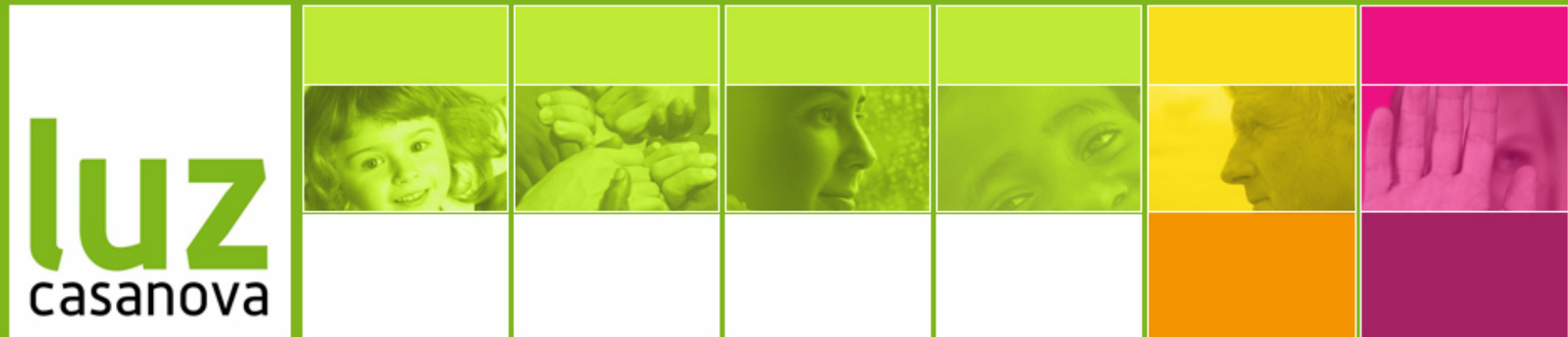


# PLAN ESTRATÉGICO 2012-2016



# 0 Índice

<b>1. Presentación</b>	
Trayectoria y situación actual de la entidad	3
Contexto y justificación	4
Características del proceso	5
Alcance y logros del proceso	7
<b>2. Misión, visión y valores</b>	
Misión	10
Visión	12
Valores	13
<b>3. Diagnóstico de situación</b>	
Tendencias sociales	15
Necesidades	16
Diferenciación / colaboración	19
<b>4. Objetivos generales y específicos</b>	21
<b>5. Sistema de ejecución, seguimiento y evaluación del plan</b>	26

## 1 Presentación

### 1. Presentación

#### *Trayectoria y situación actual de la entidad.*

La Obra Social se inicia en 1924 buscando dar respuesta a las personas y colectivos en situación de exclusión. A lo largo de los años y a través del análisis de necesidades y del entorno ha ido adaptando sus acciones a las necesidades del momento.

Nuestro trabajo tiene como destinatarias y destinatarios principales a las personas en situación de exclusión, de desigualdad y de vulnerabilidad social, con una especial sensibilidad hacia las problemáticas que puedan sufrir la población inmigrante y las mujeres, personas sin hogar, personas sin recursos, personas víctimas de violencia intrafamiliar, mujeres y menores víctimas de violencia de género, víctimas de tráfico de personas y redes de prostitución, etc.

En la actualidad se da esta respuesta a través de dos líneas de trabajo: **Inclusión social e Igualdad de oportunidades.**

#### **Inclusión social**

Cuyo objetivo es la atención integral de todas aquellas personas que se encuentren en situación de especial vulnerabilidad y/o carencia económica, social y familiar, orientada a favorecer su integración y reinserción social. Para ello se cuenta con:

***Centro de Día para Personas Sin Hogar Luz Casanova***, recurso que ofrece una atención social individualizada, acompañamiento psicológico, asesoramiento jurídico, atención de necesidades básicas (comedor social, higiene, alimentación, lavandería), desarrollo de talleres (informática, búsqueda de empleo, lengua española,...).

***Casa de Acogida Luz Casanova***. Se trata de un recurso residencial para mujeres y sus hijos e hijas en situación de vulnerabilidad social con necesidad de protección. Este recurso cuenta con más de 68 años de experiencia en la atención a mujeres y menores en situación de riesgo social con necesidad de protección a través de, primero de un albergue, y después de una casa de acogida, con más de 15 años de experiencia y con una disponibilidad de 9 plazas para mujeres y sus hijas e hijos en situación de riesgo.

## 1 Presentación

### Igualdad de oportunidades

Esta línea centra su trabajo, en estos momentos, en la atención a víctimas de violencia machista, como una muestra más de la dolorosa desigualdad que existe entre hombres y mujeres. Su objetivo es la atención integral a las víctimas (atención social, jurídica, psicológica, atención a necesidades básicas, inserción laboral, ludoteca, escuela de madres, etc.), trabajando también la prevención de esta violencia. Orientando la intervención hacia la búsqueda de una vida autónoma y alejada de las situaciones de riesgo.

Esta atención se aborda en dos momentos del proceso de recuperación de las víctimas.

**Atención en la emergencia** desde el Centro de Emergencia “Luz Casanova”, en funcionamiento desde 1995 como un recurso residencial y de protección.

**Acompañamiento en la recuperación de una vida sin violencia** a través del Servicio “Mercedes Reyna” como un recurso psico-socio-educativo y jurídico para las mujeres y menores que no necesitan un recurso residencial. Este servicio es pionero en el Municipio de Madrid desde 2005.

