ANEXO VIII. RELACIÓN DE MELLORAS QUE SE OFERTAN (SOBRE B)

Don/Dona.:	José Ignacio Jiménez Pereira
Representando á entidade:	**Asociación Ciudadana de Lucha Contra la Droga "Alborada"**
En representación da entidade indicada, OFERTO as seguintes melloras en relación co servizo obxecto do Contrato de servizos con Número de expediente: 51/2020 consistente na "EXECUCIÓN DO PROGRAMA DE INTERVENCIÓN AMBULATORIA CON ADOLESCENTES EN SITUACIÓN DE DIFICULTADE SOCIAL E DESPROTECCIÓN."	
Lote número: Único	

Nº	Descrición das melloras
1	PROGRAMA DE APOIO POST-INSTITUCIONAL (Véase no Sobre B, no Capítulo 4 "Melloras" no punto 1)
2	PROGRAMA DE FORMACIÓN A OUTRAS/OS PROFESIONAIS DO ÁMBITO DA INFANCIA E ADOLESCENCIA (Véase no Sobre B, no Capítulo 4 "Melloras" no punto 2)
3	PROGRAMA DE FORMACIÓN A ESTUDIANTADO (Véase no Sobre B, no Capítulo 4 "Melloras" no punto 3)
4	PERTENZA Á PLATAFORMA DA POIG (Véase no Sobre B, no Capítulo 4 "Melloras" no punto 4)
5	PLAN DE IGUALDADE DE XÉNERO (Véase no Sobre B, no Capítulo 4 "Melloras" no punto 5)
6	AUTODEFENSA PERSOAL (Véase no Sobre B, no Capítulo 4 "Melloras" no punto 6)
7	TERAPIA ASISTIDA CON ANIMAIS (Véase no Sobre B, no Capítulo 4 "Melloras" no punto 7)
8	PROGRAMA INTERNACIONAL MAKE IT SAFE (Véase no Sobre B, no Capítulo 4 "Melloras" no punto 8)
9	EXPANSIÓN E AMPLIACIÓN DO TRABALLO EN REDE PSICOSOCIAL (Véase no Sobre B, no Capítulo 4 "Melloras" no punto 9)
10	SERVIZOS PROPIOS DE ESPECIALISTAS NO ÁMBITO DA SAÚDE E ASISTENCIA SOCIAL (Véase no Sobre B, no Capítulo 4 "Melloras" no punto 10)
11	VERDEAR:PROGRAMA DE AGRICULTURA ECOLÓXICA E MEDIOAMBIENTAL (Véase no Sobre B, no Capítulo 4 "Melloras" no punto 11)
12	BOAS PRÁCTICAS (Véase no Sobre B, no Capítulo 4 "Melloras" no punto 12)
13	MANUAL DE CALIDADE (Véase no Sobre B, no Capítulo 4 "Melloras" no punto 13)

As melloras ofertadas acreditaranse documentalmente e serán incorporadas ao contrato no caso de resultar valoradas positivamente

Na descrición e documentos que se acheguen seguirase a seguinte estrutura:

a) Denominación do programa ou servizo complementario que se oferta como mellora
b) Fundamentación
c) Obxectivos xerais e específicos
d) Desenvolvemento dos contidos
e) Actividades
f) Temporalización
g) Metodoloxía
h) Avaliación cualitativa e cuantitativa do programa ou servizo implantado

En Vigo, 20 de outubro de 2020.

35999806E JOSE IGNACIO JIMENEZ (R: G36624963)

Firmado digitalmente por 35999806E JOSE IGNACIO JIMENEZ (R: G36624963)
Fecha: 2020.10.28 09:05:49 +01'00'

Firma e selo da entidade:

Programa de Intervención Ambulatoria con Adolescentes en situación de dificultade social e desprotección

Aclad **Alborada**

4

SOBRE B

Documentación da proposta non avaliable mediante fórmulas matemáticas

Melloras /

Programa de Intervención Ambulatoria con Adolescentes en situación de dificultade social e desprotección

Aclad Alborada

Melloras / 4

1. PROGRAMA DE APOIO POST-INSTITUCIONAL — páxinas 05 - 14

2. PROGRAMA DE FORMACIÓN A OUTROS PROFESIONAIS DO ÁMBITO DA INFANCIA E ADOLESCENCIA — páxinas 15 - 18

3. PROGRAMA DE FORMACIÓN AO ESTUDANTADO — páxinas 19 - 22

4. PERTENZA Á PLATAFORMA DE ORGANIZACIÓNS DE INFANCIA DE GALICIA (POIG) — páxinas 23- 26

5. PLAN DE IGUALDADE DE XÉNERO — páxinas 27- 32

6. AUTODEFENSA PERSOAL — páxinas 33 - 38

7. TERAPIA ASISTIDA CON ANIMAIS — páxinas 39 - 40

8. PROGRAMA INTERNACIONAL MAKE IT SAFE — páxinas 41 - 50

9. EXPANSIÓN E AMPLIACIÓN DO TRABALLO EN REDE PSICOSOCIAL — páxinas 51 - 58

10. SERVIZOS PROPIOS DE ESPECIALISTAS NO ÁMBITO DA SAÚDE E ASISTENCIA SOCIAL — páxinas 59 - 68

11. VERDEAR PROGRAMA DE AGRICULTORA ECOLÓXICA E MEDIOAMBENTE — páxinas 69 - 74

12. BOAS PRÁCTICAS — páxinas 75 - 85

13. MANUAL DE CALIDADE — páxinas 87 - 108

1. PROGRAMA DE APOIO POST-INSTITUCIONAL

1.1. Fundamentación

No momento no que unha persoa adolescente deixa de acudir ao Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desprotección, xa sexa por alta terapéutica, baixa, maioría de idade, etc., é común que, pasado un tempo, tanto esta, coma a súa familia, realicen algún contacto co noso equipo. Moitas veces, o obxectivo do mesmo é o relato das últimas novidades na súa vida e da súa contorna, e manter unha liña de comunicación co equipo psicoeducativo.

Pero, unha significativa proporción das/os usuarias/os retoman o contacto na procura dunha axuda específica ante algún cambio ou incidente que lle aconteceu na súa vida, ou polas dificultades que lle van xurdindo no seu proceso de integración social , familiar e inserción laboral.

Nestes casos, ponse en funcionamento o **Programa de Apoio Post-institucional,** que ten unha aplicación personalizada, integral, flexible e adaptada dun modo específico á demanda que traian.
Polo tanto a poboación destinataria deste programa serían os/as mozos/as e/ou as súas familias que, tras causar baixa con anterioridade no Programa Ambulatorio, consideran que necesitan algunha orientación, apoio psicolóxico e socioeducativo ou creación dunha nova rede social para afrontar determinadas situacións ou dificultades xurdidas no seu proceso madurativo.

1.2. Obxectivos xerais e específicos

1.2.1. Obxectivo xeral

Entendemos que o obxectivo xeral é **ser un referente** para toda a poboación adolescente que, durante un período de tempo máis ou menos prolongado, estivo acudindo ao recurso, de tal xeito que sexamos **unha potencial fonte de axuda á hora de facilitarlles as ferramentas necesarias para á resolución do seu actual problema,** dando lugar a unha **rede de apoio psicosocial máis alá da propia entidade.**

1.2.2. Obxectivos específicos

- Orientar e apoiar ao/á adolescente e/ou a súa familia nas dificultades que poidan ir xurdindo no seu no seu proceso de integración social.
- Evitar o seu agravamento e reducir a probabilidade dunha intervención maís estruturada e intensa.
- Dar apoio psicolóxico e socioeducativo nas situacións de estrés postraumático que poidan disparar-se na súa vida, cara unha pronta recuperación da normalidade adquirida.
- Facilitarlles información e/ou derivación aos recursos da súa contorna que lles poidan axudar nas súas demandas ou condutas problemáticas.
- Axudarlles na ampliación da súa rede psicosocial segundo a súa demanda.
- Previr o reingreso da/o adolescente nun recurso de protección.

1.3. Desenvolvemento dos contidos

Ao longo destes anos, observamos como moitas das persoas menores e/ou as familias, que estiveron no noso programa, acoden polos seguintes motivos:

<u>AS/OS ADOLESCENTES</u>

1. Integración social e inserción laboral.
2. Dificultades no seu desenvolvemento persoal e social.
3. Disparadores que fan que reviva á situación traumática sufrida.
4. Ampliación das actividades de lecer, sociais e tempo libre saudables.

5. Procura da total autonomía fronte a grupos desadaptativos.

AS FAMILIAS

1. Problemas de convivencia co seu fillo/a.
2. Problemas de uso, abuso ou dependencia dalgunha substancia tóxica por parte desta.
3. Problema persoal da mesma.
4. Inicio dos problemas por parte doutra/o filla/o ou compoñente da familia.

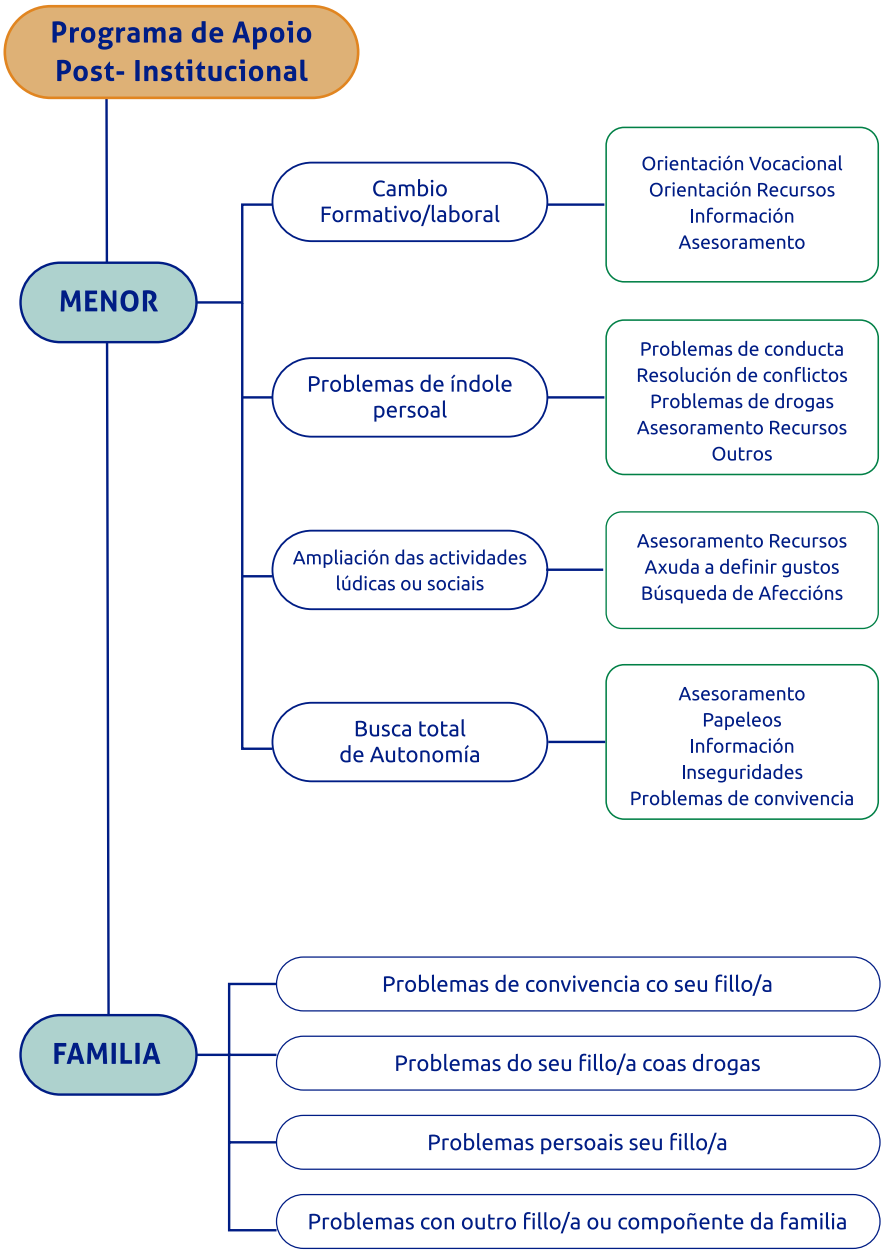
1.4. Actividades

CA/O MOZA/O

1. **Integración social e formativo – laboral**

Se a/o adolescente modificou ou desexa modificar a súa situación académica ou laboral é frecuente que acuda ao dispositivo solicitando axuda sobre un ou varios dos seguintes aspectos:

- Orientación vocacional.
- Orientación sobre os recursos formativos ou de busca de emprego existentes.
- Asesoramento burocrático para a tramitación no inicio dalgún recurso formativo ou laboral.
- Creación ou actualización do curriculum vitae, carta de presentación, copias a maiores, etc.
- Información sobre os posibles bolsas de emprego actuais e que se poidan axustar a súa realidade.



2. **Problemas de índole persoal**

Se na súa vida cotiá xurde algunha dificultade é posible que acuda ao dispositivo na procura de escoita e consello profesional.

Normalmente os problemas plantexados teñen que ver con algunha das seguintes causas:

- Dificultades relacionadas coa súa conduta e a resolución dos conflitos creados por mor da mesma (familiares, de parella, laborais, sociais, xudiciais,…)
- Problemas de uso, abuso ou dependencia dalgunha substancia tóxica.
- Asesoramento da rede sociosanitaria, co gallo de resolver embarazos non desexados, tramitación de subsidios, trastornos alimentarios, etc
- Outros problemas.

As accións que se adoptan conlevan os seguintes pasos:

- Valoración da demanda.
- Orientación axeitada á mesma.
- Dotar de pautas e ferramentas específicas para poder resolvela.
- Supervisar se foron superadas as dificultades ou se precisa máis apoio.

3. **Disparadores que fan que reexperimente a situación traumática vivida.**

Ao ter sufrido na infancia e/ou adolescencia trauma complexo, na súa evolución psicolóxica poden darse situacións que disparen os recordos e emocións que anteriormente tiñan superadas. Un dos disparadores máis comúns é o reencontrarse a propósito ou por casualidade coa persoa que lle fixo o dano. Pero tamén poden ser outros os disparadores : inicio de relacións afectivo-sexuais, ter unha filla/o, atoparse cunha persoa na súa contorna sociolaboral que teña comportamentos nocivos etc.
Ante este estrés post- traumático é necesario realizar sesións de reparación do dano, ben dende o noso recurso, a través de sesións individuais terapéuticas, ou ben facilitándolle a derivación a un recurso axeitado.

4. **Ampliación das actividades lúdicas ou socias**

As novas situacións sociais coas que se atopan os/as adolescentes cando deixan de acudir ao Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desproteccion, fan que lles aparezan novas necesidades que, as veces, os/as mozos/as descoñezan como cubrilas. Por este motivo é frecuente que se acheguen ao dispositivo e podamos brindarlle:

- Asesoramento sobre alternativas de ocio e tempo libre saudables ou sociais da súa contorna e que antes non necesitaba ou non quería utilizalas.
- Valoración a través de entrevista e cuestionarios para ser quen de definir os seus gustos ou preferencias.
- Analizar conxuntamente ás súas necesidades, darlle alternativas de recursos existentes e tramitar a súa inclusión nalgún.

5. **Busca da total autonomía**

Cando un mozo/a se independiza, xa sexa da súa familia, ou do seu grupo de convivencia (familia acolledora, amigos, hogares de protección, etc.) as necesidades que adoitan presentar son:

- Asesoramento sobre os recursos da comunidade.
- Trámites (aluguer vivenda, subsidios,…)
- Información legal.
- Pautas e ferramentas para poder resolver os problemas na convivencia cos/as novos compañeiros/as .
- Orientación sobre inseguridades propias do propio proceso de autonomía.

COA FAMILIA

1. **Problemas de convivencia co seu fillo/a.**

Analizaremos con eles a orixe e perpetuación da dificultade e, a través de intervención telefónica ou presencial, iremos tecendo pautas e ferramentas para reducilos.

2. **Problemas de uso, abuso ou de pendencia dalgunha substancia tóxica por parte da/o adolescente.**

O primeiro e facer unha valoración da gravidade a través da análise de frecuencia, modo e consecuencias. Tamén medir o nivel de motivación da/o moza/o para o cambio.
Dependendo de ambos factores pódense realizar sesións psicolóxicas e socioeducativas no noso recurso ou derivala/o ao recurso axeitado.

3. **Problema persoal da/o adolescente.**

Tras escoitar a queixa ou demanda dos proxenitores analizamos a implicación da/o moza/o no afrontamento de dito problema. Segundo sexa este se darán pautas e ferramentas á familia.

4. **Inicio das dificultades con outro fillo/a ou com poñente da familia dentro da adolescencia.**

Segundo sexa ese inicio haberá que darlles as referencias axeitadas para que poidan afrontalo ou derivalos ao recurso ou servizo especializado.

1.5. Temporalización

Ao ser un programa a demanda do usuario a temporalización do mesmo vai marcada polas necesidades do neno, nena ou adolescente e as familias que solicitan a axuda.

1.6. Metodoloxía

Cando o equipo terapéutico pon en marcha o Programa de Apoio Post-institucional, este estrutúrase nas seguintes fases:

A. VALORACIÓN DA DEMANDA

Consta de tres pasos:

1. Entrevista inicial: o profesional que recibe a persoa usuaria porase ao día na evolución da mesma dende que se lle dera a baixa no Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desproteccion, ata a actualidade, analizando a demanda específica.
2. Cuestionario de valoración: no que o profesional pedirá ao usuario que reflicta o motivo da súa demanda (Documento CV, D1)
3. Rexistro no GECEM, no apartado para rexistro de intervencións post-institucionais.

B. IMPLEMENTACIÓN DO PROGRAMA DE APOIO POST-INSTITUCIONAL

A intervención dende o Programa de Apoio Post-intitucional abarcará, polo menos, unha das seguintes modalidades, que poderán levarse a cabo individualmente ou dun modo conxunto.

Intervención psicolóxica

Cando a demanda se refire a problemas persoais ou de autonomía, a persoa demandante é atendida, sempre que sexa posible, pola psicóloga que levou o seu caso cando fora usuario anteriormente. Dito profesional establece as sesións de psicoterapia, no caso de ser necesarias, e deriva á educadora, no caso que se precise.
Se a persoa é aínda menor de idade e dependendo da necesidade, valorarase co técnico do Servizo de Menores se é necesario que cause alta novamente no Programa de IntervenciónAmbulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desprotección ou é preferible mantelo temporalmente no Programa de Apoio Post-institucional ata resolver a demanda presentada.

Tamén pode suceder que a problemática presentada pola/o adolescente requira dun recurso máis específico pola idade ou pola súa índole (problemas de abuso de substancias tóxicas, trastorno psiquiátrico, situación xurídica...), polo que a psicóloga asesorará sobre os recursos comunitarios axeitados, participando activamente na derivación do caso a estes, de tal maneira que:

- Localizará o recurso comunitario e asesorará a persoa usuaria ou a súa familia.
- Contactará co recurso ou recursos en cuestión, achegándolles o caso que lles vai derivar.
- Fará os contactos telefónicos, as reunións interprofesionais e/ou acompañamentos que fosen necesarios.
- Establecerá unha conexión en rede psicosocial entre recursos propios e alleos co fin de profundizar na normalización do menor.

Intervención educativa

Será a educadora a profesional de referencia no caso de que a demanda do/a adolescente teña que ver cun cambio formativo e inserción laboral ou cunha ampliación das actividades lúdicas ou socias saudables. Se a problemática da/a moza/o e máis de índole persoal a intervención da educadora complementará, se cómpre, á psicoterapia. Isto farase a través de sesións educativas, mediante subprogramas específicos e semellantes aos desenvoltos no seu anterior proceso no programa (sexualidade, drogas, habilidades sociais, autocontrol, autoestima, axuste emocional, etc)
Os acompañamentos ou outras intervencións que a educadora considere axeitadas, formarán parte da metodoloxía utilizada. Tamén ela establecerá a periodicidade das citas en coordinación, se fora necesario, coa psicóloga, atendendo ás especifidades do caso.

Intervención familiar

Nos casos en que a intervención requira complementarse con terapia familiar, faráselle o plantexamento ao adolescente de incluír na psicoterapia aos membros familiares necesarios, propoñendo unha intervención individual ou conxunta segundo se sexa oportuno.

Se quen solicita axuda é a familia, a metodoloxía de intervención será a seguinte:

- Análise da evolución do caso tras rematar a súa estancia no Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desproteccion.
- Valoración da conduta problemática presentada.
- Posibilidade de citar a persoa menor, ou maior de idade xa, para o inicio dun Proxecto Individualizado de Apoio Post-institucional.
- Complementariedade con sesións terapéuticas familiares.

No caso de que a/o moza/o non acceda a acudir ao Programa:

- Establecer un Proxecto de Apoio Post-institucional contando só coa colaboración familiar e a intervención a través desta.

Intervención en rede

Nos casos nos que se considere axeitada unha derivación a algún recurso externo ao Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desproteccion, ou a complementariedade de dito recurso co noso Proxecto de Apoio Post-institucional, a intervención en rede psicosocial pasa a ter protagonismo, seguindo estes pasos:

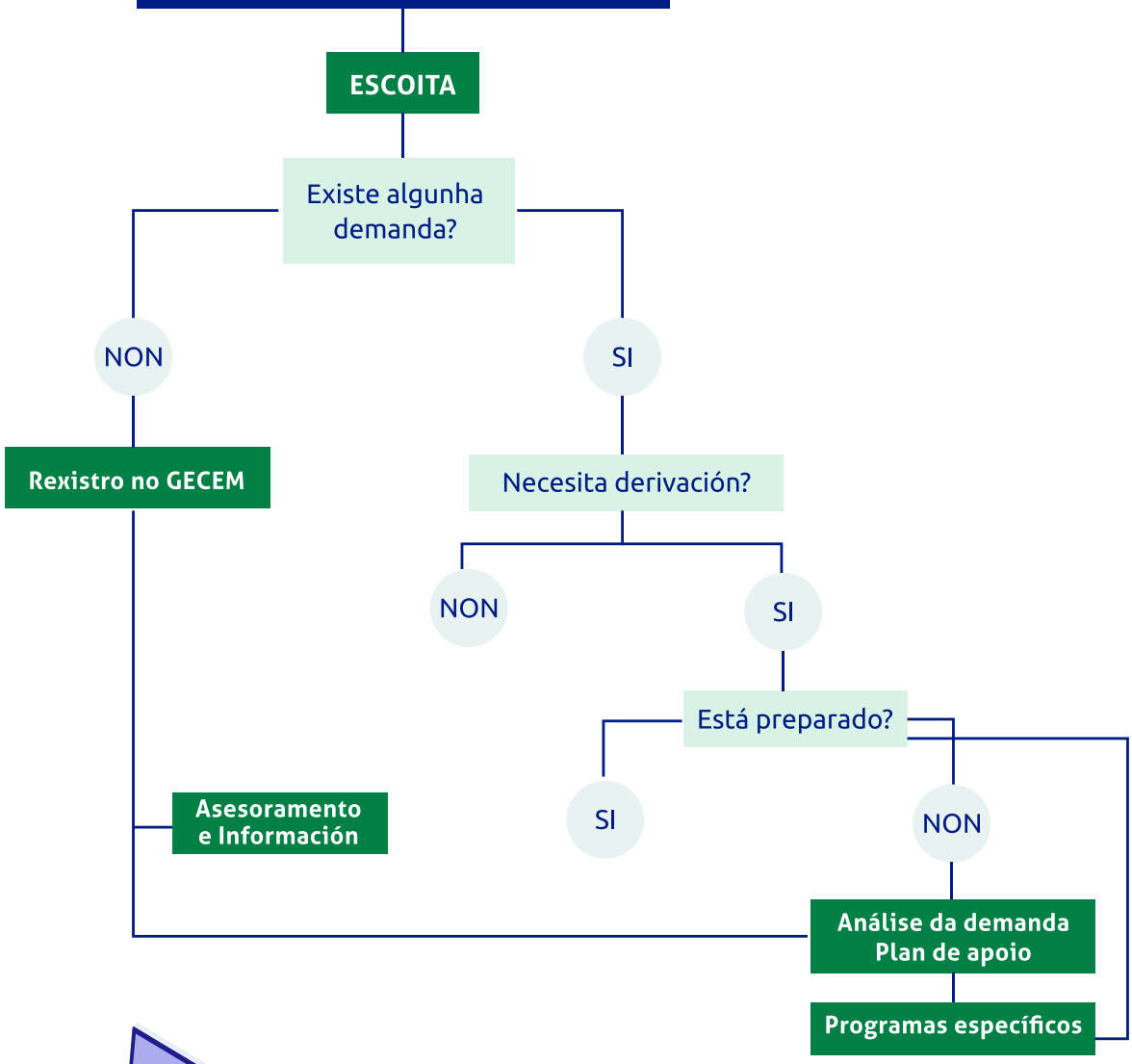
- Análise do caso.
- Contacto co equipo da rede. Información sobre a situación e a problemática.
- Reunión para o deseño dunha estratexia conxunta.
- Coordinación permanente, seguimento, revisión e avaliación.

C. SEGUIMENTO TEMPORAL DO CASO ATA A RESOLUCIÓN DA DEMANDA SOLICITADA

Se fose necesario o seguimento do caso, os contactos coas persoas demandantes, serán máis intensos ao principio ou nos momentos de crise, reducíndose progresivamente en función dos progresos experimentados. Tratarase de que o mozo/a e a súa familia vaian acadando cada vez unha maior autonomía na xestión da súa vida e na resolución dos conflitos que poidan xurdir.

Todas estas intervencións rexístranse na súa historia clínica informatizada no **GECEM.**

RECURSOS DE REFERENCIA



1.7. Avaliación

A avaliación do Programa de Apoio Post-Institucional será continua, global, integradora e flexible tendo en conta a evolución do/a adolescente e da súa familia, a avaliación dos procesos postos e dos recursos humanos e materiais.

O punto de referencia para a toma de decisións relativas á inclusión e desenvolvemento dos programas será a consecución dos obxectivos terapéuticos previstos na realización das actividades, que tamén condicionará as diferentes medidas de apoio, reforzo, estratexias...

A avaliación continua permite incorporar medidas de ampliación, enriquecemento e reforzo para as/os participantes en función das necesidades que deriven do proceso de apoio. Estas medidas adoptaranse dende o momento en que se identifiquen e en calquera momento, e estarán dirixidas a garantir que os/as adolescentes e/ou as súas familias poidan acadar os obxectivos marcados coa posta en marcha do programa.

Unha vez rematada a intervención post-institucional pasaráselle á persoa demandante da axuda o cuestionario de calidade da atención recibida (Documento CV,D2 no caso de ser a/o adolescente e o Documento CV,D3 cando é a familia).
A avaliación do programa realizarase atendendo a indicadores cualitativos e cuantitativos, que se recollerán para analizalos na reunión mensual de calidade. Con carácter trimestral farase unha revisión dos resultados e da utilidade dos indicadores.

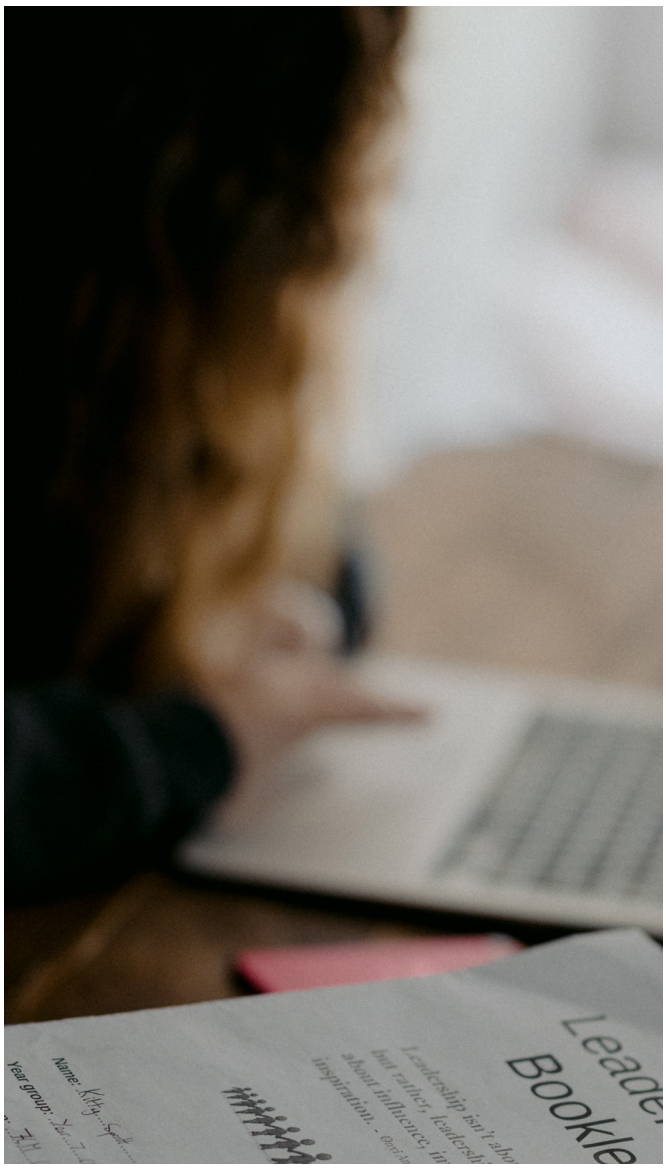
Os principais indicadores empregados na avaliación do programa son os seguintes:

Cuantitativos

- O número de participantes (familias e mozos/as).
- O número de asociacións participantes (Rede).
- O número de actividades realizadas.
- O número de abandonos e/ou fracasos e os seus motivos, si os houbo.

Cualitativos

- Os recursos empregados.
- A colaboración con outras institucións.
- O grao de cumprimento dos seus obxectivos.
- Avaliación das intervencións e estratexias.
- Axilidade dos procedementos.
- Os materiais empregados.
- As propostas de innovación



CUESTIONARIO DE VALORACIÓN DA DEMANDA	CV, D1

DATA:

NOME E APELIDOS DO USUARIO DO PROG. DE INTERVENCIÓN AMBULATORIA

PERSOA/S QUE PLANTEXAN A DEMANDA

DESCRICIÓN DA DEMANDA

CUESTIONARIO DE CALIDADE DA ATENCIÓN RECIBIDA (Menor)	CV,D2

Por favor, le estas instrucións antes de completar o cuestionario. Se tes alguna dificultade pídelle axuda a un membro do equipo.
Estamos interesados en escoitar os teus puntos de vista sobre o teu paso polo Programa .
Tras cada unha das afirmacións que seguen, marca cun sinal (X) no recadro correspondente para mostrar a frecuencia coa que se deron.
O cuestionario é anónimo e as túas opinións son confidenciais.
Nesta folla dispós de espazo en branco para escribir calquera comentario que queiras engadir, sobre cómo pensas foi a atención recibida ata agora e como poderíamos mellorala.

