá a población inmigrante indomiciliada que se encuentre en la ciudad de Valencia, y que precise ser atendido con los recursos básicos de atención de primera acogida. El perfil de usuario/a de este recurso responde a personas recién llegadas a la ciudad, personas que pierden momentáneamente su alojamiento y otras circunstancias excepcionales o de emergencia social.

COORDINACIÓN CON EL CAI

La coordinación del Servicio de intervención social del área de primera acogida del Centro de acogida, con el CAI, será fundamental para una eficiente y adecuada intervención social de los casos. De manera que se puedan derivar usuarios/as según la valoración del personal técnico del centro de acogida, y del CAI recíprocamente. Ante la posibilidad de que existan situaciones en las que el perfil del usuario/a y la demanda planteada, precisen de la colaboración y participación de otros recursos y/o servicios dependientes del CAI:

- El Área de Información y Arraigo
- El Área de Mediación Socio-Cultural
- El Área Mediación Socio-Laboral
- El Servicio Jurídico

COORDINACIÓN CON LA DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA

La coordinación del Servicio de Atención Sanitaria y Prevención de la Salud del Centro de acogida, con la Clínica de apoyo dependiente de la Dirección General de Salud Pública, será primordial para establecer una adecuada intervención social con los/as usuarios/as que vayan a residir en el centro de acogida. De manera que se puedan derivar usuarios/as según la valoración del personal técnico del centro de acogida, a la Clínica de apoyo, para la realización de una intervención dirigida a la detección, prevención y tratamiento de la tuberculosis en la población de personas inmigrantes que acudan al centro en demanda de alojamiento, por ser una población que constituye un grupo con especial riesgo para poder padecer y transmitir tuberculosis en todas sus formas, especialmente pulmonar, con el riesgo que esto conlleva de dispersión de la enfermedad entre ellos/as mismos/as, y también al resto de población con la que entran en contacto.

La colaboración de la Clínica dependiente de la Dirección General de Salud Pública, consistirá en:

- ⊗ Establecer el cribaje de la infección mediante una prueba de la tuberculina denominada “Matoux”, la cual permitirá detectar a las personas portadoras de la infección para iniciar un tratamiento preventivo para evitar que se desarrolle.
- ⊗ Establecer un tratamiento preventivo de la infección latente de forma supervisada, a las personas que se detecte la infección.
- ⊗ Establecer un tratamiento supervisado de las personas que se detecte que son enfermas diagnosticadas en el centro o tras alta hospitalaria, apoyándose en el alojamiento necesario.
- ⊗ Establecer el cribaje de los/as trabajadores/as sociales de los centros y organizaciones de servicios concertados, por ser un personal expuesto a la enfermedad.

Para la realización de estas funciones, la Clínica dependiente de la Dirección General de Salud Pública se responsabilizará de las siguientes tareas:

- ④ Protocolización y realización del cribaje tuberculino.
- ④ Realización de los estudios radiológicos de tórax, pruebas bioquímicas y microbiológicas, cuando se considere pertinente.
- ④ Protocolización de las pautas terapéuticas tanto de la infección latente como de la enfermedad tuberculosa.
- ④ Seguimiento de los tratamientos.
- ④ Corresponsabilidad junto con el Servicio de Atención Sanitaria y Prevención de la Salud del Centro de acogida, en el diseño de campañas de información y sensibilización, así como de material divulgativo.

Segundo Nivel; Coordinación con los recursos de las entidades que forman parte de la iniciativa social de la ciudad de Valencia.

COORDINACIÓN CON ENTIDADES DE LA INICIATIVA SOCIAL

La coordinación e intervención conjunta entre el Servicio de intervención social del Centro de acogida, y los recursos de alojamiento de primer nivel (albergues), será esencial porque en muchos casos el seguimiento de la evolución y la resolución final de los casos se producirá durante la estancia en dichos recursos, no siendo preciso un alojamiento más prolongado en alguno de los recursos específicos de segundo o tercer nivel.

Por ello, es de vital importancia realizar una valoración conjunta, para diseñar estrategias de intervención social integral y efectuar un seguimiento de la evolución de cada situación individual, para poder conseguir una rápida resolución.

Por otra parte, en cuanto a situaciones de emergencia específicas planteadas por la población inmigrante indomiciliada, será necesaria la coordinación con otros recursos de primer nivel distintos del centro de acogida, y que se encuentren diseñados adecuadamente para cubrir estas necesidades.

La red de alojamiento de segundo nivel está constituida, por viviendas tuteladas y semituteladas y por alojamientos residenciales colectivos dependientes de entidades que forman parte de la iniciativa social de la ciudad de Valencia.

En este sentido, el Servicio de intervención social del Centro de acogida, necesitará establecer un protocolo de coordinación que deberá incluir por un lado, un procedimiento de actuación conjunta para efectuar las derivaciones necesarias de las personas inmigrantes que residan en el centro de acogida, como en otros recursos de la red de alojamiento de primer nivel, y por otro lado, los criterios de valoración para determinar los casos de usuarios/as susceptibles de acceder al segundo nivel de alojamiento.

Ambas coordinaciones de los recursos de alojamiento de primer y segundo nivel, se llevarán a cabo a través de la Mesa de Alojamiento. Mesa en la cual estarán representadas todas aquellas entidades que formen parte de la iniciativa social y que ofrezcan recursos de alojamiento para personas inmigrantes indomiciliadas en la ciudad de Valencia.

Esta Mesa de Alojamiento será un espacio de coordinación donde se analizarán los cambios actuales, las plazas disponibles, las situaciones que presentan mayor complejidad en la intervención, y donde se intercambiará información técnica sobre los diferentes aspectos de la realidad social, sobre los recursos disponibles y sobre los que se deberían impulsar, de manera que se propongan, valoren y adopten tanto las decisiones técnicas adecuadas, como los criterios de acceso a los diferentes recursos de alojamiento, etc.

4.1.5 HORARIOS

Para que el Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes, tenga un buen funcionamiento, dispondrá de diferentes horarios dependiendo del servicio prestado. Estableciéndose los horarios de la siguiente manera:



- ☉ Los **Servicios de Intervención Social, Traducción e Interpretación, Atención e Información General**, así como la **Dirección y Administración del centro**: funcionarán de Lunes a Jueves en horario de 8:00h a 20:00h, y los Viernes en horario de 8:00h a 15:00h. Aunque la información y atención social de los/as usuarios/as se realizará de 8:30h a 13:00h.
- ☉ El **Servicio de Recepción**: funcionará de Lunes a Domingo, en horario de 8:00h a 20:00h. Y el **Servicio de Custodia**: funcionará de Lunes a Domingo, en horario de 8:00h a 9:00h (mañanas) y 20:00h a 21:00h (tardes).
- ☉ El **Servicio de Vigilancia y Seguridad**: funcionará los 365 días al año en horario continuado (24 horas/día), adaptándose a los turnos siguientes:

 - ☀ 6:00h - 14:00h
 - ☀ 14:00h - 22:00h
 - ☀ 22:00h - 6:00h
- ☉ Los **Servicios Comunes**: funcionarán de Lunes a Domingo, la **Sala de TV y Juegos**, en horario de 18:00h a 24:00h y la **Sala de Lectura**, en horario de 19:00h a 24:00h.

🌀 **El Servicio de Alojamiento y Manutención:** funcionará los 365 días del año en horario continuado, adaptándose a los turnos siguientes:

🌱 8:00h Desayuno

🌱 14:00h Comida

🌱 20:00h Cena

🌀 **El Servicio de Lavandería:** funcionará de Lunes a Domingo, en horario de 20:00h a 22:00h, lavándose la ropa por cuenta propia y recogiénola al día siguiente a las 7:00h.

🌀 **El resto de Servicios Complementarios:** funcionarán durante el horario de apertura general del centro, de 8.00h a 20:00h, (pudiendo ser ampliados), dependiendo de la naturaleza de las actividades que puedan desarrollar en atención a la prestación de los siguientes servicios:

🌱 Formación Básica,

🌱 Formación y Acceso a internet,

🌱 Escuela Infantil

🌱 Atención Sanitaria y Prevención de la Salud

En general, para las personas inmigrantes indomiciliadas que residan en el centro de acogida, el **tiempo máximo de permanencia en el mismo**, dependerá de la valoración efectuada por el trabajador/a social tras mantener con el/la usuario/a su intervención social integral, y siempre mediante un acuerdo con el/la mismo/a. A tal efecto, se establece un periodo máximo de estancia que no podrá exceder de **3 meses**, salvo casos excepcionales valorados por el equipo técnico.

En el caso de que sean temporeros/as o personas que están de paso en la ciudad de Valencia por trabajos de temporada, se les alojará según la disponibilidad de plazas en el Centro, y la situación del caso concreto.

4.2 RECURSOS TÉCNICOS NECESARIOS

Para que el Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes, pueda lograr sus objetivos, es necesario que cuente con una serie de recursos, los cuales deben armonizarse conjuntamente para poder contribuir a conseguirlos a fin de satisfacer las necesidades de dicho colectivo.

Los recursos que se van a tratar en el presente apartado, son aquellos que servirán como herramientas e instrumentos auxiliares con los que contará el centro de acogida para poder ofrecer sus servicios. Dichos recursos se dividirán a su vez, en los siguientes:

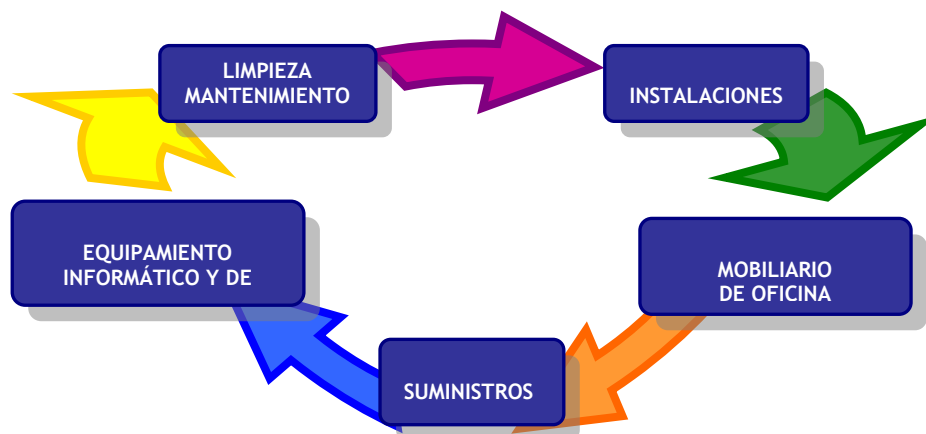
📍 Recursos Materiales:

- 🌿 Distribución de las Instalaciones y Acondicionamiento del Centro.
- 🌿 Equipamiento Mobiliario de oficina y Suministros.

📍 Recursos Técnicos:

- 🌿 Equipamiento Informático y de Telecomunicaciones.
- 🌿 Limpieza, Mantenimiento y Seguridad.

Ilustración 25. Gráfico de los Recursos Técnicos y Materiales.



FUENTE: Elaboración propia

Fecha de consulta: 16/03/2012.

4.2.1 DISTRIBUCIÓN DE LAS INSTALACIONES Y ACONDICIONAMIENTO DEL CENTRO

DISTRIBUCIÓN DE LAS INSTALACIONES

La Distribución de las instalaciones del centro de acogida, consistirá en cómo ubicar los distintos servicios, puestos de trabajo, despachos de atención, almacenes, zonas de descanso, equipos de trabajo, aulas, etc; con los que contará el Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes. De forma, que las personas inmigrantes que sean usuarias del mismo, reciban el mejor funcionamiento de todas sus instalaciones.

En la distribución de las instalaciones del centro de acogida, se pretenderán llevar a cabo los siguientes objetivos básicos:

- Ⓢ Optimizar la capacidad técnica profesional.
- Ⓢ Racionalizar eficazmente los recursos existentes.
- Ⓢ Proporcionar espacio suficiente para los distintos servicios.
- Ⓢ Garantizar la salud y seguridad de los/as trabajadores/as.
- Ⓢ Incrementar el grado de flexibilidad.
- Ⓢ Reducir los costes de movimiento de materiales.
- Ⓢ Optimizar el aprovechamiento de los equipos informáticos y telemáticos.
- Ⓢ Facilitar la supervisión de las tareas y las actividades de mantenimiento.
- Ⓢ Mejorar el aspecto de las instalaciones de trabajo de cara a las personas usuarias.
- Ⓢ Mejorar la satisfacción de los/as profesionales y de las personas usuarias.

La mayoría de los/as responsables de marketing y consultores/as, creen que la ubicación de las instalaciones que tengan lugar fuera del edificio, también tienen mucha importancia. De entre ellas se destaca el Parking, que constituirá una parte fundamental de la imagen global del centro de acogida, y por ello merece dedicarle especial atención.

Las instalaciones del parking, dispondrán de plazas de aparcamiento suficientes para el personal que trabaje en el centro, así como para aquellas otras personas que trabajen en otros departamentos del Ayuntamiento o en otras administraciones, asociaciones, entidades, etc y por motivos de trabajo relacionados con el centro tengan que acceder al mismo. El parking, deberá ser subterráneo si las condiciones necesarias lo permiten, aunque también será conveniente contar con un vado en la entrada del edificio, para que puedan parar a descargar los vehículos que abastezcan al centro, así como para que pueda estacionarse una ambulancia o vehículo oficial en situaciones de emergencia.

Un elemento fundamental del Plan estratégico general de cualquier empresa, son las decisiones sobre la ubicación de las instalaciones, mediante la utilización de criterios adecuados y no mediante el criterio único de minimización de costos o de distancias. Actualmente las decisiones en materia de ubicación de las instalaciones se ven afectadas por una serie de aspectos clave imprescindibles para diseñar las instalaciones, como son los siguientes:

📍 Aspectos Cuantitativos:

- ① Facilitar los accesos de entrada y salida del centro.
- ② Disponer de los suficientes servicios de atención.
- ③ Prever la gestión y control de las plazas de alojamiento.
- ④ Flexibilizar las aulas de formación para el uso de distintas actividades.

🌀 Aspectos Cualitativos:

- 1 Centrados en la opinión de las personas usuarias del centro y del personal adscrito al mismo, a través de preguntas y cuestionarios que se formularán regularmente.

Otros de los factores más importantes en la distribución de las instalaciones, es el **aspecto físico de seguridad**, al que se prestará el debido cumplimiento.

ACONDICIONAMIENTO DEL LOCAL

Por otra parte, en cuanto al acondicionamiento del local, se dispondrán de los espacios necesarios y las características adecuadas para la ubicación de las distintas áreas y servicios que ofrecerá el Centro de Acogida, de manera que cumpla con su objetivo de ampliar el abanico de prestación de servicios básicos y de integración en la sociedad de acogida, proporcionando una imagen de calidad.