**Atención psicológica infantil para menores alojados en centros de estancias breves y sus madres.** En marcha desde 2009

**Casa Maria Mattias:** a través de un acuerdo de colaboración con Caritas y las adoratrices de la sangre de cristo hemos inicado un proyecto de alojamiento para mujeres y menores victimas de violencia que necesitan acompañamiento tras su salida del Centro de Emergencia. En funcionamiento desde 2011

Para llevar a cabo esta labor se cuenta con un equipo de más de 120 personas entre Apostólicas, profesionales especializados, y un amplio grupo de voluntarios. La financiación de la Obra Social es pública y privada contando entre otros, con el apoyo de Ayuntamiento de Madrid, Comunidad de Madrid, Ministerio de Asuntos Sociales , Obra Social de Caja Madrid, Fundación la Caixa, Banco de alimentos, donaciones particulares, donaciones en especie.

## 1 Presentación

### ***Contexto y justificación***

El Plan Estratégico 2012- 2016 se trata del II Plan Estratégico de la Obra Social/Fundación Luz Casanova (OS/FLC).

Este Plan Estratégico viene marcado por dos aspectos fundamentales uno a nivel interno y otro externo

- Durante el desarrollo del mismo se ha de producir el traspaso de todo el trabajo de la Obra Social a la Fundación Luz Casanova, así como acometer las obras y actualizaciones necesarias para poder hacer esto efectivo
- El diseño y desarrollo de este plan se acomete en un contexto social y económico de profunda crisis por lo que se está en un momento social, cambiante que dificulta visualizar el desarrollo del trabajo a futuro.

### ***Características del proceso***

Tras la realización del I Plan Estratégico y el cambio de cultura organizacional que ha supuesto el trabajar con una programación anual, se considera clave la participación de los equipos en el desarrollo del mismo.

Para la realización de este plan estratégico se ha trabajado con un grupo motor configurado por los coordinadores de los programas. Además y para garantizar la participación en el mismo de todas las personas que forman parte de la OS/FLC, se han establecido grupos de trabajo entre el personal de atención directa de las dos áreas de trabajo que existen en la actualidad, Igualdad e Inclusión social que se han reunido para trabajar el análisis de realidad, análisis DAFO y la programación. Así mismo, se ha realizado una serie de entrevistas con entidades, públicas y privadas que conocen nuestra trayectoria de actuación a fin de enriquecer y contrastar las reflexiones estratégicas, identificando tendencias y necesidades por cubrir, etc.

El plan comienza presentando los distintos aspectos que configuran la identidad de la OS/FLC: su finalidad y objetivos, sus destinatarios y destinatarias, los servicios que presta, su ámbito geográfico de actuación y los valores o principios que guían su intervención y gestión.

Algunos de estos aspectos se han actualizado, a la luz del análisis del entorno (diagnóstico de situación) y, desde la conciencia de los profundos cambios sociales que se están produciendo y de su repercusión en la situación de las personas con las que trabajamos, pero preservando aquellos rasgos que configuran el núcleo de la identidad de la OS/FLC.

# 1 Presentación

Uno de los primeros aspectos ha sido hacer una relectura de la identidad de la OS/FLC, que se había trabajado en el I Plan Estratégico lo que nos permitió estructurar el propio diagnóstico de situación, pensando también que hacerlo así facilitaría la comprensión de las cuestiones que se abordan posteriormente.

Tras sintetizar los distintos aspectos que conforman la *identidad* de la OS/FLC en la *declaración de Misión*, se pasa a presentar el *diagnóstico de situación*.

El diagnóstico se refiere tanto al análisis del entorno como al análisis de la propia organización. A la hora de analizar el entorno se ha tenido presente la identidad de la organización, centrándose de esta manera en la atención de las necesidades / objetivos / servicios, población destinataria y ámbito geográfico establecidos en la misión.

En el análisis del entorno se han identificado tanto las *tendencias* como las *necesidades* que puedan resultar significativas más allá del horizonte temporal que contempla el plan.

En el análisis interno, se describe *la situación de la organización* –actividad que desarrolla, recursos de los que dispone...- y el análisis y la *identificación de necesidades de mejora* relacionadas con la intervención y con las diferentes áreas de gestión: planificación, coordinación y gestión de la estructuración, gestión de la información, gestión de recursos humanos, materiales y económicos, gestión del aprendizaje, gestión del intercambio de la organización con el entorno.

Una vez realizado el diagnóstico se formula la *declaración de Visión* y se detallan los *objetivos* a perseguir en el horizonte del plan estratégico.

Tras identificar los objetivos, se realiza el *análisis estratégico* que pretende identificar obstáculos y elementos de apoyo, en el entorno y en la organización, de cara al logro de los objetivos. De esta serie de factores se destacan, en primer lugar, los que se consideran por parte de las personas e instituciones que han participado en la elaboración del plan como "*factores clave de éxito*". Hemos tenido en cuenta, principalmente, estos factores a la hora de realizar el *análisis DAFO*.

El análisis estratégico nos ayuda a determinar, precisamente, los cursos de acción más indicados para el logro de los objetivos que son los que presentamos en el siguiente apartado. En él presentamos, entre otros aspectos, las *líneas estratégicas* y *estrategias* en las que se estructura el plan y las *acciones* que éste contempla.

Finalmente, el documento concluye con la presentación del *sistema de seguimiento y evaluación del plan*.

## 2 Misión, Visión y Valores

### 2. Misión, Visión y Valores

#### **Misión.**

La Obra Social-Apostólicas del Corazón de Jesús / Fundación "Luz Casanova" tiene como misión favorecer el desarrollo personal y la inclusión social, en Madrid, posibilitando el ejercicio de los derechos sociales, potenciando la participación y trabajando por la dignidad de todas las personas. Trabajamos con personas sin hogar, personas sin recursos, personas víctimas de violencia intrafamiliar, mujeres y menores víctimas de violencia de género, víctimas de tráfico de personas y redes de prostitución, etc.