Durante o meu contacto con este programa...

0= nunca 1= case nunca 2= a veces 3= case sempre 4= sempre

Axudáronme a solucionar as miñas dificultades	0	1	2	3	4
Informóuseme sobre as decisións tomadas acerca do meu proceso	0	1	2	3	4
Axudáronme a motivarme para solucionar os meus problemas	0	1	2	3	4
As sesións ás que asistín gustáronme	0	1	2	3	4
Creo que as miñas dificultades se solucionaron	0	1	2	3	4
Penso que os membros do equipo demostraron profesionalidade	0	1	2	3	4
Sentínme comprendido e escoitado	0	1	2	3	4
Aportáronme distintos modos de afrontar as dificultades que existían	0	1	2	3	4

Escribe no seguinte recadro calquera comentario que queiras facernos chegar, (como te sentiches, si resultou efectivo o programa, se te axudamos, se hai algo que creas que debemos mellorar,...)
A túa opinión sincera fará que podamos mellorar o servizo.

Grazas pola túa colaboración

CUESTIONARIO DE CALIDADE DA ATENCIÓN RECIBIDA (familia/acolledores)	CV,D3

Por favor, lea estas instrucións antes de completar o cuestionario. Se ten algunha dificultade pídalle axuda a un membro do equipo.
Estamos interesados en escoitar os seus puntos de vista sobre o seu paso polo Programa .
Tras cada unha das afirmacións que seguen, marque con un sinal (X) no recadro correspondente para mostrar a frecuencia coa que se deron.
O cuestionario é anónimo e as súas opinións son confidenciais.
Nesta folla dispón de espazo en branco para escribir calquera comentario que queira engadir, sobre como pensa que foi a atención recibida ata agora e como poderíamos mellorala.

Durante o meu contacto con este programa...

0= nunca 1= case nunca 2= a veces 3= case sempre 4= sempre

Nos axudaron a solucionar as nosas dificultades	0	1	2	3	4
Fomos informados sobre as decisións tomadas acerca do proceso do noso fillo/a/tutelado/a	0	1	2	3	4
Estivemos de acordo co equipo acerca de cales son os puntos que debía cambiar	0	1	2	3	4
Tivéronnos en conta ao largo do proceso	0	1	2	3	4
As sesións as que asistimos gustáronnos	0	1	2	3	4
Creemos cas dificultades existentes solucionáronse	0	1	2	3	4
Pensamos cos membros do equipo demostraron profesionalidade	0	1	2	3	4
Sentímonos comprendidos e escoitados	0	1	2	3	4
Aportáronnos distintos modos de afrontar as dificultades que existían	0	1	2	3	4

Escriba no seguinte recadro calquera comentario que queira facernos chegar acerca do programa ambulatorio no que participou ata este intre: puntos positivos do programa e os profesionais que o integran e puntos que se deberían mellorar, cómo se sentiu, resultou efectivo,...
A súa opinión sincera fará que poidamos mellorar o servizo.

Grazas pola súa colaboración.

2. PROGRAMA DE FORMACIÓN A OUTROS PROFESIONAIS, DO ÁMBITO DA INFANCIA E ADOLESCENCIA

2.1. Fundamentación

Ao longo de todos estes anos nos que o traballo en rede psicosocial deuse con moita intensidade, dende outros recursos (principalmente casas de familia) se nos plantexaron propostas para formar aos seus propios profesionais.

Existen problemáticas afíns a toda a poboación adolescente e outras que veñen dadas das circunstancias vitais individuais. Se estas son traumáticas xerarán na/o moza/o uns síntomas característicos e uns comportamentos anómalos que requiren unha especialización a hora de previlos, detectalos e intervir neles.

Paralelamente pasamos a formar parte da iniciativa da Asociación Aminogalicia, colaborando nas campañas de formación e en todas as xornadas e seminarios que realizan. Varios membros do equipo do Centro de Menores Alborada (Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desproteccion e Centro de Día de Atención ao Menor) participan activamente nesta labor formativa e ambas asociacións manteñen unha colaboración mutua.

A raíz destas iniciativas xurdiron peticións de máis entidades para que formemos aos seus profesionais en diversos temas e por iso decidimos elaborar un proxecto adicado a dita formación.

Coma exemplo, nestes tres últimos anos, podemos destacar as seguintes acciones formativas e/ou colaboracións:

- Formación en prevención, detección e intervención en ASI para profesionais de: a Fundación Aldaba de Vilagarcía e Vigo (setembro 2019), Hogar San José (Outubro 2017 e Xuño 2019), Centro Príncipe Felipe (Decembro 2018).
- II Seminario estatal e I de Galicia "Violencia sexual y discapacidad" (Santiago, Maio 2017)
- Xornadas de formación sobre prevención e detección do ASI en menores con discapacidade intelectual e/ou do desenrolo. Aberto a profesionais do ámbito de menores. Hogar San Rafael (Setembro 2019).
- Xornadas de Protección á infancia. Universidade de Santiago (Marzo de 2018).

2.2. Obxectivos xerais e específicos

2.2.1. Obxectivos xerais

- Sensibilizar aos profesionais do ámbito de menores
- Formar na prevención, detección e intervención.
- Intercambiar experiencias nas problemáticas da poboación que atendemos.
- Fomentar unha rede de intervención psicosocial especializada.

2.2.2. Obxectivos específicos

- Sensibilizar aos profesionais do ámbito da adolescencia sobre temas de especial relevancia e gravidade, coma por exemplo o alto porcentaxe de vítimas de maltrato e abuso sexual infantil existente, ou as condutas disociais derivadas de situacións vitais traumáticas (duelos, divorcios conflitivos, adicións, etc.)

- Proporcionar métodos de prevención en menores para evitar posibles novas vítimas ou frear canto antes a revitimización das existentes.
- Informar dos modos de detección e valoración destas problemáticas.
- Plantexar pautas e ferramentas de aplicación no ámbito profesional para intervir en ditas situacións.
- Informar sobre como intervir coas familias e o entorno da vítima e o agresor, se este tamén é menor.
- Repasar os protocolos de actuación en casos susceptibles de ser notificados ou denunciados
- Resaltar a inexistencia dunha rede psicosocial interprofesional específica e coordinada, cara a fomentar a súa creación.
- Analizar casos entre profesionais.
- Promover o traballo en rede psicosocial coordinado.
- Evitar a revitimización por parte das institucións e recursos do ámbito de menores.

2.3. Desenvolvemento dos contidos

Os contidos poderán ser propostos polo noso recurso en base ao análise das necesidades detectadas no noso entorno, ou poderán referirse ás demandas dos profesionais doutros recursos comunitarios ou entidades.

Inicialmente as nosas propostas serán as especificadas máis abaixo e logo iranse ampliando con contidos que sexan de interese.

Propostas iniciais:

2.3.1. Sensibilización, prevención, detección e intervención con vítimas e agresores menores de abuso sexual infantil.

2.3.2. Intervención con adolescentes conflitivos residentes en casas de familia ou usuarios de centros de día.

2.4. Actividades

As actividades serían:

2.4.1. Xornadas especializadas organizadas polo noso recurso.

2.4.2. Participación como relatores en xornadas organizadas por outras entidades.

2.4.3. Organización conxunta de xornadas formativas con outras entidades.

2.5. Temporalización

Estableceremos o reto de facer dúas actividades formativas ao ano coma mínimo.

2.6. Metodoloxía

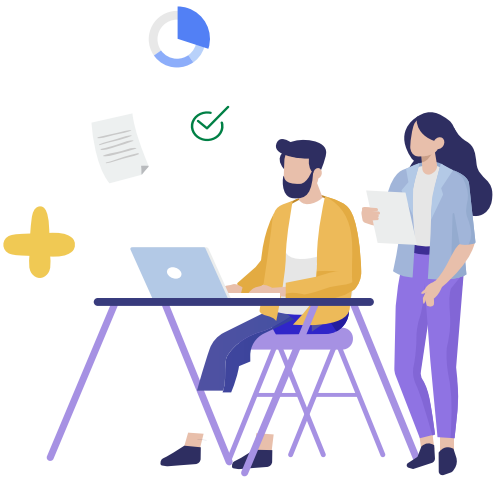
Teranse en conta tres factores fundamentais na realización da formación.

- Análise das problemáticas reais existentes nos menores da nosa comunidade.
- Preparación especializada da formación tendo en conta o perfil profesional ao que será impartida.
- Valoración de peticións específicas expostas dende outros recursos ou profesionais.

2.7. Avaliación

A avaliación farase a través dunha enquisa, debidamente cumprimentada polos participantes na formación, e do posterior análise das respostas a mesma, sobre a actividade, a temática que se tratou e a calidade do formador.

Así mesmo, a finais de cada ano, realizarase unha revisión, nos distintos recursos que interveñen ca poboación adolescente, de temas que susciten a súa interese ou que pensen que cómpre especializarse nesa problemática concreta, así como propostas sobre o xeito de impartir dita formación. Esta información será analizada polo equipo do Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desproteccion para organizala e realizala, se é posible, no ano seguinte.



Centro de Menores
Aclad Alborada

PLAN DE FORMACIÓN
ENQUISA DE SATISFACCIÓN

ACCIÓN FORMATIVA

DATA DE REALIZACIÓN

VALORA DE 1 A 5 (1: insatisfacción total, 5: satisfacción total)

CONTIDO	Os obxectivos da acción formativa foron acadados	① ② ③ ④ ⑤
	Os contidos cubriron as miñas expectativas	① ② ③ ④ ⑤
	Os temas tratáronse coa profundidade que agardaba	① ② ③ ④ ⑤
METODOLOXÍA ORGANIZACIÓN	A duración da acción formativa foi adecuada ao programa da mesma	① ② ③ ④ ⑤
	A metodoloxía adecuouse aos contidos	① ② ③ ④ ⑤
	A metodoloxía permitiu unha participación activa	① ② ③ ④ ⑤
	Os exercicios prácticos, supostos,... foron útiles e suficientes	① ② ③ ④ ⑤
	A calidade e a cantidade de documentación foron idóneas	① ② ③ ④ ⑤
	As condicións ambientais (aula, mobiliario, recursos utilizados) foron adecuadas para facilitar o proceso formativo	① ② ③ ④ ⑤
POÑENTE	O poñente domina a materia	① ② ③ ④ ⑤
	Os contidos transmitíronse con claridade	① ② ③ ④ ⑤
	Resposta adecuadamente ás cuestións plantexadas	① ② ③ ④ ⑤
	Motiva e esperta o interese dos asistentes	① ② ③ ④ ⑤
VALORACIÓN SUXERENCIAS	A acción formativa recibida é útil para o meu desempeño profesional	① ② ③ ④ ⑤
	Sinale aspectos para mellorar a calidade desta acción formativa:	

Grazas pola túa colaboración

3. PROGRAMA DE FORMACIÓN AO ESTUDANTADO

Comprendería as seguintes actuacións:

- Titorización das prácticas do estudantado dos graos de Psicoloxía Educación Social e Ciclo superior de Integración Social, colaboración nas de Maxisterio, Pedagoxía e Master en Psicoloxía Sanitaria.
- Formación de estudantes das facultades de Maxisterio, Psicoloxía, Educación Social e Pedagoxía.

3.1. Fundamentación

O plan de estudos destes graos incorpora materias obrigatorias, nas que o alumnado pode desenvolver competencias profesionais relacionadas con cada un dos campos de aplicación ou mencións a contemplar nese plan.

O Practicum sería a forma de relación máis directa entre o mundo académico e o profesional.

O noso programa colabora, dende hai anos, con diversas universidades a través de convenios ou concertos con estas, promovendo o achegamento do seu alumnado ao mundo profesional. Isto conleva, ademais, unha labor de transmisión do noso coñecemento e experiencia dun modo didáctico e persoal, así coma facilitarlles unha ferramenta útil cara a súa futura inserción laboral.

3.2. Obxectivos xerais e específicos

3.2.1. Obxectivos xerais

O obxectivo xeral da nosa labor é poder ampliar a formación académica do estudantado universitario a través dunha experiencia práctica especializada.

3.2.2. Obxectivos específicos

Poderían resumirse nos seguintes:

- Aportar ao alumnado un recurso de coñecemento práctico.
- Ampliar a formación teórica dende un ámbito especializado.
- Facilitar ferramentas de prevención, detección e intervención conflitos psicolóxicos dos mozos ou mozas.
- Orientarlle cara a especialización na súa futura profesión.
- Ofertar un espazo supervisado para o seu propio desenvolvemento profesional.

3.3. Desenvolvemento dos contidos

Os contidos da nosa labor de titorización e colaboración son os seguintes:

- Titorización de estudantes do Practicum a través de convenios coas diversas facultades que o demandan (adxuntamos listado dos mesmos).
- Impartición de charlas formativas nas distintas facultades que o soliciten.
- Colaboración, na aportación de documentación, nas investigacións e traballos fin de grao que o alumnado nos solicita da nosa labor e o perfil da poboación que atendemos.
- Información de ofertas laborais cando xorden postos de traballo a cubrir, e das que sexamos coñecedoras.

3.4. Actividades

As actividades principais, segundo os contidos, son as seguintes:

3.4.1. Practicum

- Facilitar material bibliográfico especializado.
- Convidar á asistencia reunións individuais e/ou grupais, co equipo técnico do menor ou rede psicosocial.
- Colaborar na realización e posta en práctica de talleres ou intervencións grupais e individuais.
- Mostrar e poñer en práctica ferramentas especializadas psicolóxicas e socioeducativas..
- Potenciar a aprendizaxe teórico-práctica de diversas probas psicométricas.
- Dar a coñecer os distintos dispositivos da asociación.

3.4.2. Xornadas formativas nas facultades

- Sesións formativo-teóricas enfocadas a visibilizar e recoñecer as distintas condutas problemáticas que, no ámbito de menores, poidan chegar a atoparse na súa futura vida profesional
- Sesións prácticas de aprendizaxe de técnicas de prevención, detección e intervención nesas problemáticas.

3.4.3. Colaboración en investigacións e traballos fin de grao

- Facilitar datos anónimos que requiran.
- Dotar de información especializada sobre a temática que demanden.

3.4.4. Axuda na incorporación ao mundo laboral

- Orientar cara á procura de emprego (recursos, pautas, etc.)
- Informar sobre as ofertas de emprego que coñezamos.

3.5. Temporalización

No caso do estudantado Practicum (Grao e Master en psicoloxía xeral sanitaria) o número de horas necesarias para as súas prácticas, sempre sendo flexibles e adaptándonos ás súas necesidades horarias y temporais. Adoitan acudir dous ou tres alumnos en prácticas por curso escolar.

No caso de charlas a demanda polos centros, acórdase a data.

No caso de orientación e información, en canto chega ao noso coñecemento algunha oferta.

3.6. Metodoloxía

No caso do alumnado en prácticas séguense as seguintes fases:

- Coñecemento da Asociación e dos diferentes dispositivos que a compoñen.
- Familiarización co Programa Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desprotección, dos servizos de derivación, das fases de intervención e do funcionamento deste.
- Participación práctica en todas as actividades, reunions e intervencións do programa.
- Coñecemento polo miúdo de casos.
- Utilización de ferramentas especializadas, probas psicométricas e material bibliográfico.
- Acompañamento ás accións formativas externas e internas da asociación.
- Memoria e repaso dos coñecementos adquiridos.

Nos outros casos realízanse as sesións a petición, según a demanda recibida.

3.7. Avaliación

O estudantado cubre unha enquisa de satisfacción que achega a facultade que deriva.

Os resultados da mesma son facilitados a ACLAD Alborada, facendo as profesionais do programa ambulatorio unha análise dos mesmos, na procura da mellora continua no programa de formación.

Ao mesmo tempo, faremos unha avaliación do desempeño do estudantado ao que titorizamos, así coma do seu interese e motivación no seu período de prácticas no noso centro. Dita documentación envíase á facultade correspondente.

LISTADO DE CONVENIOS SUSCRITOS ENTRE A ASOCIACIÓN CIDADÁ DE LOITA CONTRA A DROGA ALBORADA E OUTRAS ENTIDADES

- CONVENIO COA ASOCIACION CIUDADANA DE LUCHA CONTRA LA DROGA "ALBORADA" EN VIGO, PARA A REALIZACIÓN DO PRACTICUM DAS TITULACIÓNS DA DE LA UNIVERSIDAD DE VIGO Y CAMPUS DE OURENSE.

- CONVENIO DA UNIVERSIDADE DA CORUÑA, A PROPOSTA DA FACULTADE DE CIENCIAS DA EDUCACIÓN COA ASOCIACIÓN CIUDADANA DE LOITA CONTRA A DROGA "ALBORADA" PARA A REALIZACIÓN DO PRACTICUM DO ALUMNADO.

- CONVENIO COA ASOCIACION CIUDADANA DE LUCHA CONTRA LA DROGA "ALBORADA" EN VIGO, PARA A REALIZACIÓN DO PRACTICUM DAS TITULACIÓNS DA DE LA UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE COMPOSTELA.

- CONVENIO PARA PRÁCTICAS EN EMPRESAS E INSTITUCIONES ENTRE LA ASOCIACION CIUDADANA DE LUCHA CONTRA LA DROGA "ALBORADA" EN VIGO, Y EL CONSELLO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE COMPOSTELA.

- CONVENIO COA ASOCIACION CIUDADANA DE LUCHA CONTRA LA DROGA "ALBORADA" EN VIGO, PARA A REALIZACIÓN DO PRACTICUM DAS TITULACIÓNS DA FACULTADE DE CIENCIAS DA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE A CORUÑA.

- CONVENIO CO ASOCIACION CIUDADANA DE LUCHA CONTRA LA DROGA "ALBORADA" EN VIGO, PARA A REALIZACIÓN DO PRACTICUM DAS TITULACIÓNS AFINES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (UNED), DE PONTEVEDRA.

- CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN EDUCATIVA PARA PRÁCTICAS EXTERNAS (CURRICULARES Y EXTRACURRICULARES) ENTRE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID Y LA ASOCIACIÓN CIUDADANA DE LUCHA CONTRA LA DROGA EN VIGO "ALBORADA".

- CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN EDUCATIVA PARA PRÁCTICAS EXTERNAS ENTRE LA UNIVERSIDAD DE SALAMANCA Y LA ASOCIACIÓN CIUDADANA DE LUCHA CONTRA LA DROGA EN VIGO "ALBORADA".

- CONVENIO DE COOPERACIÓN EDUCATIVA ENTRE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LA RIOJA S.A. (UNIR) Y LA ASOCIACIÓN CIUDADANA DE LUCHA CONTRA LA DROGA "ALBORADA"

- CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL CENTRO DE MENORES ALBORADA Y LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE DEUSTO PARA LA REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS DE LOS ESTUDIANTES DE POSTGRADO.

- CONCIERTO ENTRE LA GENERALITAT VALENCIANA Y LA ASOCIACIÓN CIUDADANA DE LUCHA CONTRA LA DROGA "ALBORADA", PARA LA REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS EN CENTROS DE TRABAJO.

- ACUERDO DE COLABORACIÓN ENTRE CEICA S.L. E A ASOCIACIÓN CIUDADANA DE LUCHA CONTRA LA LA DROGA ALBORADA, PARA LA REALIZACIÓN DEL MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE INFORMACIÓN JUVENIL.

- CONVENIO MARCO ENTRE LA UNIVERSIDAD DE VIGO Y LA ASOCIACIÓN CIUDADANA DE LUCHA CONTRA LA DROGA "ALBORADA".

- CONVENIO ESPECÍFICO DE COLABORACIÓN ENTRE LA UNIVERSIDAD DE VIGO Y LA LA ASOCIACIÓN CIUDADANA DE LUCHA CONTRA LA DROGA "ALBORADA" PARA LA REALIZACIÓN DE I + D COLABORATIVO.

- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DO VOLUNTARIADO DA UNIVERSIDADE DE VIGO Y LA ASOCIACIÓN CIUDADANA DE LUCHA CONTRA LA DROGA "ALBORADA"

- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DO VOLUNTARIADO DEL CONCELLO DE VIGO Y LA ASOCIACIÓN CIUDADANA DE LUCHA CONTRA LA DROGA "ALBORADA"

4. PERTENZA Á PLATAFORMA DE ORGANIZACIÓNS DE INFANCIA GALICIA (POIG)

4.1. Fundamentación

A plataforma naceu no ano 1997 coa misión de unir os esforzos de organizacións de ámbito estatal que traballan coa infancia e de crear un espazo de coordinación que defenda, promova e protexa os dereitos desta poboación en España. O marco de traballo é a **Convención sobre los Derechos del Niño**, aprobada pola Asemblea Xeral das Nacións Unidas o 20 de novembro de 1989, co fin de protexer os dereitos de todo ser humano menor de dezaoito anos, considerando que non deben ser tratados como obxecto de beneficencia, senón como suxeitos de dereito con necesidades e intereses específicos. O propósito é crear unha alianza entre entidades sen ánimo de lucro, plural, solidaria, democrática e independente dende o punto de vista político e relixioso, que traballamos por alcanzar o pleno cumprimento dos dereitos da infancia e da adolescencia.

E por iso, en abril do 2018 nace en Galicia a POIG, pasando a nosa entidade e a nosa a formar parte activa dela. Está composta por 22 organizacións sociais galegas.

4.2. Obxectivos xerais e específicos

4.2.1. Obxectivo xeral

Sería acadar o pleno cumprimento dos dereitos da infancia e da adolescencia, integrando o esforzo das organizacións que traballan con esta poboación e de tódolos axentes sociais.

4.2.2. Obxectivos específicos

- Sensibilizar á sociedade para o coñecemento e o respecto dos dereitos da infancia.
- Desenrolar o diálogo, a colaboración e a participación en tódolos organismos públicos e privados relacionados co seu benestar e a aplicación dos seus dereitos.

- Impulsar as políticas xerais e sectoriais que promovan o seu benestar, especialmente de aqueles menores en situación de risco individual ou social.
- Apoiar a participación e o asociacionismo da infancia
- Denunciar as situacións de vulneración dos dereitos da infancia por parte das institucións públicas, do sector privado ou dos particulares.
- Fortalecer as estruturas democráticas e da sociedade civil mediante o apoio, a creación e consolidación de plataformas, coordinadoras ou redes de infancia, nacionais e internacionais.
- Defender e promover os dereitos humanos e as liberdades fundamentais, a paz, a democracia e a participación cidadá en condicións de igualdade para mulleres e homes, en especial dos menores e, en xeral, a non discriminación por razón de sexo, raza, idade, cultura o relixión, e o respecto á diversidade, a través de programas, proxectos e accións de Cooperación Internacional para o Desenvolvemento.

4.3. Desenvolvemento dos contidos

Os principais contidos da participación na plataforma:

- Promoción da participación da infancia nas diferentes etapas do seu desenrolo.
- Cooperación entre entidades sociais para unir esforzos no logro dos obxectivos.
- Compromiso profesional e ético para o axeitado desempeño da nosa labor.
- Transparencia e responsabilidade no control financeiro e a administración dos recursos.
- Calidade na posta en funcionamento de programas e servizos.
- Sensibilidade ante os acontecementos que vulneren os dereitos dos menores.

4.4. Actividades

As actividades que veñen desenvolvéndose e que terán continuidade son:

- Grupos de participación formados por técnicos (contratados ou voluntarios) das entidades membro da Plataforma, que se reúnen periodicamente para abordar temas especializados sobre a infancia ou terceiro sector, establecendo así unha dinámica de xestión e desenvolvemento operativo dentro da Plataforma fortalecendo o tecido asociativo.
- Emprendemos accións dirixidas ao impulso das políticas xerais e sectoriais e ao incremento do benestar da infancia, en especial daqueles en situación de vulnerabilidade social.
- Articulamos a participación dos/as menores para que coñezan e exerzan o seu dereito a opinar e ser escoitados como cidadáns de pleno dereito e non como obxectos de protección.

4.5. Temporalización

As reunións establécense trimestralmente aínda que se van celebrando segundo poida ser posible a convocatoria.

4.6. Metodoloxía

A metodoloxía levada a cabo nas actividades da POIG consiste en definir a política xeral da Plataforma; aprobar, no seu caso, a xestión da Xunta Directiva; examinar e aprobar as memorias anuais de actividades, as contas e os presupostos da entidade; aprobar ou rexeitar as propostas das entidades membro en coherencia co Plan Estratéxico e o Plan de Acción.

Dende o equipo de traballo xestiónanse as demandas de acción da Plataforma de Infancia e as novas apostas de desenrolo en tódolos temas que se abordan dentro da organización. Integrado por profesionais técnicos, este grupo fai posible a coordinación e o funcionamento da POI, facilitando os espazos para asegurar a xestión das actividades e accións da coalición.

Todo elo a través de reunións das asociacións, dos grupos de traballo e o contacto continuo a través de correo e redes psicosocial.

4.7. Avaliación cualitativa e cuantitativa do programa de cada actividade

A Plataforma está comprometida a render contas aos seus grupos de interese e a opinión pública en xeral, a someterse á avaliación interna, externa e ao debate público sobre as súas actividades e recursos. Un compromiso que se traduce no cumprimento da lexislación vixente, así como na presentación de informes sobre as actividades realizadas e resultados obtidos.

As contas anuais prepáranse a partires dos rexistros contables da Plataforma de Infancia, aplicándose as disposicións legais vixentes en materia contable co obxecto de amosar a imaxe fiel do patrimonio, da situación financeira dos resultados obtidos por a organización. En particular, a presen-

tación das contas anuais segue a pauta xeral do R.D. 1514/2007 do 16 de novembro, polo que se aproba o Novo Plan Xeral de Contabilidade e, en lo que non contradiga este, tamén tense aplicado as normas del R.D. 1491/2011, de 24 de outubro, polo que se aproban as normas de adaptación do Plan Xeral de Contabilidade das entidades sen fins lucrativos e o modelo do plan de actuación das entidades sen fins lucrativos.

A transparencia é un valor en alza, non en vano a propia lexislación española veuse modificada recentemente ante a demanda e necesidade de ser máis transparentes co que facemos, dicimos, pensamos e actuamos, cunha exixencia aínda maior ás entidades que percibimos fondos públicos. Nese sentido, as organizacións da sociedade civil temos desenrolado diversas recomendacións, procedementos e indicadores para garantir a transparencia.

EQUAL

5. PLAN DE IGUALDADE DE XÉNERO

5.1. Fundamentación

A igualdade entre homes e mulleres é un principio xurídico universal recoñecido nos textos internacionais sobre dereitos humanos. Dende a celebración en 1975 da I Conferencia Mundial de Naciones Unidas sobre as mulleres, en todas as sociedades do mundo multiplicáronse as medidas políticas e xurídicas para garantir o exercicio dos seus dereitos.

No ámbito de Unión Europea, toda a corrente internacional de Nacións Unidas estivo moi presente nos catro Programas de Acción Comunitaria para a igualdade de oportunidades entre mulleres e homes que se desenvolveron dende 1982, e que significaron a base das políticas de igualdade dos estados membros.

En relación a España, membro da Unión Europea e da Organización das Nacións Unidas, os artigos 14 e 9.2 da nosa Constitución consagran o principio de igualdade, non só como un principio formal, senón que tamén obriga aos poderes públicos a facela efectiva no ordenamento xurídico español e na actividade política.

Do mesmo xeito, producíronse avances lexislativos en materia de loita contra a violencia de xénero, e a Lei Orgánica 1/2004, de 28 de decembro, de Medidas de Protección Integral contra a Violencia de Xénero representa un cambio de perspectiva na acción política e normativa ao abordar este problema social de xeito integral e sistémico. A Lei Orgánica 3/2007 do 22 de marzo, para a igualdade efectiva entre homes e mulleres insta a dirixir a adopción de medidas concretas a favor da igualdade nas empresas, situándoas no marco da negociación colectiva, para que sexan as partes, libre e responsablemente, as que acorden o seu contido.

No seu Título IV regúlase o dereito ao traballo en igualdade de oportunidades e establece o mecanismo para acadar este dereito a través da posta en marcha de medidas que garantan a igualdade efectiva entre homes e mulleres no acceso ao emprego, na formación e na promoción profesionais, así como nas condicións de traballo.

O instrumento máis axeitado para acadar a igualdade efectiva que se propoña na Lei 3/2007 é a elaboración de plans de igualdade, que se definen nesta norma como un conxunto ordenado de medidas, adoptadas despois de realizar un diagnóstico de situación, tendentes a acadar a igualdade de trato e oportunidades entre homes e mulleres e a eliminar a discriminación por razón de sexo.

Tendo en conta os antecedentes e marco xurídico sinalados, A.C.L.A.D. Alborada quere referendar o seu compromiso co principio de igualdade, mediante a elaboración e posta en marcha deste Plan.

Achegamos o documento no que se amosa o compromiso co plan de igualdade por parte da dirección de A.C.L.A.D. Alborada:

XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE SANIDADE
SERVIZO GALEGO de SAÚDE

Alborada

UNIDAD ASISTENCIAL DE DROGODEPENDENCIAS - Nº RS: C-36-000142
CENTRO DE DÍA - Nº RS: C-36-000564
COMUNIDAD TERAPÉUTICA - Nº RS: C - 36 - 000141

asociación ciudadana de lucha contra la droga

Isaac Peral Nº 8 - Teléfono: 986 22 48 48 - Fax: 986 22 42 36- 36201 VIGO - www.alborada.org / alborada@alborada.org

PLAN DE IGUALDAD

GARANTÍA DEL COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La **Asociación Ciudadana de Lucha contra la Droga "Alborada"**, con CIF G-36624063, declara su compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra organización, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de nuestra Politica Corporativa y de Recursos Humanos, de acuerdo con la definición de dicho principio que establece la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres. En todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad de esta empresa, desde la selección a la promoción, pasando por la politica salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación, asumimos el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, atendiendo de forma especial a la discriminación indirecta, entendiendo por ésta "La situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros, pone a una persona de un sexo en desventaja particular respecto de personas del otro sexo". Respecto a la comunicación, tanto interna como externa, se informará de todas las decisiones que se adopten a este respecto y se proyectará una imagen de la empresa acorde con este principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Los principios enunciados se llevarán a la práctica a través del fomento de medidas de igualdad o a través de la implantación de un Plan de igualdad que supongan mejoras respecto a la situación presente, arbitrándose los correspondientes sistemas de seguimiento, con la finalidad de avanzar en la consecución de la igualdad real entre mujeres y hombres en la empresa y por extensión, en el conjunto de la sociedad. Para llevar a cabo este propósito se contará con la representación legal de trabajadores y trabajadoras, no sólo en el proceso de negociación colectiva, tal y como establece la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, sino en todo el proceso de desarrollo y evaluación de las mencionadas medidas de igualdad o Plan de igualdad.

