

MEMORIA TÉCNICA

“PROYECTO CRECER JUNTOS POR UNA CIUDAD NUEVA”

Periodo de ejecución:

Del 1 enero al 31 de diciembre - ejercicio 2023



ISO
Instituto
Social del Trabajo



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

SERVICIS SOCIALS

INDICE

1. PORTADA	
2. FICHA TÉCNICA	
3. INTRODUCCIÓN	1 – 2
4. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN.....	3
4.1 UNIDAD FAMILIAR	4- 7
4.2 ACTUACIONES HOGAR ACOGIDA	7- 8
4.3 PLAN DE INSERCÓN	9 - 12
5. FORMACIÓN INSERCIÓN SOCILABORAL.....	13- 27
6. MEDIDAS DE DIFUSIÓN	28
7. RECURSOS HUMANOS	29
8. CONCLUSIÓN	30
I. DESCRIPCIÓN DE LA	
INTERVENCIÓN.....	
.....	7
A. REALIZACIÓN DEL	
REGISTRO.....	
.....	7
FORMACIÓN.....	
.....	INDICE

I. INTRODUCCIÓN

Presentamos la Memoria Técnica de actuación del Proyecto *Creceer Juntos por una ciudad nueva*, realizado durante el 2023. Tal y como establece la cláusula quinta del Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Valencia y el Instituto social del Trabajo (ISO), exponemos las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos

El principal objetivo del Convenio de colaboración *es ofrecer acogida y formación integral básica de manera rápida, a familias y mujeres migrantes con y sin hijas e hijos, y o refugiadas, hombres y mujeres subsaharianos y subsaharianas con deseos de promoción humanas y social, encontrándose en situación de vulnerabilidad social, sin techo, sin recursos y con escasas habilidades sociales, con el fin de favorecer y promover su inserción sociocultural y laboral en la ciudad de València de una forma sostenible, llegando a aquellos colectivos migrantes que no acceden fácil y rápidamente a los sistemas públicos de protección social y con ello evitar la exclusión”*

El Instituto Social del Trabajo se ha empeñado, desde la apertura de la primera casa de acogida en 2009, en la promoción de las personas inmigrantes y en su inserción sociolaboral.

Dorothy Day, inspiradora en las casas de acogida, así define la acogida: *“... es más que servir una comida, proporcionar una cama o abrir una puerta; es abrirnos nosotros mismos, nuestros corazones, a las necesidades de los otros. La hospitalidad no es solo un alojamiento, sino la capacidad de dar una auténtica bienvenida”*.

Desde 2018, a través de un Convenio con el Ayuntamiento de Valencia desarrolla el Proyecto “Crecer juntos por una ciudad nueva” cuyo objetivo principal es: La acogida y formación integral básica de personas inmigrantes y/o refugiadas con deseos de promoción social y laboral en la ciudad de Valencia.

En el informe publicado por el Ministerio de Interior, las cifras de la inmigración irregular en España durante el año 2023 han aumentado en 82,1% con respecto al 2022.¹

Durante el año 2023 **hemos acogido en las diferentes Casas de la entidad a 280 personas** inmigrantes y/o solicitantes de protección internacional, de entre ellos **108 menores acompañados** y en total de **22 nacionalidades**.

Se ha solicitado, en el periodo de estancia, en la mayoría de los casos menos de 3 meses, la tarjeta sanitaria, el empadronamiento en todos los casos en los que tenían la documentación que lo permitiera, se ha preparado la documentación de 155 personas que han solicitado la protección internacional y se ha escolarizado al 98% de los niños/as en edad escolar.

¹<https://www.interior.gob.es/opencms/es/prensa/balances-e-informes/>

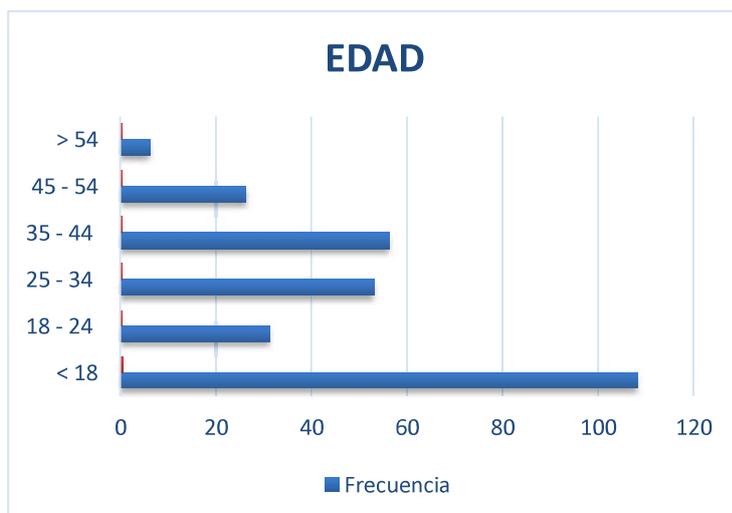
4. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ACOGIDA.

Durante 2023, han sido **280 personas acogidas** en el “Proyecto Crecer juntos”, todas derivadas por el Servicio de Primera Acogida del Ayuntamiento.

De las 280 personas, el **48% hombres/niños** y el **52% mujeres/niñas**.

En cuanto a la **edad** el 39% eran menores acompañados de padre y madre o solo de madre. Durante la estancia de acogida han nacido tres bebés.

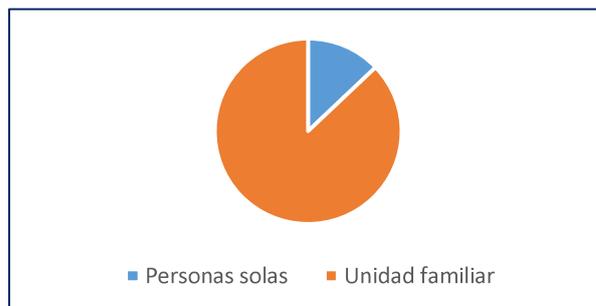
EDAD	Frecuencia	Porcentaje
< 18	108	39%
18 - 24	31	11%
25 - 34	53	19%
35 - 44	56	20%
45 - 54	26	9%
> 54	6	2%
TOTAL	280	100%



4.1- UNIDAD FAMILIAR



De las personas acogidas, **el 87% pertenecientes y acogidas con la propia unidad familiar**, mientras que el **13% solas**. Solo en un caso de los atendidos ha inmigrado con su unidad familiar pero , por motivos del Servicio de inmigración, se han alojado en diferentes recursos.



Dentro del Proyecto de Crecer juntos han sido acogidas en 2023, **77 unidades familiares**.

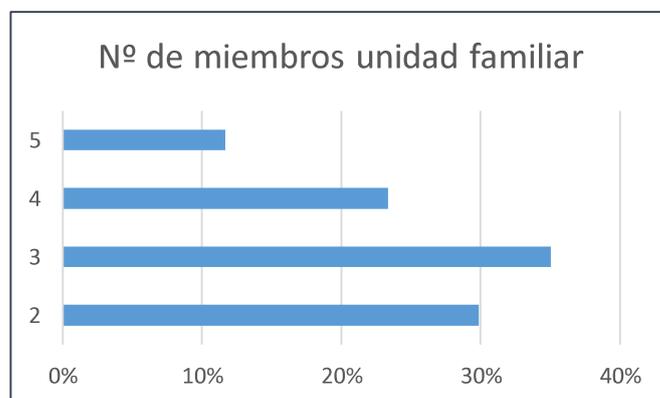
Personas solas/unidad familiar	Número	%
Personas solas	36	13%
Unidad familiar	244	87%
TOTAL	280	100%

las personas solas han sido hombres, todos originarios de África Subsahariana.

Las mujeres solas acogidas eran de diferentes nacionalidades.

Personas solas	Nº	%
Hombre	15	42%
Mujer	21	58%
TOTAL	36	100%

Nº miembros unidad familiar	Número	%
2	30	39%
3	27	35%
4	18	23%
5	9	12%
TOTAL	77	100%



De las 77 unidades familiares atendidas el **35% está formada por 3 miembros** y el **12% por 5 miembros**. Las más numerosas procedentes de Georgia, Colombia, Perú y Venezuela.

El **33,8% de las unidades familiares están formadas por mujer sola con hijos/as** a la cuál es necesario apoyar en modo especial por la dificultad añadida al proceso de inserción.

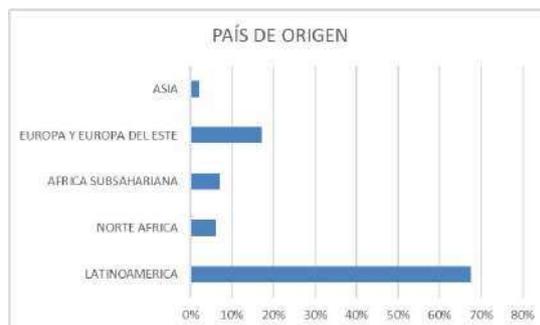
En cuanto al **país de origen** tal y como vemos en la tabla, 189 personas proceden de Latinoamérica, de estas 97 de Colombia y 45 de Venezuela.

Del norte de África de Marruecos y Argelia.

Destacar de Europa del Este 43 personas procedentes de Georgia.

Una unidad familiar de Ucrania con pasaporte de Rusia debido a la invasión por esta de su zona y en espera del recurso de protección internacional.

PAÍS DE ORIGEN		
LATINOAMERICA	189	68%
NORTE AFRICA	17	6%
AFRICA SUBSAHARIANA	20	7%
EUROPA Y EUROPA DEL ESTE	48	17%
ASIA	6	2%
TOTAL	280	100%



La **situación administrativa** de las personas acogida: el 98% en situación administrativa irregular. El **55% de las personas** atendidas al entrar en nuestro recurso ya tenían intención de solicitar **protección internacional** y han solicitado

la cita y entrada en un recurso de protección durante la estancia en nuestro recurso.

6

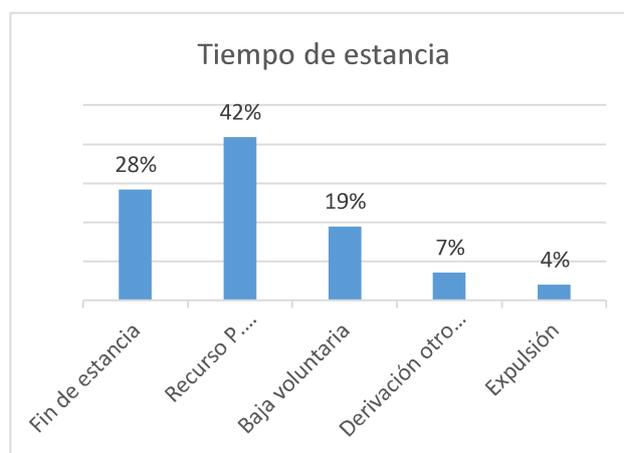
De las 280 personas atendidas durante 2023, a fecha de 31 de diciembre continúan 26 alojadas en las viviendas del Proyecto. En cuanto al tiempo de estancia de acogida de las 254 personas beneficiarias, el 88% ha estado menos de 3 meses en el recurso de acogida. El reducido tiempo de estancia hace que se limiten las intervenciones a la inserción, a pesar de esto, al inicio se trazan los objetivos, a corto plazo, que hagan posible iniciar el proceso y establecer bases y requisitos necesarios para ésta.

TIEMPO DE ESTANCIA	Nº	%
0-3 meses	224	88%
4 - 6 meses	19	7%
7 - 9 meses	4	2%
más de 9 meses	7	3%
TOTAL	254	100%



Motivos de baja en el recurso de acogida:

MOTIVO DE BAJA	Nº	%
Fin de estancia	72	28%
Recurso P. internacional	106	42%
Baja voluntaria	48	19%
Derivación otro recurso	18	7%
Expulsión	10	4%
TOTAL	254	100%



El principal motivo de baja, el 42%, ha sido por la derivación a un recurso de



protección internacional, tras conseguir cita para presentar el Manifiesto de voluntad de solicitud de protección internacional y ser alojadas por recursos del ministerio.

A este le sigue el 28%, 72 personas por fin de estancia, periodo fijado por el SPAI.

10 personas han sido expulsadas del recurso por el incumplimiento de las normas, y 48 ha sido baja voluntaria.

B. PLAN DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL

Tal y como se describe en el Proyecto: *Realizar un Plan de Inserción Sociolaborales personalizado para cada una de las personas residentes, a modo de itinerario compromiso a seguir.*

Para la consecución de éste objetivo describimos la realización del Plan de Intervención fijado dentro del proceso y la formación realizada a tal fin.

Es obvio que el Proceso de integración socio-laboral de una persona inmigrante es largo, y no solamente de la voluntad ni de las capacidades personales - aunque estas lo favorezcan - y tampoco del esfuerzo de las entidades que trabajamos en ello. Existen barreras “estructurales” que lo dificultan. En este sentido basta con pensar en la Ley de extranjería y en las condiciones para poder obtener el permiso de residencia y arraigo o la dificultad a una vivienda digna, a recursos formativos etc. A pesar de esto, desde el Proyecto Crecer juntos hacemos todo lo posible para que el inicio y continuación de este largo proceso sea satisfactorio y pueda llegar a “buen puerto”. Es por esto que a pesar de que las personas con las que se inicia ya no sigan acogidas en nuestro recurso, se continúe en la medida que la persona lo desea, el seguimiento de esta.

En este sentido de las personas que han sido acogidas y dentro del programa desde 2020, tres personas han conseguido este año el permiso de residencia y trabajo por arraigo, no exento de dificultades.

En el momento del ingreso de la persona/familia derivada por el SPAI se recogen todos los datos referentes a la persona, así como su documentación. Se le asigna una Educadora de Referencia o Tutora que forma parte del Equipo Técnico, dicha/o profesional, será la persona de referencia que acompaña desde un principio a las familias o residentes en todos los aspectos a trabajar con ellos, realizando la entrevista personal y la elaboración del Plan de intervención.