El edificio constará de un inmueble de dos alturas y una planta baja, además de un local anexo y un parking, todo ello, adaptado según lo dispuesto en la Ley 1/1998 de 5 de mayo, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, así como lo dispuesto según la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.

Además, el edificio también contará con un sistema adecuado de vigilancia y seguridad, así como con un sistema de climatización digital con difusor de aromas, para las distintas estancias que lo componen.



El Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes, contará con las siguientes instalaciones:

EDIFICIO ANEXO. ÁREA DE PRIMERA ACOGIDA

<p>SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN GENERAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Espacio para mostrador atención ➤ Espacio para sala de espera ➤ Espacio para almacenar archivadores ➤ Espacio para expositores de información ➤ 1 Línea telefónica con salida a móviles y al exterior ➤ Equipo de Climatización con difusor de aromas
<p>SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 5 Despachos de atención ➤ 5 Líneas telefónicas con salida a móviles y al exterior ➤ 5 Pulsadores de emergencia ➤ Equipo de Climatización con difusor de aromas
<p>SERVICIO DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 Despacho para cuatro puestos ➤ 2 Líneas telefónicas con salida a móviles y al exterior ➤ Equipo de Climatización con difusor de aromas
<p>DESPACHO DE ADMINISTRACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 Despacho para cuatro puestos ➤ 4 Líneas telefónicas con salida a móviles y al exterior ➤ Equipo de Climatización con difusor de aromas
<p>DESPACHO DE DIRECCIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 Despacho de dirección ➤ 1 Línea telefónica con salida a móviles y al exterior ➤ Equipo de Climatización con difusor de aromas

EDIFICIO PRINCIPAL. ÁREA DE ACOGIDA SECTORIAL

SERVICIO DE RECEPCIÓN Y CUSTODIA	<ul style="list-style-type: none">➤ Espacio para mostrador atención➤ Espacio para expositores de información➤ Espacio para almacén de pertenencias➤ 1 Línea telefónica con salida a móviles y al exterior➤ Equipo de Climatización con difusor de aromas
SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none">➤ 1 Puesto de vigilancia➤ 1 Línea telefónica directa a la central de emergencias, y con salida a móviles y al exterior➤ 1 Cuadro de luces y eléctrico➤ Equipo de Climatización con difusor de aromas
SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y MANUTENCIÓN	<ul style="list-style-type: none">➤ 1 Cocina equipada servicio buffet➤ 1 Comedor social para 150 usuarios/as➤ 106 Habitaciones➤ Equipo de Climatización con difusor de aromas
SERVICIO DE ASISTENCIA SANITARIA Y PREVENCIÓN DE LA SALUD	<ul style="list-style-type: none">➤ 1 Despacho de atención➤ 1 Línea telefónica con salida a móviles y al exterior➤ Equipo de Climatización con difusor de aromas
SERVICIO DE FORMACIÓN BÁSICA	<ul style="list-style-type: none">➤ 1 Aula de formación➤ 1 Aula para Escuela infantil➤ Equipo de Climatización con difusor de aromas
SERVICIOS COMUNES	<ul style="list-style-type: none">➤ 1 Sala de estar para TV➤ Espacio para una Biblioteca➤ Equipo de Climatización con difusor de aromas
SERVICIO DE FORMACIÓN Y ACCESO A INTERNET	<ul style="list-style-type: none">➤ 1 Aula de formación➤ Equipo de Climatización con difusor de aromas

4.2.2 EQUIPAMIENTO MOBILIARIO DE OFICINA Y SUMINISTROS

Estos recursos materiales, constituyen los medios físicos y concretos que ayudarán a conseguir los objetivos del centro de acogida, en definitiva, son aquellos bienes tangibles que permitirán ofrecer una buena calidad en los servicios del centro. Entre ellos, se encontrarán los muebles y demás materiales fungibles:

EDIFICIO ANEXO. ÁREA DE PRIMERA ACOGIDA

<p style="text-align: center;">SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN GENERAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 Mostrador de atención adaptado para dos puestos de trabajo ➤ 10 Bancadas de espera con 3 asientos ➤ 2 Mesitas de centro ➤ 25 Archivadores metálicos ➤ 2 Estanterías altas ➤ 2 Teléfonos ➤ 2 Sillas ergonómicas con respaldo alto ➤ 2 Librerías altas con armario bajo ➤ 2 Expositores de información
<p style="text-align: center;">SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 4 Mesas de despacho ➤ 4 Sillas ergonómicas con respaldo alto ➤ 8 Sillas de confidente ➤ 4 Teléfonos ➤ 4 Librerías altas con armario bajo ➤ 1 Panel de corcho 180 x 90 cm ➤ 1 Mapamundi y 4 Mapas de Valencia
<p style="text-align: center;">SERVICIO DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 4 Mesas de despacho ➤ 4 Sillas ergonómicas con respaldo alto ➤ 2 Teléfonos ➤ 2 Librerías altas con armario bajo
<p style="text-align: center;">DESPACHO DE ADMINISTRACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 3 Mesas de despacho ➤ 3 Sillas ergonómicas con respaldo alto ➤ 6 Sillas de confidente ➤ 3 Teléfonos ➤ 2 Librerías altas con armario bajo
<p style="text-align: center;">SERVICIO DE DIRECCIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 Mesa de despacho ➤ 1 Silla ergonómica con respaldo alto ➤ 2 Sillas de confidente ➤ 1 Teléfono ➤ 1 Mesa de reuniones 250 x 200 cm ➤ 2 Librerías altas con armario bajo

EDIFICIO PRINCIPAL. ÁREA DE ACOGIDA SECTORIAL

<p>SERVICIO DE RECEPCIÓN Y CUSTODIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 Mostrador de atención adaptado para dos puestos de trabajo ➤ 2 Sillas ergonómicas con respaldo alto ➤ 2 Estanterías altas ➤ 1 Teléfono ➤ 2 Librerías altas con armario bajo ➤ 2 Librerías altas con puertas y cristal ➤ 1 Escalera de 5 peldaños ➤ 2 Expositores de información
<p>SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 Mesa de despacho ➤ 1 Silla ergonómica con respaldo alto ➤ 1 Teléfono ➤ 1 Armario clavijero de llaves ➤ 1 Librería alta con puertas y cristal
<p>SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y MANUTENCIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 25 Mesas comedor (8 personas) ➤ 150 Sillas de plástico ➤ 106 Camas ➤ 12 Literas ➤ 4 Contenedores de basura orgánica ➤ 130 Colchones
<p>SERVICIO DE ASISTENCIA SANITARIA Y PREVENCIÓN DE LA SALUD</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 Mesa de despacho ➤ 1 Teléfono ➤ 1 Botiquín ➤ 1 Silla ergonómica con respaldo alto ➤ 2 Sillones de confidente ➤ 1 Librería alta con puertas y cristal
<p>SERVICIO DE FORMACIÓN BÁSICA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 Mesa de despacho ➤ 1 Pizarra ➤ 1 Silla ergonómica con respaldo alto ➤ 1 Librería alta con puertas y cristal ➤ 25 Sillas de paleta ➤ 20 Sillas infantiles ➤ 6 Mesas infantiles de 110 x 55 cm
<p>SERVICIOS COMUNES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 Mueble de TV ➤ 2 Mesitas de centro ➤ 4 Sofas de tres plazas ➤ 4 Librerías altas con armario bajo ➤ 25 Sillones de descanso
<p>SERVICIO DE FORMACIÓN Y ACCESO A INTERNET</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 2 Mesas de 180 x 80 cm para adaptar cuatro puestos de ordenador ➤ 4 Sillas de plástico ➤ 1 Mesa de despacho ➤ 1 Librería alta con puertas y cristal ➤ 1 Silla ergonómica con respaldo alto

4.2.3 EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y DE TELECOMUNICACIONES

Según la Ley 11/2007 de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, las administraciones públicas utilizarán las tecnologías de la información de acuerdo con la ley, asegurando la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias, así como en las relaciones con otras administraciones públicas.

Además, cada Administración Pública podrá proveer a su personal de sistemas de firma electrónica basada en el Documento Nacional de Identidad, los cuales podrán identificar de forma conjunta al titular del puesto de trabajo o cargo y a la Administración u órgano en la que preste sus servicios.

Y deberán asegurar el derecho a los/as ciudadanos/as, a no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los/as interesados/as en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, o por una norma con rango de Ley que así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.

En este sentido, y como puede entenderse, hoy en día son muchas las peticiones de información sobre materia de extranjería que se cursan telefónicamente o por internet, además de las que se hacen de forma presencial.

Por esta razón, el Centro de Acogida deberá estar dotado de modernas herramientas de trabajo según que la información sea telefónica o por la web.

Y para cumplir con todo ello, el Centro de acogida deberá contar con los siguientes recursos técnicos:

EDIFICIO ANEXO. ÁREA DE PRIMERA ACOGIDA

SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN GENERAL	<ul style="list-style-type: none">➤ 1 Interfono exterior➤ 1 Kit DVR de Vigilancia➤ 2 Ordenadores de sobremesa➤ 1 Fotocopiadora multifunción
SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIAL	<ul style="list-style-type: none">➤ 5 Ordenadores de sobremesa➤ 1 Impresora láser
SERVICIO DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN	<ul style="list-style-type: none">➤ 4 Ordenadores de sobremesa
DESPACHO DE ADMINISTRACIÓN	<ul style="list-style-type: none">➤ 4 Ordenadores de sobremesa➤ 1 Impresora láser
DESPACHO DE DIRECCIÓN	<ul style="list-style-type: none">➤ 4 Ordenadores de sobremesa

EDIFICIO PRINCIPAL. ÁREA DE ACOGIDA SE

<p>SERVICIO DE RECEPCIÓN Y CUSTODIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 2 Ordenadores de sobremesa ➤ 1 Fotocopiadora multifunción
<p>SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 Monitor de TV
<p>SERVICIO DE ASISTENCIA SANITARIA Y PREVENCIÓN DE LA SALUD</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 Ordenador de sobremesa ➤ 1 Impresora láser
<p>SERVICIO DE FORMACIÓN BÁSICA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 Ordenador portátil ➤ 1 Video Proyector ➤ 1 Pantalla para proyecciones
<p>SERVICIOS COMUNES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 TV LCD 32 ➤ 1 Lector DVD
<p>SERVICIO DE FORMACIÓN Y ACCESO A INTERNET</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 Ordenador de sobremesa

4.2.4 LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD

La gestión del Centro, en cuanto al mantenimiento de las instalaciones, así como a la prestación de los servicios básicos (limpieza, manutención, recepción, mantenimiento, vigilancia y seguridad), será prestada por una entidad privada, mediante un contrato de prestación de servicios suscrito con el Ayuntamiento de Valencia.

4.3 RECURSOS HUMANOS NECESARIOS

El conjunto de medios personales indispensables para cumplir con la finalidad del Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes, lo constituirán los recursos humanos, que serán considerados como los únicos recursos vivos e inteligentes, capaces de llevar a cabo el éxito del centro, mediante la capacidad profesional de su equipo de trabajo.

Por ello, será muy importante cuidar las relaciones humanas, ya que prácticamente es el instrumento clave para enfrentarse a los desafíos que se presenten a diario en el Centro de acogida, y porque de ellas dependerá el funcionamiento de los demás recursos.

La Gestión de Recursos Humanos, actualmente se centra en las técnicas de organización del trabajo, la contratación, la selección, la evaluación del rendimiento, la formación, la mejora de las cualificaciones, el desarrollo de la carrera profesional, la participación directa de los/as trabajadores/as, la comunicación y el reciclaje formativo. Y su objetivo a largo plazo es la eficiencia y la racionalización, o lo que es lo mismo, hacer lo mismo con menos recursos.

Y para que los Recursos Humanos del centro de acogida, puedan desempeñar su papel con eficacia, deben poseer las siguientes características:

- Ⓢ Posibilidad de crecimiento y desarrollo en la organización.
- Ⓢ Cualificación Profesional.
- Ⓢ Ideas, imaginación, motivación, creatividad, habilidades.
- Ⓢ Sentimientos positivos, Empatización.
- Ⓢ Cumplir con eficacia la normativa y la legislación aplicable.
- Ⓢ Experiencias, conocimientos, etc.



4.3.1 ELECCIÓN Y PROVISIÓN DEL PERSONAL

Los procedimientos de selección, así como los sistemas selectivos que se lleven a cabo en el Centro de Acogida, se regirán de acuerdo con los principios de selección que establece la Ley 10/2010 de 9 de Julio, de la Generalitat, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana, a todos/as los ciudadanos/as para acceder al empleo público:

- Ⓢ Mérito, capacidad e igualdad.
- Ⓢ Publicidad de las convocatorias y de sus bases.
- Ⓢ Transparencia.
- Ⓢ Imparcialidad y profesionalidad de las personas que formen parte de los órganos de selección.
- Ⓢ Independencia, confidencialidad y discrecionalidad técnica en la actuación de los órganos de selección.
- Ⓢ Adecuación del contenido de las pruebas que forman parte de los procedimientos selectivos a las funciones a asumir y las tareas a desarrollar.

- Ⓢ Agilidad, sin perjuicio de la objetividad, en los procedimientos de selección.
- Ⓢ Eficacia y eficiencia.
- Ⓢ Igualdad de oportunidades entre ambos sexos.

Los procedimientos de selección que se pretendan llevar a cabo en el Centro de Acogida, tendrán carácter abierto y garantizarán la libre concurrencia, sin perjuicio de lo establecido para la promoción interna y de las medidas de discriminación positiva. Además se iniciarán mediante convocatoria pública.

Las bases de la convocatoria, como mínimo, deberán contener:

- Ⓢ El número de vacantes, clasificación profesional, cuerpo, agrupación profesional funcional y, en su caso, escala, o categoría laboral.
- Ⓢ Requisitos que deben reunir las y los aspirantes.
- Ⓢ El sistema selectivo aplicable, con indicación del tipo de pruebas concretas, el programa de materias sobre las que versarán y, en su caso, la relación de los méritos, así como los criterios y las normas de valoración.
- Ⓢ La composición del órgano técnico de selección.
- Ⓢ La determinación, en su caso, de las características del curso selectivo o periodo de prácticas.

Las convocatorias y sus bases se publicarán en el Diario Oficial de la Comunidad Valenciana o en el boletín oficial correspondiente, y vincularán a la administración, a los órganos de selección y a las personas que participen en las mismas.

En cuanto a los sistemas selectivos aplicables a la selección del personal funcional o laboral, que forme parte del Centro de Acogida, serán los de oposición, concurso o concurso-oposición. Siendo el carácter ordinario y preferente en la selección del personal funcional, el sistema de oposición.