En Vigo, a 30 de diciembre de 2016

Jesús Cancelo Martínez

Director Gerente ACLAD Alborada

ALBORADA ASOCIACIÓN CIUDADANA DE LUCHA CONTRA LA DROGA - VIGO

5.2. Obxectivos xerais e específicos

5.2.1. Obxectivos xerais

- Promover que o principio de igualdade entre homes y mulleres sexa un valor fundamental tanto no funcionamento interno da ACLAD Alborada como na consecución dos seus fins estatutarios.
- Establecer accións de mellora para contrarrestar as deficiencias atopadas.
- Fomentar a igualdade real e efectiva de oportunidades.

5.2.2. Obxectivos específicos

- Promover o principio de igualdade de trato entre mulleres e homes, garantindo as mesmas oportunidades profesionais no emprego, selección, retribución, formación, desenvolvemento, promoción e condicións de traballo.
- Garantir, na empresa a ausencia de discriminación, directa ou indirecta, por razón de sexo, e, especialmente as derivadas da maternidade, paternidade, a asunción de obrigas familiares, o estado civil e condicións laborais.
- Eliminar toda manifestación de discriminación na promoción interna e selección con obxecto de acadar unha representación equilibrada da muller no persoal.
- Previr o acoso sexual e acoso por razón de sexo, implantando un código de conduta que protexa a todos as persoas empregadas de ofensas de natureza sexual.
- Facilitar, mediante accións de comunicación e formación, a igualdade de oportunidades en todos os niveis organizativos.
- Potenciar a conciliación da vida profesional, persoal e familiar a todas as persoas empregadas da empresa, con independencia da súa antigüidade.

5.3. Desenvolvemento dos contidos

Para poder acadar de xeito eficaz tales obxectivos, a idea é dividir o proxecto en dúas fases diferenciadas. A primeira, consistente na elaboración do diagnóstico previo para fixar a realidade actual da organización en materia de igualdade, a segunda, para deseñar, negociar e desenvolver o Plan de Igualdade propiamente dito.

Unha vez elaborado, será a organización a que debe levar a cabo a implantación das medidas acordadas e o seguimento das mesmas.

As fases do proceso serían:

1. Compromiso da organización: É a dirección a que debe xerar un compromiso por escrito no que plasme a súa intención de integrar a igualdade de trato y oportunidades entre homes e mulleres, incluíndose este como política da Asociación Alborada. Debe comunicarse a decisión a todo o persoal.

2. Constitución da Comisión para a elaboración do Plan: Consiste en a designación dun equipo de traballo paritario, conformado de xeito igualitario entre a asociación e representación do persoal da mesma.

3. Diagnóstico de xénero: Analízase a situación da organización respecto á igualdade de trato e oportunidades, para o que se utilizarán instrumentos de recollida de información. Farase un estudio detallado. As conclusións e áreas de mellora plasmaríanse nun informe denominado Proposta de Diagnóstico de Xénero, que sería entregado á dirección e ás persoas integrantes da Comisión Negociadora.

4. Negociación, elaboración e aprobación do Plan: A través das reunións que teñen lugar no seo da Comisión Negociadora, defínense os obxectivos a corto, medio e largo prazo. O máis importante é a coherencia entre estes e as accións, establecemento de prazos concretos, persoas responsables, recursos necesarios así como a súa materialización nun calendario ou cronograma. Estableceranse indicadores de logro. O Plan queda ma-

terializado nun documento que recollerá os seguintes datos, entre outros: Identificación da empresa, introdución, diagnóstico, obxectivos, programación e pautas de seguimento.

A aprobación do Plan formalízase mediante acta dun acordo final firmada polos compoñentes da Comisión e rexístrase no "Rexistro de Plans de Igualdade das Empresas".

5. Comunicación: Fase de información e difusión, tanto á Dirección da asociación, como a todo o persoal da mesma, da existencia do Plan de Igualdade.

5.4. Actividades

As actividades a realizar durante a fase de elaboración do diagnóstico de xénero serían:

- Aceptación do presuposto.
- Presentación das persoas integrantes do equipo consultor.
- Confirmación do programa de traballo establecido.
- Solicitude da documentación básica.
- Compromiso da Dirección.
- Designación das persoas que formarán parte da Comisión de Igualdade e o procedemento, constitución e aprobación do seu regulamento.
- Curso sobre a "Elaboración dun Plan de Igualdade na empresa", ás persoas que forman parte da Comisión de Igualdade.
- Elaboración do diagnóstico:
    - Establecemento do equipo de traballo.
    - Establecemento do calendario de reunións.
    - Recollida de documentación e información.
    - Revisión de documentación básica.
    - Planificación do Plan de Igualdade.
    - Identificación de indicadores cualitativos e cuantitativos específicos de xénero e desagregados por sexos.
    - Análise e presentación de propostas.
    - Elaboración do Informe de diagnóstico.
    - Presentación do mesmo.
    - Análise e presentación de propostas ao mesmo.
    - Aprobación.

As actividades a levar a cabo na fase de elaboración do Plan de Igualdade serían:

- Reunión coa Comisión de Igualdade.
- Establecemento dun calendario de reunións.
- Deseño e elaboración do Plan de Igualdade.
- Consenso cos axentes implicados na construción e selección de indicadores de xénero, identificación de necesidades e acción concretas a adoptar e fixación de, a lo menos, tres accións como prioritarias, que posteriormente serán implantadas.
- Establecemento dos recursos humanos e materiais.
- Definición e establecemento de indicadores e sistemas eficaces de seguimento e avaliación dos obxectivos.
- Presentación e entrega do Plan de Igualdade previo.
- Firma do mesmo.
- Acta final.
- Rexistro do Plan de Igualdade

5.5. Temporalización

A fase de elaboración do diagnóstico tería unha duración de dous meses, durante os que se realizarían as actividades especificadas máis arriba.

A fase de elaboración do plan tería lugar no prazo dun mes, como máximo, segundo o compromiso da consultora, durante a cal se levan a cabo as accións especificadas no punto anterior.

A seguinte fase sería a de implantación do plan, que durará un ano, finalizado o cal realizarase unha avaliación, que será anual, ata a finalización do período de vixencia que se estipule.

5.6. Metodoloxía

Baseada no diagnóstico. Este debe ter como resultado un listado claro de puntos fortes e puntos de mellora, de acordo coas áreas e subáreas nas que se estrutura.

Os obxectivos a abordar deben ser claros e en consonancia co diagnóstico. Cómpre establecer prioridades para ver cales se acometen a corto prazo, dentro do presente Plan e cales teñen unha importancia secundaria.

Para cada un deles débense poñer en marcha medidas concretas que inflúan sobre as causas que fan que se produza a situación.

Para elo, a secuencia a seguir, será:

- Identificación de posibles medidas.
- Marcar prioridades no establecemento das mesmas.
- Deberá realizarse un novo filtro, tendo en conta que as medidas deben ser compatibles entre elas e resultar asumibles en conxunto.
- Tamén deben incidir sobre as causas que determinan os valores dos indicadores, que son os que pretendemos mellorar ou manter.
- Unha vez determinadas as medidas, deberán concretarse suficientemente, especificando: Indicador/es, prazo, persoas destinatarias, descrición, recursos necesarios, posta en marcha, etc.

É dicir, existe un razoamento coherente que nos leva dende o indicador ata a medida ou acción que se implantará.

5.7. Avaliación cualitativa e cuantitativa do programa de cada actividade

Trátase dunha avaliación interna e externa, porque a realizarán persoas pertencentes a ACLAD Alborada, así como profesionais da consultora, coa que xa se estableceu contacto.

Por outra banda será un avaliación participativa, na que se terá en conta a opinión dos/as homes e mulleres do persoal, como da Xunta Directiva e, de ser posible, de outras persoas implicadas, a opinión das cales poida aportar información de valor como é o caso das persoas voluntarias ou estudantes en prácticas que colaboran coa entidade.

A avaliación manterá un papel formativo, co fin de ofrecer unha información continua que sexa útil para a modificación e reaxuste do Plan. Prevese un primeiro momento de valoración tras un ano da implantación do mesmo, para revisalo anualmente, ata a finalización do período de vixencia que se estipule.

Medirase o proceso de implantación, tendo en conta a elaboración do diagnóstico, o deseño, as accións concretas e o proceso de implementación, así como os resultados do mesmo.

Os obxectivos de dita avaliación serán:

1. Analizar o plan dende un punto de vista cualitativo e cuantitativo baseándonos nos seguintes criterios:

Eficacia: Valorando en que medida acadáronse os obxectivos específicos plantexados e os resultados previstos, en relación ás deficiencias e desigualdades que se detectaron no diagnóstico.

Eficiencia: Mediremos o logro dos resultados obtidos en relación aos recursos empregados (tempo, materiais, recursos humanos, etc.)

Proceso: Medirase o nivel de desenvolvemento das accións emprendidas, os cambios que xurdiron, dificultades, variacións, solucións adoptadas, etc.
Impacto: Analizaremos os posibles efectos, agardados e non agardados, da implantación do Plan.

Visibilidade: Trátase de avaliar a visibilidade institucional e social do mesmo, tanto dentro como fora da entidade, a relevancia das súas accións así como a súa estratexia informativa.

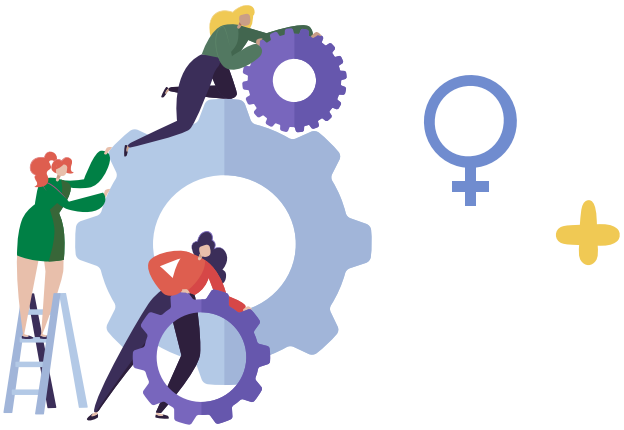
2. Elaborar as recomendacións necesarias para a súa eventual reorientación e reaxuste.

3. Detección de necesidades durante o proceso de implementación.

4. Elaborar un informe de seguimento da implantación do Plan.

Os indicadores defínense en función dos criterios elixidos:

- Eficacia (resultados):
    - Nº total de accións, por áreas, implantadas.
    - Nº e sexo das persoas beneficiarias.
    - Nº e sexo das persoas beneficiarias por categoría profesional.
    - Grado de desenvolvemento dos obxectivos programados
- Eficiencia:
    - Se o tempo dedicado á implantación foi o estipulado.
    - Se se cumpriron os prazos previstos para cada fase.
    - Grado de adecuación e suficiencia dos recursos humanos empregados.
- Proceso:
    - Dificultades na posta en marcha das accións.
    - Solucións aportadas.
    - Grado de información e difusión entre o persoal.
- Impacto:
    - Efectos non previstos no plan.
    - Mellora das condicións laborais e ambiente de traballo.
    - Cambios producidos na asociación.
    - Realizárase un informe de avaliación tras a 1ª fase de implantación, que será comunicado ao persoal, ao comité de dirección e á xunta directiva.



6. AUTODEFENSA PERSOAL

6.1. Fundamentación

A defensa persoal para a poboación adolescente, é un instrumento de formación e aplicación física que comprende un conxunto de coñecementos, actitudes, habilidades e técnicas corporais que lle van a permitir prever, avaliar, saber que facer e, como consecuencia, actuar ante situacións de ameaza, conflito ou agresión.

En relación con situacións de elevada presión ou risco e tamén como prevención ou axuda en violencia de xénero e sexual, nosa actividade trata de axudar ás/aos menores (tamén poden asistir as súas nais e profesoras do centro educativo onde se celebre a actividade) a superar os seus medos reforzando a súa autoestima, valía e propio recoñecemento dotándolle á vez de poder e medios para actuar, enfrontarse, no seu caso, e saír indemne.

A defensa persoal pretende afrontar o problema da violencia de xénero e sexual, sobre todo, desde un prisma global. É dicir, achegar a nivel xeral coñecementos, actitudes e técnicas ante situacións de agresión e, a nivel concreto, autoafirmar e reforzar psíquica e fisicamente ás persoas que sofren ou son susceptibles de sufrir, a violencia de xénero e/ou sexual, á vez que apoia e reforza a súa seguridade persoal e autoestima e promove unha autonomía persoal física e mental en métodos de autodefensa e evasión co obxectivo de salvar situacións anómalas, difíciles, potencialmente ou claramente de perigo, mediante unha información e formación axeitadas nesta área.

A través de coñecementos sinxelos implementaremos non soamente as reaccións máis oportunas ante as agresións máis comúns senón que pretendemos tamén familiarizar e preparar ás persoas psíquica e fisicamente fronte a situacións impactantes ou traumáticas achegándolles algo que facer. Aprenderá a evitar situacións de risco e traballará a súa autoestima, confianza, etc.

Xa en catro ocasións as persoas menores e algunhas das nais que acoden ao centro participaron neste taller, tendo como obxectivo o seguir facéndoo nos próximos anos, de xeito que cada vez, sexan máis as persoas usuarias que poidan beneficiarse de dita iniciativa.

6.2. Obxectivos xerais e específicos

6.2.1. Obxectivo xeral

Ten como obxectivo xeral **fomentar que as participantes saiban recoñecer situacións de perigo e desta forma previr, moitas veces, as agresións.**

6.2.2. Obxectivos específicos

- Recoñecer entre todas/os, o grao de normalización social da violencia afectivo sexual sobre as nenas e os nenos, dotando de ferramentas para realizar unha análise crítica desta realidade.
- Dotar ás persoas participantes de recursos e medidas de autoprotección co fin de previr, impedir ou, polo menos, dificultar a acción de ataque dun potencial agresor, mediante a práctica de posicións de garda e a aprendizaxe de técnicas sinxelas de golpeo, agarre, inmobilización e desprazamento destinadas a evitar a agresión.
- Potenciar a autoestima a través da seguridade e a confianza.
- Coñecer medidas de seguridade básicas e aprendizaxe de diferentes técnicas de defensa e ataque.

6.3. Desenvolvemento dos contidos

Os contidos do taller serán os seguintes:

1. Formas de actuar e medidas preventivas ante un enfrontamento.
2. Control do espazo de seguridade.
3. As diferentes técnicas de autoprotección.
4. Os puntos vulnerables.
5. Utilidade de obxectos circunstanciais: bolígrafos, paraugas, revistas, bolsos, peites, limas de uñas, chaves, pinzas do pelo.

6.4. Desenvolvemento dos contidos

A actividade está baseada na aprendizaxe dunha serie de técnicas psicolóxicas e físicas que teñen como obxectivo que as/os participantes aprendan a identificar situacións de ameaza, afronten e eviten aquelas que supoñan un risco. As/os asistentes a este taller teñen a oportunidade de interiorizar a problemática social da violencia de xénero e sexual e de aprender a superar determinados mitos vinculados á forza física. Tamén terán a posibilidade de incrementar a confianza nas súas propias habilidades e capacidades, establecer e manter límites no espazo físico e tomar conciencia da propia actitude corporal. Daranse consellos psicolóxicos ante unha agresión, control do medo/ ansiedade e fortalecemento da autoestima.

Desenvolveranse habilidades motrices xerais básicas. Traballos de defensa persoal variados, como esquivas, agarres, luxacións e técnicas de puño e perna. Aplicanse técnicas específicas para a defensa persoal feminina e masculina, utilizando as partes mais duras do corpo, sobre os puntos vulnerables do adversario. O taller centrarase no ensino de técnicas teórico-prácticas, non agresivas, para que as/os adolescentes aprendan a evitar as situacións perigosas ou de agresión.

6.5. Temporalización

A temporalización do programa está enfocada para levala a cabo cunha frecuencia dunha sesión anual. Ten unha duración aproximada de dúas horas. Impartirase nunha aula de psicomotricidade dun CEIP da provincia de Pontevedra ou noutra instalación deportiva.

6.6. Metodoloxía

Esta será de tipo activo e participativa. O formato será en pequeno grupo. Se intentará crear un clima de benestar, que propicie a participación activa e facilite as interaccións cos demais. O taller de autodefensa consiste nunha sesión teórico-práctica, impartida por un experto en defensa persoal e un experto en JIU-jitsu do centro ABP SPORT, que require a realización de actividades físicas, doado de adaptar as persoas menores con diferentes características físicas e psicolóxicas. Son exercicios moi sinxelos de executar, que teñen como finalidade reforzar a autoestima e o sentimento de seguridade na poboación adolescente.

Empregaranse técnicas moi contundentes, aplicadas a partes vulnerables do corpo, ademais de empregar útiles diversos de uso común que, coa práctica, convértense en auténticas armas de defensa persoal. Non se trata dun método agresivo senón defensivo.

6.7. Avaliación

A avaliación do Programa de Autodefensa Persoal realizarase atendendo entre outros, aos seguintes indicadores **cuantitativos** e **cualitativos**:

- O grao de cumprimento do programa e os seus obxectivos.
- A implicación dos/as participantes.
- Avaliación das intervencións e estratexias.
- Os materiais empregados.
- As propostas de innovación.
- Os aprendizaxes adquiridos e a súa xeneralización á vida cotiá.
- O número de asistentes ás sesións.
- O número de entidades participante se a colaboración co noutras institucións.
- Resultados do cuestionario inicial sobre expectativas (FI,D1)
- Resultados do cuestionario de satisfacción final dos/as menores participantes no programa. (FP,D3)

CUESTIONARIO INICIAL DE EXPECTATIVAS ANTE OS PROGRAMAS EDUCATIVOS	FI,D1

Por favor, lee estas instrucións antes de completar o cuestionario. Se tes algunha dificultade pide axuda a un membro do equipo.
Estamos interesados en escoitar os teus puntos de vista sobre as túas expectativas no Programa.
Tras cada unha das afirmacións que seguen, marque co número que corresponda no recadro correspondente.
O cuestionario é anónimo e as túas opinións son confidenciais.
Na parte de atrás desta folla disponse de espazo en branco para escribir calquera comentario que queiras engadir, sobre como pensas que vai a ser a actividade recibida e que grado de motivación tes.

1 moi pouco 2 pouco 3 normal 4 bastante 5 moito

PREGUNTA	RESPOSTA	COMENTARIOS
Estou motivado para facer esta actividade		
Creo que podo aprender cuestións importantes		
Penso que gracias a esta actividade podo cambiar algunhas actitudes ou comportamentos		
Explicáronme cómo vai a ser.		
Veo a necesidade da actividade		

CUESTIONARIO FINAL E DE CALIDADE DOS PROGRAMAS EDUCATIVOS	FP,D3

Por favor, lee estas instrucións antes de completar o cuestionario. Se tes algunha dificultade pídelle axuda a un membro do equipo.
Estamos interesados en escoitar os teus puntos de vista sobre o teu paso polo Programa .
Tras cada unha das afirmacións que seguen, marque co número que corresponda no recadro correspondente para amosar o grado de satisfacción nas actividades.
O cuestionario é anónimo e as túas opinións son confidenciais.
Na parte de atrás desta folla disponse de espazo en branco para escribir calquera comentario que queiras engadir, sobre como pensas que foi a atención recibida ata o de agora e como poderíamos mellorala.

1 moi pouco 2 pouco 3 normal 4 bastante 5 moito

PREGUNTA	RESPOSTA	COMENTARIOS
Gustoume a actividade		
Gustáronme os materiais		
Aprendín		
Cambiei		
Estiven motivado para realizar esta actividade		
As actividades realizadas se adecuaron a miñas necesidades		

7. TERAPIA ASISTIDA CON ANIMAIS

7.1. Fundamentación

As intervencións asistidas con animais intégranse nun proceso terapéutico educativo e están **deseñadas para mellorar o funcionamento cognitivo, físico, social o emocional** dunha persoa.

O adestramento neste tipo de habilidades, vai orientado ao incremento das posibilidades de actuación do suxeito dende unha óptica positiva e de crecemento, o que lles vai permitir afrontar novas situacións, incrementando a súa competencia social.

A participación activa de animais en procesos terapéuticos é relativamente novidosa. Require dunha participación multidisciplinar, na que estarán presentes tanto o especialista en terapia asistida con animais (TAA) como os profesionais da saúde e/ou da educación.

É unha disciplina de intervención complementaria, integrada no tratamento profesionalizado tradicional, que utiliza cans como medio para alcanzar os obxectivos dun proceso de rehabilitación, reeducación, integración e socialización da poboación adolescente mellorando a calidade de vida e as relacións socias de xeito eficaz.

Xa en unha ocasión as persoas menores que acoden ao centro participaron neste taller, tendo como obxectivo o seguir facéndoo nos próximos anos, de xeito que cada vez, sexan máis as persoas usuarias que poidan beneficiarse de dita iniciativa.

7.2. Obxectivos xerais e específicos

7.2.1. Obxectivo xeral

El obxectivo xeral sería trasladar, de maneira profesional os beneficios que aportan os animais a contornas terapéuticas e educativas, para contribuír a que as/os adolescentes que participen nas sesións evolucionen de xeito favorable.

7.2.2. Obxectivos específicos

- Concienciar acerca do coidado e respecto dun animal.
- Promover o desenvolvemento persoal e deportivo.
- Crear modelos de conduta normalizada.
- Favorecer a integración na comunidade a través da participación no programa.
- Potenciar a preparación para a vida autónoma.
- Fomentar hábitos de vida saudables e o traballo en equipo.

7.3. Desenvolvemento dos contidos

O contido proposto é fomentar o deporte e os valores que se transmiten a través do mesmo, como a empatía, o esforzo, a constancia e o compañeirismo, por exemplo, fortalecendo así as relacións sociais.

A idea do programa é poñer en marcha actuacións que melloren a vida saudable, favorecendo o benestar a través do afecto e a motivación que os cans crean cas/cos usuarias/os beneficiarias/os da terapia.

Unir deporte e hábitos saudables co traballo con cans permítenos incorporar un potente motivador e envolver o proxecto dun carácter lúdico, dinámico e divertido que nos permita atraer as/aos participantes.

7.4. Actividades

A actividade constará de dúas fases:

Fase 1. Vinculación cos animais

Durante o primeiro mes de traballo (4 sesións), traballarase para crear un bo vínculo a través do coñecemento e a empatía.

Fase 2. Adquisición de coñecementos

Durante o segundo mes farase foco en dotar aos participantes dos coñecementos básicos para o manexo e adestramento do can.

7.5. Temporalización

A duración do taller é de dous meses. As sesións serán de 60 minutos, unha vez á semana. Terán lugar nas instalación do Centro de Menores Alborada, participando adolescentes que acoden a dito dispositivo, tanto do Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desprotección coma do Centro de Atención de Día.

7.6. Metodoloxía

A metodoloxía será de tipo activo e participativo adaptándonos as características do grupo.Nas sesións se intentará crear un clima de benestar, que propicie a participación e facilite as interaccións cos demais.

As sesións serán presenciais e dirixidas por dous profesionais de Yaracán Galicia, especialistas en intervención asistida con cans.

Virán acompañados de dous ou máis cans de terapia profesional.

7.7. Avaliación cualitativa e cuantitativa do programa de cada actividade

A avaliación realizarase a través da aplicación de dous cuestionarios (FI, D1 ; FP,D3) e a súa posterior análise.

Ás/aos adolescentes pasaráselles un cuestionario de satisfacción sobre o programa.

As/aos profesionais do Centro de Menores Alborada solicitaráselles un informe de valoración do contido da actividade así coma das/os profesionais de Yaracán Galicia que impartirán o taller.

Por outra banda, a avaliación de programa realizarase atendendo, entre outros aos seguintes indicadores cuantitativos e cualitativos:

- Número de sesións.
- Número de participantes.
- Media de participantes por sesión.
- Materias empregados.
- Os abandonos,fracasos e/ou incumprimentos e os motivos,si os houbo.
- Resultados das enquisas de avaliación elaborada polos menores.

8. PROGRAMA INTERNACIONAL MAKE IT SAFE

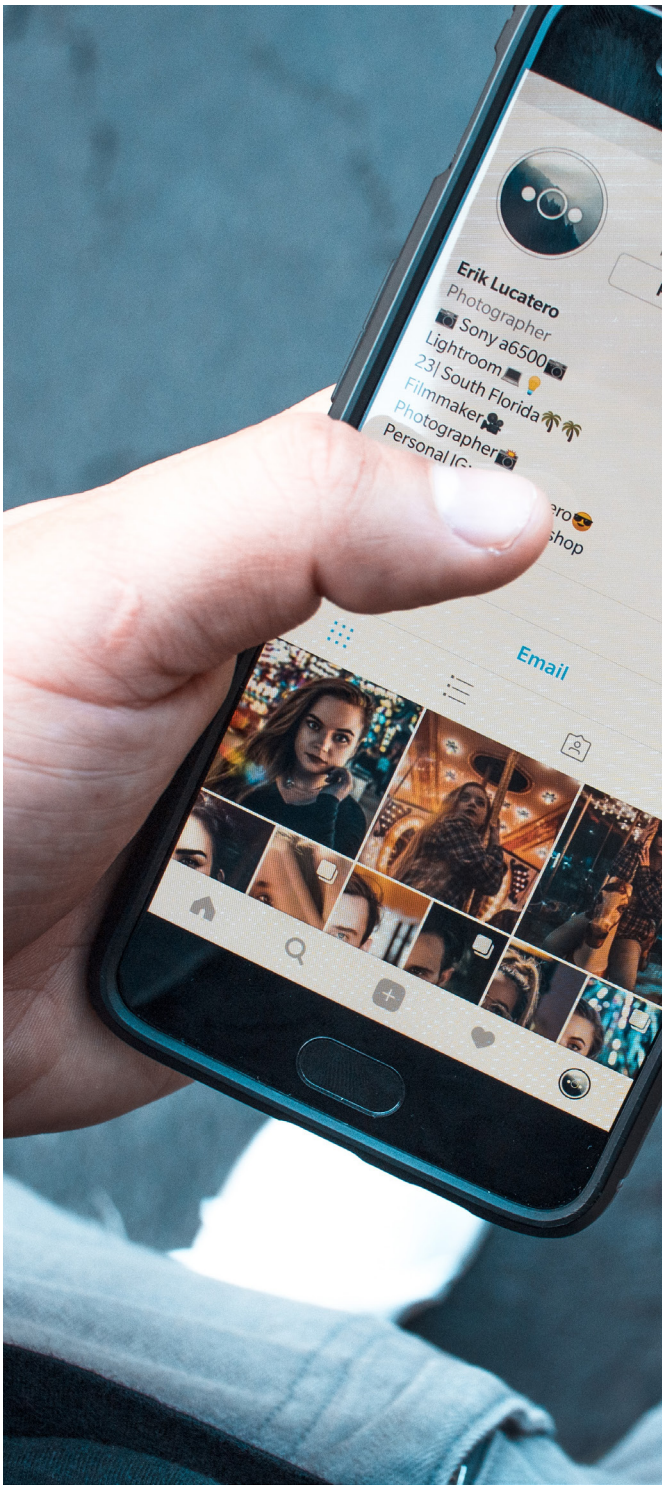
8.1. Fundamentación

O proxecto ***Make It Safe*** desenvolvido por **FAPMI-ECPAT España**, **pretende sensibilizar tanto á poboación en xeral** (nenos, nenas e adolescentes, nais e pais) **como a colectivos profesionais específicos** (educadores, profesores, etc.) **sobre os riscos asociados ao uso das tecnoloxías da relación, información e a comunicación** (en diante TRIC) **a través da promoción dun manexo seguro e responsable.** O obxectivo último do programa é **dotar as/aos asistentes aos talleres e seminarios, das ferramentas e estratexias necesarias para previr, identificar e responder axeitadamente ás posibles situacións de risco de violencia ás que poderían enfrontarse durante a navegación e uso das redes sociais.**

FAPMI é unha entidade con vinte e cinco anos de antigüidade especializada no ámbito da protección á infancia no noso país e, como representante da Rede Internacional ECPAT, encárgase de desenvolver este programa en sete Comunidades Autónomas co apoio e o financiamento do Ministerio de Sanidade, Servizos Sociais e Igualdade e a colaboración das Asociacións membro da Federación. En concreto, na Comunidade Autónoma de Galicia, a entidade membro é a **Asociación AMINO. GAL.**

Dende o **Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desprotección** decidimos participar nesta campaña, entendendo que será de gran interese para a poboación adolescente que atendemos.

Xa en dúas ocasións as persoas menores que acoden ao centro participaron neste taller, tendo como obxectivo o seguir facéndoo nos próximos anos, de xeito que cada vez, sexan máis as/os adolescentes que poidan beneficiarse de dita iniciativa.



8.2. Obxectivos xerais e específicos

8.2.1. Obxectivo xeral

Fomentar a participación activa de nenas/os e adolescentes no deseño e implementación de medidas protectoras fronte aos riscos asociados ao uso das TRIC.

8.2.2. Obxectivos específicos

- Informar a nenas/os e adolescentes de maneira que se lles capacite para evitar os riscos derivados do uso das TRIC, teñan coñecemento sobre os recursos de axuda dispoñibles para a súa autoprotección e poidan, á súa vez, proporcionar axuda a quen a necesite.

- Fortalecer as capacidades parentais para protexer as/os rapazas/es e adolescentes a través de sesións informativas sobre os beneficios e riscos asociados ás TRIC, as estratexias que poden estas/es para manterse a salvo, os recursos de axuda dispoñibles e a importancia do diálogo na protección efectiva dos seus fillos fronte aos riscos derivados das TRIC.

8.3. Desenvolvemento dos contidos

Con adolescentes:

- Os dereitos da adolescencia e a súa relación co uso e a navegación por internet.
- Autoestima e autoconcepto.
- Imaxe en internet.
- ¿Que son as TRCI? Beneficios e riscos.
- Uso seguro de internet e as redes sociais: Ciberbullying, grooming, sexting/sextorsión, protección da privacidade.
- Protocolo de actuación e decálogo do bo uso.