Cada residente tiene un expediente en formato papel y otro informatizado en la base de datos. En el expediente en formato papel, se archiva el contrato de la casa y el cumplimiento de las normas de funcionamiento y convivencia de la Casa, así como la autorización de la publicación de imágenes, tanto a mayores como el consentimiento de la recogida y publicación de imágenes de los padres a los menores de edad. Todos estos documentos están firmados por los interesados. También se recogen fotocopias de los documentos originales, informes de salud, fotocopia de la tarjeta SIP, certificados de empadronamiento y los documentos que cada residente aporta durante su estancia en el recurso. El expediente se da por cerrado una vez el residente firma el documento de baja, ya sea por fin de estancia, de manera voluntaria o por expulsión al cometer una falta grave. Respecto del expediente que se abre en el Sistema Informático de la Base de Datos, además de los datos y documentos digitalizados, se recoge el seguimiento de todas las intervenciones que se realizan: Laboral, salud, jurídico, convivencia, ayudas sociales etc.

De las personas acogidas durante el 2023 con el 98% se ha diseñado un Plan de inserción inicial, con una temporalidad a muy corto plazo para revisarlo,

teniendo en cuenta su corta estancia en el recurso, dos o tres meses. Al finalizar la estancia de cada residente.

Cabe destacar que la comunicación entre el SPAI y las Casas de Acogida es continua y directa, de manera diaria cuando se producen situaciones que hay que comentar y coordinar, ayuda de farmacia, situaciones a nivel de convivencia, laboral o jurídica relevantes, etc.

Como hemos señalado en la descripción de la población, **el 80% de las personas acogidas han permanecido en el recurso entre 1 día y 3 meses**, lo que limita las intervenciones a realizar. Igualmente, con algunas de las familias que han salido de nuestro recurso hemos continuado a petición de ellas un cierto seguimiento y ayuda en lo que era necesario y estaba dentro de nuestras posibilidades.

Con **el 98% de las personas acogidas se han realizado gestiones necesarias para su proceso** como es la gestión de la tarjeta sanitaria, escolarización de los menores en edad escolar, gestiones de empadronamiento, la coordinación con el SPAI y en algunos casos la coordinación con Cruz Roja para la asignación de citas con la trabajadora social, abogado para aquellos residentes Solicitantes de Protección Internacional, así como el contacto con empresas y personas que ofrecen trabajo a los/as residentes, teniendo en cuenta la dificultad al no tener permiso de trabajo.

Las primeras actuaciones a trabajar para la inserción y que se incluyen en el Plan de Intervención Individual son:

- ✓ Gestiones básicas: Empadronamiento, gestión de la tarjeta sanitaria.
- ✓ Conocimiento del idioma hablado y escrito.
- ✓ Participación en las actividades de promoción de la autonomía personal.
- ✓ Participación en cursos de contextualización. Obligatoria la participación en el Curso de Integración y Participación Ciudadana.
- ✓ Participación en los cursos de habilidades sociales.
- ✓ Valoración de la situación jurídica, actuación e información.
- ✓ Posibilidades de formación profesional y realización de prácticas profesionales.
- ✓ Posibilidad de trabajo.

5. FORMACIÓN INSERCIÓN SOCIAL Y LABORAL.

La formación ha tenido dos vertientes: dirigida a la inserción social y a la inserción laboral.

Promoción de la autonomía personal.

La formación para la Promoción de la autonomía personal se hace de forma directa y transversal a través de la organización de la casa en todas las tareas cotidianas y en las intervenciones a nivel individual y grupal.

Taller de Habilidades en las Actividades Básicas de la vida diaria: incluye el aprendizaje y/o entrenamiento de todas las habilidades domésticas, de higiene personal, higiene habitacional, cocinar, administración de la economía familiar etc. para favorecer la autonomía personal y una vida independiente dirigida a la inserción en la sociedad que han escogido vivir.

Como hemos explicado en el desarrollo del primer objetivo en la organización de la casa se hace un reparto para la realización de las tareas domésticas entre las personas adultas.

En el periodo de estancia inicial se hace en un mayor seguimiento y supervisión ya que en algunas culturas las tareas domésticas son específicas sólo para las mujeres.

Además de la enseñanza práctica se forma a la igualdad entre hombres y mujeres y a considerar las tareas domésticas como tarea imprescindible para la cobertura de las necesidades básicas más allá de ser hombre o mujer.

Dentro del mismo taller de Autonomía personal se trabajan las Actividades Instrumentales de la Vida Diaria: Las AIVD se refieren a todas aquellas actividades referentes a la interacción con el medio y necesarias para la autonomía personal y la vida independiente. Incluye entre otras:

Las AIVD se refieren a todas aquellas actividades referentes a la interacción con el medio y necesarias para la autonomía personal y la vida independiente. Incluye entre otras:

Movilidad en el entorno, realización de gestiones básicas, uso del transporte público, gestiones a través de internet, toma de decisiones etc...

Ésta formación se ha realizado a nivel individual, con la tutora correspondiente o a nivel grupal, en función de la actividad y de la circunstancia personal.

Entre las charlas a nivel grupal:

- Conocimiento de recursos básicos: Hospital, Centro de Salud, Farmacia, Ayuntamiento, Oficina para empadronamiento. Se ha impartido en modo transversal en las clases de español y como taller dentro del curso de Integración y participación ciudadana.

Además de explicar la función de cada uno de los recursos se hace la visita para conocer su ubicación aprovechando en la mayoría de los casos la necesidad de realizar alguna gestión.

- Movilidad en el entorno y transporte público: Conocimiento general de la ciudad Línea de autobús y metro. Se ha realizado a nivel grupal, en líneas generales, y de forma práctica cada vez que la persona tiene que trasladarse algún sitio y necesita ver en Google Maps o imprimiendo el mapa.

- Gestiones de salud: pedir cita, dónde acudir en caso de urgencia, renovación de la tarjeta sanitaria etc.

Curso de Habilidades sociales y valores

De modo transversal se trabaja esta formación ya que la carencia y escasez de habilidades determinan el comportamiento y dificultan la inserción socio-laboral.

La formación y práctica de estas habilidades ha generado beneficios tanto en la convivencia en las Casas de Acogida como en la relación con el entorno social.

Las habilidades sociales básicas: escuchar, dar una respuesta adecuada, hacer preguntas de forma adecuada, dar las gracias, pedir disculpas etc... se trabajan también de forma transversal, desde el inicio, y ya con la firma del acuerdo de estancia en la Casa de Acogida, se incide en el uso de éstas para el respeto a las otras personas con las que se convive.

Las habilidades sociales las hemos trabajado de forma transversal en todo el proceso además se han realizado talleres específicos.

FORMACIÓN DIRIGIDA A LA INSERCIÓN SOCIAL

a. Curso de español.

Impartido por personas voluntarias en horario de mañana y de tarde. En el último trimestre se ha realizado un curso intensivo. Este curso está abierto a personas inmigrantes derivadas por otras entidades o con necesidades de aprendizaje de la lengua y sin recursos económicos.

El curso de español durante la mañana es de lunes a viernes de 9,30-11,30 y por martes y miércoles de 6 a 7,30

El total de participantes durante 2023 han sido 128, con las siguientes nacionalidades de: Georgia, Ghana, Marruecos, Argelia, República del Congo, Costa de Marfil, Afganistán, Rumanía, Mali, Nigeria, Brasil, Guinea Camerún, Níger, Senegal y Rusia

16

b. Curso de valenciano:

Participan los residentes de habla hispana, especialmente los niños/as y jóvenes escolarizados en la línea de valenciano y que se encuentran con la dificultad en el estudio. En total han participado 34 personas. Ha sido impartido por Irina Ferreres, voluntaria de la Casa de Acogida.

c. Curso de Integración y Participación Ciudadana.

Impartido por Norma Aguilar Almas, Doctora en movilidad humana e inmigración. Dado el corto tiempo que permanecen los residentes en la casa de acogida, la programación del curso se ha reducido a 6 temas básicos. Se dicta los jueves de 18,00 a 19,30.

El objetivo es dotar de herramientas educativas básicas para la inserción social y laboral en la ciudad de Valencia a personas inmigrantes, que se encuentran en situación de vulnerabilidad social, sin techo, sin recursos económicos y con escasas habilidades sociales.

La metodología incluye charlas interactivas con el uso de Power Point, se invita a los jóvenes a participar en las actividades, en diferentes dinámicas de grupo: como presentación, como animación y planteando situaciones que lleven a la reflexión a los participantes.

El contenido, incluye: Sociedad de acogida, Derechos fundamentales y deberes constitucionales, legislación y extranjería, Participación ciudadana, Valores de ciudadanía para la integración intercultural, Equidad de género y educación sexual, Gestión de búsqueda de empleo, Psicología de la migración y habilidades sociales. El número de participantes durante 2023 han sido 98.

17

d. Curso de Formación en habilidades sociales y valores.

Curso impartido por Adriana Soler Pinilla, licenciada en psicología. Se realiza todos los lunes de 17,00 a 18,30.

La carencia y escasez de habilidades determinan el comportamiento y dificultan la inserción socio-laboral. La formación y práctica de estas habilidades ha generado beneficios tanto en la convivencia en las Casas de Acogida como en la relación con el entorno social.

Las habilidades sociales básicas: escuchar, dar una respuesta adecuada, hacer preguntas de forma adecuada, dar las gracias, pedir disculpas etc. se trabajan también de forma transversal, desde el inicio, y durante el tiempo de estadía en la casa

e. TALLERES

TALLER LAS FIESTAS DE ESPAÑA.

El taller de las fiestas tradicionales en España fue impartido por la alumna de prácticas de la universidad de Valencia, Rocío Ramos Rubio. El objetivo de este

taller es proporciona un marco de referencia que ayude a aclarar y comprender mejor en el lugar donde estamos.

18

OBJETIVOS:

- Dar a conocer la historia de España a través de las fiestas típicas en cada región.
- Despertar el interés de los asistentes a conocer la historia de nuestro país como un cúmulo de culturas que se han ido sucediendo a través de los siglos.

METODOLOGÍA: Charla con apoyo de PPT.

El taller se dictó el 1 de marzo en el Salón de actos del Instituto Social del Trabajo.

PARTICIPANTES: 8 en total.

DESCRIPCIÓN: Se pasa un PPT con las diferentes Comunidades autónomas y sus fiestas típicas.

Se generó debate y se intercambiaron opiniones enriqueciendo de esta manera tanto el conocimiento como las ganas de aprender más de todos los asistentes. Muchos de los participantes quedaron sorprendidos al saber que nuestro país también ha sido tradicionalmente un país de personas migrantes.

TALLER DE HABILIDADES DOMÉSTICAS BÁSICAS

Coordinado por: Luis Manuel Aragón

Impartido por: Mouhamed Kamagate (Aprendizaje a través del Curso de Camareros de pisos).

19

OBJETIVO: Promover el desarrollo personal

FECHA: 23 de marzo de 2023

METODOLOGÍA: Charla y ensayo

PARTICIPANTES: Residentes de la Casa de Acogida ISO

DESCRIPCIÓN DE LA SESIÓN:

La sesión comienza con una introducción sobre la importancia de llevar a cabo las tareas domésticas cotidianas como parte del desarrollo personal.

A continuación, se introduce cómo está formado un juego de sábanas haciendo hincapié en el nombre de las diferentes piezas y el orden de colocación. Al mismo tiempo se va preguntando a las personas participantes sobre los conceptos explicados.

Se hace una demostración de cómo hacer una cama realizado por una de las participantes. De forma intermitente se van realizando aclaraciones sobre el orden de los componentes y preguntas a la totalidad de las personas participantes promoviendo la participación y la comprensión de la actividad.

Por último, la sesión finaliza con un breve repaso de cómo se hace una cama y preguntas a las personas participantes sobre la actividad y sobre la tarea de revisión de camas en los siguientes días.

HABILIDADES PARA EL EMPLEO. CÓMO AFRONTAR UNA ENTREVISTA DE TRABAJO

20

Impartido por Luis Manuel Aragón Fajardo,

OBJETIVO: Ofrecer una visión inicial de situación personal, documentación, plazos y objetivos a corto y medio plazo.

FECHA: 06 de abril de 2023.

LUGAR: Salón de actos del Instituto Social del Trabajo.

METODOLOGÍA: Charla-coloquio.

PARTICIPANTES: Residentes de las Casas de Acogida ISO.

DESCRIPCIÓN DE LA SESIÓN

La sesión comienza explicando cómo es el proceso en el desarrollo de una entrevista:

Confirmación de cita para entrevista

La importancia de cómo se debe responder vía telefónica o email cuando somos citados a una entrevista, la importancia de recoger los datos necesarios como son el día, la hora, la dirección y la persona por la que tenemos que preguntar.

Preparación de la entrevista

Se habla de la búsqueda de información por parte del entrevistado sobre la empresa, algo de conocer su historia, los servicios que ofrece, etc.

Cómo debemos ir vestidos a una entrevista y si es necesario llevar nuestro CV que previamente hemos repasado y actualizado si fuera necesario.

Entrevista

Los asistentes conversan sobre algunas entrevistas realizadas y se ponen casos prácticos reales de entrevistas. La forma de expresarnos, la postura que debemos tener si estamos de pie o sentados, control de los nervios o estrés, las condiciones laborales, etc.

Finalmente termina el taller con dos situaciones de entrevista haciendo partícipes a los asistentes evaluando de forma continua el proceso.

ORIENTACIÓN LABORAL. COMO AFRONTAR UNA ENTREVISTA – ILUNION HOTELS

Impartido por Raúl Jiménez Flores (Ilunion Hotels) / Luis Manuel Aragón Fajardo.

OBJETIVO: Ver los criterios y requisitos que debemos tener presentes a la hora de preparar una entrevista de trabajo.

FECHA: 04 de julio de 2023.

LUGAR: Salón de actos del Instituto Social del Trabajo.

METODOLOGÍA: Charla-coloquio / pizarra

PARTICIPANTES: Residentes de las Casas de Acogida ISO.