Ofrecemos una intervención integral que posibilite una vida autónoma y alejada de las situaciones de riesgo, posibilitando el ejercicio de sus derechos sociales:

- Promoviendo y defendiendo la plena ciudadanía: el derecho al trabajo, a la educación, a la formación, a la cultura, a la salud, a la vivienda digna y a la protección social.
- Fomentando la igualdad de oportunidades desde la perspectiva de género.
- Potenciando la participación en el desarrollo de la comunidad a la que pertenecen.
- Trabajando por el reconocimiento social de la dignidad de todas las persona.

Para ello desarrollamos diferentes servicios:

#### •**Servicio de atención a necesidades básicas:**

- Alojamiento de emergencia para mujeres y menores en situación de vulnerabilidad social.
- Piso de acogida de primera estancia para mujeres y menores víctimas de violencia.
- Manutención: comedor social y casa de acogida.
- Servicios de duchas y lavandería.
- Prevención sanitaria

•**Servicio de acompañamiento social:** Valoración sociofamiliar, coordinación y derivación con otros servicios, gestión de recursos y prestaciones sociales.

•**Servicio Psicológico:** Terapias individuales (para mujeres, menores) atención psicológica para personas en situación de vulnerabilidad y atención psicoeducativa (en grupos de mujeres y menores víctimas de violencia).

## 2 Misión, Visión y Valores

### •Servicio socioeducativo:

- Orientación familiar: Adquisición de hábitos saludables, trabajo de las relaciones interpersonales y afectivas sanas, etc.
- Escuela de madres.
- Servicio de ludoteca para atención a menores.

•**Servicio de Inserción laboral** Orientación e intermediación laboral, así como la realización de talleres para la adquisición de habilidades sociales orientadas a la búsqueda de empleo.

•**Servicio jurídico** Información y orientación jurídica sobre derechos, y seguimiento de los procesos judiciales de las personas usuarias.

•**Servicio de Ocio y tiempo libre** Programa de actividades de ocio activo, participativo y normalizado para las a personas usuarias.

•**Servicio de Formación** Cursos que favorecen la inclusión y participación social: idiomas, informática, etc.

Por otro lado, participamos en redes del tejido social y en campañas de sensibilización, para acercar a la sociedad la problemática de las personas en situación de vulnerabilidad y exclusión.

Asimismo, participamos en los espacios existentes con la Administración Pública, desde la denuncia de las situaciones de injusticia y a través de la incidencia política para la definición de líneas de trabajo y políticas sociales en materia de exclusión social. Nuestro **ámbito de actuación** es la Comunidad de Madrid, especialmente la ciudad de Madrid.

### **Visión.**

La Obra Social-Apostólicas del Corazón de Jesús / Fundación "Luz Casanova" serán referente en la prevención y la atención a personas en situación de exclusión, vulnerabilidad social y económica así como en la prevención del fenómeno de la violencia familiar y de género y en la atención a las víctimas de esta violencia.

Las personas accederán a una intervención individualizada, flexible y adaptada a sus necesidades, con especial sensibilidad hacia las personas que provengan de otras culturas, ofreciéndoles desde la interculturalidad una atención que favorezca la integración y la autonomía. Garantizándoles el



## 2 Misión, Visión y Valores

continuo de atención, facilitando la inserción laboral y residencial, el ocio a través de nuestro trabajo y de la coordinación con otros agentes.

Las personas que formen parte de la Fundación, encontrarán cauces de participación social e institucional, trabajando en colaboración con todos los agentes implicados potenciando el trabajo en red como un elemento de identidad que permitirá incrementar nuestra capacidad de incidencia política y social.

Tendrá una estructura organizativa que facilite la toma de decisiones y el trabajo en equipo, en la que los miembros se encuentren identificados con la misión y visión del proyecto. Donde se garantice un desarrollo profesional de los trabajadores así como la incorporación del voluntariado como agentes claves de la intervención.

### **Valores.**

Creemos en el valor de:

- ❖ El Evangelio como elemento inspirador de nuestro trabajo y de nuestra forma de hacer.
- ❖ La acogida: Como una actitud integradora hacia aquellos que están y se sienten excluidos.
- ❖ Del amor a las personas con y para quienes trabajamos, desde tres actitudes:
  - La confianza en el ser humano.
  - La sensibilidad hacia las situaciones de exclusión.
  - La generosidad como actitud para enfrentar el trabajo.
- ❖ La sencillez y la calidez como manera de relacionarnos y de trabajar.
- ❖ La confidencialidad y el cuidado a las personas a las que nos dirigimos como un elemento para perseverar su dignidad.
- ❖ De la búsqueda permanente por adaptar de nuestro trabajo a las necesidades de las personas con las que trabajamos.
- ❖ Del trabajo compartido con otras y otros como base de una red mas sólida.
- ❖ La participación como base para el empoderamiento de sus propias vidas.
- ❖ las aportaciones de cada una por pequeñas que sean para entre todas cambiar la realidad.

## 3 Diagnóstico de Situación

### 3. Diagnóstico de situación

#### *Tendencias sociales que afectan al ámbito de actuación de la entidad.*

A los cambios producidos en la última década de la realidad social; incremento de población inmigrante, precarización laboral, visibilidad del fenómeno de la violencia de género... hay que añadir los cambios derivados de la crisis financiera global, desatada en 2007 y cuyas repercusiones se prevén alcancen hasta 2016. El II Plan Estratégico de la OS/FLC se diseña, pues en un momento crítico de incertidumbre y de desesperanza generalizada que según palabras de García Roca "ha debilitado la capacidad de planificar y nos ha situado a todos en el corto plazo." Por ello el plan se torna especialmente importante para la entidad, y se alimenta del espíritu reflejado por Hélder Câmara "Dichosos ustedes cuando luchan y sueñan porque corren el riesgo de ver realizado sus sueños".