O programa desenvólvese por medio de talleres e sesións presenciais, impartidos por profesionais da entidade nas instalacións do Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desprotección durante as datas e horarios que se acorden.

8.4. Actividades

Estas sesións están **pensadas para proporcionar, mediante o diálogo, nova información sobre uso persoal das TRIC**. Nelas oriéntase á poboación participante cara a un uso seguro e responsable, sobre todo de internet e de teléfono móbil, que son as ferramentas de comunicación máis difundidas. Infórmase dos seus perigos, pero non dende unha visión punitiva ou normativa, senón dende un punto de vista educativo, a partir de coñecer e asumir os seus dereitos e responsabilidades. Ademais oriéntase sobre como facer no caso de atoparse en situación incómoda e comprometida, aprender a dicir "no" e buscar axuda. Todo a través dunha reflexión construtiva.

8.4. Temporalización

Establécense 2 sesións dunha hora de duración aproximadamente. Levaríase a cabo anualmente.

8.4. Metodoloxía

Baséase nunha metodoloxía expositiva e participativa. A técnica responsable da implementación expoñe os contidos, dinamiza e orienta as sesións dende unha perspectiva de participación activa das persoas asistentes, cun enfoque positivo e de bo trato.

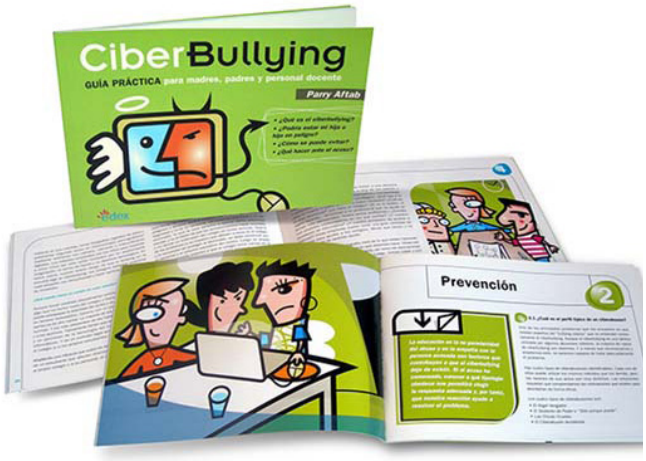
Abórdanse contidos teóricos xunto coa visualización de vídeos, noticias e recursos audiovisuais xunto coa análise de casos reais, debates e dinámicas que invitan á reflexión ao procesamento da información exposta.

Terase en conta o perfil das/os participantes e os coñecementos previos sobre o tema que se desenvolverá no programa. Dita información será recollida mediante un cuestionario previo á celebración das sesións.

Considérase importante que as/os educadores estean presentes nas sesións que se desenvolven coa poboación adolescente atendida, xa que son un referente prioritario na detección e prevención de situacións de abuso e violencia.

8.7. Avaliación cualitativa e cuantitativa do programa de cada actividade

Por unha banda, empregarase un cuestionario auto-administrado, previo á realización das actividades socio-educativas implementadas, onde a poboación adolescente será preguntada sobre hábitos de uso de las TRIC, así como as condutas de risco, experiencias de vitimización que teñan sufrido na contorna on-line así coma o grado de competencia que perciben ter e estratexias empregadas para facer fronte a situacións complicadas.



Para comprobar resultados do taller, administrarase o mesmo cuestionario un mes despois da celebración deste para poder cuantificar que todos os contidos foron relevantes e adquiridos polos mozos e mozas participantes.

Por outra banda, pasaráselles aos participantes unha enquisa de satisfacción da actividade, da temática que se abordou e da calidade do formador.

Analizaranse as respostas dadas, de cara a plantexar proposta de mellora nas seguintes edicións.

make-IT-safe EVAL 01

Promoción del uso seguro de internet para niños, niñas y adolescentes

Cuestionario de evaluación post / NNA

Página 1

Fecha: _____. Edad: _____. Sexo (hombre, mujer, otros): _____

Centro: _____

Nos gustaría conocer tu opinión sobre algunos temas tratados durante el taller ***Make-IT-Safe. Una campaña global por una internet segura para Niños, Niñas y Adolescentes***:

1. En Internet ¿Cuáles de estas cosas sabes cómo se hacen? Marc con una "X"

	Sé hacerlo	No sé hacerlo
Bloquear publicidad no deseada o correo basura/spam		
Cambiar la configuración de privacidad en la red social		
Bloquear mensajes de personas de las que no se quiere saber nada		
Comparar distintas páginas para contrastar la información		
Encontrar información sobre cómo navegar seguro		

2. ¿En el último mes, te ha pasado algo en Internet que te haya molestado de alguna forma? Por ejemplo, alguien te ha insultado, te ha amenazado, ha colgado cosas sobre ti en Internet que no te han gustado, etc.

   SÍ NO

   a. ¿Puedes explicar qué ocurrió?

   _____

3. ¿ En el último mes, te has portado así con alguna otra persona en Internet?

   SI NO

   a. Puedes explicar qué ocurrió?

   _____

4. ¿ En el último mes, has visto algo en Internet que te haya hecho sentir incómodo/a, disgustado/a o que sientas que no deberías haberlo visto? Por ejemplo, violencia física, insultos, racismo, contra personas o animales, contenidos para mayores de 18 años, páginas para el consumo de drogas o alcohol, juegos de azar y apuestas, etc.

   SI NO

   a. ¿Podrías explicar qué viste?

   _____

5. Navegando por Internet, habrás visto muchas imágenes diferentes –dibujos, fotos, videos-. A veces, algunas de ellas pueden ser claramente sexuales.

   a. ¿ En el último mes, has visto o te han llegado imágenes/vídeos de gente en posturas sexys/eróticas?

   SÍ NO

a. ¿Podrías describir la situación?

_____

b. ¿ En el último mes, has visto o te han llegado imágenes/ vídeos de gente practicando sexo?

SI **NO**

c. Si has contestado que sí en alguna de las dos preguntas anteriores, ¿cómo te hicieron sentir ese tipo de imágenes? Marca con una "X"

Estuve muy disgustado/a	
Estuve un poco disgustado/a	
Sí, pero no me disgusté	
No, no me ha ocurrido	

d. ¿ En el último mes, has compartido imágenes tuyas de este tipo?

SI **NO**

e. ¿Podrías describir la situación?

_____

2. ¿ En el último mes, has tenido contacto por Internet con alguna persona que no conocías antes cara a cara?

SI **NO**

3. ¿ En el último mes, has quedado cara a cara con alguien que habías conocido antes solo en internet?

SI NO

4. Si es así, ¿te llegaste a disgustar por lo que ocurrió o te arrepentiste de haber ido?

SI **NO**

5. Si te ocurriera algo cuando estás en internet –que te moleste o te haga sentir disgustado o disgustada, ¿qué harías? Puedes marcar con una "X" más de una respuesta:

Acudiría a mis padres	
Acudiría a mi hermano/a	
Acudiría a una persona adulta de confianza	
Acudiría a alguien que se dedica a ayudar a los niños/as o adolescentes	
Acudiría a la policía	

6. ¿Se te ocurre alguna otra opción además de las de la tabla anterior? ¿Qué otra cosa podrías hacer?

_____

make-IT-safe EVAL 01

Promoción del uso seguro de internet para niños, niñas y adolescentes

Cuestionario de evaluación post / NNA

Página 1

Ahora nos gustaría que valoraras el taller:

1. ¿Qué es lo que más te ha gustado y por qué?

_____

2. ¿Qué es lo que menos te ha gustado y por qué?

_____

3. En general, ¿cómo valorarías el taller como (marca con una "X"):

Muy interesante	
Interesante	
Aburrido	

Apunta aquí cualquier otra sugerencia o comentario que quieras añadir:

_____

_____

¡Muchas gracias por tus respuestas!

make-IT-safe EVAL 01

Promoción del uso seguro de internet para niños, niñas y adolescentes

Cuestionario de evaluación previa / NNA

Página 1

Fecha: _____. Edad: _____. Sexo (hombre, mujer, otros): _____

Centro: _____

Nos gustaría conocer tu opinión sobre algunos temas tratados durante el taller ***Make-IT-Safe. Una campaña global por una internet segura para Niños, Niñas y Adolescentes***:

1. Mirando este cuadro, por favor podrías decirme con qué frecuencia te conectas o usas internet (desde un ordenador, teléfono móvil, un smartphone, o cualquier otro dispositivo que uses para conectarte) desde los siguientes lugares…

	Varias veces al día	Todos o casi todos los días	Por lo menos todas las semanas	Nunca o casi nunca
Habitación privada				
En casa (pero no en tu habitación)				
En otros lugares (por ejemplo, la bibliotecas, cafés, casas de amigos,…)				
En la escuela				

2. ¿Cuántos años tenías cuando empezaste a utilizar internet?

   _____

3. ¿Tienes o dispones de alguno de estos dispositivos para tu uso privado? (Por uso privado nos referimos a un dispositivo que solo usas tú)? Marca con una "X"

	SÍ	NO
Un ordenador de sobremesa		
Un ordenador portátil		
Teléfono móvil		
Otro dispositivo portátil (e-book, etc.)		
Videoconsola		

4. ¿Con qué frecuencia los utilizas? Marca con una "X"

	Varias veces al día	Todos o casi todos los días	Por lo menos todas las semanas	Nunca o casi nunca
Un ordenador de sobremesa				
Un ordenador portátil				

Teléfono móvil				
Otro dispositivo portátil (e-book, etc.)				
Videoconsola				

1. ¿Tienes un perfil personal en alguna red social (p.e. Facebook, Tuenti, Twitter, Instagram, etc) que uses actualmente?
   SÍ /NO

   a. Y en caso de tener, ¿es un perfil o más de uno?

   b. ¿Qué tipo de información privada muestras en tus perfiles de redes sociales? Marca con una "X"

	SÍ	NO
Una foto en la que se ve claramente tu rostro		
Tu nombre		
Tus apellidos		
La dirección de tu casa		
Tu escuela		
Tu edad real		

   c. ¿Qué otras aplicaciones utilizas? Marca con una "X"

Youtube	
Snapchat	
Whatsapp	
wikipedia	
Twitter	
Videojuegos online	
Otras (Cuáles): _____	

2. En Internet ¿Cuáles de estas cosas sabes cómo se hacen? Marc con una "X"

	Sé hacerlo	No sé hacerlo
Bloquear publicidad no deseada o correo basura/spam		
Cambiar la configuración de privacidad en la red social		
Bloquear mensajes de personas de las que no se quiere saber nada		
Comparar distintas páginas para contrastar la información		
Encontrar información sobre cómo navegar seguro		

make-IT-safe EVAL 01

Promoción del uso seguro de internet para niños, niñas y adolescentes

Cuestionario de evaluación previa / NNA

Página 1

1. ¿Alguna vez **te ha pasado algo** en Internet que te haya molestado de alguna forma? Por **ejemplo, alguien te ha insultado, te ha amenazado, ha colgado cosas sobre ti en Internet que no te han gustado, etc.**

   SÍ NO

   a. ¿Puedes explicar qué ocurrió?

   _____

2. ¿alguna vez te has portado así con alguna otra persona en Internet?

   SI NO

   a. Puedes explicar qué ocurrió?

   _____

3. ¿Alguna vez **has visto** algo en Internet que te haya **hecho sentir incómodo/a, disgustado/a o que sientas que no deberías haberlo visto**? Por ejemplo, violencia física, insultos, racismo, contra personas o animales, contenidos para mayores de 18 años, páginas para el consumo de drogas o alcohol, juegos de azar y apuestas, etc.

   SI NO

   a. ¿Podrías explicar qué viste?

   _____

4. Navegando por Internet, habrás visto muchas imágenes diferentes –dibujos, fotos, videos-. A veces, algunas de ellas **pueden ser claramente sexuales.**

   a. ¿Alguna vez has visto o te han llegado imágenes/vídeos de gente en posturas sexys/eróticas?

      SÍ NO

   b. ¿Podrías describir la situación?

   _____

   c. ¿Alguna vez has visto o te han llegado imágenes/ vídeos de gente practicando sexo?

      SI NO

   d. Si has contestado que sí en alguna de las dos preguntas anteriores, ¿cómo te hicieron sentir ese tipo de imágenes? Marca con una "X"

Estuve muy disgustado/a	
Estuve un poco disgustado/a	
Sí, pero no me disgusté	
No, no me ha ocurrido	

   e. ¿Alguna vez has compartido imágenes tuyas de este tipo?

      SI NO

a. ¿Podrías describir la situación?

_____

2. ¿Alguna vez has tenido contacto por Internet con alguna persona que no conocías antes cara a cara?

   SI **NO**

3. ¿Alguna vez, has quedado cara a cara con alguien que habías conocido antes solo en internet?

   SI NO

4. Si es así, ¿te llegaste a disgustar por lo que ocurrió o te arrepentiste de haber ido?

   SI **NO**

5. Si te ocurriera algo cuando estás en internet –que te moleste o te haga sentir disgustado o disgustada, ¿qué harías? Puedes marcar con una "X" más de una respuesta:

Acudiría a mis padres	
Acudiría a mi hermano/a	
Acudiría a una persona adulta de confianza	
Acudiría a alguien que se dedica a ayudar a los niños/as o adolescentes	
Acudiría a la policía	

6. ¿Se te ocurre alguna otra opción además de las de la tabla anterior? ¿Qué otra cosa podrías hacer?

   _____

¡Muchas gracias por tu colaboración!

9. EXPANSIÓN E AMPLIACIÓN DO TRABALLO EN REDE PSICOSOCIAL

9.1. Fundamentación

Na intervención integral coas persoas menores existen catro piares básicos: a intervención psicolóxica, a intervención familiar, a educativa e a intervención en rede psicosocial.

Se os profesionais que interveñen ca/o moza/o non se coordinan, non levan unha liña común e, polo tanto, non abarcan todas as áreas de intervención. Se este traballo en rede non se realiza dun modo conxunto, a axuda que esteamos dando á persoa adolescente, quedará minguada e, moitas veces, será insuficiente.

Así, o traballo en rede psicosocial vai máis aló do mero intercambio de información entre profesionais para construír, conxuntamente, o caso, é dicir, trátase dun traballo colaborativo no que elabóranse hipóteses comúns sobre as variables que determinan un itinerario de integración individualizado e social da persoa adolescente, a súa familia e a súa contorna.

Por este motivo a labor do noso recurso subliña a necesidade de coordinar e mellorar, aínda máis, ditas intervencións co equipo ou rede psicosocial.
Os recursos ou institucións coas que se mantén unha especial coordinación son os seguintes:

1. Servizo de menores
2. Fiscalía de protección
3. Xulgado de menores e policía
4. Servizos sociais
5. Recursos específicos da infancia
6. Programas de prevención
7. Centros educativos
8. Recursos de orientación laboral
9. Recursos de ocio
10. Casas de familia, pisos tutelados, residencias

9.2. Obxectivos xerais e específicos

9.2.1. Obxectivo xeral

O obxectivo xeral do programa é colaborar de xeito estable e sistemático, para evitar duplicidades, competencia entre recursos e descoordinación, así como potenciar o traballo en conxunto en base ao diagnóstico integral que vincule a todos os referentes psicosociais e/ou clínicos segundo corresponda.

9.2.2. Obxectivos específicos

- Promover a eficacia na nosa labor, acadando os obxectivos terapéuticos a seguir co menor.Mellorar a calidade asistencial.
- Sensibilizar á poboación en xeral da situación das persoas menores.
- Optimizar recursos, o cal beneficiará á/ao adolescente.
- Proporcionar unha atención integral á poboación atendida (adolescentes, familias, etc.)

9.3. Desenvolvemento dos contidos

No ámbito psicolóxico e socioeducativo o sistema de traballo en rede converteuse en algo imprescindible, sendo unha maneira de traballar cun enfoque comunitario, coordinación, integración de actuacións, colaboración e, quizais o máis preciso, complementariedade, aplicando estes principios, a múltiples niveis de intervención.

Deste xeito, os equipos profesionais que se reúnen para abordar o caso son todos aqueles que interveñen de forma directa ca/o menor e a súa familia e teñen como obxectivos alcanzar acordos sobre as intervencións que deben realizarse, tendo sempre presente a demanda da familia, se viven con ela, e planificando intervencións de tratamento integral que se axusten ao seu sistema de valores e peculiaridades de cada caso ,facilitando a adherencia ao tratamento para propiciar o desenvolvemento persoal e a integración social da persoa menor.

9.4. Actividades

9.4.1. Servizos de menores

Co equipo técnico do Servizo de Menores da Cosellería de Política Social da Xunta de Galicia intensificouse a coordinación e comunicación dun modo significativo permanente e eficaz. Poderíamos esquematizalo nos seguintes pasos:

- Contacto inicial para valorar que unha persoa menor é susceptible de ser incluído/a no programa
- Reunión co técnico do Servicio de Menores na que se informará sobre a situación e a problemática do caso pola que se considera que debe recibir tratamento terapéutico, liñas de actuación e obxectivos terapéuticos a seguir co menor.
- Entrega de informes correspondentes.
- Contactos telefónicos frecuentes de seguimento do caso.
- Nos casos de maior complexidade concertarase unha entrevista co técnico do menor que derivou o caso no Servizo de Menores para reestruturar o plan de tratamento integral de intervención. Se a persoa menor do que se trata está a vivir nunha casa de familia, nas reunións invítase tamén aos profesionais da mesma.
- O/A terapéuta de referencia terá reunións periódicas co equipo técnico dos menores para informar da evolución e consecución dos obxectivos formulados de tódolos casos compartidos co mesmo.
- Encontro final de valoración de cumprimento de obxectivos terapéuticos e da conveniencia de dar de baixa á persoa menor no programa.

9.4.2. Fiscalía de protección

Con anterioridade existía unha comunicación unidireccional na que o Fiscal demandaba información telefónica ou a través dun informe dalgunha persoa adolescente que tivera expediente neste recurso.

Nos últimos anos amplíouse dita comunicación dándose a seguinte coordinación:

- Contacto telefónico ou petición de informe de seguimento da/o menor que acode ao noso servizo e que teñan expediente aberto en Fiscalía de Protección.
- Reunión anual, como mínimo, co Fiscal de Protección no noso recurso. Nela supervísase a nosa labor e funcionamento, e faise un seguimento dos casos que temos en común neses momentos.
- Consulta ao Fiscal sobre temas relativos a menores que teñan que ver coa abordaxe dende o seu recurso.
- Notificación directa de situacións de maltrato infantil en tódolos seus modos (psicolóxico, físico, neglixencia ou/e abuso sexual).
- Coordinación de estratexias de actuación conxuntas.

9.4.3. Xulgado de menores e policía

Existe unha coordinación co Equipo Técnico do Xulgado, coa Fiscalía e coa Xuíza, cando trátase dunha/dun menor que acode ao noso dispositivo, a demanda destes.

Co **Equipo Técnico** intercambiamos información tanto da persoa menor como da súa familia, vía telefónica, informe e, en ocasións, presencial no Xulgado, chegando a pedirnos opinión, as veces, sobre a medida xudicial recomendable.

Coa **Fiscalía** temos unha reunión anual no centro avaliando os casos e valorando as dificultades atopadas. Por vía telefónica temos contactos puntuais para facilitar información chegado o caso.

Coa **Xuíza** tamén temos contactos puntuais, se cómpre.

Coa **policía local**, **policía nacional** (Unidade de Atención á Familia e Muller UFAM) e a **policía autonómica** mantemos contactos puntuais cando precisamos a súa axuda ou, ás veces, son eles os que contactan con nós para obter información da situación dalgún mozo ou moza.

9.4.4. Servizos sociais

En ocasións, as/os menores e familias que acoden o noso recurso están ou estiveron atendidos polos diferentes departamentos municipais de Benestar Social dos seus concellos, Centros Municipais de Servizos Sociais onde están integradas as **Unidades de Traballo Social (U.T.S.), os Equipos de Intervención Familiar (Servizos de Atención a Familias), Equipos Técnicos de Inclusión Social** e outros profesionais. Igualmente existe un apoio dende os equipos de Traballo Social dos diferentes **Centros de Saúde do SERGAS** técnicos dos Servizos Sociais. A colaboración entre ambos recursos é de destacar pois é estreita e frecuente.

- Comunicación inmediata cando ambos recursos decátanse que comparten algún caso.
- Derivacións naqueles casos que se consideren que unha persoa é susceptible de ser incluído no programa de Servizos Sociais.
- Reunión conxunta para análise e coordinación do tipo de intervención que require o caso segundo as circunstancias.
- Contacto telefónico asiduo para valoración e seguimento, así como para adaptar obxectivos terapéuticos comúns segundo corresponda.

9.4.5. Recursos específicos da infancia

Incrementouse a colaboración e coordinación con diversos equipos dos recursos comunitarios especializados en familia e infancia. Enumeraremos algúns destes recursos.

Plataforma de Organizacións de Infancia de Galicia (POIG)

É unha asociación de persoas xurídicas que actúa no territorio galego, asemade pertence á Plataforma da Infancia a nivel estatal. ACLAD Alborada é unha das entidades fundadoras desta plataforma na que participa activamente.

Asiciación AMINO.Gal Abuso e Maltrato Infantil NON

Asociación adicada a loita contra o maltrato e abuso infantil en Galicia. Unha das profesionais de A.C.L.A.D. Alborada participou na fundación de dita asociación e forma parte da xunta directiva.

As súas actuacións céntranse principalmente na prevención, detección, formación de profesionais, asesoramento e orientación (as vítimas, familiares, profesionais, etc) e sensibilización social.

Alborada colabora con dita asociación de varios modos:

- Cedendo un dos despachos do Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desprotección para a realización de reunións e asembleas da asociación Amino.Gal.
- Participando activamente como docentes nas actividades formativas que organizan.
- Alentando os proxectos que dende Amino.Gal se intentan levar a cabo.

Meniños. Programa de atención a familias

Naqueles casos que temos en común, ou nos que se dan derivacións dun ao outro recurso mantemos unha estreita relación de cooperación.

- Comunicación inmediata cando ambos recursos decátanse de que comparten algún caso.
- Reunión conxunta co equipo para análise do caso e coordinación na liña da intervención.
- Contacto telefónico asiduo para valoración, seguimento e adaptar obxectivos comúns se fose necesario.

Cruz Roja. Programa con familias acolledoras

Naqueles casos que temos en común, ou nos que se derivan dun a o outro recurso mantemos unha estreita labor de coordinación.

- Comunicación cando ambos recursos decátanse de que comparten algún caso.
- Reunión conxunta co equipo para análise do caso e coordinación na liña da intervención.
- Contacto telefónico asiduo para valoración, seguimento e adaptar obxectivos terapéuticos comúns a seguir no plan de tratamento.

9.4.6. Programas de prevención

Programa de Prevención Alborada

A través deste programa temos material actualizado para a prevención do consumo de drogas nas persoas adolescentes ou a redución do dano.

Tamén dispoñemos da súa furgoneta para cubrir as posibles necesidades de transporte que teñamos.

A elo súmase a disposición dos nosos compañeiros profesionais para levar a cabo as charlas grupais ou intervencións individuais que consideremos oportunas.

9.4.7. Centros educativos

Naqueles casos que temos en común procuramos ter unha comunicación fluída.

- Contacto cando ambos recursos decátanse de que comparten algún caso.
- Reunión conxunta para análises do caso e coordinación de intervencións.

- Comunicación telefónica asidua para valoración e seguimento, así como para adaptar obxectivos terapéuticos comúns se fose necesario.

9.4.8. Crecursos de orientación laboral

Sumado aos recursos existentes na administración, tamén mantemos convenio con recursos concertados como o **Programa Tarea** e **Verdear** (ACLAD Alborada), **"A punto Teis"**, **Programa Mentor**, **Acción Laboral**, entre outros.

Naqueles casos nos que valoramos interesante derivalos a estes programas, polo seu proceso de integración laboral, damos os seguintes pasos:

- Orientación sobre os recursos existentes.
- Acompañamento a ditos recursos se é necesario.
- Reunión conxunta para análise do caso e coordinación.
- Contacto telefónico asiduo para valoración e seguimento.
- Información continua das diferentes ofertas formativo laborais que se dan desde ditos recursos.

9.4.9. Recursos de ocio

Intentamos fomentar alternativas de ocio saudables, actividades deportivas e culturais socialmente integradoras nas persoas adolescentes, proporcionándolles os recursos que máis lles poidan interesar.

ACLAD Alborada mantén convenios de colaboración con diversas entidades privadas ou concertadas, o cal permite ás persoas menores acceder a un amplo catálogo de actividades de lecer, deportivas e culturais.

Mantemos coordinación con recursos concertados como a Asociación Xuvenil Xentenova, Abertal, Fundación VIDE, R.C. Celta de Vigo, Concellería de Deporte do Concello de Vigo e outros.

Se valoramos que a derivación da/o adolescente a estes organismos poder ser positiva, na procura dun ocio saudable e adaptado ao seu gusto, realízanse as seguintes accións:

- Orientación sobre os recursos existentes para a/o menor.
- Acompañamento o ditos recursos se é necesario.
- Reunión conxunta para análises do caso e coordinación.
- Contacto telefónico asiduo para valoración e seguimento.
- Información continua das diferentes ofertas de ocio que se dan dende ditos recursos.

9.4.10. Casas de familia, Centros de día, pisos tutelados e Centros residenciais

É neste ámbito onde plásmase, de xeito especial, o que significa o traballo en rede psicosocial, xa que, naqueles casos que levamos en común, a labor de coordinación é particularmente intensa.

- Comunicación inmediata cando unha/un adolescente que viven nun destes recursos é derivada/o ao Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desprotección.
- Reunións conxuntas para análises dos caso e coordinación liña da intervención.
- Contacto telefónico asiduo para valoración, seguimento e para adaptar obxectivos terapéuticos comúns a seguir no plan de tratamento.
- Intervencións conxuntas coas familias, nalgúns casos.

9.5. Temporalización

A labor de coordinación e comunicación entre os profesionais dos distintos recursos alongarase o tempo que a persoa menor asista ao Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desprotección.

9.6. Metodoloxía

En termos prácticos a metodoloxía do traballo en rede plásmase nunha maneira efectiva de compartir información, de aprender da experiencia do outro, de recoñecemento mutuo, de traballar xuntos, de análises de necesidades e definición das grandes liñas de actuación, permitíndonos evitar o excesivo gasto en recursos, que significaría a duplicidade do traballo. Isto fai posible o iniciar contactos para intercambiar experiencias, facilitando ás accións e iniciativas dos membros nun efecto multiplicador.

A labor de coordinación levarase a cabo de xeito presencial e a través de contacto telefónico ou telemático co obxectivo de avaliar e planificar novas actuacións.

9.7. Avaliación cualitativa e cuantiva do programa de cada actividade

A avaliación é un proceso de duración determinada que trata de valorar de maneira sistemática e obxectiva o logro das metas da intervención, as estratexias de actuación conxuntas, as dificultades atopadas, a coordinación, a decisión da alta terapéutica e, se fose necesario, dun seguimento do caso.

A avaliación do programa de traballo en rede psicosocial será continua e global e terá en conta, principalmente, a evolución da persoa menor a da súa familia. Avaliar é reflexionar sobre o que se vai a facer, sobre o que se está realizando e sobre o xa realizado co propósito claro de determinar os puntos fortes e débiles que nos permitan realizar plans de actuacións futuras que melloren o programa.

Pode dar lugar a mellores deseños de propostas de actuación, mellorar os resultados para próximas intervencións, ofrecer un seguimento da intervención que se estea desenvolvendo, valorar o desempeño, proporcionarlles ás persoas adolecentes novas oportunidades con actividades que lles aporten beneficios persoais e, en definitiva, crear unha cultura e conciencia colectiva sobre a importancia da implicación de todos os sectores na valoración dunha intervención incrementando a motivación dos diferentes axentes implicados.

A avaliación **cualitativa** dos resultados de esta intervención conxunta realizaríase mediante a valoración da existencia dunha relación eficiente e eficaz entre os profesionais dos distintos programas, a través de indicadores como os seguintes:

- Valoración dos resultados obtidos
- Cuestionario de satisfacción do servizo realizado.
- Propostas de actuación.
- Materiais empregados.
- Clima de comunicación existente.

Para a avaliación **cuantitativa**, empregamos estes indicadores:

- Número de recursos empregados.
- Número de actividades.
- Número de reunións cos recursos.
- Número de contactos telefónicos ou telemáticos.