Por otro lado, el Ayuntamiento de Valencia, podrá negociar las formas de colaboración que en el marco de los convenios colectivos, fijen la actuación de las organizaciones sindicales en el desarrollo de los procesos selectivos para la selección del personal laboral.

Siguiendo los preceptos de la misma ley, el concurso, constituirá el sistema normal de provisión de puestos de trabajo del Centro de Acogida, y consistirá en la comprobación y la valoración por los órganos colegiados de carácter técnico, de los méritos, capacidades y, en su caso, aptitudes de las personas candidatas para el desempeño de los mismos, conforme a las bases establecidas en la correspondiente convocatoria.

4.3.2 PREPARACIÓN DEL PERSONAL

El personal empleado público o laboral, que forme parte del Centro de Acogida, tendrá derecho al perfeccionamiento continuado de sus conocimientos, habilidades y aptitudes para mejorar en el desempeño de sus funciones, y a contribuir a su promoción profesional, así como la posibilidad de acceder a la formación, todo ello según establece la Ley 10/2010 de 9 de Julio, de la Generalitat, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana.

A tal efecto, la administración programará y regulará con cargo a sus presupuestos, acciones formativas como cursos, itinerarios, talleres o conferencias, para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio público y para la promoción profesional del personal. Y adoptará las medidas adecuadas que podrán incluir entre otras, la territorialización y el uso de las nuevas tecnologías para la formación a distancia, y así garantizar el acceso a la formación, a través de alguna de las modalidades previstas.

Por otra parte, los/as empleados/as públicos/as, deberán contribuir a mejorar la calidad del Centro de Acogida, a través de su participación en las actividades formativas. Y aplicar los conocimientos adquiridos en la actividad profesional diaria.

A tal fin, deberán asistir salvo causa justificada, a las actividades programadas, bien cuando la finalidad de éstas sea adquirir los conocimientos, habilidades o destrezas adecuados para el desempeño de las funciones o tareas que le sean propias, bien cuando se detecte una necesidad formativa como consecuencia de los procedimientos de evaluación del desempeño.

4.3.3 EQUIPO DE PERSONAL NECESARIO

El equipo de personal que se estima necesario para el mejor funcionamiento del Centro de acogida, es el siguiente:

Tabla 13. Personal necesario para el Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes.

RECURSOS HUMANOS	
GRUPOS PROFESIONALES	NÚMERO DE PUESTOS
ÁREA DE PRIMERA ACOGIDA	
Director/a	1
Ordenanzas	3
Técnicos/as Auxiliares de Servicios Sociales	2
Mediadores/as Sociales	2
Trabajadores/as Sociales	5
Traductores/as	4
Administrativo/a	1
Auxiliares Administrativos/as	2
ÁREA DE ACOGIDA SECTORIAL	
Recepcionistas	3
Vigilantes de Seguridad	3
Limpiadores/as	2
Cocineros/as	2
Enfermero/a	1
Psicólogo/a	1
Educadores/as sociales	2
Mediadores/as Interculturales	2
TOTAL	36

FUENTE: Elaboración propia

Fecha de consulta: 01/04/2012

Parte del personal propuesto para formar el equipo de profesionales del Centro de Acogida, ya se encuentra realizando sus funciones en el Servicio de Primera Acogida al Inmigrante en el Centro de Apoyo a la Inmigración, y sólo tendría que trasladarse al centro cuando estuviera preparado para empezar a funcionar.

En cuanto al resto del personal, deberá seleccionarse de acuerdo con el sistema elegido según lo indicado en el apartado anterior, o bien, deberá ser contratado mediante lo establecido en el Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre que aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (Contrato temporal por obra o servicio de duración determinada). Además el equipo de trabajo también podría estar integrado por personal voluntario, que reuniera unas características específicas para el tipo de trabajo a desarrollar, así como de personal en prácticas, becarios/as, o personal seleccionado por el Servicio de Empleo del Ayuntamiento de Valencia, en cualquiera de los planes, programas o proyectos subvencionados por el Servef y cofinanciados por el Fondo Social Europeo.

Los planes, programas o proyectos subvencionados por el Servef y cofinanciados por el Fondo Social Europeo, se encuentran enmarcados dentro de las políticas activas de empleo y se dirigen a los colectivos que tienen difícil su inserción socio-laboral. De entre ellos, los que pueden ser de interés para el Centro de Acogida propuesto, debido al colectivo específico con el que se trabaja (inmigración), se encuentran los siguientes:

- Ⓢ Planes Municipales de Formación y Empleo Local VCL
- Ⓢ Programa EMCORP
- Ⓢ Planes Integrales de Empleo
- Ⓢ Programa EPAMER
- Ⓢ Proyecto EURODYSSÉE
- Ⓢ Programa LA DIPU TE BECA

Los Planes Municipales de Formación y Empleo Local VCL, tienen como principal objetivo, el ofrecer a la población parada, formación de calidad acorde con lo que se demanda desde las empresas, permitiéndoles así conseguir su inserción o reinserción profesional.

El Programa Emcorp, tiene como objetivo promover la generación de empleo de interés general y social, principalmente en los servicios de utilidad colectiva, servicios públicos y/o de interés social.

Los Planes Integrales de Empleo, tienen el objetivo de realizar acciones que consisten en trazar itinerarios individualizados que comprenden la información, orientación, formación y asesoramiento, además de técnicas para la búsqueda de empleo y el fortalecimiento de las habilidades sociales.

El Programa Epamer, tiene como objetivo promover la generación de empleo de interés general y social mediante acciones destinadas a la contratación de trabajadores para la realización de tareas que estén relacionadas con la mejora del entorno natural.

El Proyecto Eurodyssee, tiene como objetivo formalizar contratos de trabajo con participantes del extranjero con nacionalidad de un Estado miembro de la Unión Europea y participantes procedentes de países para los que la legislación española permite su contratación sin un permiso de trabajo.

El Programa La Dipu te Beca, tiene como objetivo ofrecer a los/as estudiantes, la oportunidad de contactar con la empresa pública, para realizar prácticas formativas que le llevarán a mejorar su cualificación de cara a su futura incorporación profesional.

El Centro de Acogida podrá estar gestionado de dos maneras diferentes:

- ⊗ Mediante la gestión directa por la propia corporación local, para los servicios básicos del Área de Primera Acogida (funcionarios/as, contratados laborales municipales, etc).

- Ⓢ Mediante la gestión indirecta por las entidades que forman parte de la iniciativa social de la ciudad de Valencia u otras administraciones públicas, para los servicios complementarios del Área de Acogida Sectorial, y en virtud de los convenios de colaboración que se suscriban con el Ayuntamiento de Valencia (algunos de los cuales ya existen o pueden ser reformulados, y otros que podrían suscribirse).

En el caso de la gestión indirecta, cabe señalar, que el Centro de Acogida podrá prestar algunos de sus servicios, mediante la modalidad del Contrato de Prestación de Servicios, según el Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre que aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, en relación a las siguientes categorías:

- Ⓢ Limpieza de las Instalaciones
- Ⓢ Mantenimiento y Saneamiento del Edificio
- Ⓢ Recepción, Vigilancia y Seguridad
- Ⓢ Alojamiento y Manutención
- Ⓢ Servicios Sociales



4.4 PRESUPUESTO

El Presupuesto del Centro de Acogida Municipal irá integrado en el presupuesto del Ayuntamiento de Valencia, que se regirá según el Decreto Legislativo de 26 de junio de 1991, que aprueba el Texto Refundido de la Ley de Hacienda Pública de la Generalitat Valenciana, y contendrá:

- Ⓢ Los estados de gastos de la Generalitat Valenciana y de sus entes autónomas de carácter administrativo.
- Ⓢ Los estados de ingresos de la Generalitat Valencia y de sus entidades autónomas de carácter administrativo.
- Ⓢ Los estados de recursos y dotaciones con las correspondientes estimaciones y evaluaciones de necesidad.
- Ⓢ La estimación del montante de los beneficios fiscales que afecten a los tributos de la Generalitat Valenciana.

El contenido del estado de gastos, incluirá la clasificación orgánica, económica y por programas, detallándose en su caso, la clasificación territorial de los gastos de inversiones por ámbito comarcal, y que en su día se adaptarán a las delimitaciones que establezca la Ley de comarcalización. En el caso de las entidades locales, los estados de gastos integrarán la clasificación económica, la clasificación funcional o por programas y opcionalmente, la clasificación orgánica.

En este sentido, el Código de Clasificación Económica de los Gastos Públicos, establecerá los criterios a seguir para efectuar la agrupación de los distintos créditos por capítulos, separando las operaciones corrientes, de las operaciones de capital y financieras.

Y a su vez, los créditos se clasificarán de acuerdo con la estructura (capítulo, artículo, concepto, subconcepto y partida de gasto), como es aplicable al Estado, organismos autónomos, y otros organismos públicos cuya estructura presupuestaria sea similar a la de los organismos autónomos.

Se establece por tanto, en este apartado, la especificación de los gastos aplicables al Centro de Acogida propuesto. De manera que en cuanto a las retribuciones del personal que se contrate mediante **gestión indirecta**, correrá a cargo de las entidades que forman parte de la iniciativa social de la ciudad de Valencia, que suscriban los correspondientes convenios de colaboración con el Ayuntamiento de Valencia, o mediante los oportunos contratos de prestación de servicios, a través de las subcontratas con las que funciona regularmente el Ayuntamiento de Valencia y de acuerdo con su tabla salarial. El personal necesario que debe formar parte del Centro de Acogida, mediante este tipo de contratación se clasificará en los perfiles profesionales que detalla la siguiente tabla:

Tabla 14. Tabla del Personal a contratar por las entidades y subcontratas.

PERSONAL LABORAL	
ENTIDADES	SUBCONTRATAS
2 Mediadores/as Sociales	3 Recepcionistas
2 Mediadores/as Interculturales	3 Vigilantes de Seguridad
2 Educadores/as Sociales	2 Limpiadores/as
4 Traductores/as	2 Cocineros/as

Fuente: Elaboración propia.

Fecha de consulta: 05/05/2012

Formando parte del equipo de trabajo que constituirá la plantilla del Centro de Acogida, un total de 10 profesionales, mediante convenio de colaboración contratados por entidades de la iniciativa social, y un total de 10 profesionales, mediante subcontratas a través de contratos de prestación de servicios.

En cuanto a la contratación mediante **gestión directa**, cabe señalar por un lado, que parte del mismo se encuentra actualmente realizando sus funciones, y por tanto, dotados presupuestariamente (4 Trabajadores/as Sociales y 1 Técnico/a Auxiliar de Servicios Sociales), y por otro lado, que las retribuciones del resto del personal funcionario/a a contratar para formar el equipo de trabajo del Centro de Acogida necesario (que sumará un total de 36 profesionales), se aplicarán según las siguientes especialidades:

Tabla 15. Tabla de Grupos / Subgrupos profesionales.

PERSONAL FUNCIONARIO/A	
GRUPO/SUBGRUPO	CLASIFICACIONES PROFESIONALES
A1	Título Universitario de Grado con mayor responsabilidad
A2	Título Universitario de Grado con menor responsabilidad
B	Título de Técnico Superior
C1	Título de Bachiller o Técnico
C2	Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria
E	Agrupaciones Profesionales

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la Ley 7/2007 de 12 de Abril del Estatuto Básico del Empleado Público.

Fecha de consulta: 05/05/2012.

Según el Real Decreto 8/2010 de 20 de Mayo, por el que se aprueban medidas extraordinarias para la reducción del déficit público, las retribuciones a percibir con efectos de 1 de junio de 2010, así como las que se perciban en concepto de pagas extraordinarias, por los funcionarios/as a los que resulta de aplicación el artículo 76 del Estatuto Básico del Empleado Público incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley 30/1984 de 2 de agosto, en los términos de la Disposición Final Cuarta del citado Estatuto Básico, en concepto de sueldos y trienios que correspondan al Grupo o Subgrupo en que se halle clasificado el Cuerpo o Escala a que pertenezca el funcionario/a, y referidas a doce mensualidades, serán las siguientes:

Tabla 16. Tabla de Retribuciones Básicas y Complementarias según el Grupo / Subgrupo profesional en cómputo anual.

PERSONAL FUNCIONARIO/A					
GRUPO	NIVEL	SUELDO BÁSICO	COMPLEMENTO DESTINO	COMPLEMENTO ESPECÍFICO	PAGA EXTRA
A1	24	13.308,60	6.995,04	11.004,96	1.784,92
A2	24	11.507,76	6.118,08	11.241,48	1.647,91
B	22	10.059,24	5.276,40	10.843,32	1.563,62
C1	18	8.640,24	4.737,48	8.148,48	1.343,05
C2	16	7.191,00	4.199,16	6.700,32	1.193,70
E	14	6.581,64	3.660,12	6.399,12	1.096,94

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del R.D 8/2010 de 20 de Mayo

Fecha de consulta: 05/05/2012

Las retribuciones del personal, además se verán incrementadas por la parte correspondiente a los trienios, cuando se cumplan tres años de servicios, según se establece en la siguiente tabla:

Tabla 17. Tabla de Trienios de cómputo anual.

PERSONAL FUNCIONARIO/A	
GRUPO/SUBGRUPO	TRINIENOS
A1	511,80
A2	417,24
B	366,24
C1	315,72
C2	214,80
E	161,64

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del R.D 8/2010 de 20 de Mayo

Fecha de consulta: 05/05/2012

CAPÍTULO 1: “GASTOS DE PERSONAL”

Dentro de la clasificación económica del estado de gastos, éste capítulo recogerá entre otras cosas, las retribuciones del personal del Centro de Acogida Municipal, siguiendo con la siguiente estructura:

ARTÍCULO 12: FUNCIONARIOS

CONCEPTO 120: RETRIBUCIONES BÁSICAS

SUBCONCEPTO: SUELDOS SEGÚN EL GRUPO

CONCEPTO 121: RETRIBUCIONES COMPLEMENTARIAS

SUBCONCEPTO: COMPLEMENTO DE DESTINO Y ESPECÍFICO

Y formando parte del mismo, todo tipo de retribuciones e indemnizaciones, cotizaciones, prestaciones sociales y gastos de naturaleza social, a satisfacer por el Centro de Acogida Municipal a todo su personal, por razón del trabajo realizado por éste y, en su caso, del lugar de residencia obligada del mismo.

Tabla 18. Personal a contratar por el Centro de Acogida Municipal.

PERSONAL FUNCIONARIO/A		
NÚMERO PROFESIONALES	GRUPO/SUBGRUPO	RETRIBUCIÓN (EUROS)
1	A1 (Director/a)	33.093,52
2	A2 (Psicólogo/a / Enfermero/a)	61.030,46
1	B (Trabajador/a Social)	27.742,58
2	C1 (Administrativo/a / TASS)	68.607,75
2	C2 (Auxiliares Administrativos/as)	38.568,36
3	E (Ordenanzas)	53.213,46
TOTAL		282.256,13 €

Fuente: Elaboración propia

Fecha de consulta: 05/05/2012.