DESCRIPCIÓN DE LA SESIÓN

La sesión comienza presentando al ponente Raúl Jiménez, de Ilunion Hotels, después se revisan los perfiles de candidatos para los hoteles y cuáles son las competencias, funciones y experiencia que se exige. Se abre un debate sobre la

capacidad de cada participante para defender su experiencia y adaptarla a una oferta concreta de trabajo. Velando por la claridad, la precisión y la veracidad de los datos aportados.

Hablamos sobre los nervios que supone enfrentarse a una entrevista, cómo se debe preparar días antes, conocer algo de la empresa a la que ofertamos, preguntas y respuestas que pueden hacernos durante el proceso y la actitud ante el trabajo.

Raúl elige 2 CV al azar para ver los puntos fuertes y débiles de ellos, ver cómo actúa un técnico de reclutamiento en la revisión de CV y los datos que se deben y no deben incluir de forma general.

Los candidatos deben marcarse objetivos a corto, medio y largo plazo en materia de trabajo, formación y logros finales.

ACTIVIDADES VARIAS

SEGUIMIENTO HABITACIONES: AUTONOMIA PERSONAL.

El Taller de habilidades en las actividades básicas en la vida diaria incluye el aprendizaje y/o entrenamiento de todas las habilidades domésticas, de higiene personal, habitacional, cocinado, etc... para favorecer la autonomía personal y una vida independiente. Se realiza teniendo en cuenta la importancia que tienen las habilidades de autonomía personal y social para conseguir una mayor independencia.

OBJETIVO: Adquirir, recuperar y/o mantener las habilidades domésticas relacionadas con la limpieza en el hogar. Desarrollar y mejorar la autonomía personal en el cuidado de la ropa y organización de la misma.

METODOLOGÍA: Se ha empleado una metodología activa, basada en el aprendizaje por experiencia.

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Diariamente se revisan las habitaciones, los indicadores que se tienen en cuenta son los siguientes: cama hecha, cama sin objetos, suelo limpio, armario en orden, habitación sin comida, medicamentos al alcance de los niños, balcones despejados.

ACTIVIDADES LÚDICAS

ACTIVIDAD REYES MAGOS DEL 2023.

REYES MAGOS DE VERDAD, es un proyecto en el que colaboran cientos de personas de forma desinteresada para devolver la ilusión a niños sin recursos a través de un regalo de Reyes.

La ilusión de los Reyes Magos es una figura presente en la infancia y es compartida con ilusión de generación en generación.

OBJETIVO:

- Que todos los niños de las Casas de Acogida tengan un regalo, pero no cualquier regalo, sino su REGALO, el que ellos hayan pedido con toda su ilusión cuando han escrito la carta a sus Majestades Los Reyes de Oriente.
- Mantener en los niños la ilusión de la magia de la Navidad y los Reyes Magos.

PARTICIPANTES: Niños residentes y antiguos residentes de las Casas de Acogida. En total han participado en la actividad 28 niños.

24

Los niños escriben su propia carta y eligen el regalo que quieren que les trajesen los Reyes Magos.

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Se les proporciona a los padres el modelo de carta y catálogo de juguetes para que los niños puedan elegir un regalo. Se orienta a los padres que el valor del regalo debe estar en torno a los 25/35 €.

El niño que por edad pueda escribir la carta lo hace, siempre con la supervisión de los padres, cuando son muy pequeños y no saben escribir, lo hacen los padres.

El día de Reyes, se colocan todos los juguetes debajo del árbol, y cada niño coge el suyo. Después todas las familias con los niños comparten una comida.

TALLER DE PINTURA.

El curso fue impartido por Adriana Artiles.

OBJETIVOS:

- Fomentar la creatividad y la imaginación.
- Reducir el estrés, la ansiedad y la angustia de manera temporal.

La pintura mejora la capacidad de comunicación y permite expresar emociones y sentimientos que no son fáciles de comunicar verbalmente. Ayuda en el desarrollo de la individualidad y la autoestima. Fomenta una personalidad creativa e inventiva.

Pintar es una actividad que puede aportar mucho beneficio a la salud mental y emocional. Según los expertos, pintar y dibujar son una magnífica expresión que aporta innumerables beneficios a todas las edades.

25

METODOLOGÍA: Participativa y activa. El taller tiene lugar el 16 de mayo en el Salón de actos del Instituto Social del Trabajo.

PARTICIPANTES: Residentes y trabajadores de las Casas de Acogida ISO. Total 16.

DESCRIPCIÓN: Se entrega a todos los participantes el material necesario para realizar un cuadro. La profesora va pintando el mismo cuadro al tiempo que va explicando cómo pintar, qué colores utilizar, qué técnica aplicar....

Se crea un ambiente distendido que favorece la comunicación entre todos los asistentes, creando un ambiente muy bueno. Todos los participantes quedaron muy satisfechos con el cuadro que habían pintado.

VISITA FERIA EMPLEO VALENCIA ACTIVA

Impartido por Luis Manuel Aragón Fajardo

OBJETIVO: Conocer qué es una feria de empleo.

Participar con los residentes en una feria de empleo.

Conocer empresas afianzadas en el torno de la provincia de Valencia. Conocer los requisitos de las empresas para acceder a un puesto de trabajo.

FECHA: 04 de marzo de 2023.

LUGAR: Plaza el Ayuntamiento

METODOLOGÍA: Charla-coloquio.

PARTICIPANTES: Residentes de las Casas de Acogida ISO.

26

DESCRIPCIÓN DE LA SESIÓN

La sesión comienza con una introducción sobre las ferias de empleo, en qué consisten, a qué se dedican y su funcionamiento. A continuación, se asiste caminando a la Plaza del Ayuntamiento desde la Casa Dorothy Day.

En la feria se realiza un recorrido y se observa cada una de las empresas, comentando a que se dedican, la manera de trabajar que tienen y los posibles requisitos con todas las personas asistentes. Además, se explica de qué manera interactuar con las empresas comenzando por una breve presentación.

Durante el recorrido se entregan currículums y se realizan entrevistas en las empresas más interesadas en el perfil.

ACTIVIDAD: ACERCANDONOS A LA AGRICULTURA

Impartido por Luis Manuel Aragón

OBJETIVO: Entrar en contacto con la naturaleza y valorar las diferentes formas de cuidado de las plantas.

FECHA: 01 de junio de 2023

LUGAR: Huerto urbano que se comparte con otras instituciones cercanas al ISO

PARTICIPANTES: Residentes de la Casa de Acogida ISO

DESCRIPCIÓN DE LA SESIÓN:

Se hace una limpieza del huerto, se remueve la tierra y se quita el monte que había crecido entre lo que habían sembrado los residentes, después de finalizar esta parte se riegan las plantas.

Aprovechando el buen tiempo los residentes disfrutaron de una merienda al aire libre. Al mismo tiempo se inicia una intensa conversación ellos/as, recordando sus países el trabajo que realizaban y valorando la importancia que tiene el trabajo en la agricultura.

FORMACIÓN PRELABORAL

- Curso de manipulador de alimentos: 18 participantes
- Curso de camarero/a de pisos: 10 participantes
- Curso de Cuidado de personas mayores: 4 participantes.
- Curso de cocina mediterránea: 8 participantes
- Curso de Pladur: 3 participantes.
- Curso de Camarera de pisos y auxiliar de enfermería.;12 participantes
- Curso de empoderamiento digital: 12 participantes

MEDIDAS PARA LA DIFUSIÓN DEL APOYO FINANCIERO.

28

Para la difusión de la financiación del Proyecto se ha hecho público en la página web de la entidad:

PLACA SITUADA EN LA FACHADA DE LA SEDE DEL INSTITUTO SOCIAL DEL TRABAJO.



<https://isotrabajo.org/>

28



Quèrries somos - **Projectos** - Archivos - Contacto **COLABORA**

Un hogar de residencia temporal que acoge a mujeres inmigrantes con o sin hijos/as, con el fin de lograr su inserción socio laboral.

Brindar mi apoyo

10 AÑOS DE LA CASA DE ACOGIDA DOROTHY DAY

10 años ABRIENDO horizontes

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Financiado por el Ayuntamiento de Valencia en el marco del proyecto "Crecer Juntos"



Quèrries somos - **Projectos** - Archivos - Contacto **COLABORA**

Actividades Realizadas:

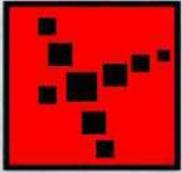
La casa ofrece una serie de actividades acorde a las necesidades integrales de sus acogidas e hijos.

- Tutorías semanales de seguimiento:
Laboral, emocional, salud, social...
- Actividades lúdicas con los/as niños/as.
- Talleres formativos:
 - Habilidades para la búsqueda de empleo.
 - Relajación.
 - Informática.
 - Cocina saludable.
 - Nutrición y bienestar del menor...
- Salidas de recreación:
Al río, Oceanográfico, Bioparc, etc.

Subvencionan

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ

GENERALITAT VALENCIANA
Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives



ISO
Instituto
Social del Trabajo

El Instituto Social del Trabajo

Te contamos quienes somos, qué hacemos y dónde podemos llegar con tu ayuda

PROYECTO

CRECER JUNTOS POR UNA CIUDAD NUEVA



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
SERVICIS SOCIALS



AVANCE DEL PROYECTO

Cómo puedes ayudarnos.....

COLABORA

Entra en nuestra página web www.isotrabajo.org y podrás ver el formulario para hacerte socio, o si lo prefieres envíanos un correo electrónico a iso@isotrabajo.org con tu nombre y teléfono y nos pondremos en contacto contigo.

Síguenos en nuestras redes sociales y conoce nuestras actividades y acciones al momento



isotrabajo

c/ Pie de la Cruz, 17 – Valencia

Teléfono: 963 922 662

www.isotrabajo.org

COLABORA CON NOSOTROS A TRAVÉS DE BIZUM COD. 04992

Ayuda a nuestras CASAS DE ACOGIDA y a los PROYECTOS DE INSERCIÓN

1 ENTRA A TU APP BANCARIA

Entra a tu app bancaria y selecciona BIZUM la opción DONACIÓN a una ONG. Busca el Instituto Social del Trabajo o introduce el código 04992 e indica la cantidad económica.



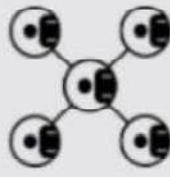
2 ¿QUÉ PUEDO APORTAR?

Cualquier donación es bien recibida ya sea puntual o periódica, con tu aportación estás ayudando a mejorar la vida de las personas que se encuentran en nuestras casas de acogida.



3 BENEFICIOS FISCALES

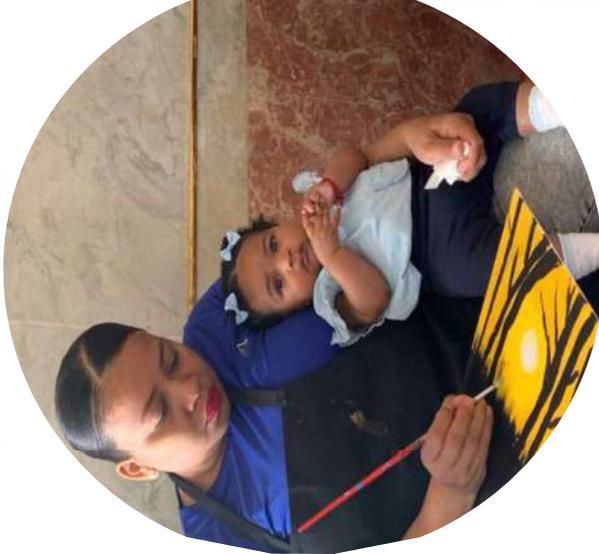
Para particulares, hasta 150€ en donaciones tienen una deducción en la declaración de la renta del 80%. Para empresas el porcentaje es del 35% de desgravación en el impuesto de sociedades.



Colaboración por transferencia
ES84 3159 0066 9216 6297 9929

El proyecto ofrece acogida y formación integral básica a familias, mujeres y hombres subsaharianos con deseos de promoción humana y social, encontrándose en situación de vulnerabilidad social, sin techo, sin recursos y con escasas habilidades sociales, con el fin de favorecer y promover su inserción sociocultural y laboral en la ciudad de Valencia.

Este proyecto se concibe como un **recurso de intervención social y de formación integral** básica que persigue, no sólo la inserción socio-laboral del colectivo residente del centro, sino también una formación integral e intercultural que favorezca la inclusión de las mismas en la ciudad de Valencia de una forma sostenible.



El fenómeno de la movilidad humana se ha convertido en poco tiempo en un aspecto de gran importancia desde el punto de vista político, social, cultural e interreligioso que requiere, por parte de las instituciones sociales y políticas y de la sociedad civil, una respuesta directa, coordinada e integral.

El último estudio- diagnóstico realizado por el Ayuntamiento de Valencia para el diseño del **Plan de Inmigración e Interculturalidad 2018-2022** resalta la "necesidad de vivienda de acogida para situaciones de riesgo y exclusión social" y destaca como **perfil mayoritario el de una migración familiar** que tiende a asentarse y arraigar en la ciudad.



Actividades de ocio y reuniones entorno a la mesa

El fomento de la colaboración y el compartir nuestros pensamientos de forma conjunta, desde distintas percepciones y culturas, amplían los conocimientos y engrandecen el alma.