10. SERVIZOS PROPIOS DE ESPECIALISTAS

RECURSOS E SERVIZOS DERIVADOS DA PERTENZA Á ACLAD ALBORADA

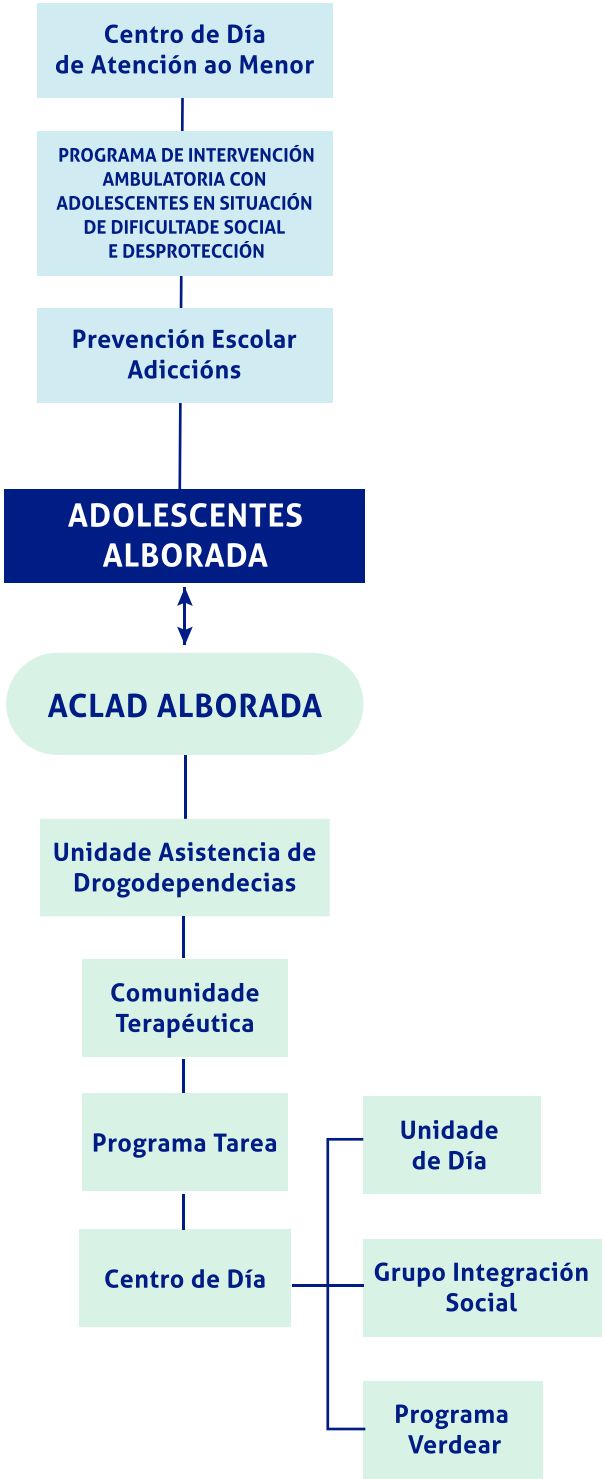
		RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIAIS
RECURSOS SOCIOSANITARIOS	UNIDADE ASISTENCIAL EN CONDUTAS ADITIVAS	- 2 Traballadoras sociais - Enfermeira - Farmacéutica - 2 Psicólogos - 2 Psiquiatras - Médico -2 Auxiliares Enfermería	Laboratorio Urinoanálises Materiais relacionados coas adiccións con e sen substancia
	CENTRO DE DÍA PARA PERSOAS CON CONDUTAS ADITIVAS	- Psicólogo clínico - 4 Educadores especializados en conductas aditivas - Informático - Monitor Electricidade	
	COMUNIDADE TERAPÉUTICA PARA PERSOAS CON CONDUTAS ADITIVAS	- 3 Psicólogos clínicos - 10 Educadores especializados en condutas aditivas - 1 Enfermeira - 1 Administrativa	Furgoneta (9 prazas) Espazo de lecer Ximnasio Horta Piscina
RECURSOS PARA A XESTIÓN	SERVIZOS ADMINISTRATIVOS	- Diretor - Xerente - Administrativo Adxunto á Dirección - Contable - 2 Auxiliares Administraivos	
RECURSOS PARA A PREVENCIÓN DA SAÚDE	PROGRAMA DE PREVENCIÓN ALBORADA	- 2 educadoras especializadas en prevención das Conutas aditivas e Condutas de Risco na Afectividade e Sexualidade	Furgoneta (7 prazas) Material Preventivo en Condutas Aditivas e de Risco na Afectividade e Sexualidade editados pola ACLAD Alborada
RECURSOS ESPECÍFICOS DE INTERVENCIÓN COA ADOLESCENCIA	CENTRO DE DÍA DE ATENCIÓN AL MENOR	1 Psicólogo, 4 educadores/as, 1 mestre, 1 monitora de Artes Plásticas, 1 Auxiliar Administrativa	
RECURSOS PARA A ORIENTACIÓN LABORAL	PROGRAMA TAREA	- Pedagoga. Orientadora laboral	
RECURSOS PARA O LECER E A EDUCACIÓN AMBIENTAL	PROXECTO VERDEAR	- Educador - Monitor de Horta	Espazo de agricultura ecolóxica (hortas e invernadoiros) Espazo de Lecer Hortas

10.1. Fundamentación

A Asociación Ciudadana de Lucha contra la droga ALBORADA comezou a súa labor preventiva, asistencial e de incorporación social no campo das drogodependencias no ano 1982, coa apertura da Comunidade Terapéutica. Posteriormente creouse a Unidade Asistencial, o Centro de Día de Drogodependencias, o Centro de Día de Atención al Menor e o Programa Creative. No ano 2008 ponse en funcionamento o Programa de Intervención Ambulatoria con Adolescentes en situación de dificultade social e desprotección. A partires dese momento, comezamos a funcionar como Centro de Menores con dous programas diferenciados (Programa Ambulatorio y Centro de Día).

O feito de pertencer a unha O.N.G. tan ampla, permítelle ao Programa deIntervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desprotección estar integrado nesa estrutura, o que fai posible coordinarse cos diferentes programas da Asociación. Ademais de beneficiarse de recursos materiais e servicios tamén é posible ter acceso directo a profesionais especializados no uso, abuso e dependencia de sustancias.

Todo o equipo multidisciplinar está dispoñible dun modo directo, pero o asesoramento e intervención que dende o noso programa máis demandamos e o dos profesionais das áreas de psiquiatría, medicina, traballo social e laboratorio.



10.2. Obxectivos xerais e específicos

10.2.1. Obxectivo xeral

- Elaborar un plan de acción común cun programa especializado nos casos de poboación adolescente consumidora de sustancias.
- Optar a un servizo multidisciplinar con experiencia na orientación e intervención en problemas de abuso e dependencias de drogas.
- Dispor dun laboratorio de análise de consumo de sustancias tóxicas no que poder obter datos inmediatos e periódicos dos niveis de consumo ou certificar o mantemento da abstinencia.

10.2.2. Obxectivos específicos

- Ofertarlle á nosa poboación adolescente e ás súas familias un tratamento especializado coordinado con noso programa poñendo a súa disposición un programa individual de intervención en drogodependencias.
- Favorecer que poidan recibir asesoramento e, si é necesario, tratamento psiquiátrico especializado.
- Contar co asesoramento das traballadoras sociais do noso servicio, principalmente, en temas como axudas, vivenda, recursos sociais, etc.
- Realizar análises de ouriños como control de consumo de drogas, a petición nosa, e cun resultado case inmediato.

10.3. Desenvolvemento dos contidos

10.3.1. Recursos sociosanitarios

UNIDADE ASISTENCIAL EN CONDUTAS ADITIVAS

Este é un servizo de carácter ambulatorio, ao que poden acudir as persoas que o desexen (consumidores de substancias, persoas con adiccións sen substancia, familiares, poboación en xeral, etc.), para consultar calquera cuestión relacionada coa problemática das condutas aditivas ou da saúde mental. Neste dispositivo trátanse todo tipo de condutas aditivas, incluíndo recentemente o xogo patolóxico.

Conta, no seu equipo, con profesionais especializados neste ámbito e cunha dilatada experiencia no mesmo.

Que o adolescente sexa coñecedor da coordinación entre os diferentes dispositivos, facilita en gran medida, a súa asistencia a citas da unidade asistencial onde pode ser derivado de ser preciso. Así, cando nos usuarios e usuarias ou nos membros da súa unidade familiar é detectada unha problemática derivada dunha conduta aditiva (con ou sen substancia) ou é, de inicio, un dos motivos polos que son derivados ao noso programa de atención de día, nos coordinaremos cos profesionais da Unidade Asistencial, ben como apoio ao Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desprotección, facendo uso das súas instalacións, materiais e recursos humanos, ou ben para facilitar o ingreso na Unidade Asistencial nos casos máis graves e que así o precisen.

Da relación co Unidade Asistencial temos ao noso dispor tanto recursos humanos como materiais:

Recursos Materiais:

Laboratorio para facer análises de ouriño, o cal permite realizar un seguimento continuo dos consumos naquelas persoas menores que presentan condutas de uso ou abuso de drogas.

- Materiais específicos como **Probas psicométricas, Manuais de programas específicos de uso, abuso e dependencia de substancias ou xogo patolóxico...**

Recursos humanos: O feito de contar cun equipo multidisciplinar de profesionais formado por médicos psiquiatras, psicólogos, farmacéutica, traballadoras sociais, enfermeiras e auxiliares de enfermeiría fai posible o intercambio de opinións profesionais:

- Asesoramento ao persoal de laboratorio cando xorden dúbidas á hora de interpretar os resultados das analíticas.
- Coordinación e asesoramento coas traballadoras sociais normalmente relacionada cos recursos de servizos sociais, derivacións, inicios de tratamento e cumprimento de programas substitutivos de sanción administrativa para as persoas menores en posesión e/ou consumo de drogas.
- Asesoramento e apoio do persoal médico e de psiquiatría para os casos de adolescentes con problemáticas de saúde mental.
- Coordinación de casos comúns, familiares que conviven cos/as adolescentes usarios/as do Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desprotección.
- Asesoramento e estratexias de intervención por parte da unidade de tabaquismo
- Asesoramento e estratexias de intervención por parte da unidade de xogo patolóxico.

Centro de Día de para persoas con condutas aditivas

Trátase dun programa semirresidencial que se lle propón ao usuario cando se considera que o tratamento ambulatorio é insuficiente para abordar a problemática que presenta.

O fin sería acadar unha separación parcial da súa contorna habitual, co gallo de de aplicar de maneira máis intensa unha serie de medidas que potencien a consecución dos obxectivos terapéuticos, como por exemplo, o logro e mantemento da abstinencia e o fortalecemento dos hábitos básicos e de saúde. Tamén se traballa en outras áreas como a aprendizaxe de habilidades sociais, formativas, académicas, culturais, etc.

O equipo humano do Centro de Día, formado por un psicólogo clínico como coordinador, catro educadores, un deles informático, especializados en condutas aditivas e un monitor de electricidade. Deste equipo recibimos asesoramento a hora de elaborar materiais propios do Centro de Menores respecto a habilidades sociais, uso e abusos de substancias, tratamento do tabaquismo,… e información de recursos, posibilidades de traballo en rede,…

Comunidade Terapéutica para persoas con condutas aditivas

Nela lévase a cabo un programa de tratamento, en réxime residencial, cunha duración mínima de seis meses. Ten capa-

cidade para trinta pacientes e está situada nunha zona rural no Concello de Tomiño.

Na Comunidade Terapeutica contamos con:

Recursos Humanos: Contamos con persoal educativo, dez educadores e educadoras especializadas en condutas aditivas, persoal sanitario e da saúde, enfermeira e tres psicólogos clínicos.

Recursos materiais:

- **Furgoneta** (9 prazas) empregada nas saídas psicoeducativas coas persoas menores usuarias do Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desprotección.
- A Comunidade constitúe un espazo de lecer único no Baixo Miño. Nas súas instalacións **contamos cunha piscina, ximnasio, horta e espazo de lecer.** A disposición física das súas instalacións e as actividades que alí se desenvolven permiten o seu desfrute polas persoas menores sen manter relación nin contacto cos adultos usuarios do programa da Comunidade Terapéutica.
- Cando existe un verdadeiro problema de dependencia e vemos necesario un internamento do ou da adolescente nun **centro especializado**, hai a posibilidade de deriválo á Unidade Asistencial para a súa valoración e posterior ingreso na Comunidade Terapéutica.
- Sala de usos aproveitado para a celebración de cursos de **formación do persoal** de toda a ACLAD Alborada asociación.

10.3.2. Recursos para a xestión e a administración

Os Servizos Administrativos da ACLAD Alborada traballan para a totalidade da organización xestionando unha entidade de mais de 50 traballadores e traballadoras e perto de 2.000 beneficiarios.

Así para a posta en marcha no eido administrativo de todos os dispositivos da Entidade contamos, a maiores dos recursos propios de cada servizo, con: Un director-xerente, un administrativo adxunto á dirección, un contable e dúas auxiliares administrativos.

Sinalar, tamén, que asociación conta cos servizos dunha asesoría en materia fiscal, laboral e contable ademais de consultoría de empresas. Asemade contamos cos servizos dun gabinete xurídico externo que nos asesora.

10.3.3. Recursos para a prevención da saúde

PROGRAMA DE PREVENCIÓN ALBORADA

Este programa de prevención primaria traballa principalmente en base a dúas liñas, por unha banda as condutas aditivas con e sen substancia e por outra banda nas condutas de risco e educación na afectividade e sexualidade.

Prevención Condutas Aditivas con e sen substancia:

A súa finalidade pasa por previr as condutas aditivas con e sen substancia tanto no referente ao número de afectados e afectadas polas mesmas como a súa consolidación e como as consecuencias problemáticas que estes hábitos xeran na xuventude.

- Proxecto Creative: Programa de prevención dentro dos espazos de ocio nocturno propios da mocidade, sobre todo en zonas onde se realizan "botellóns" ou outros espazos urbanos (parques, prazas,

etc.), onde se consume alcol e outras substancias, xeralmente nas fins de semana.

- Prevención Escolar: Programa de prevención nas aulas con obradoiros nos centros escolares, colexios e institutos, tanto cos adolescentes como coas súas familias.

Educación Afectivo Sexual:

Actividade que se desenvolve en centros escolares traballando co profesorado, alumnado e familias. O seu obxectivo e traballar para acadar unha afectividade e sexualidade saudable para todas as persoas e previr, deste xeito, as posibles condutas de risco nestes ámbitos.

A nivel **recursos humanos** este programa proporciónanos o asesoramento **de dúas educadoras especializadas en condutas aditivas e na educación afectivo sexual.**

Respecto aos **recursos materiais** ofrécenos unha **furgoneta** (7prazas) que empregamos habitualmente no día a día do Centro de Menores para diversas situacións como: desprazamentos de persoas menores e as súas familias para a realización de xestións, xuízos,…, realización de trámites e actividades por parte do equipo psicoeducativo, desprazamento de usuarios e usuarias en actividades grupais, realización de visitas domiciliarias, etc.

Outra das avantaxes que obtemos a través do Programa de Prevención é o acceso ao númeroso material que teñen editado para a Educación na Saúde (Tipos de drogas, alternativas ao botellón,…) e na Educación da Saúde (Prevención do VIH, Sexualidade responsable,…)

10.3.4. Recursos específicos de intervención coa adolescencia

CENTRO DE DÍA DE ATENCIÓN AO MENOR

No ano 2000 a Consellería de Familia, Promoción de Emprego, Muller e Xuventude, a través do Servizo de Menores, solicitou a ACLAD Alborada a posta en funcionamento dun Centro de Día, xa que detectara, tanto dende a atención externa a familias como dende os centros propios e colaboradores, que numerosos adolescentes e menores manifestan diferentes problemas de tipo comportamental, disocial, académico ou familiar e algún de uso e abuso de substancias.

Este programa serve ao propósito de proporcionar á persoa menor un ambiente estruturado durante boa parte do día, no que leven a cabo actividades socioeducativas que poidan compensar ás carencias no seu contexto familiar, escolar ou social.

Os **beneficios** que se aportan o Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desprotección e o Centro de Día, ao compartir instalacións, son os seguintes:

- **Apoio mutuo** dos recursos humanos e experiencia.
- O Programa Ambulatorio pode **derivar ao Centro de Día** en caso de ser necesario un maior nivel de intervención.
- Centro de Día pode **derivar ao programa ambulatorio** en caso de preparación para o alta psicoeducativa.
- O Programa ambulatorio pode **empregar as instalación de uso común** en caso necesario, por exemplo a realización das intervencións grupais, sexan cas familias ou cos/as adolescentes.

10.3.5. Recursos para a orientación laboral

Creouse un novo programa adaptado as actuais necesidades e coa mellora no área formativa laboral como reto no que tíñamos que por toda a nosa inquietude e tendencia a innovación xa que, na actualidade, ademais de importar a formación cara a integración laboral, é fundamental dotar os nosos usuarios e usuarias de ferramentas novidosas e eficaces para acadar o obxectivo final de atopar un oco no mercado laboral como factor fundamental da inserción normalizada e autónoma.

PROGRAMA TAREA

A intervención levada a cabo ata o de agora, nos diferentes dispositivos da ACLAD Alborada para persoas adultas no ámbito laboral, consistía na derivación aos servizos de orientación, observando que, na maioría dos casos, era necesaria unha atención constante, especializada, individualizada, accesible e próxima.

Para facilitarlles o camiño cara a súa incorporación ao mercado laboral, consideramos que era axeitado realizar os procesos de orientación e asesoramento na propia ACLAD Alborada. É por elo que no mes de maio do 2012, iníciase o **PROGRAMA TAREA (servizo de orientación ao emprego, a formación e o tempo de lecer)**, coordinándonos, na medida do posible, co resto dos servizos de formación e emprego e cos orientadores do Servizo Público de Emprego de Galicia.

O Programa TAREA pretende actúar nos ambitos laboral, formativo e do tempo de lecer das persoas usuarias. Así realízanse diferentes actividades, tanto de carácter individual como grupal, como: **Apoio ao estudo** (Probas de acceso a Ciclo Superior e a Ciclo Medio, Exame Celga 1 e Celga 2 e as Competencias Clave Nivel 1 e 2), **apoio á utilización das novas tecnoloxía**s (Iniciación á informática e á internet, búsqueda de emprego usando internet, networking, ferramentas da web 2.0 na búsqueda de emprego), **charlas e coloquios** (o proceso de recoñecemento e acreditación da experiencia profesional, sesións explicativas sobre as probas para a obtención de títulos e as probas de acceso para retomar a formación regrada, que non facer na búsqueda de emprego, planificación e organización da búsqueda de emprego, elaboración do meu perfil profesional, estratexias para ter un currículo actualizado, etc.)

Do programa TAREA acadamos asesoramento, información, novos recursos, materiais de traballo na búsqueda de emprego cos adolescentes e as súas familias, a través da pedagoga, especialista en orientación laboral, que desenvolve o programa.

10.3.6. Recursos para o lecer e a educación ambiental

PROXECTO VERDEAR

O Proxecto VERDEAR é unha actividade educativa ocupacional, que une a recuperación da persoa co coñecemento e rehabilitación do medio natural, poñendo en valor a agricultura tradicional galega, ecolóxica e a cultura da sostenibilidade. **Un proxecto de sinerxías** entre asociacións, entidades e institucións, interesadas no fomento e recuperación da agricultura ecolóxica no medio periurbano Vigués, partindo do traballo con persoas en risco de exclusión social, buscando accións sustentables. **Un espazo**, que permite ordenar e mellorar a calidade de vida das persoas, facilitando a integración e socialización das mesmas nun ambiente natural. **Unha zona creativa e de lecer**, que fomenta a responsabilidade, a iniciativa persoal, a cooperación, e a búsquea de sentido e un **recinto natural protexido**, para a formación e capacitación en agricultura tradicional galega, así como outras actividades.

Nestas instalacións búscase a mellora da calidade de vida de persoas a tratamento nos centros dependentes da *Asociación Ciudadana de Lucha Contra la Droga Alborada* e outros centros pertencentes o Plan de Galicia sobre Drogas.

Os **recursos humanos** as que botamos man co proxecto VERDEAR constan dun **educador e un monitor de horta.** Respecto aos **recursos materiais** contamos unha aula de usos múltiples e comedor en plena zona forestal dos montes de Cabral e **unha finca de 5.000 m²** adicada a a agricultura, horticultura e apicultura. A finca conta cunha **gran zona de lecer** que empregamos cos adolescentes do Centro de Menores para xornadas lúdicas e de convivio enmarcadas dentro dos Programas de Educación Ambiental e de Tempo Libre e Lecer. As características deste espazo e os horarios das diferentes actividades imposibilitan a convivencia entre as persoas adultas usuarias e os adolescentes do Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desprotección

10.4. Actividades

- Contactos telefónicos do noso equipo cos distintos profesionais especializados de ACLAD Alborada para orientación social, laboral, sanitaria, psiquiátrica, etc.
- Reunións con ditos traballadores para organizar a intervención en rede do caso.
- Acompañamentos á/ao adolescente e/ou á familia por parte dalgunha profesional do noso equipo ás instalacións de ACLAD Alborada para un primeiro contacto co servizo.
- Citas presenciais da persoa menor e/ou da súa familia cos profesionais especializados.
- Inclusión da/o adolescente nalgún programa específico de ACLAD Alborada pasando a ter aberta historia clínica en ambos recursos.

10.5. Temporalización

Dependendo do servicio o que se derive o /a adolescente a temporalización será diferente.

- Asesoramento sanitario, social: A duración das consultas que se realicen tanto telefónicas coma presencias.
- Citas presenciais: Abranguería dende que se lle fai o primeiro acompañamento ou derivación a cita ata que remate a intervención dos profesionais de drogodependencias.
- Inclusión nun programa específico: A duración será a que dito programa marque. Por exemplo, se trátase dun programa de redución do consumo, asistirá a ambos dispositivos (UAD Alborada y Programa Ambulatorio) ata que se acaden os obxectivos marcados, momento no que retomaremos a exclusividade da intervención. Se a derivación ao servizo especializado en drogas é integra daremos de baixa o caso facendo un seguimento e ofertándolle á persoa adolescente o noso programa postinstitucional.

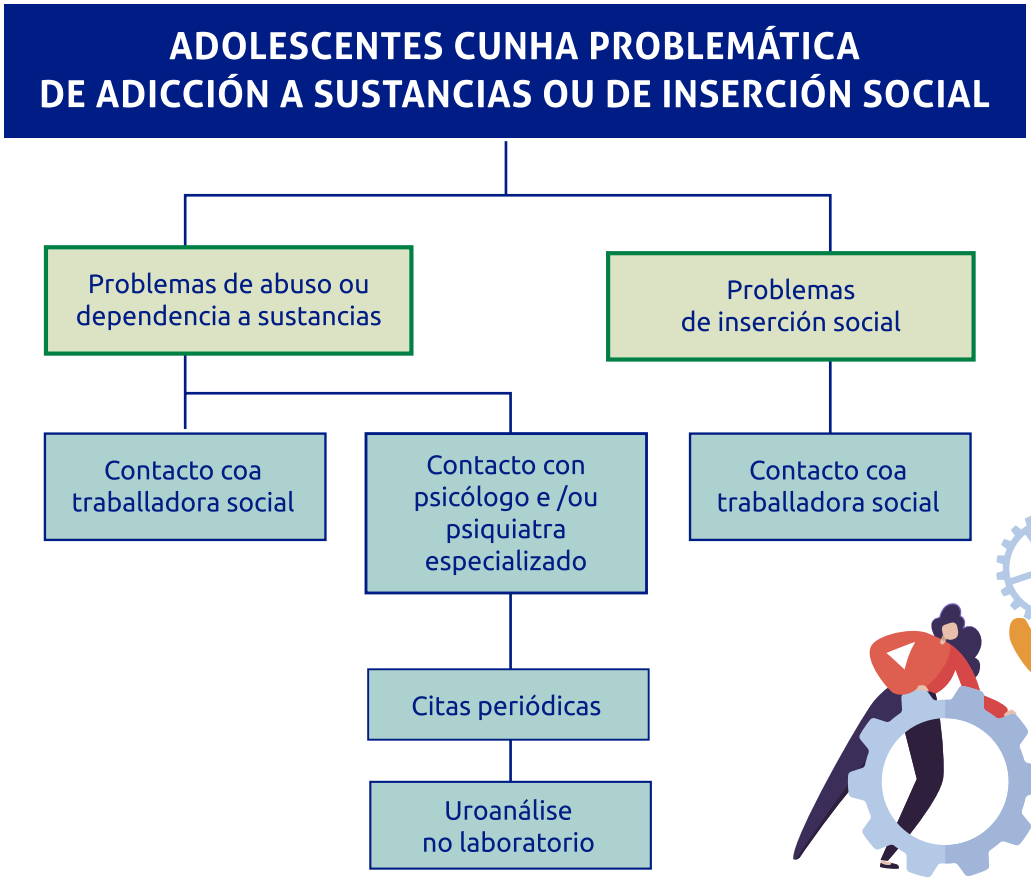
10.6. Metodoloxía

A metodoloxía do traballo na ACLAD Alborada está sostida pola **profesionalización propia de cada dispositivo ou servizo da Entidade, priorizando a coordinación e a comunicación** entre os mesmos co obxectivo de acadar do mellor xeito posible a nosa misión e buscando a mellora continua da nosa intervención psicoeducativa coas persoas adolescentes usuarias e as súas familias.

Para esta coordinación e comunicación son fundamentais os contactos habituais, tanto horizontais como verticais, a través de reunións presenciais, contacto telefónico ou telemático, e os informes puntuais axudan para avaliar e planificar novas actuacións.

Por outra banda, entendemos necesario manter os enfoques metodolóxico nos que baseamos toda intervención psicolóxica e socioeducativa cos/coas adolescentes e as súas familias dende o Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desprotección: **Prudencia, cautela nos pronósticos e non etiquetamento, Socializar e responsabilizar, Implicación Familiar e Avaliación e Mellora Continua.**

Os pasos a seguir serían os seguintes:



10.6. Avaliación cualitativa e cuantiva do programa de cada actividade

A avaliación cuantitativa centraríase, principalmente, en analizar anualmente o número de menores que foron derivados dende o Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desprotección a la UAD Alborada, así como o resultado de dita intervención, e dicir, se foi exitosa ou non. Realizaríase a través de indicadores como os seguintes:

- Nº de adolescentes que requiriron outra intervención complementaria.
- Nº de adolescentes que foron baixa na UAD Alborada, por un alta terapéutica.
- Nº de urinoanilises realizadas.
- Nº de veces que se empregan as furgonetas das entidades.
- Nº de reunións de xestión e coordinación dos equipos del Centro de Menores (dispositivos da ACLAD Alborada que traballan específicamente con adolescentes)
- Nº de menores que foron derivados a outro profesional da UAD por parte do profesional que recibiu a demanda inicial.
- Nº de contactos levados a cabo entre os membros do equipo de ambos dispositivos.

A avaliación cualitativa dos resultados de esta intervención conxunta realizaríase mediante a valoración da existencia dunha relación eficiente e eficaz entre os profesionais dos distintos programas. Tamén tendo en conta o clima de comunicación existente á hora de acordar obxectivos conxuntos, establecer contactos telefónicos ou presenciais para facer un seguimento da evolución do caso, concretar pautas de actuación complementarias, etc.

11. "VERDEAR" PROGRAMA DE AGRICULTURA ECOLÓXICA E MEDIO AMBIENTE

11.1. Fundamentación

Trátase dun programa aberto con tres áreas de actuación: Formación, ocupación-cooperación e emprendemento.

1º é unha actividade educativa ocupacional de continuidade terapéutica, que une a recuperación da persoa co coñecemento e rehabilitación do medio natural, pondo en valor a agricultura tradicional galega, ecolóxica e a cultura da sostenibilidade.

2º é un proxecto de sinerxías entre asociacións, entidades e institucións, interesadas no fomento e recuperación da agricultura ecolóxica no medio periurbano Vigués, partindo do traballo con persoas en risco de exclusión social, buscando accións sustentables.

3º é un espazo, que permite ordenar e mellorar a calidade de vida das persoas, facilitando a integración e socialización das mesmas nun ambiente natural.

4º é unha zona creativa e de lecer, que fomenta a responsabilidade, a iniciativa persoal, a cooperación, e a búsquea de sentido.

5º é un recinto natural protexido, para a formación e capacitación en agricultura tradicional galega e a protección dos montes.

Partindo destes principios, coidamos que pode ser unha iniciativa interesante para unha parte da poboación adolescente que atendemos, na procura da súa inserción socio-laboral.

Xa nestes últimos anos, algunhas das persoas menores que acoden ao Centro de Menores Alborada (tanto ao Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desprotección coma ao Centro de Día de Atención ao Menor) acudiron á horta onde desenvólvese dito programa. O obxectivo de futuro sería desenvolver, en coordinación co equipo educativo do Programa Verdear, un proxecto formativo do que se puidesen beneficiar algunhas/algúns das/os adolescentes e familias que asisten ao Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desprotección.

Adjúntase convenio específico de colaboración entre a Universidade de Vigo e A.C.L.A.D. Alborada.

Observacións

A actividade agraria que se realiza non é produtiva e si de autoconsumo e de cooperación con entidades e persoas necesitadas.

11.2. Obxectivos xerais e específicos

11.2.1. Obxectivo xeral

Apoiar a promoción da inserción socio-laboral daquelas persoas adolescentes que acoden ao noso centro que están na procura dunha formación que poida facilitarlles o acceso a un futuro posto de traballo, a través do coñecemento de técnicas de traballo da agricultura ecolóxica e a intervención no medio natural, como medio para mellorar a calidade de vida da persoa e da natureza que o sustenta.

11.2.2. Obxectivos específicos

- Ofrecer as persoas participantes coñecementos necesarios para poder levar a cabo o método da agricultura ecolóxica que entra en harmonía co medio ambiente.
- Acompañar á nosa poboación adolescente no seu desenvolvemento persoal a través dun programa ocupacional.
- Favorecer o desenvolvemento da responsabilidade, traballo en equipo e respecto nunha contorna saudable.
- Promover as competencias básicas así como a obtención de certificados de profesionalidade nun perfil adolescente con especiais dificultades de inserción.

11.3. Desenvolvemento dos contidos

- Conceptos básicos sobre agricultura ecolóxica.
- Fertilidade do chan e importancia da materia orgánica en agricultura ecolóxica.
- Procesos de fertilización.
- Técnicas de cultivo en agricultura ecolóxica (compostaxe de residuos orgánicos, abonos verdes, rotación e asociación de cultivos, biodiversidade agrícola, etc.).
- Protección fitosanitaria. Produtos fitosanitarios autorizados en agricultura ecolóxica. Métodos de control non químicos.
- Comercialización e certificación de produtos ecolóxicos.

11.4. Actividades

- Preparación do chan.
- Sementeiros
- Compostaxe
- Modalidades de rego
- Control de pragas utilizando preparados naturais ou asociación de cultivos
- Recollida dos froitos
- Recolección de semente para o ano seguinte

11.5. Temporalización

Realizarase nas instalación do Programa Verdear e a duración do curso de iniciación será de 150 horas de formación presencial en horario de mañá. A proposta sería poder realizar posteriormente outro de perfeccionamento, máis longo, sempre que o grado de aproveitamento do primeiro fose satisfactorio.

11.6. Metodoloxía

A metodoloxía e presencial. De xeito continuado estará con eles o equipo educativo da horta. Traballarase en grupos pequenos que se dedicarán á realización das diferentes tarefas existentes nunha horta ecolóxica, en función da meteoroloxía e da época do ano , rotando todos os grupos por cada unha delas.

11.7. Avaliación cualitativa e cuantiva do programa de cada actividade

Esta realizarase a partir de indicadores como os seguintes:

- Nº de adolescentes que finalizan o curso
- Grado de aprendizaxe das diferentes tarefas
- Nº de usuarios que acadan algún tipo de certificado de aproveitamento ou de profesionalidade, se fose o caso.
- Nivel de satisfacción dos alumnos cos contidos do curso.
- Avaliación do desempeño do alumnado.