CAPÍTULO 2: “GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS”

Asimismo, dentro de la clasificación económica del estado de gastos, éste capítulo recogerá entre otras cosas, los gastos corrientes en bienes y servicios, del Centro de Acogida Municipal, siguiendo con la siguiente estructura:

ARTÍCULO 21: REPARACIONES, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN

CONCEPTO 212: EDIFICIOS Y OTRAS CONSTRUCCIONES

CONCEPTO 213: MAQUINARIA, INSTALACIONES Y UTILLAJE

CONCEPTO 215: MOBILIARIO Y ENSERES

CONCEPTO 216: EQUIPOS PARA PROCESOS DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 22: MATERIAL, SUMINISTROS Y OTROS

CONCEPTO 220: MATERIAL DE OFICINA

CONCEPTO 221: SUMINISTROS

CONCEPTO 222: COMUNICACIONES

Y formando parte del mismo, todos los recursos destinados a atender los gastos corrientes en bienes y servicios necesarios para el ejercicio de las actividades del Centro de Acogida Municipal, que no originen un aumento de capital o del patrimonio público (ver anexo 6).

Tabla 19. Mobiliario y enseres necesarios para el Centro de Acogida Municipal.

MOBILIARIO Y ENSERES		
CANTIDAD	PRODUCTO	IMPORTE (EUROS)
2	Mostradores de atención adaptados para dos puestos de trabajo	1.378,00
16	Mesas de despacho	5.568,00
1	Mesa de reuniones 240 x 120 cm	489,00
2	Mesas adaptada para dos puestos de ordenador cada una	278,00
25	Mesas comedor	4.975,00
6	Mesas infantil	599,04
4	Mesitas de centro	900,00
1	Mesa para TV y DVD	12,99
154	Sillas de poliéster	5.628,70
10	Bancadas	3.490,00
20	Sillas ergonómicas con respaldo alto	1.490,40
18	Sillas confidente	1.573,20
25	Sillas de paleta	2.236,00
20	Sillas infantil	520,00
1	Compartimento estanco para gavetas infantil	264,16
3	Perchas metálicas	53,04
18	Librerías altas con armario bajo	1.496,16
6	Librerías altas con puertas y cristal	894,00
15	Teléfonos	209,25
4	Expositores de información	516,00
1	Panel de corcho de 180 x 90 cm	64,45
2	Pizarras 200 x 120 cm	367,28
25	Archivadores metálicos	5.278,00
4	Estanterías altas	255,36
1	Escalera de cinco peldaños	50,55
1	Armario clavijero de llaves	17,95
1	Botiquín	43,95
106	Camas	3.169,40
12	Literas	1.668,00
130	Colchones	6.498,70
4	Sofas de tres plazas	1.996,00
25	Sillones de descanso	1.749,75
4	Contenedores de basura	126,00
TOTAL		53.856,33 €

Fuente: Elaboración propia

Fecha de consulta: 03/06/2012

Tabla 20. Equipos para procesos de la información para el Centro de Acogida Municipal.

EQUIPOS PARA PROCESOS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		
CANTIDAD	PRODUCTO	IMPORTE
23	Ordenadores de sobremesa	11.477,00
1	Ordenador portátil	479,00
4	Impresoras Láser	377,56
2	Fotocopiadoras multifunción	887,10
1	Kit DVR Vigilancia	172,69
1	Interfono exterior	60,02
1	Monitor de TV	129,00
1	Televisor LCD 32	269,00
1	Lector DVD	49,99
1	Video Proyector	189,00
1	Pantalla para proyecciones	99,00
TOTAL		14.189,36 €

Fuente: Elaboración propia

Fecha de consulta: 03/06/2012

En cuanto al edificio y las instalaciones, debido a que se presentan dos supuestos distintos, por un lado, la construcción del Centro de Acogida en un solar propuesto en el presente trabajo, y por otro lado, que exista un local propiedad de Ayuntamiento, ya adaptado con las mismas o similares necesidades para poder destinarse el objeto del proyecto, no se presupuesta por este concepto, a falta de valoración definitiva por las autoridades responsables de su decisión, en un sentido o en otro.

4.4.1 EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ACTUACIÓN

La **evaluación de los resultados** es un proceso por el cual se determinará el establecimiento de los cambios generados al finalizar con el presente proyecto, a partir de la comparación entre el estado actual y el estado previsto en su planificación.¹ Es decir, se intentará conocer el logro en el cumplimiento de sus objetivos o bien la capacidad que poseerá para cumplirlos.

Este instrumento de evaluación de resultados, siempre producirá información para la toma de decisiones, por lo cual también se le puede considerar como una actividad orientada a mejorar la eficacia de los proyectos en relación con sus fines, además de promover mayor eficiencia en la asignación de los recursos. En este sentido, cabe precisar que la evaluación de resultados, no es un fin en sí misma, más bien es un medio para optimizar la gestión de los proyectos. En cuanto a los tipos de evaluación de resultados que se realizarán, cabe señalarse los siguientes:

La Evaluación cuantitativa:

Esta evaluación esta basada en factores de medición cuantitativos, y se realizará a su vez de dos maneras distintas. Primero una **Evaluación parcial**, en la cual se elaborarán las memorias cuantitativas por trimestres naturales permitiéndonos valorar el nivel de demanda real de nuestros servicios para poder realizar ajustes en los mismos lo más adecuados posibles a las necesidades planteadas por la población inmigrante usuaria del centro. Segundo una **Evaluación anual**, en la cual, cada año al final de cada ejercicio, se elaborará una memoria cuantitativa anual que contendrá todos los datos tanto de las atenciones no presenciales, como de las personas atendidas presencialmente en cada uno de los servicios que se prestarán en el Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes, y que servirán de apoyo a la toma de decisiones.

La Evaluación cualitativa:

Esta evaluación esta basada en factores de medición cualitativos, mediante un proceso en el que se utilizan las situaciones cotidianas para describir la realidad. En este sentido, se realizará una memoria cualitativa anual que recogerá tanto los aspectos de la organización, como los aspectos de gestión y desarrollo de la intervención social, y de las actividades de mediación cultural y laboral que no se expresan en datos cuantitativos de atención directa.

[V] JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA DE ACTUACIÓN





5.1 JUSTIFICACIÓN NORMATIVA

Como marco legal general que engloba el conjunto del ordenamiento jurídico en materia de inmigración aplicable en nuestro país, y de especial interés en lo respecta al Centro de Acogida propuesto, para así poder entender el actual desarrollo de las políticas de inmigración, se hace una referencia a las siguientes normas por orden cronológico según su ámbito de actuación:

🌐 En cuanto al ámbito internacional:

- ✿ Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948).
- ✿ Pacto Internacional sobre los Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966).
- ✿ Pacto Internacional sobre los Derechos Civiles y Políticos (1966).
- ✿ Convenio Internacional de la ONU sobre la Protección de los Derechos de todos los Migratorios y de sus Familias (1990).
- ✿ Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural (2001).

🌐 En cuanto al ámbito europeo:

- ✿ Tratado de Roma sobre la comunidad económica europea y la comunidad europea de la energía atómica (1957).
- ✿ Carta Social Europea (1961).
- ✿ Acta de Helsinki sobre la seguridad y la cooperación en europa(1975).
- ✿ Acuerdo de Schengen para finalizar con los controles fronterizos dentro del espacio Schengen y armonizar los controles fronterizos externos (1985).
- ✿ Acta Única Europea para reactivar la integración europea y llevar a cabo la realización del mercado interior (1987).
- ✿ Carta de París para una nueva Europa (1990).
- ✿ Tratado de funcionamiento de la Unión Europea (1992).
- ✿ Tratado de Ámsterdam de modificación del Tratado de Maastricht (1997).
- ✿ Convenio Europeo relativo al Estatuto Jurídico del Trabajador Migrante (2001).

🌐 En cuanto al ámbito nacional:

- ✿ Constitución Española (1978).
- ✿ Ley 7/1985 de 2 de abril, que regula las bases del régimen local.
- ✿ Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración (2007 - 2010).
- ✿ Ley Orgánica 2/2009 de 11 de Diciembre, *de reforma de la ley orgánica 4/2000 de 11 de enero*, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- ✿ Real Decreto 1161/2009 de 10 de Julio, *por el que se modifica el real decreto 240/2007 de 16 de febrero*, sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los estados

miembros de la U.E y de otros Estados parte en el acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.

- ✿ Real Decreto 1162/2009 de 10 de Julio, *por el que modifica el reglamento de la ley orgánica 4/2000 de 11 de enero, aprobado por el real decreto 2393/2004 de 30 de Diciembre*, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su integración social.
- ✿ Real Decreto 557/2011 de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Extranjería.
- ✿ Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración (2011 - 2014).

📍 **En cuanto al ámbito autonómico:**

- ✿ Ley 5/1997 de 25 de Junio, por la que se regula el sistema de servicios sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana.
- ✿ Plan Valenciano de Inmigración (2004 - 2007).
- ✿ Ley Orgánica 1/2006 de 10 de abril, *de reforma de la ley orgánica 5/1982 de 1 de julio*, por la que se aprueba el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana.
- ✿ Ley 15/2008 de 5 de Diciembre de la Generalitat, de Integración de las personas inmigrantes en la Comunidad Valenciana.
- ✿ Decreto 93/2009 de 10 de Julio del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de la ley 15/2008 de 5 de diciembre de la Generalitat de integración de las personas inmigrantes en la Comunidad Valenciana.
- ✿ Orden 11/2010 de 27 de Septiembre, de la Consellería de Solidaridad y Ciudadanía, por la que se regula la autorización administrativa para la impartición del Programa Voluntario de Comprensión de la Sociedad Valenciana Escuela de Acogida.
- ✿ Plan Director de Inmigración y Convivencia (2008 - 2011).

☉ **En cuanto al ámbito local:**

- ☀ Plan Municipal para la Integración de la Inmigración (2002).
- ☀ Plan de Servicios Sociales para la Inclusión Social (2006 - 2010).
- ☀ Plan Norte - Sur (2009 - 2013).

En cuanto al resto de normas que debe cumplir el Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes, en atención a su organización y funcionamiento, se citan las siguientes fuentes:

- ☉ Ley 7/1985 de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.
- ☉ Real Decreto 2568/1986 de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.
- ☉ Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- ☉ Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- ☉ Real Decreto 208/1996 de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- ☉ Ley 6/1997 de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
- ☉ Ley Orgánica 4/1997 de 4 de agosto, que regula la Utilización de Videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en lugares públicos, ya sean éstos abiertos o cerrados.
- ☉ Ley 1/1998 de 5 de mayo, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación.
- ☉ Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- ☉ Ley 9/2003 de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

- Ⓢ Ley 57/2003 de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.
- Ⓢ Resolución 2005 de 19 de julio, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se dispone la publicación del acuerdo del Consejo de Ministros de 15 de julio de 2005, para la Implantación de una Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano en colaboración con las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local.
- Ⓢ Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado.
- Ⓢ Ley 7/2007 de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Ⓢ Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ⓢ Ley 30/2007 de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- Ⓢ Ley 11/2008 de 3 de julio, de la Generalitat, de Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana.
- Ⓢ Reglamento 2009 de 17 de noviembre, de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Valencia.
- Ⓢ Decreto 62/2010 de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los Instrumentos Generales del Sistema para la Modernización y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos de los Entes, Organismos y Entidades del Sector Públicos dependientes de la Generalitat.



5.2 JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA

La finalidad de la evaluación económica es la de suministrar suficientes elementos de juicio sobre la previsión de los costos y los beneficios del proyecto, para que se pueda establecer la conveniencia de crear el Centro de Acogida Municipal, al uso propuesto del recurso social que se solicita.

Por este motivo, se hace necesario señalar que por una parte, la estimación de los costos del Centro de Acogida Municipal, como se han expuesto en el capítulo IV anterior, ascienden a un total de 350.301,82 €, entendiéndose que el solar es propiedad del Ayuntamiento de Valencia, y el acondicionamiento de las instalaciones, así como su mantenimiento y limpieza corresponderá desempeñarlos a los servicios específicos del mismo, como se vienen realizando en el resto de centros de servicios sociales municipales del Ayuntamiento.

Y por otra parte, cabe destacar que los beneficios a que se refiere el proyecto, se entienden desde la perspectiva social y no económica, todo ello según establece la Ley 15/2008 de 5 de Diciembre, de la Generalitat, de Integración de las Personas Inmigrantes en la Comunidad Valenciana, en atención a lo que dicta el artículo 10 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, respecto a que “mediante una Ley de les Corts se elaborará la Carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana, como expresión del espacio cívico de convivencia social de los valencianos, que contendrá el conjunto de principios, derechos y directrices que informen la actuación pública de la Generalitat en el ámbito de la política social”.

Entendiendo como ámbitos primordiales de actuación, entre otros, a la integración y a la accesibilidad universal en cualquier ámbito de la vida pública, social, educativa o económica; a la asistencia social a las personas que sufran marginación, pobreza o exclusión y discriminación social; a los derechos y atención social de los/as inmigrantes, etc.

También debe mencionarse, que donde se concentran los mayores beneficios del proyecto en la evaluación económica, ha sido en la priorización de plazas de alojamiento y manutención, por un lado, debido a su escasez en la ciudad de Valencia, y por otro lado, porque ocasionará una disminución en el presupuesto a largo plazo, debido a que no habrá necesidad de establecer los oportunos convenios con otras entidades sociales para disponer de plazas de alojamiento y manutención.

Asimismo, también se apreciará un beneficio en las aulas destinadas al aprendizaje y al fomento de la autonomía personal, a través de la oferta de cursos y talleres que se ofertarán desde el centro, sin necesidad de tener que establecer convenio con ninguna entidad o asociación que cubra este servicio.

Y por descontado, se analizará la viabilidad de las inversiones privadas, que puedan tener una estrecha relación con el objeto del Centro de Acogida, siempre que tengan una finalidad social, de carácter no lucrativo.

Por último, señalar de este apartado, que una parte de la financiación del proyecto, se podrá cubrir como se ha venido haciendo en los años precedentes con ayudas y subvenciones aportadas por distintos organismos públicos, como son los siguientes (ver anexo 7):

🌀 **Ministerio de Empleo y Seguridad Social**

- 🌀 Fondo de empleo y seguridad social.
- 🌀 Fondo europeo para la integración de nacionales de terceros países.

Ⓢ Ministerio del Interior

- ✿ Fondo europeo para el retorno.

Ⓢ Dirección General de Integración a los Inmigrantes

- ✿ Subvenciones de Programas de Retorno Voluntario de personas inmigrantes.
- ✿ Subvenciones para el desarrollo de programas innovadores a favor de la integración de inmigrantes cofinanciada por el Fondo europeo para la integración.
- ✿ Subvenciones a entidades y organizaciones que realizan actuaciones de atención humanitaria a personas inmigrantes.