Conocer la ciudad y realizar formaciones y orientación es fundamental para una verdadera inserción en la sociedad

PROYECTO CRECER JUNTOS POR UNA CIUDAD NUEVA
7.1. RECURSOS HUMANOS

Nº	Nombre y Apellidos	Titulación	Puesto de trabajo y funciones	(*)Vínculo jurídico-laboral
1	Norma Aguilar Almao	Doctora en Migraciones. Pedagogía. Máster en Mediación intercultural.	Coordinación Curso de Integración y Participación ciudadana Tutoría y seguimiento del Plan Individualizado de Inserción. Programa de sensibilización a la interculturalidad. Programa de Mediación intercultural.	L. I
2	M ^a Luz Gascueña Gascueña	Diplomatura de Magisterio. Homologación Educadora social. Integración social, Técnico de taller etc.	Coordinadora de las Casas de Acogida - ISO Coordinación con el SPAI para la derivación y seguimiento de casos. Gerencia y asuntos económicos. Tutoría y seguimiento del Plan Individualizado de Inserción Realización y envío de parte de ocupación al SPAI. Acogida primer ingreso. Valoración perfil y asignación de tutora.	L.I
3	Isabel Gabaldon Muñoz	Diplomada en Educación Social.	Educadora social. Tutoría y seguimiento del Plan Individualizado de Inserción. Coordinación Escuela de Verano, Pascua y Navidad. Seguimiento de menores de la Casa de Acogida. Programa "Hospedar en mi Casa". Coordinación Aprendizaje Servicio.	L.I
4	M ^a Carmen González	Diplomada en Trabajo Social.	Coordinadora de programas, apoyo seguimiento familias. Trabajo social.	L. I

PROYECTO CRECER JUNTOS POR UNA CIUDAD NUEVA

5	Adriana Bettina Soler Pini	Licenciada en Psicología.	Tutoría y seguimiento individual y familiar. Talleres de Habilidades sociales y crecimiento personal.	L.I
6	Luis Manuel Aragón Fajardo	Admiración , Márquetin y curso de Integración social.	Coordinador de la Casa de Acogida Iqbal Mashhi Tutoría y seguimiento individual. Seguimiento Programa de Promoción de la Autonomía personal.	L.I
7	Raquel Capistrano Rocha	Licenciada en pedagogía	Coordinadora de la Casa de Acogida Iginio Giordani - FOCO Tutoría y seguimiento individual. Seguimiento Programa de Promoción de la Autonomía personal	L.I
8	Rodolfo Enrique Fariña Mijares	F.P Admón	Administración 1º oficial	L.I
9	Aziza Fatheddine	Estudios secundarios	Encargado de la Casa, en lo que se refiere a la Organizar, limpieza y mantenimiento de las zonas comunes, despensa y almacén alimentos. Supervisar limpieza, mantenimiento, reposición de vajilla, ropa hogar, etc.	L.I
10	Carlos Andrés Argaña		Trabajos de encargado de las Casas Acogida - ISO, en lo que se refiere a la Organizar de las zonas comunes, despensa y almacén alimentos y limpieza.	I.T

PROYECTO CRECER JUNTOS POR UNA CIUDAD NUEVA

			Supervisar limpieza, mantenimiento etc.	
11	Rocio Rubio Ramos	Universidad de Valencia	- Prácticas (Máster en Derechos Humanos Paz y Desarrollo Sostenible en la UV). Periodo del 3 enero al 7 marzo 2023. - Graduada doble grado Derecho Internacional en la Universidad Rey Juan Carlos.	P
12	Adriana Antonella Villordo Peralta	CIPFP MISERICORDIA	- Prácticas (Integración Social). Periodo del 1 de marzo al 21 junio de 2023. Total 400h	P
13	Elena CatalanFibla	CIPFP MISERICORDIA	- Prácticas (Integración Social). Periodo del 1 de marzo al 21 de junio de 2023- total 400h	P
14	Litamar Alexandra	Universidad de Valencia	- Practicas – Educación Social. Periodo del 20 marzo al 31 de mayo de 2023. Total 175h	p
15	Paola Heredia Hernández	Universidad de Valencia	- Practicas Externas de Maestría en Derechos Humanos , Paz y Desarrollo Sostenible . Periodo del 24 abril al 31 de mayo de 2023. Total 150h	P
16	María	Universodad Valencia	Precticas Educación Social	P
17	Carmen	Universidad Valencia	Practicass Educación Social	P
18	MariSol Chacin	Artista Plástica	Impartición de las clases de Castellano	V
19	Tammy Machado	Artista Plástica	Impartición de las clases de Castellano	V
20	Rosa Vercher	Docente	Impartición de las clases de Castellano	V
21	Celia Escrig Giménez	Lcda en Filosofía y ciencias de la educación, con certificado en ELE (Posgrado para enseñanza de español como lengua extranjera.	Turno tardes - Impartición individualizadas de clases de Castellano a residentes de Ucrania y Georgia.	V
22	María Irina Ferreres	Ingeniera Industrial	Turno tardes - Impartición individualizadas de	

PROYECTO CRECER JUNTOS POR UNA CIUDAD NUEVA

	Martínez			clases de Castellano a residentes de Ucrania y Georgia	V
23	Juan Pedro Tarrasó Giner	Lcdo en Bellas Artes .		Turno tardes - Impartición individualizadas de clases de Castellano a residentes de Ucrania y Georgia.	V
24	Taiane Rodrigues de Silva	Estudiante de Derecho		Trabajos de encargada de la casa Dorothy Day por dos meses en lo que se refiere a la Organizar de las zonas comunes, despensa y almacén alimentos y limpieza. Supervisar limpieza, mantenimiento etc. Fecha de finalización 1 febrero 2023	V
25	Semret Díaz Irlles	Estudiante de enfermería		Turno mañanas - Impartición individualizadas de clases de Castellano a residentes subsaharianos.	V
26	Rocio Rubio Ramos	Graduada doble grado Derecho Internacional en la Universidad Rey Juan Carlos. Máster en Derechos Humanos Paz y Desarrollo Sostenible en la UV		Imparte clases de Castellano martes en horario de mañanas.	V
27	Virginia Atebcio Montiel			Imparte clases de Castellano martes en horario de mañanas.	V
28	Paloma Echeverria López	Diplomada en Trabajo Social.		Trabajos de encargado de las Casas Acogida - ISO, en lo que se refiere a la Organizar de las zonas comunes, despensa y almacén alimentos y limpieza. Supervisar limpieza, mantenimiento etc.	V

PROYECTO CRECER JUNTOS POR UNA CIUDAD NUEVA

29	Rami Ahmadi	Pediatra	Imparte clases de Castellano en horario de mañanas.	
30	Carlos Andrés Argaña		Trabajos de encargado de las Casas Acogida - ISO, en lo que se refiere a la Organizar de las zonas comunes, despensa y almacén alimentos y limpieza. Supervisar limpieza, mantenimiento etc.	V
31	Jessica Mangué Nchama		Imparte clases de Castellano en horario de mañanas.	V
32	Blanca Pimentel	Ama de casa	Ayuda a la realización de las tareas domésticas de la Casa Acogida Dorothy Day.	V
33	Virginia Atencio Montiel	Ama de casa	Colabora con la limpieza y organización de la casa	V
34	Maria Luz Huizi	Ama de casa	Colabora con la limpieza y organización de la casa	V
35	Rosario Pacheco Espeche		Ayuda a la realización de las tareas domésticas de la Casa Acogida Dorothy Day.	V
36	Susana Dayat Portero		Imparte clases de Castellano en horario de mañanas.	V
37	Daysi Granadiko		Imparte clases de Castellano en horario de mañanas.	V

LT: Laboral Temporal.

LI: Laboral Indefinido.

P: Prácticas

V. Voluntario/a

PROYECTO CRECER JUNTOS POR UNA CIUDAD NUEVA
7.2 FORMACIÓN LABORAL TRABAJADORES DE LA ENTIDAD

La formación que ha recibido el personal trabajador del Equipo Técnico se detalla a continuación;

- Dos personas del Equipo Técnico han participado en la jornada contra la Violencia de Género “ LUCHANDO JUNTAS ”. Impartido por la entidad AESCO, se celebró en la sala de prensa del Complejo Deportivo La Petxina - Valencia. Modalidad presencial, duración 5 horas, con fecha 18 de julio de 2023.
- Todo el Equipo Técnico ha participado en los siguientes cursos de formación celebrados en el salón de actos de la entidad sita en pie de la Cruz 17 impartidos por la empresa formadora Creaforma y la empresa formadora IPEA instituto de la productividad Empresarial:
 - Primeros auxilios
 - Trabajo en Equipo
 - Protocolo del Plan de Calidad.

CONCLUSIÓN MEMORIA EJERCICIO 2023

30

“(Acoger) es más que servir una comida, proporcionar una cama o abrir una puerta; es abrirnos nosotros mismos, nuestros corazones, a las necesidades de los otros. La hospitalidad no es solo un alojamiento, sino la capacidad de dar una auténtica bienvenida”.

Dorothy Day

Presentamos a continuación la Memoria técnica 2023 del proyecto del ISO: “Crecer juntos por una ciudad nueva”, realizado a través de las casas de acogida Dorothy Day, Guillermo Rovirosa, Iqbal Masin, Josefina Bakhita, Igino Giordani y María Elena Moyano Delgado.

Este proyecto se inició en 2018 y, por lo tanto, incluyó los dos años de la pandemia del COVID-19, 2020, 2021 y en el 2022. En esta memoria se presenta lo realizado en el año 2023 en las casa del ISO.

En el año 2023 hemos atendido a 306 nuevos migrantes, esta cifra es el resultado de la atención a 54 plazas desde enero al 31 de octubre del 2023 y después en noviembre y diciembre se atendieron 30 plazas, a esta cifra hay que agregar que el tiempo de estadía de los residentes se disminuyó a un mes, por lo tanto se podía atender más personas. Todo esto sin mencionar la atención prestada a los antiguos residentes que siguen en contacto y se les presta apoyo cuando lo necesitan.

Cada año para nosotros significa una novedad, nuevas situaciones que enriquecen nuestras experiencias en el trabajo de las Casas de Acogida. En los años 2020 y 2021 el trabajo estuvo determinado por las condiciones de la pandemia que nos exigió reinventarnos para poder afrontar las exigencias de confinamiento y prevención de esta enfermedad en grupos de riesgo elevado. Para el año 2022 nos

encontramos con una nueva situación como lo fue la guerra en el este europeo, lo que produjo un gran desplazamiento de refugiados ucranianos.

31

La atención para nuestros residentes está centrada, por una parte en el alojamiento, comida, atención sanitaria, empadronamiento y escolarización, en el caso de los niños. Y por otra, en la enseñanza/aprendizaje del idioma, si lo requieren, y formación para la integración en la sociedad española, tanto culturalmente como habilidades para el trabajo. El otro aspecto que atendemos, en la medida de lo posible, es aliviar su situación humana, al tener que abandonar su país, dejando su hogar, a la familia etc.

Se atendieron migrantes y refugiados de las siguientes nacionalidades: África subsahariana, Hispanoamérica y Europa.

La atención a los residentes mantuvo la misma exigencia, calidad y dedicación definidos en los objetivos de las casas del ISO: Ofrecer acogida y formación integral básica a familias y residentes en general, en el espíritu cristiano y ecuménico de Dorothy Day. Estos objetivos se han podido cumplir gracias al admirable empeño del equipo técnico en atender a las personas que nos llegaban a las casas. Esta innegable labor, como se puede ver en las estadísticas, debe reconocerse, no disminuyó la cantidad y calidad de su trabajo, a pesar de la difícil situación económica vivida en el año 2022 al interior del ISO

Con lo dicho anteriormente, no se puede dejar de dar unas palabras de agradecimiento al equipo técnico de las casas de acogidas del ISO, a todas las personas voluntarias que nos han apoyado en el año 2023, a los colaboradores y amigos del ISO, a tantas personas “anónimas” que contribuyen y han contribuido a “Crecer juntos por una ciudad nueva” y por supuesto a las personas migrantes que han pasado por las Casas de Acogidas.

Para terminar, recordemos lo que nos dice Dorothy Day sobre la atención en las casas de acogida: no es solo dar alojamiento y comida, sino también darles el apoyo y el amor que las personas requieren. Darles, a estas personas que han tenido que dejar sus países, por diferentes razones, una bienvenida que les ayude a superar el duelo que pueden estar sufriendo por lo que han dejado y por las exigencias de esta nueva etapa en sus vidas.

La psicología considera que el “duelo migratorio” es un dolor semejante a la pérdida de un ser querido y lo sienten, en general, los que han tenido que dejar su país de origen, sus costumbres y sus seres queridos, para encontrarse en una situación que no conocen, generalmente sin una red de familiares o amigos, y donde tienen que empezar desde cero, independiente de su formación y experiencia. En otras palabras, son personas que se encuentran en una situación vulnerable, en el que cada día puede ser una novedad, viviendo situaciones diferentes a lo que hacían en sus países de origen, por ello la importancia de la atención que se brinda en estas casas de acogidas y de nuestro esfuerzo profesional y también personal.

53876692C
NORMA EDELMIRA
AGUILAR (R:
R4601233B)

Firmado digitalmente
por 53876692C NORMA
EDELMIRA AGUILAR (R:
R4601233B)
Fecha: 2024.01.31
20:06:44 +01'00'



ISO
Instituto
Social del Trabajo



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
SERVICIS SOCIALS

PROYECTO VIVIENDA DE ACOGIDA

FAMILIAS INMIGRANTES VULNERABLES

EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

València, 30 de noviembre de 2023

FICHA TÉCNICA DEL PROYECTO

Nombre	VIVIENDA DE ACOGIDA PARA FAMILIAS EN SITUACIÓN DE RIESGO.
Subvenciona	Concejalía de Servicios Sociales. Servicio de Bienestar social e Integración. Ayuntamiento de Valencia.
Promueve y Gestiona	Instituto Social del Trabajo ISO
Fecha de ejecución	Desde 1 de enero de 2023 al 31 de octubre 2023.
Población destinataria	Familias inmigrantes/refugiadas en situación de riesgo.
Objetivo General	Ofrecer acogida y atención integral a familias inmigrantes/refugiadas vulnerables y en situación de riesgo.
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un hogar de residencia de 24 horas diarias y hospitalidad¹ temporal incluyendo manutención y cobertura de las necesidades básicas. • Ofrecer asesoramiento, y en caso necesario, acompañamiento para las gestiones administrativas necesarias encaminada a la inserción. • Proporcionar apoyo psicosocial a familias inmigrantes/ refugiadas para ayudarles a superar las dificultades propias del proceso migratorio y adaptarse a su nueva vida en la ciudad de Valencia. • Ofrecer asesoramiento legal para el proceso de regularización administrativa o, en su caso, asesoramiento sobre la solicitud de Protección internacional. • Procurar formación para el desarrollo de habilidades sociales y laborales que facilite y permita la integración sociolaboral. • Procurar los recursos necesarios para la atención a los/as menores acompañados.
Plazas de atención	Vivienda de 8 plazas
Lugar de ejecución	Av/ Al Vedat, nº 110, piso 2º, puerta 05, CP 46900 -Torrent

¹ Virtud que consiste en acoger y prestar asistencia a personas en necesidad. // Buena acogida y recibimiento que se hace a personas extranjeras y visitantes.



INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	4
II.	HOGAR DE RESIDENCIA: ALOJAMIENTO.....	5
III.	DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN.....	7
	A. REALIZACIÓN DEL REGISTRO.....	7
	B. FORMACIÓN.....	8
	C. FORMACIÓN Y ORIENTACION PRE-LABORAL.....	10
	D. ASESORAMIENTO PARA LA REGULARIZACION ADMINISTRATIVA Y O PROTECCION INTERNACIONAL.....	10
IV.	CONCLUSION	11
V.	RECURSOS HUMANOS	12

1.- INTRODUCCIÓN

Este Proyecto nace ante la necesidad de alojamiento y manutención a familias inmigrantes vulnerables y en situación de riesgo, especialmente aquellas que, en espera de la solicitud de protección internacional, por la dificultad de adquirir cita y comenzar el proceso, se encuentran en situación de calle, en espera de poder acceder a los recursos dirigidos expreso a personas y familias solicitantes de protección internacional.

De acuerdo con los datos del Ministerio del Interior, la petición de asilo en España ascendió en 2022 a **118.842**, un 82% más que el año anterior². Los principales países de origen son Venezuela, Colombia y Perú.

Según la misma fuente, la Comunidad Valenciana se sitúa la cuarta entre las comunidades autónomas que recibe más peticiones de asilo.

El presente proyecto se ha dirigido especialmente a familias inmigrantes vulnerables, entre ellas algunas en espera de cita para la solicitud de protección internacional, sin hogar, sin recursos y en situación de riesgo.

Como se verá más adelante el total de personas atendidas han sido 31 el octubre se han atendido a 31 personas, entre ellas 11 familias, el 93% originarias de América Latina y el 64,52% solicitantes de protección internacional en espera de conseguir cita o en espera de recurso de acogida de protección internacional.

La presente memoria se estructura en base al cumplimiento de los objetivos y actuaciones del proyecto y su nivel de cumplimiento.

A través de la ejecución del presente proyecto, se ha dado respuesta, en parte, a la necesidad social que impulsa la apertura de esta vivienda: acogida y atención integral a familias inmigrantes/refugiadas, vulnerables y en situación de riesgo por la falta de hogar y recursos, con especial atención a aquellas que se encuentran en situación de calle, en

espera de conseguir cita para la solicitud de protección internacional y poder así entrar en los recursos del Sistema de Protección.

La presente memoria de las actuaciones realizadas se estructura en base a los objetivos propuestos y las actuaciones que dan cumplimiento.

2. HOGAR DE RESIDENCIA: ALOJAMIENTO Y MANUTENCIÓN.

Se trata de una vivienda destinada a residencia, en la segunda planta de un edificio. La superficie construida de la vivienda que ocupa el centro es de aproximadamente 112 m². Las dependencias son las siguientes: Distribuidor y pasillo que comunica con cuadro habitaciones (dos simples y dos dobles), un salón-comedor, terraza, cocina, un cuarto de baño y un aseo.

En cuanto a la mantención se provee a todas las personas residentes de todo lo necesario para alimentación, higiene y, en algunos casos por la situación de precariedad, de algunas prendas de vestir.

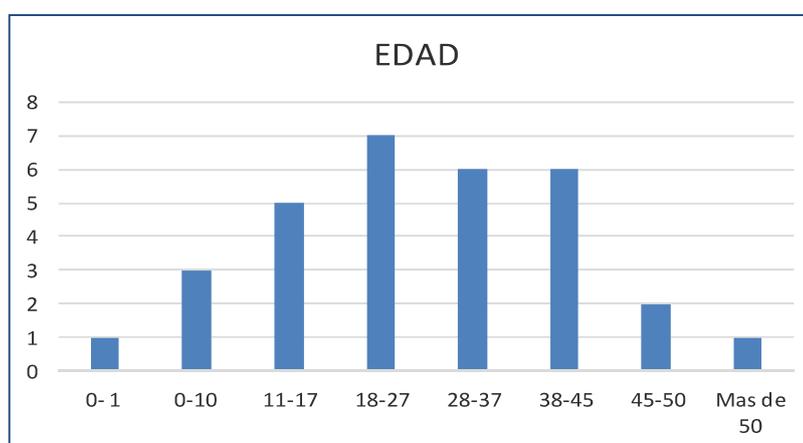
La vivienda es de autogestión por lo que todas las personas residentes colaboran en las tareas del hogar (limpieza, orden, elaboración de las comidas etc...), a través de una organización de turnos.

A continuación, describimos el perfil de las personas alojadas y atendidas en la vivienda durante el proyecto.

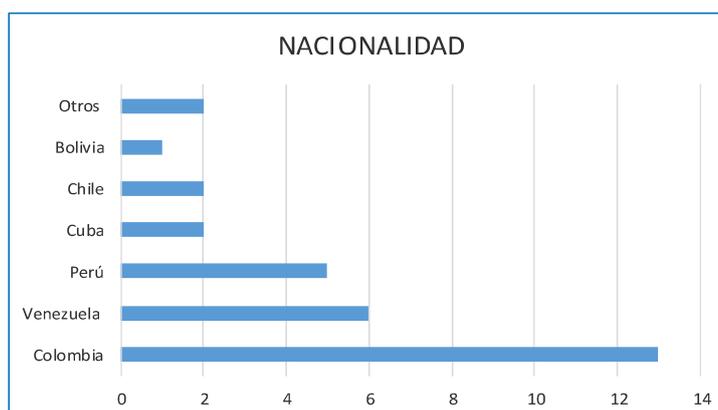
- ✓ 31 personas, pertenecientes a 11 familias.
- ✓ 29% menores. Entre ellos 1 nacido durante el tiempo de estancia en la vivienda, 89% sexo masculino y 11% femenino.
- ✓ De las personas adultas el 59% mujeres y el 41% hombres.
- ✓ El 61% de las personas atendidas: edad comprendida entre 18 y 45 años.
- ✓ El 93,55% de América latina: 41,9% de nacionalidad colombiana, 19,35 % de Venezuela y el 16,13% de Perú.

- ✓ De las personas atendidas, comprendidas en 7 familias, el 64,52% estaban a la espera de conseguir cita para presentar el Manifiesto de voluntad para solicitar protección internacional. De éstas el 100% han conseguido la cita durante la estancia en la casa de acogida y el 60% de éstas han sido atendidas y alojadas por el Programa de ayudas del Ministerio de Interior para solicitantes de asilo y gestionadas por Cruz Roja.

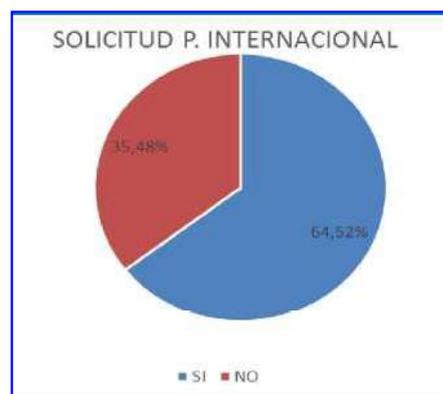
EDAD	Nº	%
0- 1	1	3%
0-10	3	10%
11-17	5	16%
18-27	7	23%
28-37	6	19%
38-45	6	19%
45-50	2	6%
Más de 50	1	3%
TOTAL	31	100%



NACIONALIDAD	Nº	%
Colombia	13	41,94%
Venezuela	6	19,35%
Perú	4	16,13%
Cuba	2	6,45%
Chile	2	6,45%
Bolivia	1	3,23%
Otros	3	6,45%
TOTAL	31	100,00



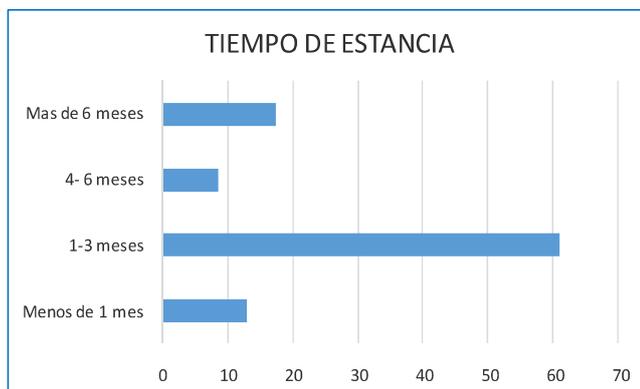
SOLICITUD P. INTERNACIONAL	Nº	%
SI	20	64,52%
NO	11	35,48%
TOTAL	31	100



3. DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN

El Plan de actuación con las personas residentes, descrito en el Proyecto, se ha ejecutado, en función del tiempo de estancia de las personas y según circunstancias. Actualmente continúan en la vivienda 2 familias, en total 8 personas.

TIEMPO DE ESTANCIA	%
Menos de 1 mes	13%
1-3 meses	61%
4- 6 meses	9%
Más de 6 meses	17%
TOTAL	100%



A.- REALIZACIÓN DE GESTIONES en el proceso de inserción.

Las gestiones realizadas:

- ✓ Para el 90% se ha gestionado el empadronamiento. Al 10% no, por ser el tiempo de estancia sólo de dos días.
- ✓ Al 90 % se ha gestionado la Tarjeta sanitaria a través de la coordinación con la trabajadora social del Centro de Salud correspondiente: C.S. Pintor Ribera I.
- ✓ El 100% de los niños en edad escolar han sido escolarizados. Los Centros: CEIP S. Juan Bautista, CEIP Lope de Vega, CEIP Juan XXIII e IES Tirant lo Blanc. Con todos los centros educativos se ha dado una buena coordinación en caso necesario.

B.- FORMACIÓN

La formación ha tenido dos vertientes: dirigida a la inserción social y a la inserción laboral.

FORMACIÓN DIRIGIDA A LA INSERCIÓN SOCIAL

a. Curso de integración y participación

El 60% de los adultos ha participado en este curso, impartido por Norma Aguilar Almao, Doctora en movilidad humana e inmigración, en la sede del ISO en C/ Pie de la Cruz y realizado conjuntamente por otras personas residentes de diferentes casas de acogida del ISO. El contenido: Sociedad de acogida, legislación y extranjería, Participación ciudadana y Valores de ciudadanía para la integración.

b. Taller de promoción de la autonomía personal.

La formación para la Promoción de la autonomía personal se hace de forma directa y transversal a través de la organización de la casa en todas las tareas cotidianas y en las intervenciones a nivel individual y grupal.

Taller de Habilidades en las Actividades Básicas de la vida diaria: incluye el aprendizaje y/o entrenamiento de todas las habilidades domésticas, de higiene personal, higiene habitacional, cocinar, administración de la economía familiar etc...para favorecer la autonomía personal y una vida independiente hacia la inserción.

Como hemos explicado en el desarrollo del primer objetivo en la organización de la casa se hace un reparto para la realización de las tareas domésticas entre las personas adultas.

En el periodo de estancia inicial se hace en un mayor seguimiento y supervisión ya que en algunas culturas las tareas domésticas son específicas sólo para las mujeres.

Además de la enseñanza práctica se forma a la igualdad entre hombres y mujeres y a considerar las tareas domésticas como tarea imprescindible para la cobertura de las necesidades básicas más allá de ser hombre o mujer.

Dentro del mismo taller de Autonomía personal se trabajan las Actividades Instrumentales de la Vida Diaria: Las AIVD se refieren a todas aquellas actividades referentes a la interacción con el medio y necesarias para la autonomía personal y la vida independiente. Incluye entre otras:

Las AIVD se refieren a todas aquellas actividades referentes a la interacción con el medio y necesarias para la autonomía personal y la vida independiente. Incluye entre otras: Movilidad en el entorno, realización de gestiones básicas, uso del transporte público, gestiones a través de internet, toma de decisiones etc...

Ésta formación se ha realizado a nivel individual, con la tutora correspondiente o a nivel grupal, en función de la actividad y de la circunstancia personal.

Entre las charlas a nivel grupal:

- Conocimiento de recursos básicos: Hospital, Centro de Salud, Farmacia, Ayuntamiento, Oficina para empadronamiento. Se ha impartido en modo transversal en las clases de español y como taller dentro del curso de Integración y participación ciudadana.

Además de explicar la función de cada uno de los recursos se hace la visita para conocer su ubicación aprovechando en la mayoría de los casos la necesidad de realizar alguna gestión.

- Movilidad en el entorno y transporte público: Conocimiento general de la ciudad Línea de autobús y metro. Se ha realizado a nivel grupal, en líneas generales, y de forma práctica cada vez que la persona tiene que trasladarse algún sitio y necesita ver en Google Maps o imprimiendo el mapa.
- Gestiones de salud: pedir cita, dónde acudir en caso de urgencia, renovación de la tarjeta sanitaria etc...

c. Curso de Habilidades sociales y valores

Han participado el 30 % de los adultos en el taller grupal y con todos de modo transversal en la intervención. La carencia y escasez de habilidades determinan el comportamiento y dificultan la inserción socio-laboral.

La formación y práctica de estas habilidades ha generado beneficios tanto en la convivencia en las Casas de Acogida como en la relación con el entorno social.