Universidade Vigo

CONVENIO ESPECÍFICO DE COLABORACIÓN ENTRE A UNIVERSIDADE DE VIGO (ESPAÑA) E A ASOCIACIÓN CIUDADANA DE LUCHA CONTRA LA DROGA EN VIGO "ALBORADA" PARA A REALIZACIÓN DE I+D COLABORATIVO

Vigo, 25 de novembro de 2014

REUNIDOS

Dunha parte, Don Salustiano Mato de la Iglesia, Reitor Magnífico da Universidade de Vigo, nomeado segundo o Decreto da Comunidade Autónoma de Galicia 47/2014, do 24 de abril, publicado no Diario Oficial de Galicia (DOG) nº 79, do 25 de abril de 2014, de acordo coas competencias que lle outorga o artigo 20 da Lei orgánica 6/2001, do 21 de decembro, de Universidades, e o artigo 58 dos Estatutos da Universidade de Vigo, aprobados polo Decreto 7/2010, do 14 de xaneiro, e publicados no DOG nº 21, do 2 de febreiro do 2010 (BOE nº 69, de 20 de marzo de 2010). Con enderezo en Edificio Reitoría, campus universitario, 36310 Vigo.

E doutra, Dª Ana Teresa Canoa Pérez, Presidenta de la Asociación Ciudadana de Lucha contra la Droga en Vigo "ALBORADA".

Ambas as partes recoñécense entre si capacidade xurídica suficiente e poder bastante para obrigarse neste Convenio e, a tal efecto,

EXPOÑEN:

I.- Que ambas as dúas entidades consideran de interese común promover a cooperación e a colaboración para o desenvolvemento científico e tecnolóxico, procurando unha aplicación práctica do coñecemento en proveito da sociedade.

II. A Asociación Ciudadana de Lucha contra la Droga en Vigo "ALBORADA" desenvolve diversos programas no ámbito da sustentabilidade social e ambiental. É de especial importancia o Programa Verdear, no que se pretende a reinserción social dos participantes mediante o contacto directo coa natureza e especialmente coa agricultura ecolóxica.

III. O Grupo de Investigación en Economía Ecolóxica e Agroecoloxía (GIEEA) da Universidade de Vigo, cuxo investigador principal é Xavier Simón Fernández, traballa dende hai máis de 10 anos na análise dos procesos de innovación social que ocorren no

Universidade Vigo

ámbito rural e periurbano. Nestes momentos, o GIEEA é socio do proxecto europeo SUPURBFOOD (financiado dentro do 7º Programa Marco da Unión Europea). Entre as tarefas que debe desenvolver o GIEEA están o Estudo da Dinámica Agroalimentaria e a súa Gobernanza na Área Metropolitana de Vigo.

IV.- Ao abeiro do convenio marco de colaboración entre a Universidade de Vigo e Asociación Ciudadana de Lucha contra la Droga en Vigo "ALBORADA", e como consecuencia da coincidencia de intereses entre ambas partes conveñen a firma dun convenio específico de I+D colaborativo coas seguinte cláusulas:

CLÁUSULAS:

1. O GIEEA analizará as compoñentes sociais, ambientais e culturais do proceso de innovación social que a Asociación Ciudadana de Lucha contra la Droga en Vigo "ALBORADA", con especial referencia ao Programa Verdear. Para elo Asociación Ciudadana de Lucha contra la Droga en Vigo "ALBORADA" facilitará ao GIEEA a información dispoñible, referida as liñas de actuación e programas mencionados, para a exacta e completa caracterización desas iniciativas sociais no ámbito da sustentabilidade ambiental e social.
2. O GIEEA difundirá no ámbito da Unión Europea os programas innovadores que o Concello de Vigo desenvolve na actualidade no ámbito da xestión do territorio urbano e periurbano, con especial incidencia naqueles que fomentan a sustentabilidade ambiental e social local.
3. A Asociación Ciudadana de Lucha contra la Droga en Vigo "ALBORADA" recibirá do GIEEA, para os fins que estime oportunos, un documento de sistematización das compoñentes sociais, ambientais e culturais do proceso de innovación social que desenvolve a Asociación. Este documento, xerado en formato electrónico, terá un contido divulgativo e incorporará texto, imaxes, diagramas e mapas.
4. A partir da análise realizada dos procesos de innovación social e institucional desenvolvidos pola Asociación Ciudadana de Lucha contra la Droga en Vigo "ALBORADA", o GIEEA, buscando os socios requiridos e elaborando a documentación necesaria, presentará un proxecto de investigación a concorrer a algunha das convocatorias europeas dentro do programa europeo de investigación e innovación Horizonte 2020 ou dentro dos programas específicos no ámbito autonómico ou estatal.
5. O GIEEA traballará para construír unha rede transfronteiriza de "Uso dos valores ambientais locais como terapia para a loita contra a exclusión social" na que

Universidade Vigo

eventualmente poderían confluír iniciativas de Vigo, Alto Minho e Penafiel (Portugal).

6. Este Convenio Específico de I+D Colaborativo non require de ningún desembolso económico nin pola Asociación Ciudadana de Lucha contra la Droga en Vigo "ALBORADA" nin pola Universidade de Vigo, sendo resultado da concordancia de intereses específicos e da existencia de un único obxectivo global: contribuír ao benestar colectivo, social, mediante estratexias sustentables que garantan a conservación da base de recursos ao tempo que facilitan a obtención de rendas para a poboación local.

7. A duración deste convenio será de un ano, podendo ser renovado tacitamente de non manifestarse en contra ningunha das partes. No caso de que calquera das partes decida denunciar este convenio, deberá anuncialo á outra con, polo menos, tres meses de antelación.

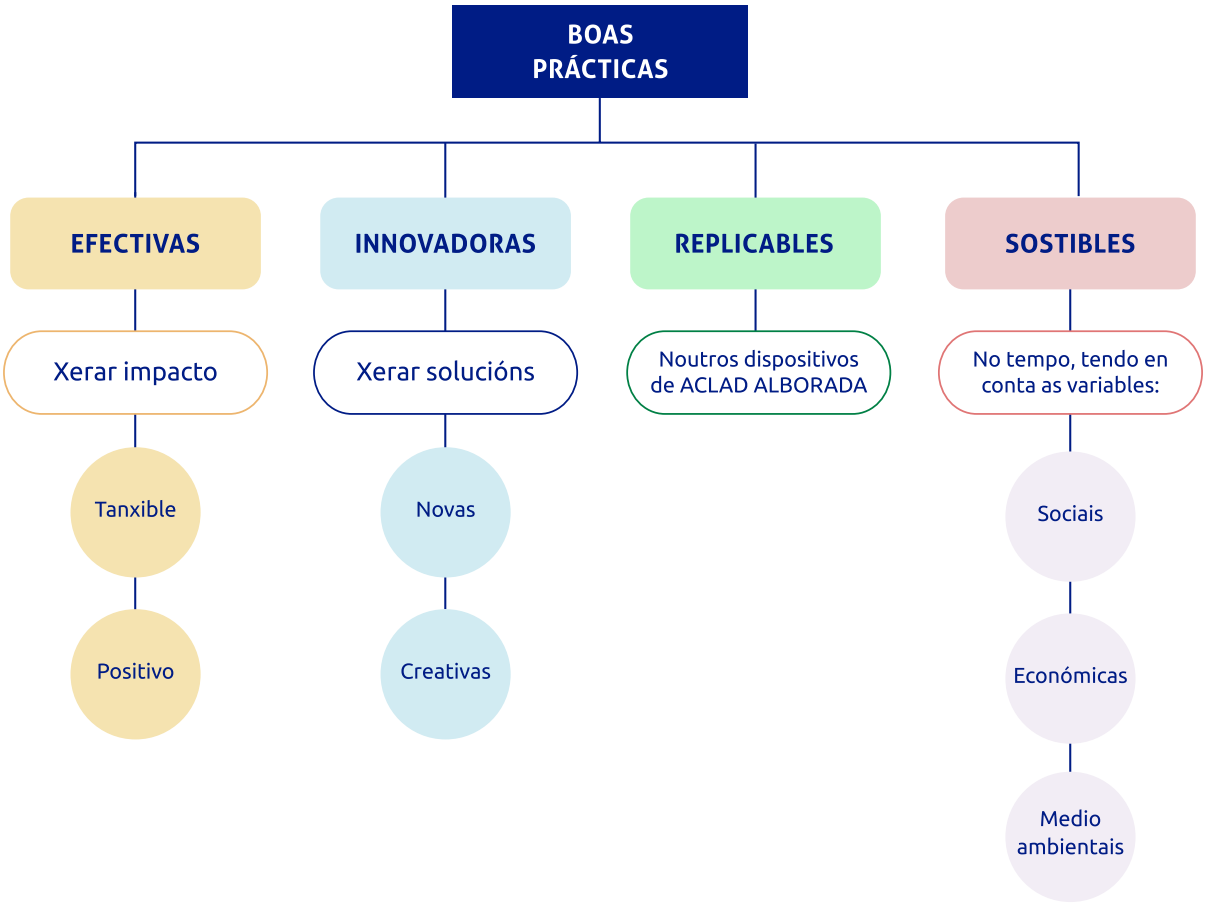
8. As cuestións litixiosas xurdidas verbo da interpretación, modificación, resolución e efectos deste convenio, serán resoltas en primeira instancia, pola comisión mixta paritaria. As que non poidan ser resoltas na comisión, someteranse á xurisdición contencioso-administrativa, dado o carácter administrativo do convenio.

E en proba de conformidade, asínase o presente convenio específico en exemplar duplicado no lugar e data indicado ao comezo.

POLA UNIVERSIDADE DE VIGO

Pola Asociación Ciudadana de Lucha contra la Droga en Vigo "ALBORADA"

12. PROGRAMA DE BOAS PRÁCTICAS NO ÁMBITO DA SAÚDE E ASISTENCIA SOCIAL



12.1. Fundamentación

As boas prácticas nos dispositivos destinados ás persoas son un reto permanente de calquera sociedade, pero cando se trata daqueles servizos dirixidos ás persoas en situación de risco de exclusión ou a aquelas que se enfrontan a máis barreiras para poder participar das oportunidades que a nosa sociedade ofrece, **ese reto convértese nunha obriga.**

Entendemos a boa práctica como **unha acción ou conxunto de accións, non intencións, que perseguindo uns resultados atoparon cunha metodoloxía apropiada para acadar resultados positivos amosando a súa eficacia e utilidade nun contexto concreto.**

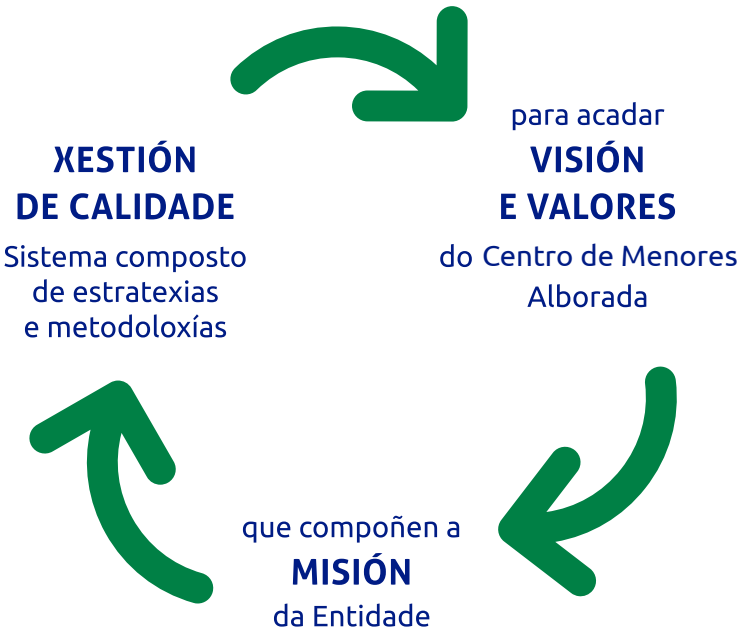
Dende a ACLAD Alborada pretendemos que as boas prácticas sexan:

- **Efectivas**, porque van a amosar un impacto **tanxible e positivo.**
- **Innovadoras**, xa que desenvolven **solucións novas e creativas.**
- **Replicables**, supoñen un modelo para desenvolver **políticas, iniciativas e actuacións noutros dispositivos** da propia ACLAD Alborada ou organizacións.
- **Sostibles**, debido as exixencias sociais, económicas e medioambientais, de xeito que poidan **manterse no tempo e ter uns efectos duradeiros.**

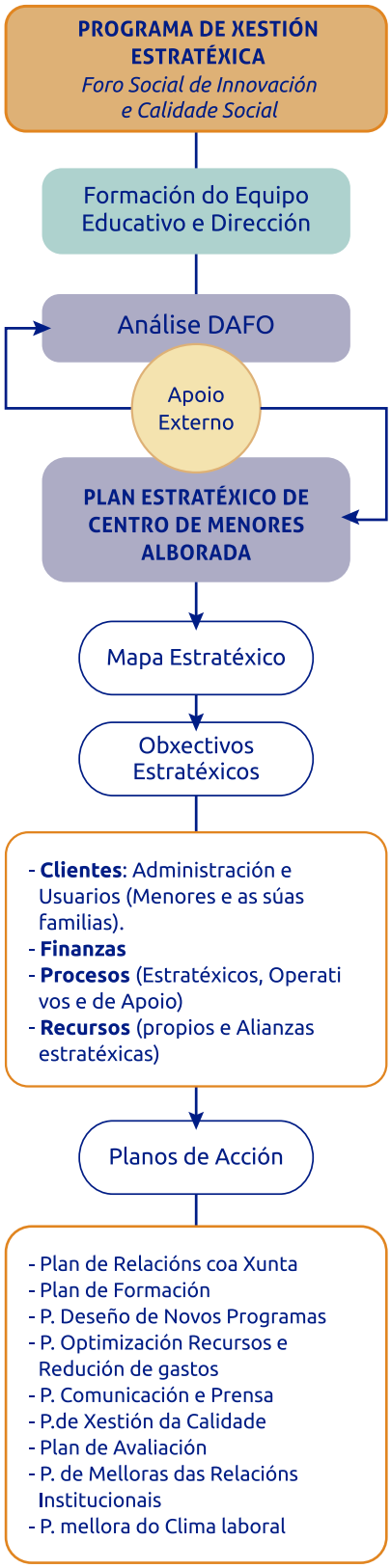
Dende o Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desprotección cremos que as **boas prácticas** no noso centro pasan por apostar por unha serie de accións encamiñadas nunha **dupla perspectiva.** Por unha banda accións encamiñadas á **avaliación e a mellora continúa** (Sistema de Xestión da Calidade) e por outra diferentes **planos de acción** que atenden a diferentes cuestións que quedan fora do Itinerario de Intervención psicolóxica e socioeducativa mais é preciso traballalas para optimizar a nosa praxe profesional e a atención ás persoas menores e as súas familias.

Dende o equipo terapéutico do Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desprotección entendemos que todo Programa de Boas Prácticas pasa pola xestión de calidade como un compromiso de mellora permanente da xestión da nosa organización, incorporando sistemas, estratexias e metodoloxías útiles á hora de acadar a nosa Misión, respectando a nosa Visión e afianzando os nosos Valores.

Así, partindo do **Programa de mellora da calidade asistencial e do clima laboral (Modelo Q-Ten)** existente na sección de menores da ACLAD Alborada, procedeuse ao longo do 2012 e principios do 2013 a participar no **Programa de Xestión Estratéxica – Cadro de Mando Integral** organizado pola Fundación Novacaixagalicia no marco do **Foro Socialia de Innovación e Calidade Social.**



Para posta en marcha deste novo modelo de xestión, que supuxo unha importante mudanza nas fórmulas de traballo, foi preciso involucrar a totalidade do Equipo do Centro de Menores (Centro de Día e Programa Ambulatorio) ademais dos órganos directivos da ACLAD ALBORADA.



A primeira medida tomada foi a participación de gran parte do Equipo Psicoeducativo e Dirección en diferentes xornadas de formación sobre Xestión Estratéxica para despois, e como punto de partida, realizar unha **análise DAFO**. Esta análise consistiu nun estudo, tutelado por auditores externos a nosa organización, da situación do Centro analizando as nosas características internas (Debilidades e Fortalezas) e a súa situación externa (Ameazas e Oportunidades).

Deste xeito acadamos coñecer a situación real na que se atopaba o Centro de Menores e partindo da mesma planear unha estratexia de futuro coa posta en marcha no ano 2013 do **Plano Estratéxico do Centro**, un plano trianual (2013, 2014 e 2015) que inclúe o desenvolvemento dun **Cadro de Mando Integral.** O obxectivo deste plano estratéxico non é outra que a de acadar unha xestión de calidade que afecte a todas as variables que interveñen na mesma.

Ao rematar este período, dende o equipo terapéutico apostamos por achegarnos a **Norma ONG Calidad V.5**, poñéndonos en contacto con **ICONG (Instituto para la Calidad de las ONG).** Así, realizáronse diferentes formacións nos anos 2015, 2018 e 2019 que levaron a modificar o sistema de xestión da calidade existente, pasando a rexernos polos parámetros desta nova norma de calidade. Deste xeito, elaborouse un **Manual de Calidade** (Descrito na documentación de Melloras deste sobre B) centrado na avaliación e mellora continua da nosa actividade e un **Programa de Boas Prácticas** que recolle os Planos de Acción xa existentes co Plan de Xestión Estratéxica do 2013.

12.2. Obxectivos

12.2.1. Obxectivo xeral

O obxectivo xeral do Programa de Boas Prácticas pasa por desenvolver metodoloxías e procesos efectivos, innovadores e sostibles, co fin de xerar un impacto positivo nos resultados finais da nosa entidade dun xeito replicable e medible (avaliable) a través do noso Manual de Calidade. Facendo protagonistas ás persoas menores usuarias e as súas familias e tomando como punto de partida a nosa Misión.

12.2.2. Obxectivos específicos

- Asegurar a calidade do servizo e introducir innovacións.
- Mellorar o logro dos obxectivos (eficacia) e a eficiencia
- Ser un referente para a avaliación.

Con todo, é necesario destacar que cada **Plan de Acción** conta cos seus propios obxectivos específicos.

12.3. Desenvolvemento dos contidos

A través do **Programa de Boas prácticas** pretendemos desenvolver accións que impliquen a todos os axentes do Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desprotección: **clientes** (administración, persoas menores usuarias e as súas familias), **finanzas**, **procesos** (tanto os procesos estratéxicos, os que permiten avanzar nas melloras organizativas, como os procesos operativos, os propios do Itinerario do programa, e os procesos de apoio a estes dous últimos) e **recursos** (propios e as alianzas estratéxicas).

Estas accións son desenvoltas a través dos seguintes **plans de acción** (todos eles avaliables en base a indicadores):

a. Plan de Relacións coa Xunta
b. Plan de Formación
c. Plan de Deseño de Novos Programas
d. Plan de Optimización de Recursos e Redución de Gastos
e. Plan de Comunicación e Prensa
f. Plan de Melloras das Relacións Institucionais
g. Plan de mellora do Clima Laboral

A. PLAN DE RELACIÓNS COA XUNTA

Na busca da mellora na comunicación externa, en concreto cos diferentes servizos da administración cos que temos relación, obsérvase a necesidade de continuar con este plan de acción específico dentro do **Programa de Boas Prácticas** que traballe na optimización da mesma.

Os **obxectivos** deste plan pasan por:

- Optimizar a eficacia, atención e resultados das diferentes xuntanzas e coordinación cos Técnicos de Menores, Coordinador do Servizo de Menores, Xefe de Servizos…
- Avaliar e garantir a entrega de documentación (Informes, folla de rexistro, material concurso, memorias...) en tempo e forma.
- Desenvolver boas prácticas cara o trato coa administración e mellorar a visión externa do Centro.

B. PLAN DE FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN

Un dos valores da *Asociación Ciudadana de Lucha contra la Droga* ALBORADA, foi sempre o de **potenciar a cualificación dos/as seus/súas profesionais** mediante a participación en **actividades de formación continua relacionadas co desempeño da súa función.**

Así, no Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desprotección e dentro do **Plan de Formación e investigación** contémplase a mesma dende unha dupla perspectiva: A **Formación Interna** e a **Formación Externa.**

- **Formación Interna:**
  Con carácter semestral, como mínimo, organízase unha sesión formativa destinada ao persoal do Centro. Consiste nunha actividade xurdida polas demandas do Equipo Psicoeducativo e destinada ao propio equipo, os responsables de impartila serán de outros dispositivos da ACLAD ALBORADA e pode ser convidada algunha persoa allea á asociación e con contrastada experiencia no traballo con persoas adolescentes e as súas familias.

- **Formación Externa:**
  O *Plan de Formación e Investigación* busca a promoción da **asistencia e participación** do persoal do Centro en actividades formativas realizadas por outras entidades ou institucións. Para isto, e tal como se recolle no Artigo 16 do Convenio Colectivo da ACLAD Alborada, *Alborada facilitará a información relativa a formación recibida. Ademais os traballadores de Alborada poderán dispor de sete días ou cincuenta e seis horas laborables ao ano para formación, sen computar aquelas para as que algún profesional sexa designado como membro de Comités Científicos ou Investigadores nin cando presenten relatorios ou comunicacións relacionadas coa súa actividade profesional en representación da Asociación.*

C. PLAN DE DESEÑO DE NOVOS PROGRAMAS

Un dos aspectos observados despois da realización das diferentes avaliacións de diagnose no Centro de Menores foi a necesidade de **innovar** na nosa tarefa diaria, é dicir, de predicir as necesidades dos menores e as súas familias e artellar novas ferramentas para intervir sobre as mesmas. Ante novas preguntas, atopar novas respostas ou novas metodoloxías para dar resposta. Así, con esta finalidade, é como nace o *Plan de Deseño de Novos Programas.* **Co obxectivo de engadir novos programas non engadidos no prego e sumar innovación noutros xa existentes a través da investigación de novos coñecementos, formación continua dos nosos profesionais e solucións innovadoras que permitan engadir ou modificar elementos anteriores no proxecto de intervención educativa co fin de melloralos ou renovalos.**

Así nestes últimos anos, propuxémonos o desenvolvemento deste plan a través de tres liñas de traballo: **Deseño de Proxectos Externos, Deseño de Programas Internos e o benchmarking.**

1. DESEÑO DE PROXECTOS EXTERNOS

a) DesarrollArte: Clube de escritura creativa

É un programa desenvolvido nas nosas instalacións e posto en marcha polos profesionais do Centro e voluntariado. Os seus destinatarios e destinatarias son as persoas menores usuarias do noso programa e aberto a outras adolescentes pertencentes a rede de protección da Consellería de Política Social. A iniciativa "xoga" coas rimas, historias, música… en 90 minutos de sesión que terán como obxectivo indagar sobre habilidades e fortalezas propias a través da escritura, compartir e coñecer xente nova. Poñendo sempre no centro e como protagonistas a cada un dos/as participantes.

b) Intervención Asistida con Animais – Proxecto Can-peones (Actividade resultante do Convenio asinado con Yaracan, asociación de Terapia asistida con animais)

Este programa pretende dar apoio ás intervencións convencionais para menores en grave risco de exclusión social, facendo foco na cobertura das necesidades reais dos mesmos e buscando unha vía que lles facilite a súa integración na comunidade a través do traballo con cans de terapia. O equipo de adestramento está formado por menores usuarios da entidade e guiado por profesionais do ámbito canino, as adestradoras de Yaracan, co fin de chegar a participar nunha competición real de agility. Encadrándoo todo dentro do ámbito do deporte e a vida saudable para incorporar un potente motivador no traballo e envolver o proxecto dun carácter lúdico, dinámico e divertido.

2. DESEÑO PROGRAMAS INTERNOS DO PROGRAMA AMBULATORIO

Coa denominación *Programas Internos* facemos referencia a programas específicos ofertados aos nosos usuarios e as súas familias, é dicir servizos complementarios aos Programas de Centro de Menores.

Os novos programas desenvoltos respecto ao 2015 son:

a) Programa de relaxación

Busca dotar ós/ás adolescentes das técnicas de relaxación máis eficaces (respiración, estimulación sensorial e visualización) para reducir a súa ansiedade, e que poidan utilizalas por si mesmos de forma autónoma e eficaz. Se trata de que os nosos usuarios e usuarias adquiran un maior grado de autonomía e unha percepción de autocontrol. A través do ensino de ferramentas para que desenvolvan a súa capacidade de regulación emocional, por medio da toma de conciencia do seu estado físico, emocional e psicolóxico.

b) Programa de Fomento da Igualdade de Xénero

Con este programa que se traballa de xeito transversal, pretendemos transmitir valores de respecto, tolerancia e igualdade entre as persoas usuarias dos diferentes servizos e programas de Adolescentes Alborada. E axudar aos mozos e mozas a reflexionar e ofrecerlles estratexias que lles permitan previr e/ou erradicar do seu entorno íntimo, persoal e social a violencia de xénero.

Tamén forma parte dos obxectivos do Plan de Deseño de Novos Programas a constante **revisión dos programas que son aplicados no Programa Ambulatorio.** Froito desta revisión, ademais da actualización da totalidade dos programas, chegamos a conclusión da necesidade de reelaboración do **Programa de Inserción Laboral.**
Debido a situación económica actual este novo programa potenciou as actividades previas a procura de emprego, reforzando diferentes áreas como as Habilidades Sociais Laborais, Formación e Orientación Laboral, Preferencias Vocacionais e Prevención de Riscos Laborais. O obxectivo é formar aos menores en diferentes cuestións que axuden na súa busca de emprego nun momento marcado pola ausencia de ofertas laborais.

Do mesmo xeito ocorre co **Programa de Prevención e Intervención en Conductas Aditivas (con e sen substancia)**, transformados en dous programas diferenciados a partir dun análise de necesidades onde identificamos dúas vertentes diferenciadas para o traballo cos rapaces e rapazas usuarios do Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desproteccion.

c) Programa de Prevención e Intervención en Conductas Aditivas

Busca promover o non consumo e unha conciencia social sobre os efectos nocivos das substancias. Do mesmo xeito que quere incrementar a percepción do risco do consumo de drogas por parte dos e das adolescentes e a identificación dos efectos que ten no seu propio organismo.

d) Programa de fomento do bo uso das ferramentas informáticas, internet e redes sociais

As novas tecnoloxías supoñen unha ferramenta avanzada para o uso habitual das redes de comunicación e servizos. Pero, por outro lado, poden intensificar certas patoloxías nas condutas do xogo, as apostas e as compras on line.
A nosa intencionalidade con este novo programa é o de previr condutas derivadas do xogo nas persoas adolescentes. Así como aprender a diferenciar entre xogo patolóxico e xogo san e fomentar actividades de lecer e tempo libre alternativas, dentro e fóra do Programa Ambulatorio con adolescentes en situación de dificultade social e desproteccion.
Por último, outro programa que foi revisado, modificado e ampliado foi o Programa de Atención Postinstitucional:

e) Programa Postinstitucional

Con esta innovación esforzámonos para ser un referente para todos/as aqueles/as usuarios/as que, durante un período de tempo máis ou menos prolongado, estiveron acudindo ao recurso e xa non están con nos. De tal xeito que sexamos unha potencial fonte de axuda á hora de facilitarlles as ferramentas necesarias para a resolución do seu actual problema.
v

3. BENCHMARKING

Entendemos como benchmarking o **proceso de obter información útil que nos axude a mellorar no noso quefacer diario, innovar na intervención cos usuarios, tanto presenciais como potencias, ademais de avanzar na formación continua. Esta información obtense da observación doutras institucións, publicacións, foros…**

D. PLAN DE OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS E REDUCIÓN DE GASTOS

Este plan nace da necesidade, ante a situación actual de crise económica e por responsabilidade ecolóxica e social, de **optimizar os recursos** do Centro de Menores e así acadar a **redución de diferentes gastos** (luz, auga, teléfono, material funxible…) continuando coa oferta dun servizo de calidade en todos os seus aspectos.
As actividades desenvolvidas son as seguintes:

- Elaboración dun documento con suxestións ao persoal para a optimización dos recursos e redución de gastos.
- Elaboración dun documento con suxestións aos usuarios para a optimización dos recursos e redución de gastos.
- Elaboración de campañas na busca de recursos materiais no sector privado.
- Elaboración e envío de dossieres empresas, institucións e diversas organizacións explicando a nosa misión.
- Revisión semanal de boletíns (DOG, BOP,…) na busca de posibles subvencións publicas.

E. PLAN DE COMUNICACIÓN E PRENSA

O **Plan de Comunicación e Prensa** nace para dar a coñecer o noso traballo e difundilo entre IES, Centros de Saúde, Centros Xuvenís, Equipo Técnico de Menores ... e a sociedade en xeral. O noso obxectivo é o de **visibilizar socialmente o noso traballo** e chegar a máis poboación "diana" ou dar a coñecer o noso servizo co gallo de **acadar a nosa Misión.**

Por outra banda observamos moi necesario **a apertura de ACLAD Alborada ás Redes Sociais, entendidas como novo espazo de comunicación e relación coa sociedade en xeral, e especificamente, coas familias e menores.** Dende o a nosa entidade, pretendemos manter unha actitude positiva fronte as novas tecnoloxías, incluíndo as redes sociais, e sendo conscientes das súas vantaxes e potenciándoas. Polo que contamos con perfís xerais para todos os dispositivos de Alborada, e tamén, con outros específicos que empregamos no Programa (especialmente apropiado para subir contido de interese dos/as adolescentes, manter á comunicación, mostrarnos flexibles e actualizados, contactar con eles en caso de fuga etc.).

As actividades que se desenvolven neste plan son as seguintes:

- Intervencións radio TV.
- Rodas de prensa.
- Difusión conclusións memoria.
- Elaboración carpeta de prensa.

- Difusión en IES.
- Difusión en Centros de Saúde.
- Coordinación co Proxecto Creative.
- Posta en marcha perfís Tuenti e Facebook.