Ⓢ Consellería de Justicia y Bienestar Social

- ✿ Orden 24/2011, de 30 de diciembre, por la que se convocan, para el año 2012, subvenciones a organizaciones no gubernamentales para el desarrollo (ONGD), para la cofinanciación de proyectos y microproyectos de codesarrollo [2012/307].
- ✿ Orden 25/2011, de 30 de diciembre, por la que se convocan, para el año 2012, subvenciones a organizaciones no gubernamentales para el desarrollo (ONGD), para la cofinanciación de proyectos y microproyectos de cooperación internacional para el desarrollo a ejecutar en países y poblaciones estructuralmente empobrecidos [2012/309].

Ⓢ Federación de Municipios y Provincias

- ✿ Ayudas a entidades locales para el desarrollo de actuaciones de acogida e integración de personas inmigrantes, así como de refuerzo educativo.
- ✿ Ayudas a entidades locales para el desarrollo de actuaciones que faciliten el proceso de regularización de las personas inmigrantes.



5.3 JUSTIFICACIÓN SOCIAL

El proyecto nace para dar respuesta entre otras cosas, a uno de los problemas más preocupantes de la ciudad de Valencia, la exclusión social. Ya que parte de las personas inmigrantes que llegan a nuestra ciudad, carecen de alojamiento y redes familiares que les permitan subsistir hasta encontrar sus propios medios de vida. Esta situación se ve agravada por el desconocimiento de los recursos existentes, del idioma, la escasa educación o por una situación administrativa irregular, circunstancias que colocan a estas personas en riesgo de exclusión social, especialmente de las personas inmigrantes que están sometidas a un grado de desprotección y vulnerabilidad en todos los ámbitos, porque la marginación social ejercida sobre este colectivo provoca que muchas de estas personas inicien un proceso de exclusión social que les conduce si cabe aún más, a situaciones de mayor precariedad y pobreza, con el riesgo añadido que conlleva el que se expongan a situaciones tan extremas como son la prostitución, las adicciones, patologías mentales....

Por otra parte, al afectar principalmente la crisis económica a los colectivos más vulnerables, como es el caso de las personas inmigrantes, repercute a su vez en que aumentan los perfiles de estas personas en exclusión, debido a que se generan cambios de forma progresiva de manera que aparecen nuevos subgrupos de este colectivo que llevan tiempo en España y que nunca habían requerido de recursos sociales básicos.

El municipio es el ámbito donde en aras de la aproximación al ciudadano/a, las personas inmigrantes, así como el resto de ciudadanos/as, acuden en primera instancia para presentar sus demandas de acuerdo a sus necesidades, y en este sentido el Ayuntamiento es la administración pública, que debe desarrollar las políticas de inmigración que garanticen un marco adecuado de sus derechos y deberes.

Por ello, tras realizar el estudio de los recursos de la zona, se plantea el proyecto de creación del Centro de Acogida Municipal para Inmigrantes.

Inicialmente el centro proveerá de alojamiento y manutención a las personas inmigrantes que se les conceda su ingreso tras la oportuna intervención social, hasta que el trabajador/a social valore sobre sus condiciones de vida y acogida más adecuadas.

Para ello, el Centro contará con todo lo necesario para cubrir las necesidades básicas de estas personas, además de aumentar más servicios y profesionales, de los que existen actualmente, para ofrecerles apoyo en su formación y orientación laboral, así como para que adquieran destreza en el idioma del castellano de manera que se puedan desenvolver mejor en la ciudad.

Además, el centro pretende ser un espacio de encuentro, protección y reflexión, dónde las personas inmigrantes tienen garantizada la atención social y la prevención de la salud; un espacio que facilite el inicio de un proceso de reconstrucción personal, que se convierta en puente hacia una vida autónoma e independiente, tanto laboral como emocionalmente, además de contribuir a su integración social.

El Centro tendrá capacidad para 180 personas y pretende ofrecer atención social durante las 24 horas del día los 365 días del año, disponiendo de horarios adaptados a las normas de funcionamiento del centro. Las entradas y salidas del centro se realizarán generalmente entre las 7:00h y las 20:00h y tendrá cerradas sus puertas antes y después de este horario respectivamente, aunque por casos excepcionales y justificados se podrá dejar que se salga antes de la hora o se deje entrar más tarde.

En definitiva, es una propuesta de actuación en la atención a las personas inmigrantes que acudan al Centro de Acogida, las cuáles se verán beneficiadas en las siguientes líneas de acción:

- Ⓢ Reducción en los desplazamientos que realiza el usuario/a hacia los recursos sociales, relacionados con su seguimiento de atención.
- Ⓢ Mayor coordinación entre los técnicos/as de los recursos, que repercute en un mejor seguimiento de los casos.
- Ⓢ Entrevista más eficaz y eficiente debido a la incorporación de traductores/as en plantilla.
- Ⓢ Mayor eficacia debido a la incorporación de profesionales y por tanto, una mejor distribución de la carga de trabajo y su especificidad.
- Ⓢ Mejores infraestructuras pudiendo tener mayor flexibilidad y capacidad de adecuación a las necesidades de las demandas que surjan.
- Ⓢ Ampliación del número de plazas de alojamiento, que incide en su mayor disponibilidad, y reserva de plazas destinadas a la atención de situaciones de emergencia.
- Ⓢ Mayor calidad debido al aumento de servicios, consolidando y reforzando los servicios de acogida ya existentes.
- Ⓢ Dedicación de espacios para los aspectos relacionados con la formación e orientación laboral.
- Ⓢ Disminución del gasto presupuestario, debido a que no se subvencionará o establecerán convenios en su totalidad, con las distintas entidades que forman parte de la iniciativa social de la ciudad de Valencia, favoreciendo la optimización de los recursos y eliminando su duplicidad.

Por último, es destacable señalar que también existen otras iniciativas similares a nivel nacional con bastante experiencia en el sector, y que pueden ser interesantes para este proyecto. En lo que respecta a nivel local, existe el CAR de Mislata (Centro de Atención al Refugiado), que si bien tiene la característica de ser un centro específico para personas inmigrantes que solicitan asilo, es difícil disponer de sus plazas, porque no se ajusta al perfil que se atenderá en el centro de acogida propuesto, debido a la condición de asilado/a que el mismo requiere.

[VI] CONCLUSIONES



[VI]

6.1 CONCLUSIONES

En resumen, es ya muy común afirmar, que nuestro país ha pasado en muy poco tiempo, de ser emisor a receptor de emigrantes. El punto de inflexión se produce a partir de los años noventa, manteniéndose desde entonces un incremento sostenido del número de extranjeros/as residentes en nuestro país, concretamente en la ciudad de Valencia, tal y como se desprende del estudio realizado en el trabajo, en los últimos diez años ha habido un aumento de la población extranjera entorno al 10% desde el año 2002 hasta la actualidad, por lo que este dato no puede pasar desapercibido, sino que nos pide una especial atención.

Respecto al interés que produce el ciclo migratorio, señalar que existe un modelo conceptual cuya relación con las diferentes etapas del proceso migratorio real, tienen lugar en momentos caracterizados por rupturas específicas, resultando útil para su contextualización y análisis.

Estos momentos son los siguientes:

- ② **Primero;** se produce bajo el predominio de la relación salarial y la marginalidad social;
- ② **Segundo;** se caracteriza por el proceso de enculturación de los/as inmigrantes, su consolidación en el territorio y la aparición de entidades y asociaciones que se ocupan activamente de ellos/as,
- ② **Tercero** se corresponde con la emergencia de los desafíos de integración social entre inmigrantes y autóctonos y sus demandas de participación y reconocimiento normalizado de sus derechos.

En este sentido, y como ha quedado reflejado a lo largo de toda su exposición, el proyecto, se plantea como expresión de afrontar de manera positiva el creciente flujo migratorio que llega a la ciudad de Valencia, de manera que permita cubrir las necesidades básicas de las personas inmigrantes que lo requieran, además de cumplir con el propósito de defender un modelo de integración de estas personas en nuestra sociedad, para favorecer una convivencia plural y solidaria.

Este proyecto, que ha sido enriquecido por un proceso que combina a la vez retos y oportunidades, fruto de la interacción entre las personas autóctonas y las recién llegadas, debe ser una opción, para que las políticas de integración y acogida, supongan simultáneamente respuestas y ajustes a las necesidades que solicitan las personas inmigrantes en las demandas observadas y del conjunto de la sociedad valenciana.

Hemos visto como el momento de crisis actual, hace necesario un trabajo más en profundidad con este colectivo de manera que se evite el **aumento de los grupos más vulnerables**, como son las personas inmigrantes, hacia la exclusión social, el **crecimiento de funciones y la mayor asunción de competencias** que hacen que el trabajo sea más burocrático y menos social, así como las grandes **desigualdades sociales**, de manera que se aumente la sensibilización ciudadana en un contexto de globalización.

Por ello, se alude a la ampliación de recursos y personal necesario para conseguir con éxito la finalidad del proyecto, generándose por contrapartida una fuente cultural de riqueza para los países de origen y destino, así como una integración de calidad.

Este proceso de integración implicará un reconocimiento mutuo de valores, costumbres y universos diferentes y, con todas las dificultades que esto supone, permite afrontar la oportunidad de construir un tipo de sociedad abierta, y considerar la integración como un proyecto solidario en el marco de una sociedad intercultural, en la que prime el respeto de los derechos humanos y, por encima de todo, más allá de orígenes étnicos, culturales o religiosos diferentes, el acceso a la ciudadanía.

Por otra parte, y visto el presupuesto, las ventajas de llevar a cabo las acciones expuestas en el apartado anterior, se verán reforzadas mediante la colaboración de las entidades que forman parte de la iniciativa social, y a través de la convocatoria anual de subvenciones, que cuentan con una línea específica para la financiación de proyectos destinados a la acogida, alojamiento y atención de necesidades básicas, y que deberán solicitarse además mediante la aportación de una serie de documentación complementaria (**ver anexo 8**).

En conclusión, la ciudad de Valencia tiene el compromiso de redoblar esfuerzos para avanzar hacia esa ciudad solidaria que se preocupa y atiende a toda la ciudadanía por igual, desde el convencimiento de que éste es un tema que afecta tanto a las personas inmigrantes, como a las distintas administraciones públicas de la ciudad de Valencia, y a la sociedad valenciana, constituyéndose como uno de sus grandes objetivos. Porque realmente, hay que ser conscientes de que no hay verdadero progreso ni desarrollo, ni modernización, mientras exista exclusión y marginación.

Finalmente, quiero agradecer el apoyo que numerosas personas y compañeros/as me han prestado durante la realización de este trabajo. No deseo realizar una lista de agradecimientos que sería interminable, pero sí decir, que cada aportación ha sido inestimable tanto para mí, como para el proyecto.

NOTA: Todo el trabajo ha sido realizado mediante el empleo del lenguaje no sexista, a través de la herramienta informática “La lupa violeta”.



[BIBLIOGRAFÍA]



[LIBROS, PÁGINAS WEB Y LEGISLACIÓN]

LIBROS

- Ⓢ RAMIÓ, C. (2002): **Teoría de la Organización y Administración Pública**. Tecnos / UP. Madrid. ISBN: 84-309-3450-2.
- Ⓢ TORRALBA, J.M^a. (2003); **Introducción al presupuesto de proyectos informáticos y telemáticos**. UPV. Valencia. ISBN: 84-9705-370-2.
- Ⓢ OLTRA CLIMENT, R.F. y DE MIGUEL MOLINA, M^a. R. (2007): **Gestión Administrativa I**. UPV. Valencia. ISBN: 978-84-8363-174-4.
- Ⓢ RIVERA, L. (2004): **Marketing para las Administraciones Públicas**. UPV. Valencia. ISBN: 84-9705-613-2.
- Ⓢ GARCÍA, C., LÓPEZ, S y RUIZ, E. (2006): **Formación y Orientación Laboral**. Mc Graw Hill. ISBN: 84-481-4811-8.

PÁGINAS WEB

- ④ **INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. Demografía y Población. Población. Padrón Municipal Continuo.** Documento en línea:
<http://www.ive.es/>. [29/09/2011].

- ④ **AYUNTAMIENTO DE VALENCIA. SERVICIO BIENESTAR SOCIAL. Organigrama.** Documento en línea:
<http://www.valencia.es/ayuntamiento/bienestarsocial.nsf/vDocumentosTituloAux/Organigrama?opendocument&lang=1&nivel=2>. [11/10/2011].

- ④ **AYUNTAMIENTO DE VALENCIA. SERVICIO BIENESTAR SOCIAL. I Plan Municipal para la Integración de la Inmigración.** Documento en línea:
<http://www.valencia.es/ayuntamiento/bienestarsocial.nsf/vDocumentosTituloAux/DE9B7A7A52662CFAC12573140033BB9A?OpenDocument&bdOrigen=ayuntamiento%2Fbienestarsocial.nsf&idapoyo=38831A92AD57868DC12572F200468895&lang=1&nivel=4>. [11/10/2011].

- ④ **AYUNTAMIENTO DE VALENCIA. SERVICIO BIENESTAR SOCIAL. Plan Norte-Sur.** Documento en línea:
<http://www.valencia.es/ayuntamiento/bienestarsocial.nsf/vDocumentosTituloAux/936FEE90107C6235C125755C0045E2AE?OpenDocument&bdOrigen=ayuntamiento%2Fbienestarsocial.nsf&idapoyo=38831A92AD57868DC12572F200468895&lang=1&nivel=6>. [11/10/2011].

- ④ **AYUNTAMIENTO DE VALENCIA. SERVICIO BIENESTAR SOCIAL. Justicia y responsabilidad en la atención sanitaria a inmigrantes y a personas mayores.** Documento en línea:
<http://www.valencia.es/ayuntamiento/bienestarsocial.nsf/vDocumentosTituloAux/Estudios%20y%20documentos?opendocument&lang=1&nivel=10>. [11/10/2011].

- ④ **AYUNTAMIENTO DE VALENCIA. SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL. Imagen social y Discriminación étnica.** Documento en línea:
<http://www.valencia.es/ayuntamiento/bienestarsocial.nsf/vDocumentsTituloAux/Estudios%20y%20documentos?opendocument&lang=1&nivel=10>. [11/10/2011].

- ④ **AYUNTAMIENTO DE VALENCIA. SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL. Cartas de Servicio. CAI.** Documento en línea:
[http://www.valencia.es/ayuntamiento/bienestarsocial.nsf/0/1ACE0F1D8745BE69C12576C0003FC6E0/\\$FILE/09%20CAI-AMICS.pdf?OpenElement&lang=1](http://www.valencia.es/ayuntamiento/bienestarsocial.nsf/0/1ACE0F1D8745BE69C12576C0003FC6E0/$FILE/09%20CAI-AMICS.pdf?OpenElement&lang=1). [11/10/2011].