Las habilidades sociales básicas: escuchar, dar una respuesta adecuada, hacer preguntas de forma adecuada, dar las gracias, pedir disculpas etc... se trabajan también de forma transversal, desde el inicio, y ya con la firma del acuerdo de estancia en la Casa de

Acogida, se incide en el uso de éstas para el respeto a las otras personas con las que se convive.

Las **habilidades sociales las hemos trabajado de forma transversal** en todo el proceso además se ha realizado el Taller específico a tal fin en el salón de actos del ISO y dirigidos a las personas acogida en diferentes viviendas del ISO.

C. FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PRE-LABORAL.

9 personas residentes de la vivienda han participado en el programa de Itinerarios de Inserción dirigidos a personas vulnerables del ISO.

Se han realizado 3 cursos de formación:

- ✓ Curso de manipulador de alimentos: 9 participantes
- ✓ Curso de camarero de pisos: 5 participantes
- ✓ Curso de Cuidado de personas mayores: 3 participantes.

5 personas han realizado prácticas no laborales.

D.- ASESORAMIENTO PARA LA REGULARIZACIÓN ADMINISTRATIVA/Y O PROTECCIÓN INTERNACIONAL.

El 64,52% han solicitado protección internacional. Debido a la dificultad de la tener cita varias familias lo han hecho en otras ciudades además de Valencia, en Málaga y Madrid.

Después de la consecución de la cita coordinamos con Cruz Roja la posibilidad de vivienda de emergencia hasta que entran en el Programa del Ministerio.

CONCLUSIÓN

Para concluir, después de hacer la evaluación del proyecto y de las familias acogidas, las intervenciones realizadas y los resultados obtenidos, podemos afirmar que se han cumplido los objetivos del proyecto en gran medida. Efectivamente las necesidades de acogida son muchas, y van en aumento. Es imposible un proceso de inserción en pocos meses, pero si no se dan estos meses en espera de poder iniciar o tener al menos la cita para la solicitud es aún más complicado.



ISO
Instituto
Social del Trabajo

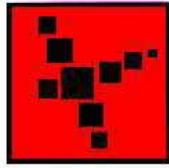
V. RECURSOS HUMANOS



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

SERVICIS SOCIALS

Nº	Nombre y Apellidos	Titulación	Puesto de trabajo y funciones	(*)Vínculo jurídico -laboral
1	Norma Aguilar Almas	Doctora en Migraciones. Pedagogía. Máster en Mediación intercultural.	Coordinación Curso de Integración y Participación ciudadana Tutoría y seguimiento del Plan Individualizado de Inserción. Programa de sensibilización a la interculturalidad. Programa de Mediación intercultural.	L.I
2	Mª Luz Gascuña Gascuña	Diplomatura de Magisterio. Homologación Educadora social. Integración social, Técnico de taller etc.	Coordinadora de las Casas de Acogida - ISO Coordinación con el SPAI para la derivación y seguimiento de casos. Gerencia y asuntos económicos. Tutoría y seguimiento del Plan Individualizado de Inserción Realización y envío de parte de ocupación al SPAI. Acogida primer ingreso. Valoración perfil y asignación de tutora.	L.I
3	Raquel Capistrano Rocha	Licenciada en pedagogía	Coordinadora de la Casa de Acogida Igino Giordani - FOCCO Tutoría y seguimiento individual. Seguimiento Programa de Promoción de la Autonomía personal	L.I



ISO
Instituto
Social del Trabajo

4

Rodolfo Enrique
Fariña Mijares

F.P Admón

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

SERVICIS SOCIALS

Administración 1º oficial

L.I

VI.- FIN MEMORIA TECNICA EXPLICATIVA.

Memoria Técnica “PROYECTO VIVIENDA DE ACOGIDA FAMILIAS INMIGRANTES VULNERABLES EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL”

Realizada por: M^a Carmen González Maldonado.

En Valencia, 30 de noviembre de 2.023.



Fdo: M^a Carmen González Maldonado
Trabajadora Social - ISO



**B PERSONES ATESES
PERSONAS ATENDIDAS**

OBSERVACIONS / OBSERVACIONES

Las personas atendidas, demuestran interés y entusiasmo en todas las actividades que se les sugieren y que se han desarrollado dentro de su Plan Personalizado en el tiempo que llevan en el Concierto Social, sus edades oscilan entre 20 y 37 años, son originarios de África Subsahariana, específicamente de Senegal, Gambia y Nigeria. En su mayoría (6 de los 8 chicos) son jóvenes que no han ido la escuela, están sin alfabetizar, apenas en proceso de aprender a leer y escribir constituyendo esta situación una barrera de comunicación y gran desventaja para una adecuada inserción en la sociedad de acogida. En cuanto a su documentación, ninguno tiene NIE, algunos no tienen ni tan siquiera carta de identidad de su país de origen, requisito para la obtención de pasaporte; o se encuentran a la espera de recibir certificados de nacimiento, cartas de identidad, algunos tienen cita para la obtención del pasaporte, y uno de los chicos ha logrado obtener una cita para la solicitud de Protección Internacional.

**C OBJECTIUS I ACTIVITATS REALITZADES
OBJETIVOS Y ACTIVIDADES REALIZADAS**

Segons es disposa en l'article 24 de la convocatòria plurianual, corresponent a "comprovació i control de despesa", es detallen a continuació els objectius i activitats realitzades:
Según lo dispuesto en el artículo 24 de la convocatoria plurianual, correspondiente a "comprobación y control de gasto", se detallan a continuación los objetivos y actividades realizadas:

NOM DE L'ACTIVITAT NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	BREU DESCRIPCIÓ BREVE DESCRIPCIÓN	OBJECTIUS QUE PERSEGUEIX L'ACTIVITAT OBJETIVOS QUE PERSIGUE LA ACTIVIDAD	PROFESSIONAL A CÀRREC PROFESIONAL A CARGO	FREQÜÈNCIA FRECUENCIA
ALFABETIZACIÓ	Proceso continuo de aprendizaje, técnica de lecto escritura básica. Comprensión oral básica.	Obtener la capacidad de poder desenvolverse diariament en el contexto social donde viven. Leer y escribir frases cortas y básicas en español.	Carolina Urdaneta	Diariamente 4 horas
CLASES DE ESPAÑOL NIVEL I Y II	Comprensión de frases y expresiones frecuentes. Estructura gramatical de la lengua española básica.	Obtener la capacidad de mantener una conversación fluida y comprender a sus interlocutores. Comprensión lectora.	Carolina Urdaneta	Diariamente 4 horas
CLASES GENERALES DE ESPAÑOL	Aprendizaje proactivo del español	Adquisición de hábitos de lectura y escritura. Transversalmente, normas, hábitos, puntualidad, valores, ofrecidos de manera transversal en las clases de español.	Carolina Urdaneta / Sol Duchén	Diariamente 2 horas
CURSO DE INTEGRACIÓ Y PARTICIPACIÓ CIUDADANA	Información sobre la Unión Europea, el Estado español, la monarquía parlamentaria, modelo de democracia.	Dotar de herramientas educativas básicas para la inserción social y laboral en la Comunidad Valenciana. Impulsar la inclusión de personas en riesgo de exclusión social.	Norma Aquilar	Semanalmente 4 horas
CURSO DE HABILIDADES SOCIALES	Se trabaja con comunicación asertiva, resolución de conflictos, autoconcepto...	Promover la autonomía y capacidad de toma de decisiones en su adaptación.	Adriana Soler	Semanalmente 4 horas
ACTIVIDADES DE RECREACIÓ	Paseos al parque, por el centro de la ciudad, caminatas	Conocimiento de la ciudad, medios de transporte, actividades de esparcimiento	María del Carmen Maldonado	Semanal (1 día) con acompañamiento
HÁBITOS Y CONVIVENCIA EN EL HOGAR	Se trabaja sobre la importancia de valores, normas, comunicación asertiva	Mejorar la comunicación y buena convivencia entre compañeros	Adriana Soler / Sol Duchén / Carolina Urdaneta	Diariamente
HABILIDADES DOMÉSTICAS, SALUD E HIGIENE PERSONAL	Compras, despensa, mercado, tiendas, orden y limpieza. Acompañamiento cotidiano. Hábitos	Autonomía en sus interacciones sociales. Hábitos saludables de higiene personal y correcta manipulación de alimentos	Adriana Soler / Sol Duchén / Carolina Urdaneta	Diariamente

(112) EXEMPLAR PER A L'ADMINISTRACIÓ / EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN

CHAP - IAC
DIN - A4
IA - 22818 - 02 - E

**B PERSONES ATESES
PERSONAS ATENDIDAS**
OBSERVACIONS / OBSERVACIONES

Las personas atendidas, demuestran interés y entusiasmo en todas las actividades que se les sugieren y que se han desarrollado dentro de su Plan Personalizado en el tiempo que llevan en el Concierto Social, sus edades oscilan entre 20 y 37 años, son originarios de África Subsahariana, específicamente de Senegal, Gambia y Nigeria. En su mayoría (6 de los 8 chicos) son jóvenes que no han ido a la escuela, están sin alfabetizar, apenas en proceso de aprender a leer y escribir constituyendo esta situación una barrera de comunicación y gran desventaja para una adecuada inserción en la sociedad de acogida. En cuanto a su documentación, ninguno tiene NIE, algunos no tienen ni tan siquiera carta de identidad de su país de origen, requisito para la obtención de pasaporte; o se encuentran a la espera de recibir certificados de nacimiento, cartas de identidad, algunos tienen cita para la obtención del pasaporte, y uno de los chicos ha logrado obtener una cita para la solicitud de Protección Internacional.

**C OBJECTIUS I ACTIVITATS REALITZADES
OBJETIVOS Y ACTIVIDADES REALIZADAS**

Segons es disposa en l'article 24 de la convocatòria plurianual, corresponent a "comprovació i control de despesa", es detallen a continuació els objectius i activitats realitzades:

Segun lo dispuesto en el artículo 24 de la convocatoria plurianual, correspondiente a "comprobación y control de gasto", se detallan a continuación los objetivos y actividades realizadas:

NOM DE L'ACTIVITAT NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	BREU DESCRIPCIÓ BREVE DESCRIPCIÓN	OBJECTIUS QUE PERSEGUEIX L'ACTIVITAT OBJETIVOS QUE PERSIGUE LA ACTIVIDAD	PROFESSIONAL A CÀRREC PROFESIONAL A CARGO	FREQÜÈNCIA FRECUENCIA
ALFABETIZACIÓ	Proceso continuo de aprendizaje, técnica de lecto escritura básica. Comprensión oral básica	Obtener la capacidad de poder desenvolverse diàriament en el contexto social donde viven. Leer y escribir frases cortas y básicas en español	Carolina Urdaneta	Diàriament 4 hores
CLASSES DE ESPAÑOL NIVEL I Y II	Comprensión de frases y expresiones frecuentes. Estructura gramatical de la lengua española básica	Obtener la capacidad de mantener una conversación fluida y comprender a sus interlocutores. Comprensión lectora	Carolina Urdaneta	Diàriament 4 hores
CLASSES GENERALES DE ESPAÑOL	Aprendizaje proactivo del español	Adquisición de hábitos de lectura y escritura. Transversalmente, normas, hábitos, puntualidad, valores, ofrecidos de manera transversal en las clases de	Carolina Urdaneta / Sol Duchén	Diàriament 2 hores
CURSO DE INTEGRACIÓ Y PARTICIPACIÓ CIUDADANA	Información sobre la Unión Europea, el Estado español, la monarquía parlamentaria, modelo	Dotar de herramientas educativas básicas para la inserción social y laboral en la Comunidad Valenciana. Impulsar la inclusión de personas con	Norma Aguilar	Semanalmente 4 hores
CURSO DE HABILIDADES SOCIALES	Se trabaja con comunicación asertiva, resolución de conflictos, autoconcepto...	Promover la autonomía y capacidad de toma de decisiones en su adaptación.	Adriana Soler	Semanalmente 4 hores
ACTIVIDADES DE RECREACIÓ	Paseo al parque, centro de la ciudad, caminatas	Conocimiento de la ciudad, medios de transporte, actividades de esparcimiento	María del Carmen Maldonado	Semanal (1 día) con acompañamiento
HÁBITOS Y CONVIVENCIA EN EL HOGAR	Se trabaja sobre la importancia de valores, normas, comunicación asertiva	Mejorar la comunicación y buena convivencia entre compañeros	Adriana Soler / Sol Duchén / Carolina Urdaneta	Diàriament
HABILIDADES DOMÉSTICAS, SALUD E HIGIENE PERSONAL	Compras, despensa, mercado, tiendas, orden y limpieza. Acompañamiento cotidiano. Hábitos	Autonomía en sus interacciones sociales. Hábitos saludables de higiene personal y correcta manipulación de alimentos	Adriana Soler / Sol Duchén / Carolina Urdaneta	Diàriament

(2/2) EXEMPLAR PER A LA PERSONA INTERESSADA / EJEMPLAR PARA LA PERSONA INTERESADA

CHAP - IAC

DIN - A4

IA - 22818 - 02 - E



**C OBJECTIUS I ACTIVITATS REALITZADES
OBJETIVOS Y ACTIVIDADES REALIZADAS**

OBSERVACIONS (Per exemple, indicar els motius i nombre de baixes) / OBSERVACIONES (Por ejemplo, indicar los motivos y número de bajas)

No ha habido bajas hasta el momento.

CONCLUSIONS (respecte als objectius i activitats realitzades) / CONCLUSIONES (respecto a los objetivos y actividades realizadas)

El objetivo general es promover la integración sociolaboral y aprendizaje del idioma de las personas atendidas. Sólo tenemos dos meses realizando actividades para el cumplimiento del objetivo general, y se ha observado un avance en el aprendizaje del idioma, ya pueden saludar y mantener una corta conversación en español, necesitan reforzar la comprensión oral (que es el último paso en la consolidación del aprendizaje de un idioma). Los que comenzaron con alfabetización pueden escribir su nombre y algunas palabras, saben el abecedario y reconocen las letras. Podría decirse que van dando pasos hacia adelante en el aprendizaje del idioma. Igualmente con las normas, valores, cultura en general de la sociedad de acogida, hacer notar que hubo que enseñar y establecer como hábitos la manipulación de alimentos, la adecuada higiene personal, la limpieza de la vivienda, entre otras actividades básicas. Se profundiza también a diario con valores como la responsabilidad, buena convivencia, puntualidad, resolución de conflictos.