Señalamos a continuación algunas de las tendencias sociales que pueden condicionar más el desarrollo de nuestra actividad.

- **Incremento de las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad**, y por tanto con riesgo de pasar a situación de exclusión. Esta situación se está produciendo por la pérdida de empleo, e imposibilidad de hacer frente al sobreendeudamiento,... pero además es especialmente grave por la ruptura de las "malla de seguridad"<sup>1</sup>. Este crecimiento de la vulnerabilidad debe encontrar una respuesta rápida para impedir que más personas sigan accediendo a situaciones de vulnerabilidad y que se acentúen situaciones de exclusión.
- **Cambio en las tendencias demográficas** que se manifiestan en un descenso, por primera vez desde los años 90, de las entradas de población inmigrante y un incremento en la salida hacia los países de origen. A pesar de la constatación de un descenso en población inmigrante se ha radicalizado la opinión de los madrileños ante la inmigración<sup>2</sup>, más de un 43% considera que el número de inmigrantes es excesivo, y se incrementan los comportamientos racistas y xenófobos.
- **Cambio en el papel de las administraciones públicas en la respuesta a las situaciones de exclusión social.** Ello ha provocado que se replantee el sistema de protección social, haciendo un análisis simplista se corre el riesgo transformar esta crisis en una crisis solo económica, y buscar para ella soluciones solo económicas. Los recortes presupuestarios se han traducido en el ámbito

<sup>1</sup> Luis Moreno

<sup>2</sup> informe Racismo y Xenofobia 2009, Ministerio de Trabajo e Inmigración

## 3 Diagnóstico de Situación

municipal y regional en un descenso de los apoyos sociales (reducción de más de 15% de los presupuesto sociales<sup>3</sup>) cierre de recursos y plazas de atención en emergencia para personas en situación de exclusión.

- **Necesidad de modificar la estrategia para la erradicación del maltrato de género.** Si bien en los últimos años se ha avanzado en el ámbito legislativo y de sensibilización sobre el problema social que supone el maltrato, los niveles de violencia se han agudizado, siendo especialmente dramático los casos de violencia en población adolescente o joven. En el desarrollo del trabajo se han detectado algunos problemas sin resolver que entendemos es necesario prestarles atención
  - Aquellas mujeres siendo víctimas no obtienen orden de protección se encuentran con una restricción en sus derechos importante.
  - Los hijos/as de mujeres víctimas de violencia que son mayores de edad, o con alguna minusvalía física y mental no cuentan con ningún tipo de protección
  - Las mujeres se enfrentan a un proceso jurídico complejo, y en ocasiones se encuentran con la incomprensión y falta de sensibilidad, ello hace que se vean obligadas a encontrarse con en agresor y su familias en los juzgados sin apenas protección , etc...
  - En muchas ocasiones la mujeres que acceden al nuestros recursos han sido víctimas de abuso y maltrato infantil y ello dificulta la intervención y alarga los tiempos de la misma
  - El trabajo con maltratadores es muy limitado y eso produce situaciones de riesgo muy importantes
  - Trabajo con las mujeres en profundidad , antes de la ruptura de la relación violenta , para afianzar la toma de decisiones y garantizar la seguridad de las víctimas
  - Necesidad de trabajar con las mujeres la no instrumentalización de los recursos, trabajando en la independencia institucional
  - Las mujeres con problemas de salud mental o con algún tipo de adicción no tienen una atención especializada
  - En intervención es necesario dar respuesta a mujeres especialmente vulnerables; inmigrantes, mayores, pertenecientes a minorías étnicas y en situación de calle. Ello lleva a considerar la necesidad de trabajar en una modificación de estrategia en dos aspectos fundamentales<sup>4</sup>;
    - **Educación para la prevención** trabajando las repercusiones sociales, psicológicas y económicas de la violencia en las víctimas y en la sociedad, a nivel de opinión pública
    - **Formación especializada para los profesionales** que las atienden que permitan la adopción de criterios comunes.

<sup>3</sup> a excepción de violencia de género

<sup>4</sup> En sintonía con el Eje Estratégico 10 Objetivo 2.5 del Plan de Igualdad de Oportunidades 2008-2011 (Ministerio de Igualdad)

### 3 Diagnóstico de Situación

- **Desprotección de los menores por “exceso de protección”** Paradójicamente, y aunque los avances legislativos han sido muchos en los últimos años en cuanto a la protección del menor, esta no es del todo efectiva, y sobre todo en el caso de menores víctimas de violencia. La intervención carece de un mapa claro de trabajo, y los menores con más riesgo van pasado por diferentes recursos sin abordar intervenciones integrales. Es por tanto **necesario visibilizar a los menores** como víctimas, para darles la atención que precisan.
- **Dificultad de acceso a los derechos económicos y sociales** El colapso de los Servicios Sociales que se ha visto desbordados por el incremento de demandas en el último año y por la modificación de perfil de los tradicionales usuarios. Ello produce que para algunas de las personas que están en situación de exclusión sea difícil acceder al ejercicio de los derechos
- **Rediseño del tejido social.** La crisis ha traído un cambio en el panorama social las dificultades económicas a las que se ha sometido a las entidades sociales, con una importante dependencia de dinero público ha generado que muchas de ellas hayan desaparecido o estén a punto de hacerlo. Ello es una importante pérdida, social. Solo aquellas entidades con una identidad clara, y que adopten medidas importantes de rendición de cuentas a la sociedad, y establezcan mecanismos de excelencia podrán reencontrar su espacio de trabajo. Por tanto aquellos esfuerzos que se realicen en comunicación, gestión de calidad, y búsqueda de indicadores que permitan medir nuestro trabajo serán pocos.