- ④ **AYUNTAMIENTO DE VALENCIA. SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL. Cartas de Servicio. SPAI.** Documento en línea:
[http://www.valencia.es/ayuntamiento/bienestarsocial.nsf/0/7825CD7B0A3B2F0DC12576C0003FF1A4/\\$FILE/10%20SPAI.pdf?OpenElement&lang=1](http://www.valencia.es/ayuntamiento/bienestarsocial.nsf/0/7825CD7B0A3B2F0DC12576C0003FF1A4/$FILE/10%20SPAI.pdf?OpenElement&lang=1). [11/10/2011].

- ④ **AMICS. Agencia de Mediación para la Integración y la Convivencia Social.** Documento en línea: <http://www.amics.gva.es/>. [11/10/2011].

- ④ **CONSELLERÍA DE JUSTICIA Y BIENESTAR SOCIAL. Dirección General de Integración y Cooperación. Escuelas de Acogida.** Documento en línea: http://www.csc.gva.es/index.php?option=com_content&view=article&id=1472%3Aescuelas-de-acogida&catid=12&Itemid=353&lang=es. [11/10/2011].

- ④ **CONSELLERIA DE JUSTICIA Y BIENESTAR SOCIAL. Portal del Inmigrante. Centros de Acogida.** Documento en línea: <http://www.portaldelinmigrante.es/>. [11/10/2011].

- ④ **AYUNTAMIENTO DE VALENCIA. SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL. Guía Municipal de Información para las Personas Inmigrantes.** Documento en línea:
<http://www.valencia.es/ayuntamiento/bienestarsocial.nsf/vDocumentsTituloAux/959B31243A4491F6C125731D003C71BF?OpenDocument&bdOrigen=ayuntamiento%2Fbienestarsocial.nsf&idapoyo=&lang=1&nivel=7>. [15/10/2011].
- ④ **AYUNTAMIENTO DE VALENCIA. SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL. Educación en valores. Educación Intercultural.** Documento en línea:
http://www.valencia.es/ayuntamiento/proyectos_educativosv4.nsf/fCategoriaVistaAcc?readForm&Vista=vListaProyectosAreaacc&Categoria=Proyectos%20por%20Area&bdOrigen=ayuntamiento/educacion.nsf&nivel=8&lang=1&idapoyo=C12572CF00298227C12572C90029EA7. [15/10/2011].
- ④ **ASOCIACIÓN VALENCIANA DE LA CARIDAD. Servicios.** Documento en línea: <http://www.casacaridad.com/web2010/que-hacemos.php>. [7/11/2011].
- ④ **AYUNTAMIENTO DE PUZOL. Centro de Acogida de Inmigrantes.** Documento en línea:
<http://www.puçol.es/index.php/es/component/content/article/70/10455-centro-de-acogida>. [7/11/2011].
- ④ **CEAIN. Centro de Acogida de Inmigrantes de Jerez.** Documento en línea: <http://www.ceain.acoge.org/?section=content-view&content=61>. [7/11/2011].
- ④ **GUIA DE LA CALIDAD. Análisis DAFO.** Documento en línea:
<http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/analisis-dafo>. [21/11/2011].
- ④ **EMT VALENCIA. Empresa Municipal de Transportes de Valencia.** Documento en línea:
<http://www.emtvalencia.es/ciudadano/index.php>. [16/02/2012].

- Ⓢ **METROVALENCIA. Empresa de Transportes Metropolitana.** Documento en línea: <http://www.metrovalencia.es/page.php>. [16/02/2012].
- Ⓢ **VALENBISI. Transporte Urbano de Valencia.** Documento en línea: <http://www.valenbisi.es/>. [16/02/2012].
- Ⓢ **VALENCIA.YA. Proyecto de Democratización y Universalización del uso de las nuevas Tecnologías.** Documento en línea: <http://www.valencia.es/ayuntamiento/valenciaya.nsf/vDocumentosTituloAux/%C2%BFQu%C3%A9%20es%3F%20-%20Valencia%20Ya?opendocument&lang=1&nivel=2%5f1>. [21/03/2012].
- Ⓢ **AYUNTAMIENTO DE VALENCIA. Servicio de Empleo. Programas de Empleo.** Documento en línea: <http://www.valencia.es/ayuntamiento/empleo.nsf/vDocumentosTituloAux/Otros%20Programas?opendocument&lang=1&nivel=7%5f2>. [01/04/2012].
- Ⓢ **AYUNTAMIENTO DE VALENCIA. Servicio de Bienestar Social, Educación y Deporte. Mujeres e Igualdad. Programa Informático de Lenguaje no sexista.** Descarga de aplicación en línea: <http://www.valencia.es/mujer/mujer.nsf/vDocumentosTituloAux/DA0CB189D2D5B992C12574C00041FD59?OpenDocument&bdOrigen=mujer%2Fmujer.nsf&idapoyo=FA38F74EC8A5C2BCC125728200308291&lang=1&nivel=7>. [01/04/2012].
- Ⓢ **MOBILIARIO DE OFICINA Y DECORACIÓN. Catálogo.** Documento en línea: <http://www.mobiliariodeoficina.com/>. [03/06/2012].
- Ⓢ **OFIPRIX. Muebles de Oficina. Catálogo.** Documento en línea: <http://www.ofiprix.com/>. [03/06/2012].
- Ⓢ **MOBILIARIO DE OFICINA. Muebles de Oficina.** Documento en línea: <http://www.tuoficina.net/?gclid=CLzLuK6FirECFUdvfAodrHzpDQ>. [03/06/2012].

- ④ **IKEA. Muebles de Oficina. Productos.** Documento en línea:
http://www.ikea.com/es/es/catalog/categories/departments/workspaces/?cid=es>ps>nonbranded>continuity>go>lugartrabajo_barcelona>lugartrabajo>lugartrabajo>search. [03/06/2012].
- ④ **MOBIOFIC. Mobiliario de Oficina.** Documento en línea:
http://www.mobiofic.com/b2c/index.php?page=pp_productos.php&tbusq=1&md=&ref=muebles-de-oficina. [03/06/2012].
- ④ **OKI. Equipos informáticos multifunción. Productos.** Documento en línea: <http://www.oki.es/>. [03/06/2012].
- ④ **APP INFORMÁTICA. Equipos para procesos de información.**
Documento en línea: <http://www.appinformatica.com/>. [03/06/2012].

LEGISLACIÓN

- ④ **LEY 7/2007 DE 12 DE ABRIL, del Estatuto Básico del Empleado Público.** Documento en línea:
http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l7-2007.html. [05/05/2012].
- ④ **REAL DECRETO 8/2010 DE 20 DE MAYO, por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público. BOE.**
Documento en línea:
<http://www.boe.es/boe/dias/2010/05/24/pdfs/BOE-A-2010-8228.pdf>. [05/05/2012].

[SIGLAS Y ACRÓNIMOS]



[SIGLAS Y ACRÓNIMOS]

En la lengua oral, por la ley del mínimo esfuerzo, y en la lengua escrita, por la necesidad de ahorrar tiempo y ganar espacio, casi todos los hablantes, apoyándonos en el contexto y en la situación, reducimos con frecuencia las palabras, a los mínimos con los que puedan ser entendidos en un lenguaje coloquial y, en menos ocasiones en el lenguaje escrito, dando lugar con ello, a las siglas y los acrónimos, términos que en ocasiones se utilizan como sinónimos.

Aunque su significado radica en que la **Sigla** es la palabra formada por el conjunto de las letras iniciales de una expresión compleja Ej: (ONU), y el **Acrónimo** es una palabra formada por siglas, la palabra que se forma a partir de las letras iniciales de un nombre compuesto y a veces por más letras, pero que suele ajustarse a las reglas fonológicas de la lengua española Ej: (UNESCO).

En este apartado se recogen indistintamente todas las Siglas y los Acrónimos que aparecen a lo largo de todo el trabajo fin de carrera propuesto, ordenadas/os alfabéticamente.

Todo ello, en atención de facilitárselo a la persona que esté interesada en su lectura.

- ☉ **ADE:** Administración y Dirección de Empresa.
- ☉ **CAI:** Centro de Apoyo a la Inmigración.
- ☉ **CAR:** Centro de Atención a Refugiados.
- ☉ **CAST:** Centro de Atención a personas Sin Techo.
- ☉ **CDPMD:** Centro de Día para Personas Mayores Dependientes.
- ☉ **CIE:** Centro de Internamiento de Extranjeros.
- ☉ **CMAPM:** Centro Municipal de Actividades para Personas Mayores.
- ☉ **CMIO:** Centro Municipal de Información y Orientación a la Mujer.
- ☉ **CMSS:** Centro Municipales de Servicios Sociales.
- ☉ **COM´s:** Centros Ocupacionales Municipales.
- ☉ **INE:** Instituto Nacional de Estadística.
- ☉ **OMAD:** Oficina Municipal de Atención a personas con Discapacidad.
- ☉ **OMAM:** Oficina Municipal de Atención a personas Mayores.
- ☉ **ONG´ s:** Organizaciones No Gubernamentales.
- ☉ **ONU:** Organización de las Naciones Unidad.
- ☉ **SEAFI:** Servicio Especializado de Atención a la Familia e Infancia.
- ☉ **SPAI:** Servicio de Primera Acogida para Inmigrantes.
- ☉ **U.E:** Unión Europea.

- ④ **UNESCO:** Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- ④ **U.T:** Unidad Técnica.
- ④ **VCL:** Valencia.
- ④ **VIH:** Virus de la Inmunodeficiencia Humana.

[ANEXOS]



[ANEXOS]

El Anexo es una página que constituye un tipo de información complementaria al contenido expuesto en los capítulos del presente trabajo, y que por su extensión puede llegar a ser más grande que el contenido esencial del capítulo relacionado, por ello esta información se incluye en páginas aparte que son enlazadas desde las denominaciones a las que hacen referencia dichos anexos.

En este apartado, se integran por tanto documentos utilizados en el Centro de Apoyo a la Inmigración (Informes, Solicitudes, Subvenciones, etc), así como un catálogo del mobiliario dotado presupuestariamente para la creación del Centro de Acogida propuesto en el presente proyecto.

ANEXO 1. MODELO SOLICITUD DEL INFORME DE INSERCIÓN SOCIAL



INFORME SOBRE INTEGRACIÓN SOCIAL

Conforme al artículo 68.3 de la LO 4/2000, de 11 de enero,
y art. 124.2 del RD 557/2011, de 20 de abril.

Entidad Local:

Técnico/a que realiza el informe:

Referencia del informe:

Fecha del informe:

Motivo: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE RESIDENCIA TEMPORAL POR ARRAIGO SOCIAL

Dirigido a: OFICINA DE EXTRANJERÍA DE

El presente informe se emite en base a la solicitud presentada en

con número registro de entrada

en fecha

1.- DATOS IDENTIFICATIVOS DEL/LA INTERESADO/A

Nombre: HOMBRE: MUJER:

Apellidos:

NIE/Pasaporte:

Fecha de nacimiento:

Lugar de nacimiento:

País de nacionalidad: TELÉFONOS:

Domicilio:



4.- MEDIOS ECONOMICOS

- CONTRATO DE TRABAJO: - OTROS:

Lo cual se acredita mediante la exhibición de los siguientes documentos originales, cuya copia forma parte del expediente

administrativo:

ESTE PÁRRAFO DEBERÁ ELIMINARSE DEL INFORME CONCRETO SI NO PROCEDE AL CASO

En atención a lo dispuesto en el artículo 124.2 del RD 557/2011 (Reglamento de Extranjería) esta Entidad Local recomienda que se exima al extranjero/a de la necesidad de contar con un contrato de trabajo, y ello por contar con medios económicos suficientes, según se acredita mediante la exhibición de los siguientes documentos originales, cuya copia forma parte del expediente administrativo:

Certificados bancarios

Certificados públicos de ayudas, prestaciones y pensiones

Nóminas y justificantes de ingresos periódicos

Certificados de rentas y patrimonios

Remesas o transferencias realizadas a su país

Medios económicos de otros miembros de la unidad familiar nuclear

Medios económicos derivados de actividad a desarrollar por cuenta propia

5.- VINCULOS CON FAMILIARES RESIDENTES EN ESPAÑA

(Excluidos el cónyuge, pareja de hecho registrada, ascendientes y descendientes en primer grado y línea directa)

NOMBRE Y APELLIDOS	PARENTESCO	NIE/DNI
---------------------------	-------------------	----------------

El vínculo con los familiares arriba señalados ha sido acreditado mediante la exhibición de los siguientes documentos

originales, cuya copia forma parte del expediente administrativo:

Tarjeta residencia

Certificado nacimiento

Certificado matrimonio

Libro de familia o similar

Otros Certificados



6.- ESFUERZOS DE INTEGRACIÓN DEL INTERESADO/A

6.1 Grado de aprendizaje de algunas de las lenguas oficiales

CASTELLANO: - COMPRENDE: - HABLA:

VALENCIANO: - COMPRENDE: - HABLA:

6.2. Inserción en las redes sociales del entorno

(Utilización de servicios públicos municipales, pertenencia a asociaciones, interacción con el vecindario... etc.)

NOMBRE DE LA ENTIDAD	TIPO DE ACTIVIDAD QUE REALIZA LA ENTIDAD	ACTIVIDAD QUE HA REALIZADO EL SOLICITANTE	NOMBRE DEL PROGRAMA O ACTO
----------------------	------------------------------------------	-------------------------------------------	----------------------------

OTROS:



Lo cual se acredita mediante la exhibición de los siguientes documentos originales, cuya copia forma parte del expediente

administrativo: **Certificados, carnets, cartas...**
Asociaciones (culturales, deportivas, vecinales, ONG, AMPA, etc.)
Socio/a, miembro de biblioteca, banda municipal
Socio/a, miembro de un club deportivo/gimnasio
Socio/a de actividades festivas
Participa de actividades festivas
Socio/a, miembro de organización de consumidores y usuarios
Afiliado/a a sindicato
Titular de Tarjeta sanitaria
Utiliza redes de transporte municipales y regionales
Utiliza los recursos sociales municipales, ONG, Sindicatos
Acredita documentalmente buenas relaciones de vecindad (con españoles/as y extranjeros/as residentes)

6.3. Seguimiento de programas de inserción socio-laborales y culturales

ESTE PÁRRAFO DEBERÁ ELIMINARSE DEL INFORME CONCRETO SI NO PROCEDE AL CASO

El/la interesado/a ha realizado el Programa voluntario de comprensión de la sociedad valenciana: ESCUELA DE ACOGIDA

ENTIDAD ORGANIZADORA	NOMBRE DEL PROGRAMA	CONTENIDO DEL PROGRAMA	PERIODO (AÑO)	HORAS DE DESARRO.
----------------------	---------------------	------------------------	---------------	-------------------

OTROS:

Lo cual se acredita mediante la exhibición de los siguientes documentos originales, cuya copia forma parte del expediente

administrativo:



7.- OBSERVACIONES

8.- VALORACIÓN DEL INFORME

Favorable: No favorable:

Favorable con recomendación de exención de contrato:

9.- FIRMA DEL INFORME

EL PRESENTE INFORME TENDRÁ VALIDEZ POR TIEMPO DE TRES MESES

ANEXO 2. DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA INFORME DE INSERCIÓN



DOCUMENTACIÓN ORIENTATIVA PARA ELABORACIÓN INFORME DE ARRAIGO SOCIAL

Para que se elabore el informe por este Ayuntamiento es necesario estar empadronado en el municipio de Valencia

Se indica en **negrita** la documentación imprescindible.