**D AVALUACIÓ DELS SERVEIS PRESTATS
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS**

Segons estableix l'art. 4.1.h del Decret 181/2017, de 17 de novembre, del Consell, pel qual es desenvolupa l'acció concertada per a la prestació de serveis socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana per entitats d'iniciativa social, un dels principis generals de l'acció concertada és el de "la participació activa i efectiva de les persones que utilitzen els serveis".
Després de la realització d'enquestes anuals realitzades als usuaris o, en el seu cas, als seus tutors o familiars, en virtut del que es disposa en l'article 27 de la Resolució de convocatòria, respecte a la "qualitat dels serveis: actuacions de control i seguiment", s'han obtingut les següents apreciacions (corresponent el 1 amb molt insatisfet, i el 10 amb molt satisfet):

Según establece el art. 4.1.h del decreto 181/2017, de 17 de noviembre, del Consell, por el que se desarrolla la acción concertada para la prestación de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana por entidades de iniciativa social, uno de los principios generales de la acción concertada es el de "la participación activa y efectiva de las personas que utilizan los servicios".
Tras la realización de encuestas anuales realizadas a los usuarios o, en su caso, a sus tutores o familiares, en virtud de lo dispuesto en el artículo 27 de la Resolución de convocatoria, respecto a la "calidad de los servicios: actuaciones de control y seguimiento", se han obtenido las siguientes apreciaciones (en las que el 1 corresponde con muy insatisfecho y el 10 con muy satisfecho):

DESCRIPCIÓ DESCRIPCIÓN	MITJANA SATISFACCIÓ (escala de l'1 al 10) MEDIA SATISFACCIÓN (escala del 1 al 10)
I. Satisfacció general I. Satisfacción general	9
II. Satisfacció amb les activitats II. Satisfacción con las actividades	9,75
III. Satisfacció amb les instal·lacions III. Satisfacción con las instalaciones	9,5
IV. Satisfacció amb els professionals IV. Satisfacción con los profesionales	9,37

OBSERVACIONS / OBSERVACIONES

Se adjunta evaluación de satisfacción por parte de los participantes de los servicios prestados. Hay un buen nivel de satisfacción con todas las actividades realizadas y con el personal técnico.
Se implementaron charlas para enseñarles a los participantes como realizar actividades simples de convivencia en un hogar, tales como limpieza a profundidad, realizar elección de alimentos en un supermercado, limpieza e higiene personal, orden y cuidado de los enseres domésticos, entre otras.

CONCLUSIONS (respecte als objectius i activitats realitzades) / CONCLUSIONES (respecto a los objetivos y actividades realizadas)

Las actividades realizadas dotan a los jóvenes de una formación integral, transversal, que potenciará su integración inculcando con los cursos de Integración y Participación Ciudadana, Habilidades Sociales, Domésticas, Salud e Higiene Personal, entre otras actividades que se vienen desarrollando a día de hoy. Se encuentran en un proceso de adaptación y contextualización constante, progresivo y agradable a la vez, de manera tal que ellos están cumpliendo con todas las actividades propuestas de manera positiva, trabajando sobre la importancia de valores, leyes y normas conseguimos que sean autónomos en sus interacciones sociales y conocimiento de su entorno.



**C OBJECTIUS I ACTIVITATS REALITZADES
OBJETIVOS Y ACTIVIDADES REALIZADAS**

OBSERVACIONS (Per exemple, indicar els motius i nombre de baixes) / OBSERVACIONES (Por ejemplo, indicar los motivos y número de bajas)

No ha habido bajas hasta el momento

CONCLUSIONS (respecte als objectius i activitats realitzades) / CONCLUSIONES (respecto a los objetivos y actividades realizadas)

El objetivo general es promover la integración sociolaboral y aprendizaje del idioma de las personas atendidas. Sólo tenemos dos meses realizando actividades para el cumplimiento del objetivo general, y se ha observado un avance en el aprendizaje del idioma, ya pueden saludar y mantener una corta conversación en español, necesitan reforzar la comprensión oral (que es el último paso en la consolidación del aprendizaje de un idioma). Los que comenzaron con alfabetización pueden escribir su nombre y algunas palabras, saben el abecedario y reconocen las letras. Podría decirse que van dando pasos hacia adelante en el aprendizaje del idioma. Igualmente con las norma, valores, cultura en general de la sociedad de acogida, hacer notar que hubo que enseñar y establecer como hábitos la manipulación de alimentos, la adecuada higiene personal, la limpieza de la vivienda, entre otras actividades básicas. Se profundiza también a diario con valores como la responsabilidad, buena convivencia, puntualidad, resolución de conflictos.

**D AVALUACIÓ DELS SERVEIS PRESTATS
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS**

Segons estableix l'art. 4.1.h del Decret 181/2017, de 17 de novembre, del Consell, pel qual es desenvolupa l'acció concertada per a la prestació de serveis socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana per entitats d'iniciativa social, un dels principis generals de l'acció concertada és el de "la participació activa i efectiva de les persones que utilitzen els serveis". Després de la realització d'enquestes anuals realitzades als usuaris o, en el seu cas, als seus tutors o familiars, en virtut del que es disposa en l'article 27 de la Resolució de convocatòria, respecte a la "qualitat dels serveis: actuacions de control i seguiment", s'han obtingut les següents apreciacions (corresponent el 1 amb molt insatisfet, i el 10 amb molt satisfet):

Según establece el art. 4.1.h del decreto 181/2017, De 17 de noviembre, del Consell, por el que se desarrolla la acción concertada para la prestación de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana por entitats de iniciativa social, uno de los principios generales de la acción concertada es el de "la participación activa y efectiva de las personas que utilizan los servicios". Tras la realización de encuestas anuales realizadas a los usuarios o, en su caso, a sus tutores o familiares, en virtud de lo dispuesto en el artículo 27 de la Resolución de convocatoria, respecto a la "calidad de los servicios: actuaciones de control y seguimiento", se han obtenido las siguientes apreciaciones (en las que el 1 corresponde con muy insatisfecho y el 10 con muy satisfecho):

DESCRIPCIÓ DESCRIPCIÓN	MITJANA SATISFACCIÓ (escala de l'1 al 10) MEDIA SATISFACCIÓN (escala del 1 al 10)
I. Satisfacció general I. Satisfacción general	9
II. Satisfacció amb les activitats II. Satisfacción con las actividades	9,75
III. Satisfacció amb les instal·lacions III. Satisfacción con las instalaciones	9,5
IV. Satisfacció amb els professionals IV. Satisfacción con los profesionales	9,37

OBSERVACIONS / OBSERVACIONES

Se adjunta evaluación de satisfacción por parte de los participantes de los servicios prestados. Hay un buen nivel de satisfacción con todas las actividades realizadas y con el personal técnico. Se implementaron charlas para enseñarles a los participantes como realizar actividades simples de convivencia en un hogar, tales como limpieza a profundidad, realizar elección de alimentos en un supermercado, limpieza e higiene personal, orden y cuidado de los enseres domésticos, entre otras.

CONCLUSIONS (respecte als objectius i activitats realitzades) / CONCLUSIONES (respecto a los objetivos y actividades realizadas)

Las actividades realizadas dotan a los jóvenes de una formación integral, transversal, que potenciará su integración inculcando con los cursos de Integración y Participación Ciudadana, Habilidades Sociales, Domésticas, Salud e Higiene Personal, entre otras actividades que se vienen desarrollando a día de hoy. Se encuentran en un proceso de adaptación y contextualización constante, progresivo y agradable a la vez, de manera tal que ellos están cumpliendo con todas las actividades propuestas de manera positiva, trabajando sobre la importancia de valores, leyes y normas conseguimos que sean autónomos en sus interacciones sociales y conocimiento de su entorno.

(22) EXEMPLAR PER A LA PERSONA INTERESSADA / EJEMPLAR PARA LA PERSONA INTERESADA

CHAF - IAC
DIN - A4
IA - 22818 - 03 - E

E DOCUMENTS QUE S'HI ADJUNTEN
DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN

- Fotos de actividades
- Fotos de actividades
-
-
-
-
-
-
-
-

G DECLARACIÓ
DECLARACIÓN

El sol·licitant declara, sota la seua responsabilitat, l'exactitud de les dades indicades en aquesta sol·licitud i la conformitat amb el que estableix la legislació vigent.
El solicitante declara, bajo su responsabilidad, la exactitud de los datos reseñados en la presente solicitud y su conformidad con lo establecido en la legislación vigente.

València, 31 d'enero de 2024

La persona sol·licitant o el seu representant legal / *La persona solicitante o su representante legal*

Firma:

Olivera Aguirre U.



ISO
Instituto Social del Trabajo
C/ P. de la Cruz 11 17 45001 Alzira
Tlf 963 922 662 www.iso.vajp.org
c. electronico iso@isotrabajo.org

REGISTRE D'ENTRADA
REGISTRO DE ENTRADA

DATA D'ENTRADA EN ÒRGAN COMPETENT
FECHA ENTRADA EN ÒRGAN COMPETENTE

(1/2) EXEMPLAR PER A L'ADMINISTRACIÓ / EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN

CHAP - IAC

DIN - A4

IA - 22818 - 05 - E



**E DOCUMENTS QUE S'HI ADJUNTEN
DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN**

- Fotos de actividades
- Fotos de actividades
- Encuesta de satisfacción anónima
-
-
-
-
-
-
-
-

**G DECLARACIÓ
DECLARACIÓN**

El sol·licitant declara, sota la seua responsabilitat, l'exactitud de les dades indicades en aquesta sol·licitud i la conformitat amb el que estableix la legislació vigent.
El solicitante declara, bajo su responsabilidad, la exactitud de los datos reseñados en la presente solicitud y su conformidad con lo establecido en la legislación vigente.

Valencia, 31 d'enero de 2024

La persona sol·licitant o el seu representant legal / *La persona solicitante o su representante legal*

Firma:

Almudena Aguirre U.



ISO
Instituto Social del Trabajo
C/ Pla de la Cruz nº 17, 46001 València
Tlf. 963 922 662 www.isotrabajo.org
e. electrónico iso@isotrabajo.org

REGISTRE D'ENTRADA
REGISTRO DE ENTRADA

DATA D'ENTRADA EN ÒRGAN COMPETENT
FECHA ENTRADA EN ÒRGANO COMPETENTE

(2/2) EXEMPLAR PER A LA PERSONA INTERESSADA / EJEMPLAR PARA LA PERSONA INTERESADA

C-IAP - IAC

DIN - A4

IA - 22818 - 05 - E

MEMORIA TÉCNICA FINAL ITINERARIOS

EJERCICIO: 2.023

Nombre de la Entidad: INSTITUTO SOCIAL DEL TRABAJO (ISO)	
Año de constitución: 1949 como entidad canónica 2000 como entidad canónica y civil	C.I.F: R 4601233 B
Domicilio: CALLE PIE DE LA CRUZ 17	
Localidad: VALENCIA	C.P: 46001
Teléfonos: 963922662 / 687763625 / 633114386	Fax:
E-mail: iso@isotrabajo.org	Web: https://isotrabajo.org
Representante legal de la entidad: NORMA AGUILAR ALMAO	Ámbito territorial: COMUNIDAD VALENCIANA / VALENCIA
Nº de expediente: PIISET/2023/29/46	
Denominación del proyecto: PROYECTO DÉBORA- INSERCIÓN: ITINERARIOS INTEGRADOS PARA LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS INMIGRANTES. 2.023	
Periodo de ejecución del proyecto: 01/01/2023 / 31/12/2023	
Responsable/s de la ejecución del proyecto: CAROLINA URDANETA OTAMENDI / LUIS ARAGÓN FAJARDO	
Importe subvención concedida: 53.571,43€	

1. DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN.

Los pilares fundamentales de este Proyecto se corresponden con los objetivos marcados inicialmente en la solicitud de financiación, y abarcan el aprendizaje, desarrollo y fortalecimiento de competencias básicas, conductuales y funcionales, que se correspondieron con el aprendizaje del idioma, adecuación y consolidación de habilidades sociales y formación ocupacional recibida por nuestros participantes.

Este año 2.023 hemos tenido fluctuaciones importantes en la cantidad de participantes que dominaban o no el idioma español, lo que ha hecho que la cantidad de asistentes a las clases de español aumentara o disminuyera, según el caso y las oleadas de migración recibidas en nuestro país y en la Comunidad Valenciana específicamente.

En línea con la Agenda 2030 y con las actuaciones llevadas a cabo en este Proyecto, que se describirán más adelante, se realizaron actuaciones encaminadas a:

- a) facilitar el acceso de los residentes y exresidentes del ISO, a oportunidades laborales dignas para mejorar sus condiciones de vida y reducir la pobreza (ODS 1)
- b) ofrecer a este colectivo programas de formación y de educación que fomenten y fortalezcan las competencias básicas, conductuales y funcionales, facilitando así la inserción laboral y la participación en la sociedad (ODS 4)
- c) facilitar la inserción laboral de residentes y exresidentes de nuestra institución, para así promover empleo decente y sostenible y contribuir al crecimiento económico (ODS 8)

Dos de las **principales barreras** con que nos encontramos en el desarrollo de nuestras actividades fueron el **desconocimiento o poca comprensión del idioma** por algunos participantes (**un 54,10 %** de la población atendida, lo que se corresponde con 33 de los usuarios atendidos), hemos tenido inclusive casos en los que tuvimos que comenzar el aprendizaje del idioma desde la alfabetización, con el consiguiente esfuerzo extra que esto representa, ya que solo hay un grupo de clases en los que hay diferentes niveles de comprensión y el grupo de alfabetización requirió

un gran esfuerzo y atención extra por parte del personal técnico.