#### **Factores que contribuyen a una mayor fragilidad de determinados colectivos e incrementan las situaciones de vulnerabilidad social y exclusión**

- **Precarización del trabajo.**
  - **La edad.**
  - **La brecha de género.**
  - **Fragilidad de las Políticas Sociales**
  - **Excesivo énfasis en el problema, no en la persona.**
  - **Insuficiente diálogo entre las administraciones públicas, las entidades y otros agentes sociales sobre las decisiones que afectan a la configuración del sector**
- **Riesgo de mercantilización de la respuesta a determinadas necesidades sociales.**

### 3 Diagnóstico de Situación

Creemos que hay varios factores que contribuyen a “mercantilizar” la respuesta a las necesidades sociales:

- o desde la administración se favorece la contratación administrativa de los servicios de atención a colectivos en exclusión social. Esta contratación se ha hecho tradicionalmente con organizaciones del tercer sector de larga trayectoria en el apoyo a procesos de inserción social en la actualidad se está tendiendo a la contratación a empresas privadas para realizar servicios de atención a colectivos en necesidad.
- o no existe un contrato marco entre ayuntamiento y entidades sociales en este sentido. Creemos que sería de gran apoyo incorporar una serie de cláusulas sociales obligatorias en las contrataciones administrativas de servicios de atención a colectivos vulnerables
- o Riesgo de pérdida de las señas de identidad de las organizaciones y agentes sociales. La dependencia de las administraciones públicas conlleva el riesgo de convertirnos en meros prestadores de servicios.

#### **c. Fragilidad en el acceso a las viviendas de integración para colectivos vulnerables.**

El problema generalizado de acceso a la vivienda se ve acentuado en el caso de colectivos vulnerables como:

- o Personas sin hogar.
- o Personas alojadas en infravivienda.
- o Personas con dificultades de acceso a primera vivienda.

En Madrid se calcula que en torno a 6.000 personas se encuentran viviendo en la calle. La Red de Faciam y del Ayuntamiento de Madrid disponen de 1.000 plazas permanentes de alojamiento y de 300 en Campaña del Frío (desde finales de Noviembre hasta Marzo) además de contar con un plan de viviendas de integración que se manifiesta insuficiente. En todo caso se constata una carencia de medidas públicas explícitas que favorezcan el acceso a estos colectivos más frágiles ya que la mayor parte de las medidas están dirigidas a personas con ingresos superiores a 1.5 veces el SMI. Por otro lado el cambio en la reglamentación de IVIMA, que ha marcado como requisito<sup>5</sup> para solicitar la vivienda 10 años de empadronamiento frente a los 2 años que solicitaba en 2009 hace que el acceso a la misma se complejice aun más para la población inmigrante

#### **Factores que propician la vulnerabilidad socio /relacional**

<sup>5</sup> Decreto 74/2009 30 de julio  
Apostólicas del Corazón del Jesús Obras Sociales

### 3 Diagnóstico de Situación

#### a. Fragilidad de las redes sociales de apoyo (familiares, vecindad...)

En los últimos años se ha producido un importante cambio en las redes de apoyo tradicionales. Una de las principales redes de apoyo la constituye la familia evolucionando hacia estructuras familiares cada vez más heterogéneas. Atomización de la familia produce en muchos casos la pérdida del apoyo afectivo y económico entre algunos miembros de la familia, lo que se traduce en situaciones de soledad, aislamiento, rechazo, sobre las que parece necesario intervenir para que no generen exclusión.

#### b. Vulnerabilidad de la inmigración.

Como ya se ha señalado, tras varios años en los que la comunidad de Madrid ha sido receptora de población inmigrante, se observa por primera vez un descenso en la población inmigrante. Diferentes informes afirman que actual crisis reducirá el flujo migratorio a menos de la mitad en tres años, con llegadas que oscilarán aproximadamente entre 250.000 y 300.000 nuevos residentes.

La inmigración se trata de un grupo de especial vulnerabilidad, así mientras los datos de desempleo en la población española están en un 17.8 % en la población extranjera alcanzan el 28%<sup>6</sup> La población inmigrante encuentra mayores dificultades para acceder al mercado laboral. A esto habría que añadir factores que a su vez dificultan su proceso de inserción social y laboral como son el prejuicio y rechazo, la falta de formación, la invisibilidad de parte del colectivo y la rigidez y poco integradora ley de extranjería

#### c. Vulnerabilidad de las mujeres.

Sin duda, y a pesar de los avances conseguidos durante las últimas décadas, las mujeres se encuentran aún en situación de desventaja prácticamente en la totalidad de ámbitos en los que se manifiesta la exclusión social

- **Una atomización de los núcleos familiares**, habiendo crecido de manera muy representativa (entre un 12 y un 18%)<sup>7</sup> el número de familias monoparentales (111.200<sup>8</sup>) El 81% de estos hogares tienen como cabeza de familia a la mujer.

<sup>6</sup> Anuario de la Inmigración en España 2009

<sup>7</sup> Velarde hermidia

<sup>8</sup> 2007

### 3 Diagnóstico de Situación

- **Incidencia de la violencia de género**, un 9,6%<sup>9</sup> de las mujeres de la región pueden ser calificadas como “maltratadas”, mientras que un 4,1% de las encuestadas se autocalificó como víctima de violencia de género.

ES vital visibilizar la situación de las mujeres que por razones culturales y sociales se encuentran invisibilizadas, (mujeres asiáticas), teniendo que enfrentar una mayor presencia en barrios y trabajo de calle para poder enfrentar una labor de prevención importante y favoreciendo el trabajo en red entre unas entidades y otras.