F. PLAN DE MELLORAS DAS RELACIÓNS INSTITUCIONAIS

Un dos puntos fundamentais da nosa intervención, tal e como a entendemos, é o traballo en rede psicosocial, que ten como obxectivo fundamental o de fortalecer os lazos, desfacer as trabas, abrir novas canles de comunicación, facilitar novas percepcións, sacar á luz as posibles patoloxías e/ ou necesidades das persoas menores e as súas familias tecendo rede e construíndo pontes de apoio. E para iso é imprescindible coñecer a diversidade de recursos que traballan coa e pola infancia e mocidade e fomentar a asociación. Partindo desta premisa colectivos ou servizos cos que máis traballamos a cotío son:

- Servizo de menores
- Fiscalía de protección
- Xulgado de menores e policía
- Servizos sociais
- Recursos específicos da infancia
- Casas de familia
- Programas de prevención
- Centros educativos
- Programas de Orientación laboral
- Recursos de ocio, deportivos e culturais
- Recursos terapéuticos e sociosanitarios

Desta necesidade nace o ***Plan de Melloras das Relacións Institucionais*** que ten por **obxectivo establecer, manter e fortalecer os vínculos con diferentes entidades dos sectores público, privado, e do terceiro sector para optimizar a nosa práctica diaria e optimizar o cumprimento da nosa misión.**

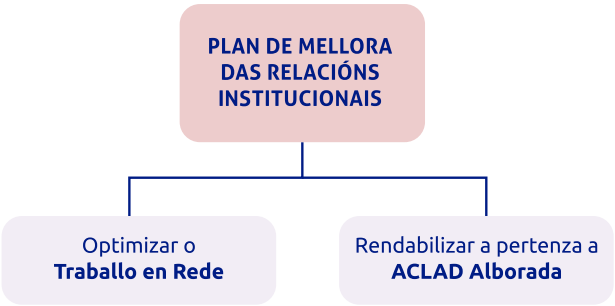
Dende o Programa Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desprotección entendemos o **traballo en rede como o traballo sistemático de colaboración e complementario entre os diferentes recursos que interveñen coas persoas menores e as súas familias.** É máis que a coordinación (intercambio de información), **supón unha colaboración de forma estable e sistemática, evitando duplicidades, competencia entre recursos, descoordinación e potenciar un traballo en conxunto onde os obxectivos sexan os mesmos.**

No ámbito socioeducativo aberto, como en moitos outros sectores de intervención social, o traballo en rede converteuse en algo imprescindible. Así, por exemplo, nestes últimos anos, estas redes, máis ou menos formais, impóñense como vías de innovación, xerando actividades e proxectos compartidos.

Por outra banda, o outro gran obxectivo do Plan de Relacións institucionais e **rendabilizar** por parte do noso Programa Ambulatorio a pertenza a unha organización moito máis ampla como é a **ACLAD Alborada**. Isto permítenos aos diferentes dispositivos da mesma estar integrados nunha gran estrutura e beneficiarse e coordinarse cos **diferentes programas da Asociación e a utilización dos seus recursos, tanto materiais como humanos** (Psiquiatras, Traballadoras Sociais, Orientadora Laboral, laboratorio de urinoanálises, espazos, furgonetas, materiais...).

As actividades propias do *Plan de Mellora das Relacións Institucionais* pasarían en primeiro lugar, pola creación dun **directorio de Recursos Externos**, ademais de establecer planos de visita a diferentes institucións coas que traballamos conxuntamente ou con outras coas que sexa posible é necesario establecer vínculos para optimizar o cumprimento da nosa misión.

Asemade, buscarase o contacto e comunicación permanente co resto de dispositivos da ACLAD Alborada para así coñecer e buscar unha complementariedade no uso dos diferentes recursos dos que dispoñemos.



G. PLAN DE MELLORA DO CLIMA LABORAL

Para que unha organización poida levar a cabo os seus obxectivos debe mellorar continuamente en todos os ámbitos, incluído o laboral. Os esforzos para mellorar a vida laboral constitúen unha labor sistemática levada a cabo dende o Centro de Menores para tentar proporcionar aos diferentes profesionais do mesmo unha mellora nos seus postos de traballo, na súa contribución ao desenvolvemento da nosa misión e no ambiente de maior confianza e respecto posible.

O Clima Laboral afecta directa e indirectamente ao día a día de calquera organización, dende as tarefas individuais ata as tarefas que requiren de interacción entre os diferentes profesionais do equipo. Debido a isto, é preciso a implementación de estratexias que impacten na motivación e fomenten o compromiso de xeito que isto fará máis doado establecer cambios nos procesos estratéxicos e operativos buscando unha mellora continua.

Así, o Plan de Mellora do Clima Laboral pretende potenciar aspectos como a comunicación, a equidade, o traballo en equipo, a mellora dos horarios… a través, entre outras, das seguintes actividades:

- Redefinición das funcións do Equipo Psicoeducativo.
- Reunións periódicas con diferentes cargos directivos da Asociación (Mellora da Comunicación Vertical).
- Facilitar a convocatoria de reunións de Equipo con carácter urxente.
- Mellora das canles de comunicación horizontais: maior efectividade de rexistros e actas, rolda de correo electrónico entre todos os profesionais do Equipo Psicoeducativo, grupo de WhatsApp entre os trballadores/as…
- Realización dunha enquisa laboral que achegue as opinións e valoracións sobre o clima laboral por parte dos traballadores e traballadoras.

12.4. Actividades

Cada unha das actividades aparecen especificadas dentro do marco dos Plans de accións concretos.

12.5. Temporalización

Tal e como se adianta ao longo de todo o documento, este as accións deste programa levarase a cabo de xeito transversal, en todos os planos e estancias tanto do Centro, como na nosa relación con outras asociacións, institucións e espazos. E a todos os niveis de intervención e coordinación con outros dispositivos e axentes sociais da ACLAD Alborada, da cidade de Vigo e da súa contorna.

Nunha temporalidade que abarca todo o percorrido da persoa menor no recurso (dende a entrevista inicial ata a súa alta) e que afecta de xeito cíclico a todo o equipo transdisciplinar, aplicando sempre a teoría de mellora continua.

Finalmente, dentro do programa de Boas Prácticas, tratarase de implicar aos/ás usuarios/as e as súas familias. Ademais, de a todos os/as profesionais do Centro de Menores.

12.6. Metodoloxía

A metodoloxía está inspirada na profesionalización propia do recurso e na programación educativa que de maneira individual, grupal e familiar levamos a cabo. Para o seu desenvolvemento baseámonos nunha serie de principios que pretenden reflexar a filosofía do noso traballo:

Prudencia, cautela nos pronósticos e non etiquetamento:

Estigmatizar a un/ha adolescente como conflitiva, fracasada, negativista, disocial... é contraproducente e pode levar a que se comporte como se espera del ou dela, precisamente, como a etiqueta que lle asignamos. É fundamental transmitir esta prudencia a toda a rede coa que traballamos conxuntamente.

Socializar, responsabilizar:

Trátase de mellorar a capacidade dos e das adolescentes para respectar os dereitos das demais. Foméntase a responsabilidade a través da participación e a implicación tanto no proxecto comunitario do centro como utilizando na medida do posible os recursos da comunidade e favorecendo un traballo global e en rede. A estancia no centro de día debe ser considerada transitoria.

Implicación Familiar:

Traballar coa familia, na medida do posible, como axente terapéutico de primeira orde, e nalgúns casos como obxectivo terapéutico. É preciso implicar, igualmente, a familia para que leve o temón nas relacións en rede beneficiosas para o adolescente ao seu cargo.

Avaliación Continua:

Baséase na valoración continua das distintas relacións coa rede, guiándonos polos obxectivos fixados de cada mozo ou moza.

12.7. Avaliación cuantitativa e cualitativa do programa

A avaliación é una forma de investigación social aplicada, de carácter sistemático, que pretende obter información significativa sobre a planificación, o desenvolvemento e os resultados dun determinado servizo social.

O obxectivo é o de valorar o grado de adecuación, establecer uns xuízos que deben facilitar os procesos de toma de decisións, tomando sempre en conta a utilidade social das conclusións de tal forma que permitan mellorar e optimizar o funcionamento e os resultados dos servizos e programas avaliados (Gómez Serra, 2004).

Entendemos que todos os programas do recollen un salto cualitativo da avaliación, cando se lle recoñece na mesma una función de mellora, e non só de autoridade e control trala finalización das actividades.

Incluíndo os seguintes aspectos:

1. A ampliación sobre os obxectos avaliados: Incorporar non só os suxeitos como obxectos da avaliación, senón todo o conxunto de elementos que inflúen no proceso socioeducativo: contexto, actividades, profesionais, medios empregados…
2. Ampliación dos suxeitos que avalían: Non só os/as profesionais podemos aportar información. Debemos por aos participantes/destinatarios/as no medio da intervención e tamén do proceso de avaliación.
3. Continuidade da avaliación: Os procesos educativos son continuos, polo que non parece axeitados relegar a avaliación unicamente ó momento final dos mesmos. Ten que realizarse paralelo ao seu desenvolvemento. Entendemos que este é un proceso fundamental para a súa mellora, e que aumenta exponencialmente a probabilidade de que sexa efectivo para todos/as os/as adolescentes do Centro.

E engadindo as seguintes funcións ao proceso de avaliación:

1. Función optimizadora.
2. Función sistematizadora.
3. Función adaptativa ou retroalimentadora.
4. Función formativa e de aprendizaxe.
5. Función motivadora.
6. Función de cohesión e maduración grupal.
7. Función participativa.
8. Función de control.
9. Función ética.

Estes criterios de avaliación, por tanto, adoptaranse dende o inicio e en calquera momento do proceso, e se encontran especificados en cada apartado concreto do **Manual de Calidade** que trata os diferentes Plans recollidos ao longo do programa de Boas Prácticas.

As fases da avaliación serían as seguintes:

Avaliación diagnóstica/inicial:

Ten como obxectivo o coñecemento do contexto e as necesidades e características concretas das persoas ás que vai dirixida a intervención.

Avaliación formativa/procesual:

A súa razón de ser é a revisión do proceso para producir as modificacións oportunas que faciliten a mellora do programa, e dicir, a súa retroalimentación; reconduce e nutre a intervención psicoeducativa.

Avaliación sumativa/final:

Oriéntase á valoración dos logros acadados e vinculados aos resultados finais. Ao finalizar o curso ou cando a/o menor deixe o centro (derivación, alta educativa ou baixa) facilitaremos un cuestionario final ás/ós mozas/os para avaliar a totalidade do programa, do mesmo xeito faremos tamén coas súas familias.

En conclusión, a avaliación non é un elemento illado do programa, debe formar parte do proceso de planificación e debe entenderse como un instrumento ó servizo da mellora, non só ao finalizar. Sino como optimización do programa en cada una das súas fases; avaliación de necesidades, avaliación do deseño, avaliación da implementación ou do proceso e avaliación dos resultados e do impacto obtido.

13. MANUAL DE CALIDADE

13.1. Fundamentación

Este programa atópase enmarcado na Norma ONG Calidade versión 5, aprobada en 2013 polo Cómité de Desenvolvemento Técnico e Innovación do Instituto para a Calidade das ONG. Por conseguinte, ao longo desde documento preséntanse os requisitos técnicos para desenvolver un sistema de xestión de calidade dentro das organización non gubernamentais de intervención social.

Este traballo ten sentido na medida na que responde á necesidade do dispositivo de mellora continua, eficiencia e eficacia no uso de todos os recursos empregados á hora de desenvolver novos proxectos e cumprir os obxectivos posteriormente nomeados. Ademais de buscar rexerse por uns principios baseados en valores compartidos polas organizacións que traballan no Terceiro Sector, sen esquencer o noso propio selo de identidade, misión e traxectoria do Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desproteccion.
Polo tanto, este sistema de xestión está baseado na mellora continua a través da adaptación permanente das necesidades identificadas nos nenos, nenas ou persoas adolecentes así como no resto de partes interesadas.

Estas expectativas tradúcense nunha minuciosa planificación dos procesos do servizo para conseguir un alto nivel de satisfacción final, que se medirá a través de diferentes procesos de avaliación e indicadores, tanto cualitativos como cuantitativos.

Todo isto ten sentido na medida na que toda a organización se compromete firmemente a manter devandito sistema, sen perder de vista o contexto e os valores de Alborada.
Coa nosa misión queremos alcanzar a integración social das persoas menores en situación de desamparo o con dificultades de comportamento familiar, escolar, social e condutas de risco relacionadas co consumo de drogas. Mediante a participación nun programa programa psicolóxico e socieducativo, caracterizado por abordar as necesidades dende un enfoque educativo, psicoterapéutico, relacional, socializador, responsabilizador, incorporador e de implicación social.

13.2. Obxectivos xerais e específicos

Todos eles están orientados cara á persoa, centrados na organización e a sociedade en xeral. Tendo en conta as expectativas e necesidades identificadas nasa partes interesadas, especialmente as persoas adolescentes e as súas familias. Caracterízanse por ser coherentes coa política de calidade ademais de alcanzables, medibles e avaliables de xeito periódico a través de diferentes indicadores.

13.2.1. Obxectivo xeral

- Orientar a actuación á satisfacción dos destinatarios.
- Incrementar a capacidade de aprendizaxe.
- Aumento da seguridade, saúde e satisfacción laboral.
- Sostenibilidade medioambiental.
- Lograr maior lexitimación social dende una xestión ética e transparente.
- Buscar a mellora permanente e a innovación.

13.2.2. Obxectivos específicos

Estes atópanse suxeitos a cada proceso clave, e recóllense de forma individualizada dentro de cada mapa de actuación.

Para todo iso habemos de ter en conta os recursos disponibles, as experiencias e resultados previos da propia organización e os cambios producidos na contorna. Tamén recollemos como se concreta a participación de todo o persoal na consecución de ditos obxextivos, para promover e facilitar a implicación de todo o equipo profesional de Alborada, así como a das persoas usuarias. Deste xeito identifícanse os procesos de participación, o seu alcance e os recursos necesarios para o seu funcionamento. En canto ás partes interesadas, establecemos un sistema de relación continua, ademais de introducir fórmulas de colaboración en rede psicosocial (convenios de colaboración).

13.3. Desenvolvemento dos contidos

Os contidos do noso Plan de Xestión en Calidade están recollidos entorno a catro grandes bloques como son: os **requisitos xerais do sistema** de calidade, o **compromiso institucional**, os **procesos** e a **medición e mellora.**

13.3.1. Requisitos xerais do sistema

Necesidades dos clientes e outras partes interesadas: A Aclad Alborada , como ONG con Calidade, porá especial pulo en averiguar as necesidades das partes interesadas. As necesidades dos clientes finais deben ser as mais importantes. Así, definiremos, documentaremos e rexistraremos as necesidades e como as imos ter en conta.

Requisitos Legais: É fundamental coñecer as normas e a legislación que afectan as nosas actividades, así como ás súas revisións para coñecer os posibles cambios. Aclad Alborada garantirá que os traballadores e traballadoras, así como as persoas voluntarias, coñecen as normas que lles afectan.

Requisitos da documentación: A documentación do noso sistema de xestión da calidade inclúe a definición da nosa misión, a definición dos nosos valores, a definición de política de calidade e o manual de calidade. Aclad Alborada ten que controlar os documentos de xestión, aprobalos, revisalos e actualizalos.

Control dos rexistros: O sistema de calidade explicará como controlamos os nosos diferentes rexistros, xa sexan en formato papel ou dixital, e o método de protección dos datos privados que conteñen.

13.3.2. Compromiso institucional

Compromiso e liderazgo: A dirección da Aclad Alborada, Consello de Dirección e Xunta Directiva, está comprometida coa misión e os obxectivos da entidade polo que o sistema de xestión do que nos dotamos ten que ser fiel aos mesmos.

Política e obxectivos: A dirección da Aclad Alborada ten definidos e documentados a misión, os valores, as políticas e os obxectivos xerais da asociación e os concretos de cada dispositivo.

Recursos para a calidade: A dirección asegurarase da existencia dos recursos axeitados para acadar os obxectivos do sistema de xestión da calidade. Estes recursos poden ser humanos, materiais ou económicos.

Revisión e supervisión do sistema de calidade: A dirección comprométese a revisar o sistema de xestión da calidade e revisar se funciona correctamente.

Aceptación de compromisos e aprobación de proxectos e servizos: A dirección é a responsable de aceptar os compromisos que poden ser de varios tipos, contratos, convenios, subvencións,… e con diferentes entidades ou administracións públicas.

13.3.3. Procesos:

A. <u>PROCESOS</u>

Planificación e xestión por procesos: O Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desproteccion organizará as súas accións e a súa planificación en base aos procesos existentes.

Ciclo de mellora continua: Os diferentes procesos se revisarán para adaptarse as necesidades de todas as partes interesadas. Así, se planificarán, executarán, medirán e avaliarán todos os procesos clave.

Planificación dos cambios: Haberá unha continua análise dos proxectos, servizos e produtos.

Definición e planificación dos procesos: Os diferentes procesos estarán documentados e axeitadamente explicados e definidos.

Establecemento de obxectivos de calidade: Aclad Alborada, ademais dos obxectivos propios para acadar a súa misión, marcarase obxectivos propios de calidade e partindo deles planificará accións que melloren os proxectos e servizos.

Definición de funcións e responsabilidades: Aclad Alborada e concretamente o Programa de Intervención Ambulatoriadefinirá e documentará o seu organigrama.

Participación de persoas voluntarias, remuneradas e clientes finais: O presente Sistema de Calidade terá en conta como participan os traballadores e traballadoras ademais do persoal voluntario.

Relacións coas partes interesadas: Estarán identificadas as partes interesadas e se coñeceran as súas necesidades e desexos. Poderase colaborar en rede coas diferentes partes interesadas.

b. Desenvolvemento dos procesos clave:

- **Definición de características de calidade**. O Sistema de xestión da calidade definirá e documentará as características do mesmo. Estas características serán os requisitos de calidade.

c. Realización de servizos, proxectos e servizos:

- **Dereitos e deberes dos clientes finais (persoas menores e as súas familias)**. Os dereitos e os deberes das persoas menores e as súas familias deberán estar debidamente definidos e documentados.

- **Desenvolvemento de outros procesos:** O sistema de calidade recollerá mecanismos de xestión en calidade das persoas, das compras, da economía e da comunicación interna e externa.

3.4. Medición e Mellora:

Medición e mellora: O sistema de calidade medira o resultado do rendemento dos procesos, da satisfacción dos clientes (persoas menores e as súas familias e administración). Realizará auditorías internas con carácter bianual, analizará os datos terá un sistema de non conformidades e queixas, suxerencias e reclamacións. A luz deste datos desenvolveremos accións correctoras e preventivas e grupos de mellora.

13.4. Actividades

13.4.1. Sistema de avaliación

O sistema de avaliación se fundamentará en tres líneas independentes e complementarias: sistema de avaliación global, sistema de avaliación por áreas e grado de satisfacción co servizo (adolescentes, familias/acolledores, Servizo de Menores).

13.4.2. Sistema de avaliación global

Empréganse as seguintes ferramentas:

Memoria mensual:
É un instrumento de carácter avaliador das intervencións que se fan mensualmente onde se detallan os seguintes datos:

1. Relación de intervencións realizadas
2. Relación de actividades realizadas
3. Relación de menores incluídos no programa
4. Relación de actividades formativas realizadas polos profesionais
5. Informes emitidos
6. Reunións levadas a cabo
7. Finalizacións no programa
8. Novos ingresos neste período
9. Número total de menores

Memoria anual:

É un instrumento de carácter anual na que se farán constar indicadores que se terán en conta á hora de avaliar a efectividade do programa. Así mesmo sirve como elemento autorregulador do funcionamento do centro, ofrecendo unha visión da adecuación do mes-

mo aos obxectivos e actuacións programadas. É tamén útil como vehículo de transmisión aos órganos correspondentes da Administración de información sobre a nosa actividade. Elabórase todos os anos, detallándose nela os seguintes datos:

A. Número de casos atendidos (desglosados por sexo)

- Perfil das persoas usuarias(desglosados por sexo):
  - Idade
  - Situación xurídica
  - Situación formativo- laboral
  - Núcleo de convivencia
  - Motivo da derivación
  - Outros ()

B. Número de novas incorporacións ao programa(desglosados por sexo)

- Perfil das persoas incorporadas ao programa (desglosados por sexo):
  - Idade
  - Situación xurídica
  - Situación formativo- laboral
  - Núcleo de convivencia
  - Motivo da derivación
  - Outros ()

C. Número de baixas no programa (desglosados por sexo):

- Tempo de permanencia no programa
- Motivo da baixa

D. Número de intervencións por tipoloxías

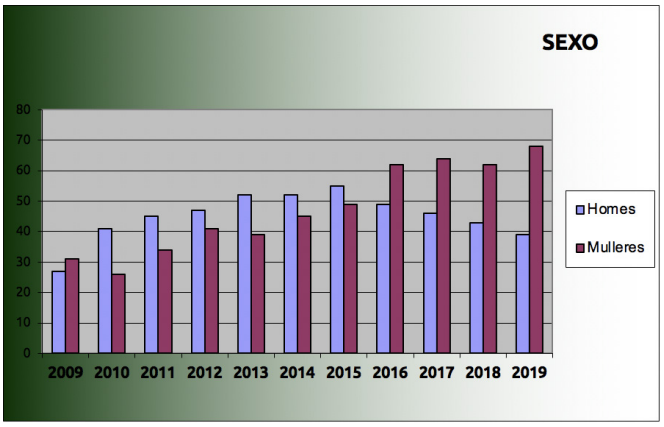
E. Recursos persoais

F. Materiais empregados

G. Grao de consecución dos obxetivos formulados ao principio do tratamento (con xustificación dos criterios de valoración empregados).

Os datos recollidos a través deste instrumento, plásmanse en gráficas, comparándoos ademais, cos obtidos en anos anteriores, proporcionándonos información clave para coñecer que aspectos podería ser necesario modificar redundando nunha mellor atención a poboación adolescente e familias que atendemos así coma nunha mellora na calidade da prestación de servizos que ofertamos.
Todos os datos presentaranse desglosados por sexo.

Exemplo destas gráficas comparativas sería o seguinte:



13.4.1.2. Sistema de avaliación por áreas

Tras un primeiro paso no sistema de avaliación no que realizamos unha análise global, damos un paso máis específico a través dun sistema de avaliación por áreas.

O cometido sería poder avaliar a eficacia ou influencia da intervención na extinción, diminución ou modificación de determinadas condutas problemáticas.

A modo de exemplo, eliximos un número de indicadores que coidamos poden ser importantes:

INDICADORES	Número adolescentes avaliados	Incidencia	Tipo avaliación	Período a avaliar
Condutas aditivas	N	0 (nula) 1 (ocasional) 2 (habitual) 3 (dependencia)	Cuestionario inicial Cuestionario final	Anual
Condutas delitivas	N	0 (no) 1 (si)	Cuestionario inicial Cuestionario final (reincidencia)	Anual
Implicación formativo/ laboral	N	0 (nula) 1 (baja) 2 (media) 3 (alta)	Cuestionario inicial Cuestionario final	Anual
Relación familiar	N	0 (nula) 1 (conflictiva) 2 (buena) 3 (muy buena)	Cuestionario inicial Cuestionario final	Anual

E mantendo as liñas establecidas polo Plan de Calidade polo que nos reximos seguimos as seguintes fases:

1. Análise da necesidade
(ver gráfico nº2)

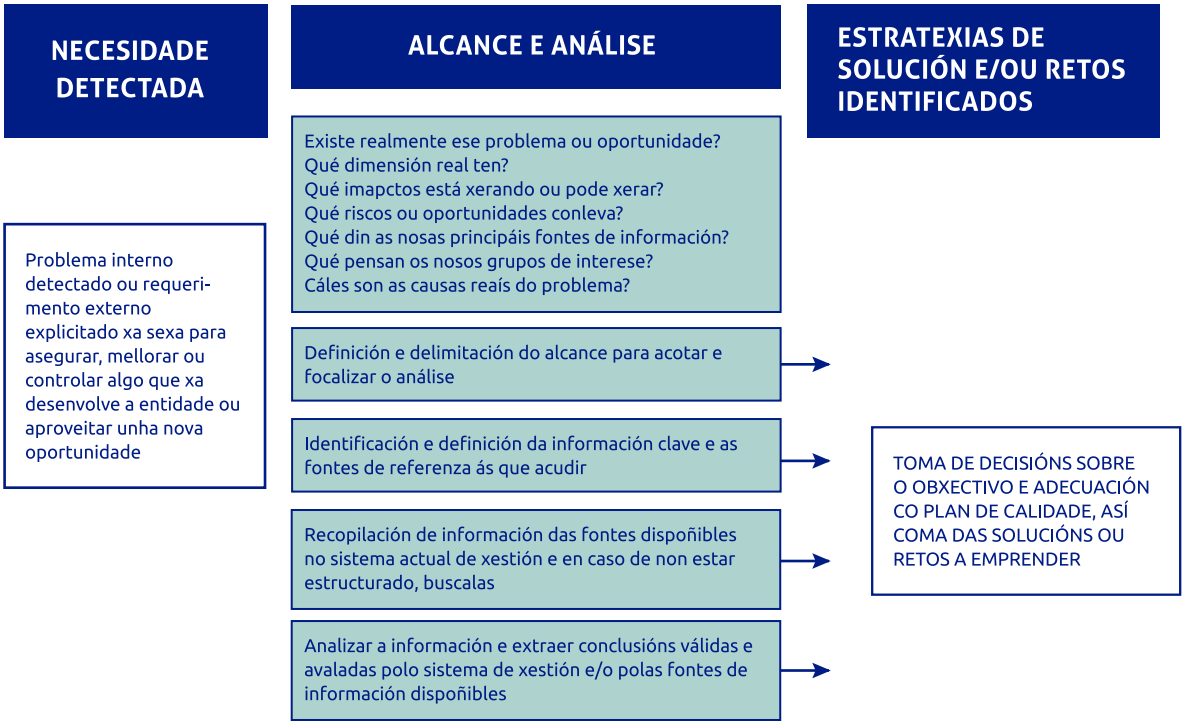


gráfico nº2

2. Definición do alcance

Para poder facer unha análise en profundidade respecto do problema ou oportunidade detectados, é necesario acotar o alcance de cara ao análise diagnóstico, así como a proposta de solucións e o diseño e planificación das estratexias para acometelos.

Por iso, antes de empezar, o comité de calidade do Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desprotección debe definir o ámbito en cuestión e delimitar o alcance do propio plan de calidade. Isto é especificar a que proxectos, procesos, servizos ou aspectos concretos do sistema afecta este plan e polo tanto nos permitirá decidir a quen involucrar e ata onde abordar o traballo posterior.

3. Identificación da información crave para a análise

Para facilitar o proceso de identificación das fontes, o comité revisa os seguintes puntos, que detallan a información crave que sería desexable analizar para establecer un plan de calidade.

- Información que provén da contorna
- Información que provén de resultados previos
- Información que provén da xestión da actividade
- Información que provén de avaliacións e da mellora continua

4. Recompilación e análise da información

Unha vez identificadas as fontes principais de información e tendo clarificado cales delas están dispoñibles de xeito razoable, planificamos a recollida e análise desa información para facer un bo seguimento da mesma. O habitual é unha plantilla e por elo temos realizado a plantilla de indicadores antes exposta.

A información en bruto en ocasións es útil, pero soe serlo máis unha información elaborada ou, alo menos, filtrada coa información crave de interese para quen vaia a analizala e tomar as decisións. Por iso hai que definir o tipo de producto que se require para analizar esa información como temos feito.

5. Conclusións principais, recomendacións e propostas de solución

Con toda a información recompilada e analizada é a hora de que, dende o Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desprotección, esclarezcamos as conclusións principais que se extraen, priorizando os focos críticos do problema, xerando un entendemento profundo da situación e as súas causas e propoñendo as solucións máis efectivas e viables.

Por tanto, unha vez realizada e comprendida a análise da necesidade, debemos empezar a traballar e priorizar sobre as solucións e propostas posibles que despois se acaban convertindo nun plan de calidade.

13.4.1.3. Avaliación do grado de satisfacción

O Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desproteccion a debe definir e documentar a xestión da súa relación cas partes interesadas co fin de adaptar mellor o desenrolo da sua actividade ás expectativas e necesidades das mesmas, medindo a súa percepción sobre a nosa acción.

Tamén debe definir, sempre que sexa apropiado para os obxetivos e misión da entidade, fórmulas de colaboración en rede, de aprendizaxe conxunto, cooperación en proxectos comunes e outras posibles alianzas entre as distintas partes interesadas.

Para elo establécense mecanismos para recoller periódicamente a percepción dos clientes finais (neno,nena, adolescentes, familias/acolledores, técnicos do Servizo de Menores e equipo técnico dos centros de protección), sobre o grado de satisfacción das súas necesidades e cumprimento das súas expectativas respecto ao servizo recibido, como unha maneira de medir o noso rendemento.

Posteriormente determinamos e documentamos os métodos para obter e utilizar dita información. Os resultados destas actividades de medición da satisfacción plásmanse nos rexistros.

Para tal fin elaborouse unha enquisa para ser cumprimentada por a/o adolescente e por a súa familia/acolledores ao finalizar a intervención. Dos datos obtidos farase un vacíado e análise anual, establecendo as áreas de mellora que poranse en funcionamento no ano seguinte.

Así mesmo, cada ano realizarase unha valoración do grado de satisfacción co noso programa por parte dos técnicos do Servizo de Menores e dos profesionais dos centros de protección nos que reside moita da poboación adolescente que atendemos. Os resultados desta avaliación empréganse para establecer as accións concretas de mellora a poner en marcha.

A continuación, preséntanse algúns dos rexistros empregados para acadar este obxectivo:

ENQUISA DE AVALIACIÓN DO CENTRO

Agr
adecendo de antemán a súa colaboración, axúdenos a mellorar o servizo valorando co seu grao de satisfacción ao respecto do Programa Ambulatorio (PA).

Nada satisfeito, 2. Pouco satisfeito, 3. Satisfeito, 4. Moi satisfeito

	Ítems	Programa Ambulatorio			
		1	2	3	4
1	O persoal realiza a labor que eu esperaba				
2	Nivel de comunicación e entendemento a nivel xeral				
3	Nivel de comunicación e entendemento nas entrevistas conxuntas				
4	Nivel de comunicación e entendemento nos contactos telefónicos				
5	Informes ou documentación emitida dende o PA				
6	Formato dos informes ou documentación emitida dende o PA				
7	Claridade nos contidos dos informes ou documentación emitida				
8	O trato do Equipo Educativo pode considerarse amable				
9	Consecución dos obxectivos propostos				
10	Valoración da actuación dos membros do equipo				
11	Resposta a intereses e necesidades das persoas menores				

Suxerencias:

CUESTIONARIO DE CALIDADE DA ATENCIÓN RECIBIDA (FP,D1)
(Menor) ***Folla 1***

Por favor, le estas instrucións antes de completar o cuestionario. Se tes algunha dificultade pídelle axuda a un membro do equipo.
Estamos interesados en escoitar os teus puntos de vista sobre o teu paso polo Programa .
Tras cada unha das afirmacións que seguen, marca cun sinal (X) no recadro correspondente para mostrar a frecuencia coa que se deron.
O cuestionario é anónimo e as túas opinións son confidenciais.
Na parte de atrás desta folla dispós de espazo en branco para escribir calquera comentario que queiras engadir, sobre cómo pensas foi a atención recibida ata agora e como poderíamos mellorala.