Es **INDISPENSABLE** la presentación de original y copia de toda la documentación el día de la entrevista.

1. Documentación básica para la identificación del usuario:

- **Pasaporte en vigor.**

2. Documentación para acreditar el tiempo de permanencia en España:

- **Certificado/s de empadronamiento histórico/s de los municipios donde haya residido durante los 3 últimos años.**
- Sello de entrada en España, que consta en el pasaporte.

Otra documentación que se puede utilizar para acreditar la permanencia en España:

- Billetes avión para acreditación viaje a España.
- Certificado de escolarización de hijos.
- Contratos o recibos de suministros de la vivienda.
- Copia de instancias o solicitudes en la que conste fecha de Registro de Entrada, presentadas ante cualquier Administración Pública.
- Justificaciones (facturas, billetes...) de desplazamientos dentro de nuestro país.
- Tarjeta de Residencia caducada o resoluciones administrativas.
- Libretas bancarias con movimientos.
- Actas notariales.
- Denuncias interpuestas.

3. Aspectos relativos a la vivienda:

- Escritura de la propiedad (si es titular la persona solicitante u otro familiar directo conviviente).
- Contrato de arrendamiento (si es titular la persona solicitante u otro familiar directo conviviente).

4. Medios económicos con los que cuenta

- **Contrato de trabajo de duración mínima de 1 año, 40 horas semanales o mínimo de 30 horas si se trata de más de 1 contrato en una misma actividad.**
- Certificado o documento de la Entidad Bancaria en el que conste la fecha de apertura, la titularidad y el saldo de la cuenta (libreta bancaria con movimientos).
- Justificantes de transferencias dinerarias desde su país de origen a favor del solicitante.
- Justificantes de transferencias realizadas por el solicitante desde España a sus familiares en su país de origen. (Preferiblemente el extracto emitido por la empresa o entidad a través de la que se realizan envíos o tres envíos por cada uno de los tres últimos años de estancia en el país).
- Declaración de familiares convivientes y regularizados, en la que conste el compromiso de sostener con sus medios económicos al solicitante. (Sólo cuando se solicite exención de contrato).
- Medios económicos de otros miembros de la unidad familiar.
- Certificados públicos de ayudas, prestaciones y pensiones.
- Nóminas y justificantes de ingresos periódicos.
- Certificados de rentas y patrimonios.
- Medios económicos derivados de actividad a desarrollar por cuenta propia.

5. Vínculos con familiares residentes en España o con nacionalidad española (2º ó 3er grado: abuelos, nietos, hermanos, tíos, primos sobrinos, etc.):

- Tarjeta de residencia.
- Certificado de nacimiento.
- Certificado de matrimonio.
- Libro de familia o similar.
- Otros certificados.

6. Grado de conocimiento de las lenguas oficiales:

- Certificación emitida por entidades académicas o sociales en la que se haga constar la participación del interesado en cursos y/o programas de enseñanza del castellano y/o valenciano.

7. Inserción en las redes sociales del entorno:

- Certificaciones de pertenencia a la asociación de madres y padres de alumnos o certificado de asistencia a las reuniones del colegio.
- Acreditación de ser socio de bibliotecas, asociaciones culturales, bandas de música, clubes deportivos, fallas, peñas, asociaciones de inmigrantes del propio país. (carné y/o certificado).
- Acreditación de ser miembro de asociaciones de vecinos, defensa de los consumidores, de ONG, de sindicatos... (carné, certificado, ficha de inscripción, etc.).
- Acreditación de haber utilizado recursos sociales (Ayuntamiento, ONG, sindicatos, organizaciones de consumidores, redes públicas de transporte...).
- Tarjeta Sanitaria en vigor o acreditación de renovación en trámite/ Seguro sanitario privado.
- Acreditar relaciones de amistad con españoles o extranjeros residentes legales (mediante declaración firmada por éstos junto con fotocopia tarjeta identidad extranjero o del DNI en caso de españoles).

8. Programas educativos o de formación laboral:

- Certificaciones acreditativas de instituciones públicas y privadas en las que conste la participación del interesado y/o sus familiares, especificando la fecha y duración del programa (horas lectivas), el participante, la entidad organizadora y el nombre del programa.

9. Observaciones:

- Familiares en 1er. Grado (convivientes o no) con permiso de residencia o nacionalidad española (tarjeta de residencia; DNI.; certificado de nacimiento; certificado de matrimonio; libro de familia o similar; certificado de empadronamiento de la unidad familiar, etc.)
- Otros.

ANEXO 3. FICHA DE TRÁMITE DEL RETORNO VOLUNTARIO DE INMIGRANTES



FICHA DE TRÁMITE

Fecha de actualización:

05/01/2011.

Nombre del Trámite:

Solicitud de Retorno Voluntario de Atención Social o Humanitario.

Servicio responsable:

En el caso de que se solicite a través de los Centro Municipales de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Valencia, el Servicio responsable de la gestión es el Centro de Apoyo a la Inmigración (C.A.I.) perteneciente a la Sección de Participación Social del Servicio de Bienestar Social e Integración del Ayuntamiento de Valencia.

Descripción:

Facilita ayudas a las personas extranjeras en situación de vulnerabilidad para retornar a su país. Estas ayudas pueden ser:

- Pago del billete internacional desde España al país de procedencia del interesado y familiares hasta segundo grado de afinidad y consanguinidad.
- Abono de los gastos de desplazamiento en España desde su lugar de residencia al punto de salida.
- Ayuda económica de viaje de 50 € por cada uno de los miembros de la unidad familiar, hasta un máximo de 400, para manutención.
- En caso de tener que cubrir el transporte desde la localidad de llegada del vuelo a la localidad de destino en su país, la ayuda anterior podría incrementarse hasta 100 € por persona, con un máximo de 600 por unidad familiar.
- Gastos imprevistos o gastos de acompañamiento.

¿Quién lo puede solicitar?

Los extranjeros/as en situación regular o irregular que cumplan estos requisitos:

- Encontrarse en situación de precariedad económica o vulnerabilidad social.
- No tener recursos económicos para regresar por sus medios.
- Haber permanecido en España 6 meses al menos.
- Presentar declaración de voluntariedad.
- No tener causas pendientes con la justicia española.

¿A qué debe comprometerse quien lo solicite?

- A no retornar a España, ni él/ella ni sus familiares en el plazo de tres años para residir y/o realizar actividad lucrativa o profesional.
- A renunciar a los documentos oficiales que vinculen al extranjero con España (Permiso de residencia, SIP, empadronamiento, etc...).

Tasas

No procede.

Cuando solicitarlo

Indefinido.

Documentación a presentar

- Fotocopia pasaporte (sólo hoja principal) de todos los que van a retornar.
- Informes Médicos, en casos de enfermedad.
- Empadronamiento / Certificado de Convivencia (No imprescindible).
- Cualquier otra documentación que pueda acreditar su situación.

Información complementaria

La persona solicitante deberá dirigirse al Centro Municipal de Servicios Sociales que le corresponda por domicilio y solicitar cita para el Servicio de Información. En dicho Servicio firmará solicitud de Retorno Voluntario y aportará la documentación requerida para que pueda ser tramitada su petición. El CAI gestionará dicha tramitación (pasajes, ayudas económicas correspondientes, etc.).

Donde dirigirse

En el Centro Municipal de Servicios Sociales que te corresponde por domicilio (http://www.valencia.es/ayuntamiento/Infocidad_accesible.nsf/vListadoCategoriasWeb/5B31A8572C9C4B26C12572C200225430?OpenDocument&bdOrigen=&idapoyo=&nivel=11&lang=1). Asimismo, se puede solicitar en alguna de las siguientes entidades que gestionan el Programa de Retorno Voluntario:

PLAN RETORNO VOLUNTARIO.

RELACIÓN DE ONG DE LA PROVINCIA DE VALENCIA.

ENTIDAD	LOCALIDAD	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	PERSONA DE CONTACTO
ACCEM	Valencia	C/ Mirasol, nº 11, 46015 Valencia	963 673 994	Valencia.cedie@accem.es	David Gimeno
ACCEM	Alzira	C/ Mayor Sta. Catalina, 2, 3º, 46600, Alzira.	962 400 241	alzira@accem.es	Raquel Simón
CEPAIM	Valencia	C/ Juan Fabregat, 5, 46007, Valencia	963 925 302	dorapena@cepaim.org	Dora Leonor Peña
CRUZ ROJA	Valencia	C/ Mosén Fenollar 9-bajo, 46007, Valencia	963 80 22 44	paceiton@cruzroja.es	Patricia Aceitón
MOVIMIENTO POR LA PAZ	Valencia	C/ Tres Forques, 5 bajo 46018, Valencia	963 821 531	valencia@mpdl.org	José Luis Martínez
RESCATE INTERNACIONAL	Valencia	C/ Rodrigo de Pertegás, 36-1, 46023, Valencia	963 445 500	Azahara.montero@ongrescate.org	Azahara Montero
AESCO (Sólo Retorno APRE)	Valencia	C/ Cotanda 2-6º pta 12, 46002, Valencia	963 943 005	Vichilu2@hotmail.com	Vicente Chillida

Fuentes jurídicas

Resolución de 21 de octubre de 2010, de la Dirección General de Integración de los Inmigrantes por la que se convocan subvenciones para el retorno voluntario de personas inmigrantes.

ANEXO 4. DIRECTORIO TRAMITES DE EXTRANJERÍA

TRÁMITE	DÓNDE
AUTORIZACIÓN TRABAJO INICIAL	C/ Motilla del Palancar, 23 Sin cita previa
RENOVACIÓN RESIDENCIA Ó RENOVACIÓN RESIDENCIA Y TRABAJO	Tramitación en Avda. Constitución, 116 Solicitud en el Registro de C/ Motilla del Palancar, 23 o en cualquier Registro Público.
MODIFICACIÓN SECTOR ACTIVIDAD Y AMBITO TERRITORIAL	Registro que concedió la anterior
PERMANENTE	Tramitación en Avda. Constitución, 108 Solicitud en el Registro de C/ Motilla del Palancar, 23 o en cualquier Registro Público.
RENOVACIÓN PERMANENTE	Comisaría Policía de la zona
REAGRUPACIÓN FAMILIAR	Av. Constitución, 108 Cita previa: oue4.valencia@map.es
RESIDENCIA CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES	Motilla del Palancar, 23 Cita: https://sedempr.gob.es/icplusplus/citar
REGULARIZACIÓN DE MENORES	Motilla del Palancar, 23 Cita: https://sedempr.gob.es/icplusplus/citar
PRÓRROGAS DE ESTANCIA	Motilla del Palancar, 23 Sin cita
ESTUDIANTES INICIAL	Oficinas Consulares. Comisaría de zona
MODIFICACIÓN DE ESTUDIANTE A CTA. AJENA	Motilla del Palancar, 23 Sin cita (empleador)
AUTORIZACIÓN ESTUDIANTE TRABAJO A TIEMPO PARCIAL	Av. Constitución, 106 Sin cita (empleador)
RENOVACIÓN ESTUDIANTES	Cualquier registro. (Motilla Palancar,23)
CERTIFICADO RESIDENTE COMUNITARIO	Comisaría C/ Bailén, 9
FAMILIAR RESIDENTE COMUNITARIO Y RENOVACIONES	Motilla del Palancar, 23 Cita: https://sedempr.gob.es/icplusplus/citar
RESIDENTE LARGA DURACIÓN	Comisaría zona(Dels Gremis, 6)

TRÁMITE	DÓNDE
DUPLICADO TARJETAS	Comisaría zona(Dels Gremis,6)
PRÓRROGAS DE ESTANCIA	Motilla del Palancar, 23
CERTIFICADOS DE RESIDENCIA (NACIONALIDAD)	Av. Constitución 106-108
REGISTRO GENERAL	Motilla del Palancar, 23
OFICINA DE EXTRANJEROS	Motilla del Palancar, 23
CÉDULA DE INSCRIPCIÓN	Motilla del Palancar, 23
ASILO	Motilla del Palancar, 23 Sin cita
INFORMACIÓN EXPEDIENTES	www.map.es
CANCELACIÓN ANTECEDENTES PENALES	Comisaría de Zapadores. C/ Zapadores, 52 96.335.12.42-40. Impreso solicitud en www.mjusticia.es
CANCELACIÓN POLICIALES	Comisaría de Zapadores. C/ Zapadores, 52 96.335.12.42-40. Impreso solicitud en www.mjusticia.es
CARTA DE INVITACIÓN	Comisaría de Zapadores. C/ Zapadores, 52. Horario: lunes y viernes de 9.00 a 14.00 h. y miércoles de 15.30 a 20.00 h. 963351174.
LEGALIZACIÓN DOCUMENTOS	http://www.maec.es/es/home/Paginas/HomeEs.aspx Ciudad de la Justicia, Registro Civil
NACIONALIDAD	Av. Autopista Del Saler, 14 96.192.71.11 Ciudad de la Justicia. Registro Civil
PARTIDAS DE NACIMIENTO Ó PARTIDAS DE MATRIMONIO	Av.Autopista del Saler, 14 Nacimientos: 96.192.71.22 Matrimonios: 96.192.71.25
REGISTRO PAREJAS DE HECHO	C/ Avellanas, 14 .
MATRIMONIOS CIVILES	Ciudad de la Justicia. Registro Civil Av. Autopista del Saler,14
PERMISO CONDUCIR CANJE	DGT.Jefatura de Tráfico. Mora de Rubielos, 2 96.317.20.00 Cita previa canje: www.dgt.es/tramites/canje ó 902300175

ANEXO 5. LISTADO DE ENTIDADES QUE REALIZAN PROGRAMAS DE LUCHA CONTRA LA POBREZA Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL EN LA CIUDAD DE VALENCIA

ENTIDADES	PROGRAMAS
ACP	Programa Integral de mediación sociolaboral al inmigrante.
ACULCO	Programa Caminando hacia la autonomía: Centro de acogida para mujeres inmigrantes solas o en situación de vulnerabilidad.
APIP	Programa de Reajuste y fortalecimiento del entorno familiar y sociolaboral de mujeres en riesgo de exclusión: Punto de encuentro para mujeres.
ARACOVA	Programa de Intervención de Inmigrantes, refugiados y asilados del municipio de valencia.
AROVA	Programa La clave de la Integración: compartir y no excluir.
ASBOLES	Programa de Integración de inmigrantes.
AVAPE	Programa de atención integral para personas inmigrantes: INTEGRA-T
CCIV	Programa de atención integral a familias musulmanas e inmigrantes en situación de vulnerabilidad en valencia.
CEAR	Programa de creatividad e innovación: alternativas sociolaborales ante la crisis.
CEPAIM	Programa de acogida de la población inmigrante en situación de exclusión social de valencia.
CITMI-CITE	Programa de intervención para la inserción sociolaboral de la población trabajadora inmigrante en valencia.
DASYC	Programa de apoyo a la inserción sociolaboral de los inmigrantes y guardería para sus hijos.
ESYCU	Programa de formación, dirigido al colectivo inmigrante en exclusión social de valencia.
JARIT	Programa de Integración al inmigrante.
MPDL	Programa Servicio de atención integral a inmigrantes en situación de vulnerabilidad.
RAIS	Programa de alojamiento y atención social a las personas sin hogar en la ciudad de valencia.
UNIÓ DE POBLES SOLIDARIS	Programa de acogida de inmigrantes, asilados y refugiados: Vivir Aquí.
VALENCIA ACOGE	Programa de fortalecimiento de la empleabilidad de las personas inmigrantes.
XALOC RUZAFÁ	Programa de acción jurídica laboral con jóvenes inmigrantes, asilados y refugiados.
XARXA	Programa de Integración y arraigo de jóvenes inmigrantes.