#### **d. Vulnerabilidad de los menores en la Comunidad de Madrid**

Uno de los colectivos que presenta una mayor vulnerabilidad frente a ciertos factores de exclusión, tales como la desestructuración familiar, las carencias sanitarias y educativas, o el aislamiento social son los menores de edad. Entre estos aspectos, el que probablemente adquiere una mayor relevancia, es el de los **malos tratos** (activos, pasivos y abuso sexual infantil). De los 2.187 niños atendidos en el año 2008 en los Centros de Atención a la Infancia, un 26,2% habían recibido algún tipo de malos tratos (un 41% en el caso de los menores de 6 años).

#### ***Necesidades de las personas usuarias***

Pretendemos en este apartado profundizar en las repercusiones que estos cambios sociales tiene en la situación de las personas destinatarias de nuestra acción. De este modo podremos también identificar las nuevas necesidades a las que se podría responder desde nuestra entidad y en el marco de nuestra misión.

Es importante aclarar que las personas en situaciones de vulnerabilidad no constituyen un grupo homogéneo de población ni comparten unas mismas necesidades. Es esta diversidad la que nos exige respuestas flexibles y adaptadas a cada una de las circunstancias que vulnerabilizan las personas destinatarias de nuestra acción.

Para hacer una aproximación más ajustada de necesidades podríamos considerar los siguientes perfiles:

- o personas que viven situaciones de exclusión severa y cronificada: suponen un 15% de las personas con la que trabajamos
- o personas con situación de vulnerabilidad y riesgo de cronificación<sup>10</sup>: en torno a un 50% de las personas usuarias

<sup>9</sup> Datos de la Macroencuesta sobre Violencia contra las Mujeres (Instituto de la Mujer), 2006, Apostólicas del Corazón del Jesús Obras Sociales

### 3 Diagnóstico de Situación

- o personas inmigrantes irregulares con dificultades económicas y problemas para trabajar que suponen un 35% de la personas que acuden al centro
- o respecto a las víctimas de violencia trabajamos con dos grupos diferenciados:
  - mujeres y menores víctimas de violencia con alta vulnerabilidad económica y social, sin redes sociales de apoyo
  - mujeres y menores víctimas de violencia sin otras problemáticas añadidas.

#### Necesidades derivadas de la fragilidad económica

- **Necesidades básicas:** alojamiento, manutención, higiene, vestido y salud.
- o **Alojamiento estable y de emergencia** En Madrid existe un importante déficit de alojamiento para personas en situación de vulnerabilidad social, tanto para alojamiento de emergencia como para el de media estancia.  
Existen muy pocos recursos específicos para alojamientos de media estancia para mujeres en situación de riesgo con menores a cargo o solas que no tengan específicamente un problema de violencia. Ofertándolas solo plazas de exclusión severa lo que precipita los procesos de desarraigo.
- o **Necesidad de cobertura de alimentación, vestido, higiene y salud.**  
Estas necesidades afectan a todos los grupos de personas con las que trabajamos a excepción de las mujeres y menores víctimas de violencia en situación de normalización.
- o **Acceso a prestaciones económicas:** Un importante número de personas que acceden a nuestros servicios tiene dificultades económicas severas, y no pueden acceder a las prestaciones económicas por dificultades administrativas. Como es el caso de la RAI , ayuda específica para mujeres víctimas de violencia , a la que no tienen acceso las mujeres inmigrantes sin permiso de residencia

#### Necesidades derivadas de la precarización del trabajo.

**Necesidad de oferta de empleo adaptado** a las personas en situación de vulnerabilidad, especialmente mujeres e inmigrantes. Hay otros colectivos que sufren una severa desestructuración que ni siquiera experimentan esta necesidad por lo que habría que trabajar otros aspectos con ellos.

#### **Necesidades de formación profesional**



### 3 Diagnóstico de Situación

Los colectivos con los que trabajamos muchas veces sufren de una adecuada preparación profesional para trabajar. Es necesario detectar nichos de empleo para estos colectivos y contribuir a su formación en dichos sectores para favorecer o facilitar su inserción social.

#### **Necesidades derivadas de la fragilidad de las redes sociales de apoyo**

Esta fragilidad de apoyos se traduce en situaciones de soledad, aislamiento, rechazo, problemas derivados de la difícil conciliación laboral y familiar<sup>11</sup> etc., sobre las que parece necesario intervenir para que no generen exclusión. Detectamos tres tipos de necesidades

- **Necesidad de acogida, espacio seguros y de escucha, donde encuentren personal de referencia que les permitan vinculación social y afectiva.**

El aislamiento social al que se ven sometidos es un elemento generador de exclusión. Es necesario crear espacios de acogida, seguros y que favorezcan la participación social y generar nuevos vínculos.

En el caso de mujeres en riesgo social o víctimas de violencia

- **Dificultades de conciliación laboral y familiar.** Esta es una necesidad que sufren fundamentalmente las mujeres, tanto las víctimas de violencia como las que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Apoyo a través de servicios de ludoteca y guardería para facilitar el acceso a intervención y al mercado laboral
- **Necesidad de generar nuevas redes de apoyo** a través de programas que faciliten la comunicación entre las mujeres y les permitan generar nuevas relaciones, potenciando el asociacionismo de las mujeres
- **Necesidad de reconstruir sus redes de apoyo originales,** En muchas ocasiones una consecuencia de la violencia vivida es el aislamiento social y familiar al que se somete a las víctimas, lo que produce la ruptura de las redes existentes. La reconstrucción de estas redes con la realización de programas para familiares y amigos de víctimas siempre que se garantice la seguridad

<sup>11</sup> especialmente en los casos de jornadas laborales muy extensas sin redes de apoyo, generando nuevos problemas sociales con menores que pasan un gran número de horas solos, sin referentes educativos, alto absentismo y falta de rendimiento escolar, entre otros.