Durante o meu contacto con este programa…

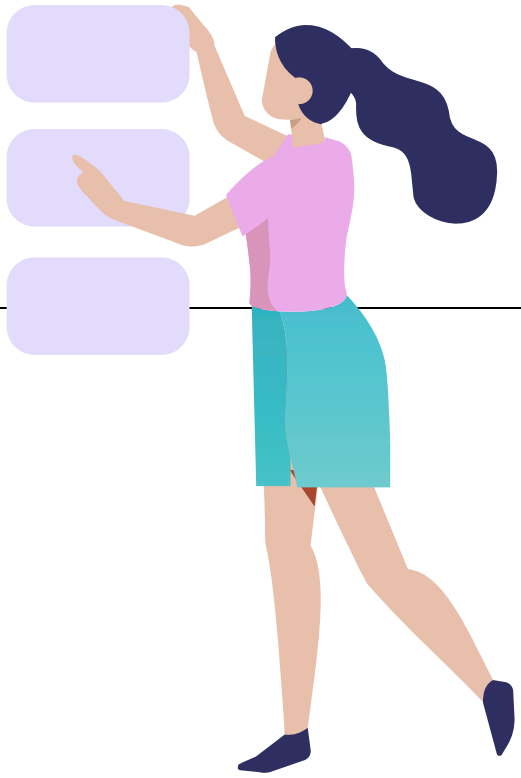
0= *nunca* ***1=*** *case nunca* ***2=*** *a veces* ***3=*** *case sempre* ***4=*** *sempre*

Axudáronme a solucionar algunhas das dificultades que existían	0	1	2	3	4
Informóuseme sobre as decisións tomadas acerca do meu proceso	0	1	2	3	4
Estivemos de acordo acerca de cales son os puntos que debía cambiar	0	1	2	3	4
Axudáronme a motivarme para solucionar os meus problemas	0	1	2	3	4
As sesións ás que asistín gustáronme	0	1	2	3	4
Creo que as miñas dificultades se solucionaron	0	1	2	3	4
Penso que os membros do equipo demostraron profesionalidade	0	1	2	3	4
Sentinme comprendido e escoitado	0	1	2	3	4
Aportáronme distintos modos de afrontar as dificultades que existían	0	1	2	3	4

Por favor, da volta a esta folla para continuar co cuestionario.

CUESTIONARIO DE CALIDADE DA ATENCIÓN RECIBIDA (FP,D1)
(Menor) ***Folla 2***

Escribe no seguinte recadro calquera comentario que queiras facernos chegar acerca do programa ambulatorio no que participaches ata este momento: puntos positivos do programa e os profesionais que o integran e, puntos que se deberían mellorar, como te sentiches, si resultou efectivo,…
A túa opinión sincera fará que podamos mellorar o servizo.



CUESTIONARIO DE CALIDADE DA ATENCIÓN RECIBIDA (FP,D2)
(Familia /acolledores) ***Folla 1***

Por favor, lea estas instrucións antes de completar o cuestionario. Se ten algunha dificultade pídalle axuda a un membro do equipo.
Estamos interesados en escoitar os seus puntos de vista sobre o seu paso polo Programa .
Tras cada unha das afirmacións que seguen, marque con un sinal (X) no recadro correspondente para mostrar a frecuencia coa que se deron.
O cuestionario é anónimo e as súas opinións son confidenciais.
Na parte de atrás desta folla dispón de espazo en branco para escribir calquera comentario que queira engadir, sobre como pensa que foi a atención recibida ata agora e como poderíamos mellorala.

Durante o meu contacto con este programa…

0= *nunca* ***1=*** *case nunca* ***2=*** *a veces* ***3=*** *case sempre* ***4=*** *sempre*

Nos axudaron a solucionar algunhas das dificultades que existían	0	1	2	3	4
Fomos informados sobre as decisións tomadas acerca do proceso do noso fillo/a/tutelado/a	0	1	2	3	4
Estivemos de acordo co equipo acerca de cales son os puntos que debía cambiar	0	1	2	3	4
Tivéronnos en conta ó largo do proceso	0	1	2	3	4
As sesións as que asistimos gustáronnos	0	1	2	3	4
Creemos cas dificultades existentes solucionáronse	0	1	2	3	4
Pensamos cos membros do equipo demostraron profesionalidade	0	1	2	3	4
Sentímonos comprendidos e escoitados	0	1	2	3	4
Aportáronnos distintos modos de afrontar as dificultades que existían	0	1	2	3	4

Por favor, dálle a volta a esta folla para continuar co cuestionario.

CUESTIONARIO DE CALIDADE DA ATENCIÓN RECIBIDA (FP,D2)
(Familia /acolledores) ***Folla 2***

Escriba no seguinte recadro calquera comentario que queira facernos chegar acerca do programa ambulatorio no que participou ata este intre: puntos positivos do programa e os profesionais que o integran e puntos que se deberían mellorar, cómo se sentiu, resultou efectivo,…
A súa opinión sincera fará que poidamos mellorar o servizo.

CUESTIONARIO FINAL E DE CALIDADE DOS PROGRAMAS EDUCATIVOS	FP,D3

Por favor, lee estas instrucións antes de completar o cuestionario. Se tes algunha dificultade pídelle axuda a un membro do equipo.
Estamos interesados en escoitar os teus puntos de vista sobre o teu paso polo Programa .
Tras cada unha das afirmacións que seguen, marque co número que corresponda no recadro correspondente para amosar o grado de satisfacción nas actividades.
O cuestionario é anónimo e as túas opinións son confidenciais.
Na parte de atrás desta folla disponse de espazo en branco para escribir calquera comentario que queiras engadir, sobre como pensas que foi a atención recibida ata o de agora e como poderíamos mellorala.

1 moi pouco 2 pouco 3 normal 4 bastante 5 moito

PREGUNTA	RESPOSTA	COMENTARIOS
Gustoume a actividade		
Gustáronme os materiais		
Aprendín		
Cambiei		
Estiven motivado para realizar esta actividade		
As actividades realizadas se adecuaron a miñas necesidades		

Centro de Menores
Centro de Día - Programa Ambulatorio
Aclad Alborada
C/ Arquitecto Pérez Bellas, 9 - Bajo 36.211 · Vigo Tlf. 986 441 688 - Fax 986 298 661 menores@alborada.org
XUNTA DE GALICIA
Consellería de Política Social

ENQUISA DE AVALIACIÓN DO CENTRO

Agr

adecendo de antemán a súa colaboración, axúdenos a mellorar o servizo valorando co seu grao de satisfacción ao respecto do Programa Ambulatorio (PA).

Nada satisfeito, 2. Pouco satisfeito, 3. Satisfeito, 4. Moi satisfeito

	Ítems	Programa Ambulatorio			
		1	2	3	4
1	O persoal realiza a labor que eu esperaba				
2	Nivel de comunicación e entendemento a nivel xeral				
3	Nivel de comunicación e entendemento nas entrevistas conxuntas				
4	Nivel de comunicación e entendemento nos contactos telefónicos				
5	Informes ou documentación emitida dende o PA				
6	Formato dos informes ou documentación emitida dende o PA				
7	Claridade nos contidos dos informes ou documentación emitida				
8	O trato do Equipo Educativo pode considerarse amable				
9	Consecución dos obxectivos propostos				
10	Valoración da actuación dos membros do equipo				
11	Resposta a intereses e necesidades das persoas menores				

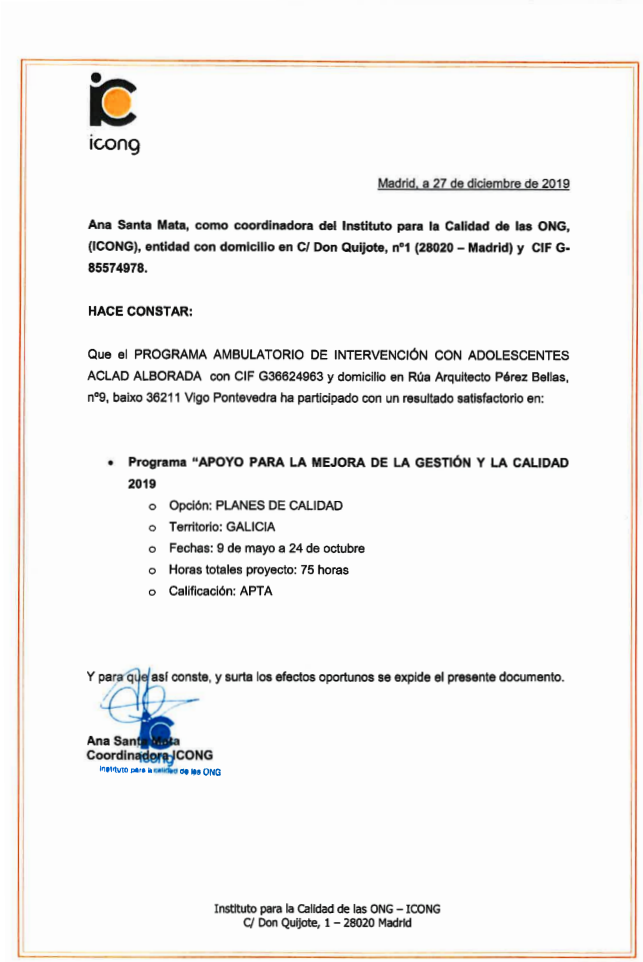
Suxerencias:

GRAZAS POLA SÚA COLABORACIÓN

13.4.2 Certificado de calidade

O Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desproteccion leva case dende os seus comezos velando pola calidade do servizo tanto a través de plans de boas prácticas coma de planes de calidade. E sendo coherentes con esta labor, nestes últimos anos buscamos a mellora do propio sistema poñendo en práctica un novo plan de calidade especializado en Ongs. Isto fai máis efectiva a nosa actuación.

Este plan específico chámase "Norma ONG Calidade V5", aprobada en 2013 polo Comité de Desenvolvemento Técnico e Innovación do Instituto para a Calidade das ONG. O Programa de intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desproteccion fixo o seu propio plan, desenrolando este na súa totalidade e recibindo por elo a correspondente certificación. Adxuntamos os documento correspondentes.



icong

Madrid, a 27 de diciembre de 2019

Ana Santa Mata, como coordinadora del Instituto para la Calidad de las ONG, (ICONG), entidad con domicilio en C/ Don Quijote, nº1 (28020 – Madrid) y CIF G-85574978.

HACE CONSTAR:

Que el PROGRAMA AMBULATORIO DE INTERVENCIÓN CON ADOLESCENTES ACLAD ALBORADA con CIF G36624963 y domicilio en Rúa Arquitecto Pérez Bellas, nº9, baixo 36211 Vigo Pontevedra ha participado con un resultado satisfactorio en:

- **Programa "APOYO PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN Y LA CALIDAD 2019**
  - Opción: PLANES DE CALIDAD
  - Territorio: GALICIA
  - Fechas: 9 de mayo a 24 de octubre
  - Horas totales proyecto: 75 horas
  - Calificación: APTA

Y para que así conste, y surta los efectos oportunos se expide el presente documento.

Ana Santa Mata
Coordinadora ICONG
Instituto para la Calidad de las ONG

Instituto para la Calidad de las ONG – ICONG
C/ Don Quijote, 1 – 28020 Madrid

icong

Madrid, a 27 de diciembre de 2019

Ana Santa Mata, como coordinadora del Instituto para la Calidad de las ONG, (ICONG), entidad con domicilio en C/ Don Quijote, nº1 (28020 – Madrid) y CIF G-85574978.

HACE CONSTAR:

Que el PROGRAMA AMBULATORIO DE INTERVENCIÓN CON ADOLESCENTES ACLAD ALBORADA con CIF G36624963 y domicilio en Rúa Arquitecto Pérez Bellas, nº9, baixo 36211 Vigo Pontevedra ha participado con un resultado satisfactorio en:

- **Programa "APOYO PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN Y LA CALIDAD 2019**
  - Opción: PLANES DE CALIDAD
  - Territorio: GALICIA
  - Fechas: 9 de mayo a 24 de octubre
  - Horas totales proyecto: 75 horas
  - Calificación: APTA

Y para que así conste, y surta los efectos oportunos se expide el presente documento.

Ana Santa Mata
Coordinadora ICONG
Instituto para la Calidad de las ONG

Instituto para la Calidad de las ONG – ICONG
C/ Don Quijote, 1 – 28020 Madrid

A Norma ONG Calidade constrúese dende a convicción de que toda ONG que actúe con calidade ten que rexirse por determinados valores e principios máis alá dos que ela mesma se dote.

Estes principios son, xunto coa orientación metodolóxica, a referencia básica á hora de elaborar os distintos requisitos de calidade. Neste sentido, os valores e principios definidos deben demostrar a súa aplicación a través do cumprimento de tales requisitos.

Principios centrados na organización

- Orientación ás partes interesadas
- Valor do voluntariado

- Participación
- Profesionalidade
- Eficacia e eficiencia
- Mellora continua
- Xestión orientada á misión

Principios orientados cara á sociedade

- Solidariedade
- Confianza
- Transparencia
- Rendición de contas
- Compromiso democrático
- Apertura e implicación social

A Norma establece como núcleo central, a xestión das necesidades e expectativas das partes interesadas, en particular dos/as clientes/as finais.

Esta xestión de necesidades comeza coa identificación e priorización destas. Sobre elas, o Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desproteccion establece un sistema de xestión, que debe asegurar o control da actividade e la mellora continua.

Así mesmo, o sistema debe contar cun rexistro documental que permita o control dos procesos e a evidencia da súa actividade así como asegurar que se coñecen e cumpren os requisitos legais aplicables.

Por tanto, o Programa Ambulatorio identifica cales son seus procesos clave así como as características de calidade de proxectos, servizos e productos en base aos requisitos das partes interesadas implicadas e os requisitos internos que estime e asegura que os proxectos, servizos e productos se realizan de xeito controlada.

A medición do rendemento dos procesos por medio de indicadores, así como a da percepción dos/as clientes/as facilita coñecer o nivel no que o sistema é eficiente e eficaz sendo capaz de satisfacer as súas necesidades.

Por último, propón, cando sexa apropiado, a creación de grupos de mellora que traballen na análise e implementación das accións de mellora.
Mellorar a eficiencia e/o a eficacia dun proxecto, proceso, servizo o aspecto do sistema de xestión que xa existe, supón unha alta inversión de recursos, para demostrar ante terceiros o seu bo funcionamento.

Pasos que seguimos dende o Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desproteccion, para desenrolar este novo Plan de Calidade:

1. Pasamos Auto-test "¿É o noso momento para o Plan de Calidade?"

Este cuestionario foi unha referencia á hora de valorar a nosa capacidade para definir e despregar un plan de calidade.
Unha vez identificadas as fontes principais de información e tendo clarificado cales delas están dispoñibles de xeito razoable, planificouse a recollida e análise desa información para facer un bo seguimento da mesma.

2. Analizamos as nosas posibilidades

¿Temos capacidade para avaliar axeitadamente toda esta información recollida, nos niveis pertinentes da organización e tomar decisións a partir dela?
¿Temos experiencia na planificación e despregamento de accións de mellora?
¿Disponse de recursos humanos, económicos e/ou materiais axeitados para implantar o plan de calidade que se pretende desenvolver?

Sendo afirmativa a resposta e estas cuestións, o seguinte paso foi:

3. Desenrolamos as Fases do Plan de Calidade

F1: Análise da necesidade

A. Definición do alcance

B. Identificación da información crave para a análise

C. Recompilación e análise da información

D. Conclusións principais, recomendacións e propostas de solución

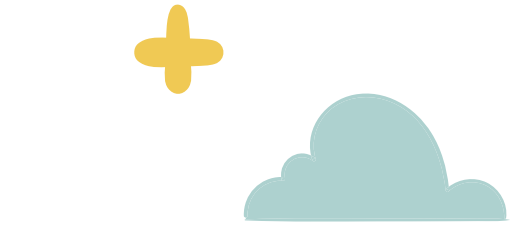
F 2: Deseño do Plan de Calidade

Primeiro pensouse en cal era o reto a conseguir, é dicir, o destino final a alcanzar, para despois concretar exactamente que pasos se debían dar para chegar ao mesmo e definir como asegurar o proceso durante o camiño.

A. Prospección

B. Elaboración da matriz de planificación

C. Desenvolvemento dunha ferramenta para a organización e control do plan de calidade



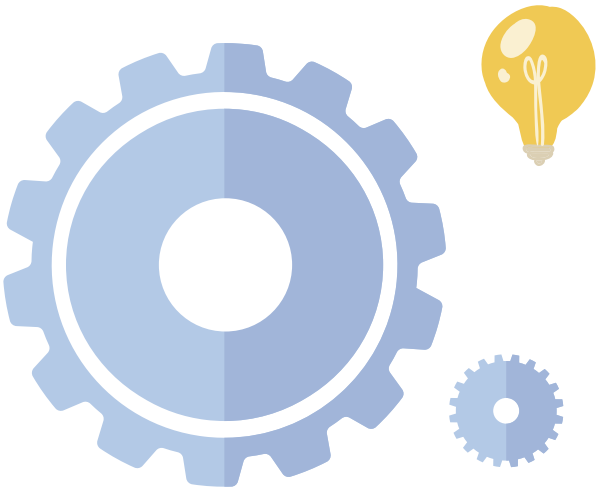
F3: Desenvolvemento e implementación do Plan de Calidade

A. Medidas para a prevención e xestión de riscos

B. Metodoloxías para el seguimento e control do desenvolvemento do plan

C. Procedementos para o control e seguimento do mesmo

D. Comunicación para el despregamento



F4: Avaliación e mellora do Plan de Calidade

A. Organización e análise dos datos

B. Interpretación da información

C. Propostas de mellora e planificación dos cambios

REXISTROS ASOCIADOS

A meirande parte dos rexistros empregados polo Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desproteccion xa fixéronse constar no “Proxecto de intervención psicoeducativa: Itinerario da intervención psicoeducativa”.

A continuación, engádense os seguintes cuestionarios:

- Cuestionario de satisfacción laboral ACLAD Alborada.
- Avaliación do Plan de mellora do clima laboral.
- Folla de autodiagnose.
- Planilla reunión Programa Ambulatorio.

ALBORADA
UNIDAD ASISTENCIAL DE DROGODEPENDENCIAS
COMUNIDAD TERAPÉUTICA
CENTRO DE DÍA
PROGRAMA DE PREVENCIÓN (CREATIVE)
CENTRO DÍA DE ATENCIÓN AL MENOR
asociación ciudadana de lucha contra la droga

XUNTA DE GALICIA
CONSELLERIA DE SANIDADE
SERGAS

ISAAC PERAL Nº 6 TELEFONO 986 22 48 48- FAX 986 22 42 36- 36201 VIGO
www.alborada.org / alborada@alborada.org

CUESTIONARIO de SATISFACCIÓN LABORAL
ACLAD Alborada
2019-04-24

A Xunta Directiva e o Consello de Dirección da ACLAD Alborada queren recoller a opinión do persoal da mesma co o obxectivo de promover iniciativas para a elaboración do Plan Estratéxico 2020-25 para así mellorar a calidade da prestación dos nosos servizos a usuarios e usuarias, así como facilitar os medios e condicións de traballo. A partires desta información poderemos tomar decisións ben fundamentadas que nos permitan a todos e todas mellorar.

O tratamento do cuestionario será absolutamente confidencial. Preténdese que respostes con absoluta liberdade e coa maior veracidade posible ao mesmo. Os resultados faranse públicos e te informaremos dos mesmos.

¡GRAZAS POLA TÚA COLABORACIÓN!

INFORMACIÓN DE CARÁCTER XERAL

Marca cun ***X*** aquela desposta que creas convinte

SEXO	
Home	
Muller	

IDADE	
Menos de 25 anos	
Entre 25 e 35 anos	
Entre 36 e 45 anos	
Entre 46 e 55 anos	
Máis de 55 anos	

CATEGORÍA LABORAL	
Grupo I	
Grupo II	
Grupo III	
Grupo IV	
Grupo V	

UNIDADE NA QUE TRABALLAS	
Comunidade Terapéutica	
Centro Menores	
Centro de Día	
Ambulatorio	
Laboratorio	
Administración	
Outras	

Antiguidade na ACLAD Alborada	
Menos de 2 anos	
Entre 2 e 9 anos	
Entre 10 e 20 anos	
Máis de 20 anos	

Cuestionario de Satisfacción Laboral ACLAD Alborada MCAL, D23

Centro de Menores
Centro de Día - Programa Ambulatorio
Aclad Alborada
C/ Arquitecto Pérez Bellas, 9 - Bajo 36.211 · Vigo Tlf. 986 441 688 - Fax 986 298 661 menores@alborada.c
XUNTA DE GALICIA
Consellería de Traballo e Benestar

Avaliación do Plan de Mellora do Clima Laboral

Número de reunións con directivos.	
Número de instrumentos de rexistro e comunicación.	
Número de reunións urxentes convocadas.	
Número de suxerencias do persoal.	
Taxa de baixa laboral do persoal.	
Número de queixas do persoal.	
Número de queixas resoltas.	

Resultados porcentuais do Cuestionario de Satisfacción Laboral no referente aos seguintes aspectos:

Comunicación interna.	
Conciliación da vida familiar.	
Clima laboral.	
Nivel de participación.	
Liderado.	
Condicións de emprego.	
Recoñecemento recibido.	
Definir os perfís dos postos de traballo: establecen requisitos mínimos que se deben cumprir (titulación, experiencia, valores, ética…). Detectar necesidades de formación de persoal para mellorar as súas competencias.	

Avaliación do Plan de Mellora do Clima Laboral (MCAL, D24)

ALBORADA
UNIDAD ASISTENCIAL DE DROGODEPENDENCIAS
COMUNIDAD TERAPÉUTICA
CENTRO DE DÍA
PROGRAMA DE PREVENCIÓN (CREATIVE)
CENTRO DÍA DE ATENCIÓN AL MENOR

XUNTA DE GALICIA
CONSELLERIA DE SANIDADE

SERGAS

asociación ciudadana de lucha contra la droga

ISAAC PERAL Nº 6 TELEFONO 986 22 48 48- FAX 986 22 42 36- 36201 VIGO
www.alborada.org / alborada@alborada.org

Autodiagnose

PUNTOS FORTES	ÁREAS DE MELLORA

PROPOSTAS DE ACCIÓNS DE MELLORA

* Se por calquera cousa os espazo dos cadros non é suficiente agradecemos adxuntes o que consideres necesario a este cuestionario

Folla de autodiagnose

Centro de Menores
Centro de Día - Programa Ambulatorio
Aclad Alborada
XUNTA DE GALICIA
Consellería de Política Social
C/ Arquitecto Pérez Bellas, 9 - Bajo 36.211 · Vigo Tlf. 986 441 688 - Fax 986 298 661 menores@alborada.org

FECHA
ASISTENTES
ALTAS Y BAJAS
INCIDENCIAS URGENTES
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN
EVOLUCIÓN DE CASOS
PROPUESTAS DE MEJORA

13.5. Temporalización

Tal como se adianta ao longo de todo o documento, as accións deste programa levaranse a cabo de xeito transversal, en todos os planos e estancias tanto do Programa Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desproteccion, como na nosa relación con outras asociación, institucións e espazos. E a todos os niveis de intervención e coordinación con outros dispositivos e axentes sociais de ACLAD Alborada, da cidade de Vigo e da súa contorna.

O plan terá una duración bianual suxeito a constante revisión tal e como se sinal na matriz de planificación do mesmo.

13.6. Metodoloxía

A metodoloxía empregada no Sistema de Xestión da Calidade do Programa de Intervencion Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desproteccion e recollida no noso Manual de Calidade inclúe as directrices aportadas pola Norma ONG Calidade V5.

- Un sistema orientado a cada persoa, recollendo, analizando as necesidades das persoas para as que traballa, e adaptando permanentemente a súa actividade para acadar resultados relevantes en cada unha delas, comprometéndose coa defensa e a dignidade dos Dereitos Humanos.
- Orientado cara ás partes interesadas, comprendendo as súas necesidades e demandas, esforzándose por superar estas e adiantándose ás futuras.
- Que busca la participación do voluntariado, do cliente e do persoal contratado, como requisito do logro eficaz dos resultados, desplegando a súa acción de maneira democrática e coherente coa Misión da entidade.
- Que se organiza mediante a planificación por procesos, permitindo a visión holística da entidade, organizando o traballo en grupos de actividades que aportan un valor concreto, identificando responsables, definindo recursos e tempos necesarios, o que permite o control na dirección das fases, a súa mellora e a consecución dos resultados agardados.
- Que conta co compromiso da Dirección, que se compromete firmemente co cumprimento dos requisitos do sistema para o logro dos obxectivos da entidade, impulsando para elo políticas e liñas de traballo eficaces e eficientes.
- Que basea a toma de decisión na medición e documentación. É dicir, na análise da información e datos relevantes, documentando e xerando evidencias que garantan a trazabilidade e previndo posibles erros na xestión.
- Que aposta pola comunicación, permitindo, por unha parte, o acceso e o vínculo coas persoas atendidas, as partes interesadas e a sociedade; e, por outra, a visibilidadeda acción da entidade, a difusión de resultados, do seu modelo de xestión e dos seus valores.
- Incidindo na mellora continua cun afán de excelencia, a través dun sistema de traballo permanente.

13.7. Avaliación

13.7.1. Accións preventiva e correctoras

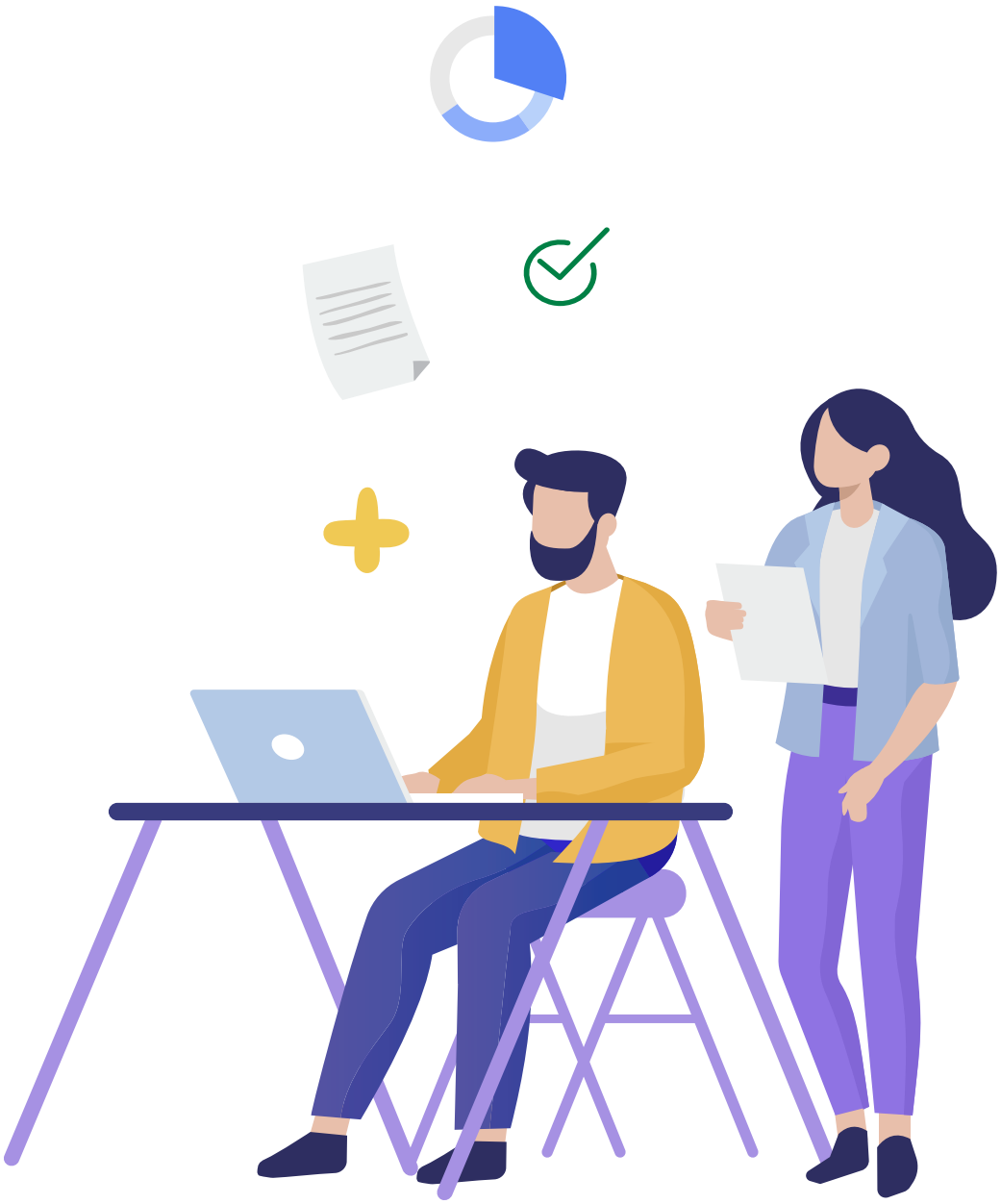
Dentro da matriz de planificación establécese unha temporalización específica para as accións preventivas e correctoras do Manual de Calidade do Programa de Intervención Ambulatoria con adolescentes en situación de dificultade social e desproteccion.

En dito proceso lévase a cabo a tarefa de revisión e análise das causas das non conformidades, é dicir, dos posibles desaxustes en relación aos obxectivos preestablecidos.

Tamén temos que avaliar os motivos de ditos desaxustes e establecer accións planificadas para que non se repitan. Finalmente, terá lugar a aprobación e implantación das mesmas. E na próxima reunión, a avaliación da eficacia das acciós preventivas e correctoras tomadas, no caso de ser precisas. Esta tarefa é desempeñada polo Comité de Calidade, que dependendo dos procesos que precise medir, tomará como punto de partida as ferramentas e os criterios de avaliación específicos de cada fase ou plan, en base aos resultados e ás medicións anteriores.

13.7.2. Grupos de mellora

Ditas accións de mellora forman parte da actividade habitual do Centro de Menores Alborada(Programa Ambulatorio e Centro de Día), promovendo a participación do persoal implicado co obxectivo de elevar os niveis de calidade.



GRACE BONNEY
IN THE COMPANY OF W
IN THE COMPANY OF
Courier
Who's shaping the year ahead?