ANEXO 6. CATÁLOGO DEL MOBILIARIO, SUMINISTROS, EQUIPOS INFORMÁTICOS Y OTROS PARA EL CENTRO DE ACOGIDA



Mostrador
Modelo Cubic 246cm
689 €



Mesa de trabajo
Modelo Work basic
348 €



Mesa de Reuniones
Modelo Air 2.4 x 1.2m
489 €



Mesita de centro
Modelo Delfino
225 €



Bancada
Modelo Spirit
349 €



Silla Ergonómica
Modelo Leader
74,52 €



Mesa 180 x 80 cm
Modelo Work Basic
139 €



Mesa infantil
110 x 55cm
99,84 €



Estantería 180 x 74 cm
Modelo EK43
63,84 €



Silla para aulas
Modelo Noa c/atril
89,44 €



Silla confidente
Modelo Gus
87,40 €



Silla de poliéster
Modelo Tecnic
36,55 €



Estancos para gavetas
264,16 €



Silla infantil
26,00 €



Percha metálica
8 colgadores
26,52 €



Panel de corcho
Staples 180 x 90 cm
44,45 €



Teléfono sobremesa
Modelo Daewoo
13,95 €



Armario botiquín
Bi-medica
43,95 €



Escalera de aluminio
5 peldaños
50,55 €



Contenedores basura
Modelo Rubbermaid
31,50 €



Armario para llaves
Staples
17,95 €



Archivador metálico
4 cajones
211,12 €



Librería puerta baja
Modelo EK44
83,12 €



Librería puerta cristal
Modelo Billy
149,00 €



Mesa para comedor
180 x 90 cm (6 pers)
199,00 €



Estructura cama
Modelo Fjelse
29,90 €



Estructura Litera
Modelo Mydal
139,00 €



Colchon Poliuret
Modelo Sultan Florvag
49,99 €



Mesa TV y DVD
Modelo Laiva
12,99€



Expositor información
Modelo Soft
129,00 €



Pizarra
120 x 200 cm
183,64 €



Sofa 3 plazas
Modelo Skogaby
499,00 €



Sillón
Modelo Solsta Olarp
69,99 €



Kit DVR
8 cámaras vigilancia
172,69 €



Interfono exterior
Modelo Wepa
60,02 €



Video proyector
Modelo Philips
189,00 €



Pantalla de proyección
Modelo Optoma
99,00 €



Tv LCD 32
Modelo Hitachi
269,00 €



Lector DVD
Modelo Philips
49,99 €



Monitor LED 22
Modelo LG
129,00 €



Ordenador sobremesa
Modelo Compaq CQ
499,00 €



Ordenador Portátil
Modelo TOSHIBA
479,00 €



Equipo multifunción
Modelo OKI MC351
443,55 €



Impresora laser
Modelo OKI B401d
94,39 €

ANEXO 7. MODELO SOLICITUD DE AYUDA A LAS ENTIDADES LOCALES PARA LA REGULARIZACIÓN DE LAS PERSONAS INMIGRANTES



AYUDAS A LAS ENTIDADES LOCALES PARA EL DESARROLLO DE ACTUACIONES QUE FACILITEN EL PROCESO DE REGULARIZACIÓN DE LAS PERSONAS INMIGRANTES EJERCICIO 2011

DATOS DE LA ENTIDAD

ENTIDAD LOCAL		CIF
ALCALDE / SA		DNI
DIRECCIÓN	CÓDIGO. POSTAL	LOCALIDAD
TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FAX
POBLACIÓN DERECHO a 01/01/2010	POBLACIÓN INMIGRANTE a 01/01/2010	PORCENTAJE DE COFINANCIACIÓN
RESPONSABLE TÉCNICO DE INMIGRACIÓN		TELÉFONO
CORREO ELECTRÓNICO		FAX

DATOS BANCARIOS

BANCO O CAJA	CÓDIGO BANCARIO	CÓDIGO SUCURSAL
DC	Nº CC	
DIRECCIÓN	CÓDIGO POSTAL	LOCALIDAD

DOCUMENTACIÓN: Solicitud y Documentación complementaria según anexo 8:

- Certificado cumplimiento de requisitos.
- Certificado de realización de actuaciones subvencionadas.
- Certificado justificativo del gasto efectuado.
- Compromiso de presentación de documentación económica.
- Declaración responsable, art. 13 Ley General de Subvenciones.
- Comunicación de obtención de otras subvenciones o ayudas para la misma finalidad.
- Memoria de la Entidad Local.

En _____ a ____ de _____ de 2011

(sello)

Fdo: _____
Alcalde / sa, Presidente/a

ANEXO 8. DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA A LA SOLICITUD DE AYUDA A ENTIDADES LOCALES PARA LA REGULARIZACIÓN DE LAS PERSONAS INMIGRANTES



CERTIFICADO CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

D. /D^a. _____

Secretario/a del Ayuntamiento (Mancomunidad) de _____

CERTIFICO:

Que esta Entidad Local reúne los requisitos exigidos por la Federación Valenciana de Municipios y Provincias en materia de inmigración, según la CONVOCATORIA DE AYUDAS PARA EL DESARROLLO DE ACTUACIONES QUE FACILITEN EL PROCESO DE REGULARIZACIÓN DE LAS PERSONAS INMIGRANTES para el ejercicio 2011:

- Que la Entidad Local tiene más de un 5% de la población inmigrante empadronada a fecha de 01/01/2010, en el territorio de su ámbito de actuación.
- Que la Entidad Local dispone de Plan de Integración de las Personas Inmigrantes, en el territorio de su ámbito de actuación.

En _____ a ____ de _____ de 2011

(sello)

(sello)

Fdo: _____ Fdo: _____

Alcalde/sa

Presidente/a

Secretario/a



CERTIFICADO JUSTIFICATIVO DEL GASTO EFECTUADO

D. / D^a.**SECRETARIO/A-INTERVENTOR/A**
DEL AYUNTAMIENTO (MANCOMUNIDAD)
DE.....

De acuerdo con las bases de la convocatoria de la FVMP para el desarrollo de actuaciones que faciliten el proceso de regularización de las personas inmigrantes sobre la base del Convenio de colaboración entre la Conselleria de Justicia y Bienestar Social y la FVMP, para el ejercicio 2011,

CERTIFICO:

Que la cuantía que la Entidad Local ha dedicado al objeto de la presente convocatoria durante el ejercicio 2011, en concepto de gasto corriente es de

Euros

Y para que así conste a efectos de solicitar la ayuda extendiendo el presente certificado, con el visto bueno del/la Alcalde/sa.

En _____, a _____ de _____ de 2011.

Alcalde/sa-Presidente/a

Secretario/a

(sello)

(sello)

Fdo: _____
Alcalde/sa
Presidente/a

Fdo: _____
Secretario/a



DECLARACIÓN RESPONSABLE

D. /D^a. con
 DNI....., **Alcalde/sa-Presidente/a del Ayuntamiento**
 de.....,

A efectos de lo dispuesto en la Convocatoria de Ayudas a las Entidades Locales Valencianas para el desarrollo de actuaciones que faciliten el proceso de regularización de las personas inmigrantes durante el ejercicio 2011.

DECLARO:

Que dicha entidad no se encuentra incurso en prohibición alguna para obtener la condición de beneficiaria, de las establecidas en el artículo 13 de la Ley 38/2003 General de Subvenciones.

Que dicha entidad no es deudora de la Generalitat por reintegro de subvenciones, conforme establece el artículo 25 del Real Decreto 887/2003 por el que se aprueba el Reglamento General de Subvenciones.

Y para que conste, a los efectos de la presentación de la solicitud de ayudas para el desarrollo de actuaciones de acogida e integración de personas inmigrantes.

En (lugar)....., a (fecha).....,

(Firma del representante legal y sello de la entidad)

Fdo.:



COMUNICACIÓN DE OBTENCIÓN DE OTRAS SUBVENCIONES O AYUDAS PARA LA MISMA FINALIDAD

D. /D^a:..... de la Entidad Local

COMUNICO:

Que esta Entidad Local SÍ / NO ha obtenido ayuda para la misma finalidad de alguna administración o entes públicos o privados.

En su caso:

- Cantidad recibida

Euros

- Administración o entes públicos o privados

--

Y para que conste y surta los efectos oportunos firmo la presente.

En _____ a _____ de _____ 2011.

(sello)

(sello)

Fdo: _____ Fdo: _____

Alcalde/sa
Presidente/a

Secretario/a



MEMORIA DE LA ENTIDAD LOCAL

DATOS DE LA ENTIDAD LOCAL

Nombre de la Entidad:	
Año de constitución:	C.I.F.:
Domicilio:	
Localidad:	C.P.:
Teléfono:	Fax:
E-mail:	Web:
Responsable del Proyecto:	

INSTRUCCIONES PARA LA CONFECCIÓN DE LA MEMORIA

Se rellenará una FICHA por cada una de las actuaciones que la entidad haya desarrollado en relación con la convocatoria publicada por la Federación Valenciana de Municipios y Provincias en 2011 para el desarrollo de actuaciones que faciliten el proceso de regularización de las personas inmigrantes.



FICHA Nº.....

1. ACTUACIONES SUBVENCIONADAS

ACTUACIONES DE REGULARIZACIÓN DE LAS PERSONAS INMIGRANTES

ACTUACIÓN:

Importe total de la actuación:

Importe de la actuación con cargo a la subvención:

BREVE DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

2. DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS FORMULADOS.

2.1.- Objetivo General:

2.2.- Objetivos Específicos: (añadir tantos objetivos específicos como sea necesario)

3. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA EN LA CORRESPONDIENTE ACTUACIÓN

Nº DE PERSONAS ATENDIDAS / ACOGIDAS		SUBTOTAL	TOTAL	PORCENTAJE	
SEXO	HOMBRES		0		
	MUJERES				
INDICADORES		HOMBRES	MUJERES	TOTAL	PORCENTAJE
NACIONALIDAD (indicar nacionalidad)	Nacionalidad 1:			0	
	Nacionalidad 2:			0	
	Nacionalidad 3:			0	
	Nacionalidad 4:			0	
	Otras:			0	
TOTAL NACIONALIDAD				0	0
EDAD	Menos de 18 años:			0	
	De 18 a 24 años:			0	
	De 25 a 34 años:			0	
	De 35 a 44 años:			0	
	De 45 a 54 años:			0	
	De 56 a 65 años:			0	
	Más de 65 años:			0	
TOTAL EDAD				0	0
Empadronado/a				0	
INDICADORES		HOMBRES	MUJERES	TOTAL	PORCENTAJE
NIVEL DE ESTUDIOS	Universitarios			0	#¡DIV/0!
	Secundarios			0	#¡DIV/0!
	Primarios			0	#¡DIV/0!
	Sabe leer y escribir			0	#¡DIV/0!
	No sabe leer ni escribir			0	#¡DIV/0!
	NS/NC:			0	#¡DIV/0!
TOTAL ESTUDIOS				0	#¡DIV/0!
SITUACIÓN LABORAL	Personas ocupadas por cuenta ajena			0	#¡DIV/0!
	Personas ocupadas por cuenta propia			0	#¡DIV/0!
	Personas Desempleadas			0	#¡DIV/0!
	Estudiantes			0	#¡DIV/0!
	Labores del hogar			0	#¡DIV/0!
	Personas Jubiladas / pensionistas			0	#¡DIV/0!
	Situación de incapacidad permanente			0	#¡DIV/0!
	Otras:			0	#¡DIV/0!
TOTAL SITUACIÓN LABORAL:				0	#¡DIV/0!
SECTOR EN QUE TRABAJA (sólo I@s emplead@s)	Industria:			0	#¡DIV/0!
	Agricultura:			0	#¡DIV/0!
	Construcción:			0	#¡DIV/0!
	Servicios:			0	#¡DIV/0!
	Otros:			0	#¡DIV/0!
TOTAL SECTOR DE TRABAJO:				0	#¡DIV/0!
SITUACIÓN JURÍDICA	Regula:			0	#¡DIV/0!
	No regular:			0	#¡DIV/0!
	En trámite:			0	#¡DIV/0!
	NS/NC:			0	#¡DIV/0!
TOTAL SITUACIÓN JURÍDICA:				0	#¡DIV/0!

5. ACCIONES REALIZADAS EN LA CORRESPONDIENTE ACTUACIÓN

*

* Indicar el número de informes de arraigo o integración social, número de informes de disposición de viviendas, horas cursos, según la actuación realizada.

6. METODOLOGÍA UTILIZADA

7. RECURSOS

7.1. HUMANOS:

7.2. MATERIALES:

7.3. TÉCNICOS:

8. EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ACTUACIÓN

(Hacer referencia a los procedimientos que ha llevado la entidad para verificar el grado de cumplimiento de los objetivos y los resultados de la actuación correspondiente).

Cuantitativa:

Cualitativa:

9. SUGERENCIAS

10. OBSERVACIONES