### 3 Diagnóstico de Situación

#### Necesidades derivadas de la vulnerabilidad de la inmigración.

- **Necesidad de y atención de las personas inmigrantes**

Entendemos que es un colectivo al que atender desde un servicio normalizado, sin crear puertas de acceso ni atenciones específicas puesto que ni siquiera se trata de un grupo homogéneo. Aún así, habrá determinadas necesidades, por ejemplo las ligadas a su regularidad administrativa, que tendrán que ser atendidas con acciones específicas.

Es necesario valorar la necesidad o pertinencia de introducir algunas adaptaciones en los servicios cuando las diferencias culturales lo demanden y parezca adecuado.

- **Necesidades ligadas a la formación en el castellano** como uno más de los factores que contribuyan o favorezcan su integración en la sociedad española

## 3 Diagnóstico de Situación

### **Necesidades derivadas de la situación de vulnerabilidad de las mujeres.**

**Necesidad de intervenciones multidisciplinares adaptas sus necesidades** , que contemplen:

- Espacios de escucha; de manera individual y grupal como primer paso para la recuperación.
- Una explicación adecuada a la experiencia que han vivido.
- Recuperación de la secuelas de experiencia violencia
- Necesidad de atención psiquiátrica
- Favorecer el empoderamiento aportando sentimientos de seguridad y de apoyo en la decisión tomada, trabajando con ellas en favorecer su autonomía y asumir responsabilidades.
- Acompañamientos personalizados (papeleos médicos gestiones) Apoyo en la tramitación de recursos (tarjeta sanitaria, rentas, vivienda)
- Sensibilización, para no iniciar relaciones violentas
- Programa de respiro para las madres
- Intensificar los espacios de trabajo de las educadoras con las mujeres fuera del centro.
- Con recursos residenciales adaptados a las necesidades familiares de independencia y autonomía

**Necesidad de dotarles de habilidades para abordar el maternaje.** A la difícil situación personal de muchas mujeres se suma el tener que enfrentar la educación y la relación con los hijos. Creemos necesario dotar de pautas y apoyos para poder recuperar la relación maternofilial y abordar con ellas aspectos claves del desarrollo de los menores .

### **Necesidades derivadas de la situación de vulnerabilidad de las personas menores.**

Necesidad de ofrecer una intervención hacia los menores que contemple:

- Parte terapéutica,
- Espacio de escucha
- Información sobre el centro, explicarles que es, y por que están aquí.
- Recibir pautas educativas
- Espacios de Ocio
- Servicio de logopedia

Prevención de adolescentes a través de trabajo en sensibilización del problema en centros escolares para evitar que repitan roles

Protección del menor cuando con el régimen de visitas tienen que convivir con el agresor

### 3 Diagnóstico de Situación

Un ocio sano en los/as menores afectados por la situación que viven sus madres

#### **Necesidades derivadas de las situaciones de vulnerabilidad provocada por las políticas sociales.**

- **Dificultad de acceso a los derechos económicos y sociales**

En el caso del centro de día al tratarse de un recurso que en muchas ocasiones es puerta de entrada a la red de recursos municipales es necesario ofrecer a las personas usuarias estos espacios de acogida para garantizar la vinculación social y el acceso e información a los derechos y deberes que les corresponden

- **Excesivo énfasis en el problema y en no en la persona**

Necesidad de ofrecer recursos versátiles donde se aborden las diferentes problemáticas de las personas, y no los problemas de manera aislada.

- **Riesgo de mercantilización de la respuesta a determinadas necesidades sociales.**

- La necesidad de trabajar en la incorporación de cláusulas sociales para la contratación administrativa de los servicios sociales por parte de entidades del tercer sector
- Necesidad de trabajar de manera interna y externa los valores de nuestro trabajo
- Necesidad de revisar nuestra relación e intervención con las administraciones

#### **Necesidades derivadas del trabajo en red.**

La colaboración y coordinación entre entidades públicas y privadas que trabajan o se dedican a los mismos colectivos se puede iniciar desde un diagnóstico social compartido, estableciendo criterios comunes de intervención y asignando roles y funciones dependiendo de capacidades. De este modo se garantiza o por lo menos se favorece la utilización óptima y aprovechada de los recursos y la no duplicidad de esfuerzos y acciones.

En este proceso es interesante además conocer las experiencias de innovación, que hacen otros/as y como lo hacen.

#### ***Diferenciación / Colaboración***

Las principales características que diferencian a la OS/FLC, respecto a otras organizaciones e instituciones son las siguientes:

- Ser un referente cercano para las personas. Trabajar con cada una de las personas, dando un valor especial a la acogida.

### 3 Diagnóstico de Situación

- Trabajar con colectivos muy diferentes, nos permite tener un diagnóstico de realidad muy amplio
- Ofertar servicios integrales de atención a mujeres y menores víctimas de violencia con carácter ambulatorio. Es un servicio pionero en Madrid.
- La atención residencial de emergencia a mujeres y menores en situación de vulnerabilidad y exclusión social, existe un importante déficit de plazas en este sentido.
- Ofrecer a las personas un acompañamiento integral, en colaboración con otras organizaciones e instituciones, evitando generar dependencia respecto a los servicios de la OS/FLC.
- Colaborar con otras instituciones y organizaciones así como con las administraciones públicas, evitando solapamientos, y orientar su trabajo hacia las necesidades emergentes y, en general, hacia las necesidades no atendidas por las administraciones públicas o por otras organizaciones.

Ninguno de ellos puede considerarse, sin embargo, una característica exclusiva de la OS/FLC. Es la suma de todos ellos la que convierte en una organización prácticamente única

#### **Con quién se puede colaborar.**

En primer lugar, cabe señalar que convendría desarrollar la colaboración, especialmente, con aquellas entidades que trabajen con los mismos perfiles de personas, y con las que compartimos criterios de actuación, evitando cualquier clase de solapamiento y estableciendo a tal efecto acuerdos de colaboración. Para ello es especialmente interesante trabajar la colaboración en el área de mujer con: Red municipal de violencia, Proyecto Esperanza, Red europea contra la violencia de género, etc.

En el área de Inclusión social es especialmente interesante trabajar en colaboración con las redes que trabajamos FACIAM, En RED, STOP exclusión. Y favorecer nuestra colaboración con entidades que trabajen el ámbito residencial, el ocio y el empleo.

Especialmente significativa parece también la colaboración, a nivel local, con el Ayuntamiento, ampliando nuestras colaboraciones con otras Direcciones Generales, ya que hasta ahora hemos centrado mucho nuestra colaboración con tan solo dos Direcciones Generales.

### 3 Diagnóstico de Situación

Por otro lado será necesario potenciar nuestro trabajo y colaboración en el ámbito autonómico y nacional a través del trabajo con la Comunidad de Madrid y el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad , fundamentalmente en el área de mujer donde no hay prácticamente ninguna colaboración.

## 4 Objetivos generales y específicos

### 4. Objetivos generales y específicos

Se han establecido 6 Objetivos generales que recogen lo que queremos hacer en tres ámbitos diferentes

- **Identidad**
- **Misión**
- **Estilo de trabajo y organización.**

Estos se traducen en 12 Objetivos específicos que nos permiten saber cómo lo vamos hacer y que se desarrollan en 47 líneas estratégicas.

A. Objetivos centrados en Identidad.

OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVO ESPECIFICO
<b>O.G.1. Profundizar en nuestra identidad para que estén presentes en el quehacer diario de la organización.</b>	O.E.1.1. Profundizar de manera cotidiana en el sentido de nuestra identidad como obra social/Fundación (OS/FLC) a través de formación continua
	O.E.1.2. Avanzar en el traspaso efectivo del trabajo de la OS a la FLC

4 | **Objetivos generales y específicos**

B. Objetivos centrados en la misión

<p><b>O.G.2 Trabajar por facilitar acceso a derechos sociales de todas las personas con las que trabajamos</b></p>	<p>O.E.2.1. Incrementar nuestro trabajo de sensibilización y denuncia.</p>
	<p>O.E.2.2 Ofrecer nuevas herramientas que faciliten su inserción</p>
	<p>O.E.2.3 Ampliar la oferta de recursos que posibiliten que aquellos colectivos que no se encuentran atendidos reciban respuesta..</p>
<p><b>OG.3 Favorecer el desarrollo personal y la inclusión social de todas las personas que se acercan a la OS/fundacion</b></p>	<p>O.E.3.1. Fomentar las potencialidades de las personas que acceden a nuestros recursos aumentando su Autonomía y Participación</p>



## 4 Objetivos generales y específicos

**O.G.4. Contribuir a un cambio de sociedad mas comprometida con la construcción de un mundo más justo.**

O.E.4.1. Conseguir una mayor base social comprometida, consciente.

O.E.4.2. Fomentar el compromiso de participación a través del voluntariado.

**4** | **Objetivos generales y específicos**

C. C. Objetivos centrados en el estilo de trabajo y en la organización

<p><b>O.G.5 Actuar con un estilo propio de trabajo, comprometido, participativo y de calidad..</b></p>	<p>O.E.5.1. Impulsar una cultura de calidad y transparencia en los procesos de trabajo, en la coordinación interna y en la estructura organizativa.</p>
	<p>O.E.5.2. Promover el desarrollo humano y profesional de todo el equipo de la Obra social.</p>
<p><b>O.G.6 Aumentar la independencia económica de la entidad.</b></p>	<p>OE.6.1 Incremento y diversificación de la financiación privada</p>
	<p>O.E.6.2 Participar y desarrollar proyectos generadores de financiación</p>

# 5 Sistema de Ejecución, Seguimiento y Evaluación

### 5. Sistema de ejecución, seguimiento y evaluación del plan

El Plan Estratégico se concreta en planes de gestión (planes operativos anuales) con un alcance temporal de un año cada uno de ellos.

El plan de gestión es un cuadro de mando que incluye de manera genérica al menos los siguientes aspectos:

- Objetivos generales y específicos.
- Estrategias y acciones para cada objetivo específico.
- Indicadores y estándares de evaluación (conectados con los objetivos. También se pueden conectar a las estrategias y acciones.
- Responsables, plazos (calendarización) y recursos necesarios / presupuesto de las acciones (siempre que corresponda).

El plan de gestión para el periodo 2012 ya se ha elaborado, y en estos momentos se está ejecutando. Será evaluado a lo largo de los primeros meses del 2013.

En la elaboración y evaluación de los sucesivos planes de gestión intervendrán los equipos de cada centro y/o servicio, el equipo de gestión y apoyo técnico y, en último término, la Junta de Patronato.

La planificación (programación y evaluación) de los centros y servicios será supervisada igualmente por el equipo de gestión y apoyo técnico (por la persona de referencia para cada servicio) y, en último término, también por la Junta de Patronato.

La consecución del presente Plan Estratégico se evaluará a través de las evaluaciones de los planes de gestión. Las evaluaciones previas podrán suponer un ajuste en las programaciones.

### 5 Sistema de Ejecución, Seguimiento y Evaluación

A lo largo del primer trimestre de 2016, se realizará la evaluación final del Plan Estratégico, derivando en la elaboración del plan del siguiente periodo estratégico 2017-2021.