La otra barrera a la cual nos referimos fue la dificultad para conseguir una cita para la **solicitud de Protección Internacional** y poder así tener un documento legal para poder integrarse al ámbito laboral español a través de un contrato de trabajo. En muchos casos tuvimos que comenzar por la gestión del pasaporte desde la ciudad de origen.

Hemos abordado, además, de forma directa y transversal el desarrollo y consolidación de habilidades sociales y comprensión cultural abarcando las competencias conductuales imprescindibles en un proceso de inserción. En este punto y para apoyarlo de forma práctica, se han realizado visitas a la Biblioteca Municipal, al Mercado Central (entre otras) en el marco de las clases de español y como una forma de promover la inclusión dentro del “saber estar”. Hay que resaltar que en las intervenciones individuales de cada participante se potenciaron y reforzaron valores, auto concepto, resolución de conflictos, entre otros.

En relación a los participantes que iniciaron por el aprendizaje del español, cuando ya había un avance en el dominio del idioma, adquiriendo un vocabulario básico que les permitía relacionarse y entender instrucciones sencillas y simples de la vida cotidiana con un nivel de comprensión suficiente, se abordaba con ellos el planteamiento y seguimiento del siguiente paso en el Plan Individualizado, avanzando hacia las competencias técnicas y funcionales, siempre de mutuo acuerdo con el técnico de referencia para decidir el o los cursos de formación necesarios para la posterior realización de prácticas formativas, y, en el caso de personas con permiso de trabajo, la posibilidad de tener un empleo, realizando prospección en empresas dentro de la Comunidad Valenciana.

Hacer notar que hubo que comenzar con el proceso de alfabetización con varios usuarios del programa, tal y como se anotó en párrafos anteriores, lo cual requirió un esfuerzo extraordinario y una dedicación especial, ya que estos usuarios no dominaban ningún idioma de nuestro conocimiento (inglés, francés, español, italiano....) sólo hablaban las lenguas propias de su población.

Con los participantes de habla hispana, de forma general se comenzó por la comprensión del mercado laboral español, los motores de búsqueda de empleo, entrevistas de trabajo y cómo abordarlas, entre otros temas laborales de interés.

El mayor problema a la hora de insertarse al mercado laboral, lo ocupó el impedimento para obtener el permiso de trabajo, que se vio agravado por la gran complicación de obtener citas para presentar una solicitud de Protección Internacional por la que nos vimos afectados durante todo el año y hasta la actualidad no se ha resuelto ni se ha agilizado el trámite por parte del gobierno español. Inclusive hubo mucha dificultad para conseguir citas para la renovación del NIE y para la toma de huellas, una vez concedido el permiso de trabajo y/o el Arraigo Social.

Población beneficiaria.

Además del requisito de ser residentes y ex residentes de las Casas de Acogida del ISO, lo que les caracteriza como personas en exclusión social, “sin techo”, sin recursos económicos y altamente vulnerables, una característica fundamental para la participación en Itinerarios es el **deseo de promoción social**, como **requisito imprescindible** para llevar a cabo una **participación pro-activa en el seguimiento del itinerario individualizado**.

Puede decirse que nuestro Proyecto se dividió en dos grandes grupos de participantes: los de habla hispana y los que no dominaban el español y/o no estaban alfabetizados.

Una parte de nuestros participantes, principalmente los de origen subsahariano, ingresaron a este programa apenas sabiendo leer y escribir y sin escolarización en el país de origen, (algunos inclusive sin alfabetizar) por lo cual, en esos casos específicos, su Plan Individualizado comenzó con la alfabetización. Otro grupo que sabía leer y escribir o ya tenían estudios mínimos, inició con las clases de español básico para poder mejorar la comprensión del idioma.

Las personas de habla hispana accedieron directamente a información sobre el mercado laboral y las posibilidades de empleo y la formación ocupacional.

Los Itinerarios de Inserción Socio laboral 2.023, dentro del Proyecto Débora, han atendido a 61 participantes, de los cuales 41 fueron hombres y 20 han sido mujeres, aunque inicialmente habíamos estimado una atención a 40 personas (21 mujeres y 19 hombres).

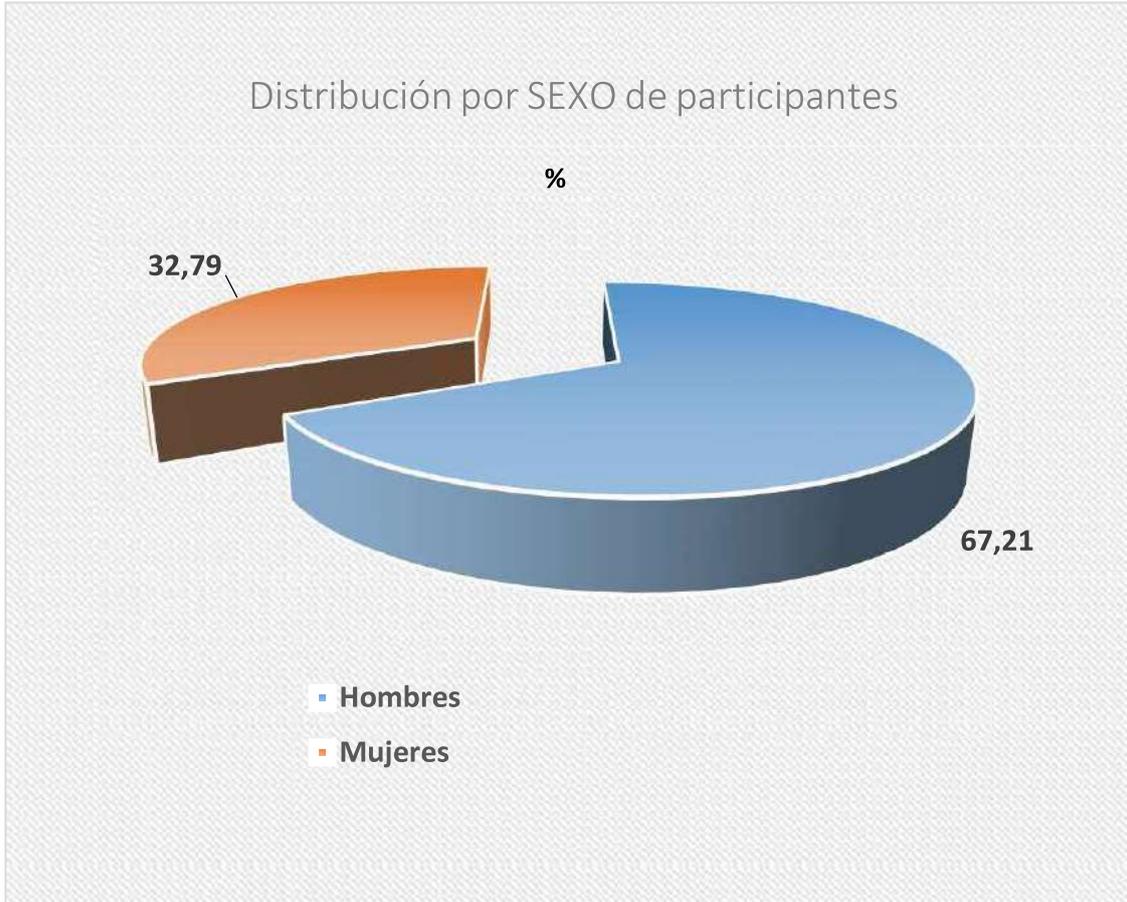
La diferencia entre los géneros y el volumen total de ingresos al programa viene dada por la realidad de las atenciones a inmigrantes en primera acogida que se realiza en el ISO, tanto a

residentes como a ex residentes, siendo esto una condición para ser participante.

Este año 2.023 hemos tenido dentro del grupo de estudiantes de español, a manera de “oyentes” a varias personas que nos pidieron formar parte, aún sin ser residentes o exresidentes de las Casas de Acogida del ISO y a quienes se les prestó apoyo y asesoría social y laboral. Esto nos hace plantearnos expandir los objetivos de este proyecto a personas externas a nuestra entidad y que nos lo requieran, cumpliendo siempre con el requisito de deseo de promoción social y participación activa en el seguimiento del itinerario individualizado, previa entrevista y valoración, por personal técnico de nuestra entidad.

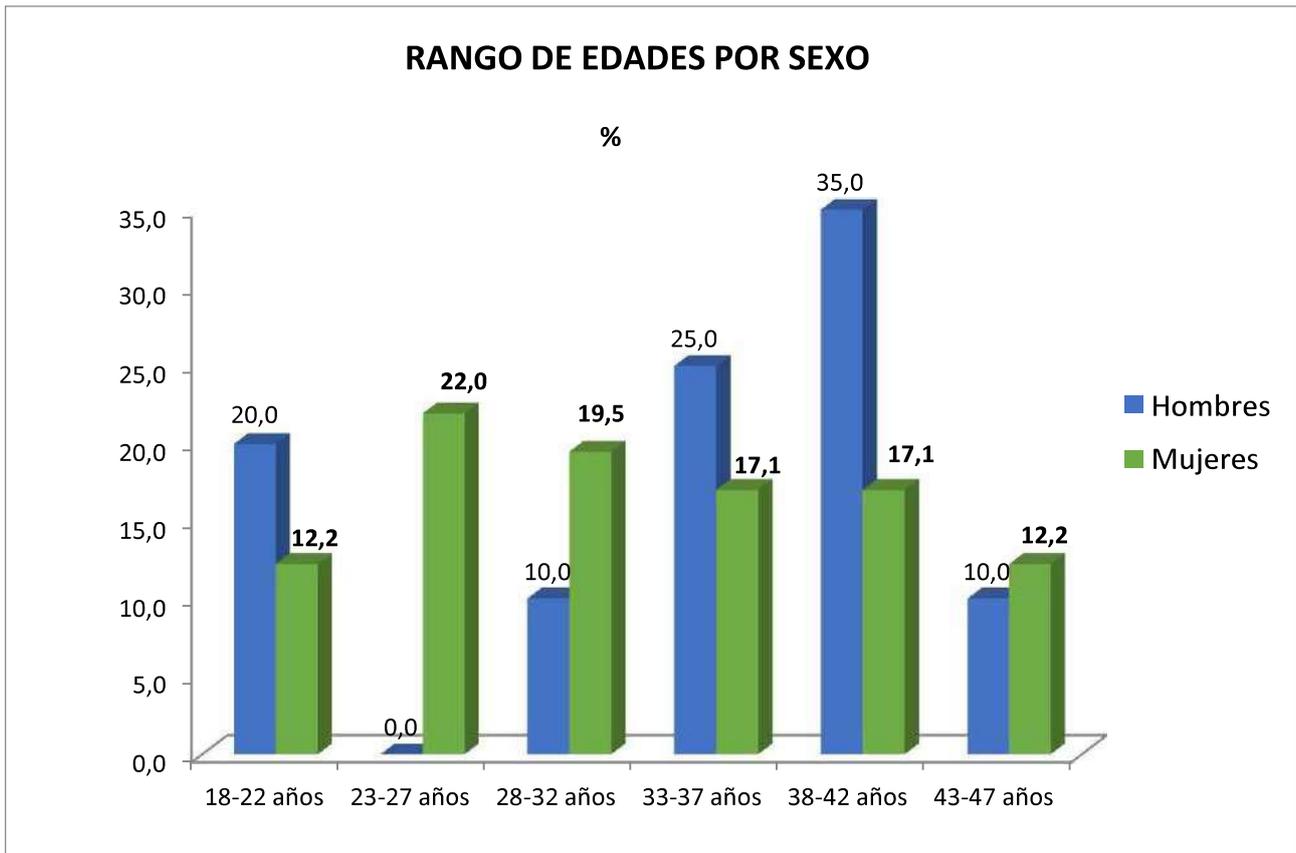
Distribución por sexo de los participantes en Itinerarios de Inserción Socio laboral

	Número	Porcentaje (%)
Hombres	41	67,2
Mujeres	20	32,8



Las edades estuvieron comprendidas entre los 18 y los 47 años, según puede observarse en la tabla siguiente y el gráfico correspondiente que se presentan a continuación:

Rango edades	Hombres	Porcentajes	Mujeres	Porcentajes
18-22 años	5	12,2	4	20,0
23-27 años	9	22,0	0	0,0
28-32 años	8	19,5	2	10,0
33-37 años	7	17,1	5	25,0
38-42 años	7	17,1	7	35,0
43-47 años	5	12,2	2	10,0
Total	41	100,0	20	100,0



Si subdividimos los grupos de edades en dos grandes grupos, el primero: los que tienen entre 18 y 32 años, y el segundo: los que tienen entre 33 y 47 años, observamos que en los hombres no hay casi diferencias entre el primer y el segundo grupo de edad (53,7% los pertenecientes al primer grupo y 46,3% los que estaban en el segundo grupo). Suelen ser los participantes de origen subsahariano los que ocupan una gran parte del primer grupo de edades en los hombres, ya que sabemos que suelen ser los más jóvenes los que viajan solos (sin familia) y vienen en pateras y los que recibimos en nuestra entidad.

El segundo gran grupo de edad, de 33 a 47 años, suelen ser personas de origen latinoamericanos, quienes tienen como lengua maternal el español, y suelen ser familias con niños menores de edad a su cargo, o mujeres solas que llegan a España en busca de una vida mejor.

En cuanto a las mujeres, la distribución resultó ser la siguiente: el primer grupo de edad estuvo compuesto por un 30% del total de las mujeres participantes, y un 70% para el segundo grupo de

edad. Esta diferencia entre grupos se explica porque las participantes mujeres, suelen ser las madres de familia, generalmente latinoamericanas, que recibimos y que vienen buscando un futuro mejor para sus hijos y la mejora de las condiciones de la familia en general, y suelen ser de mayor edad que las mujeres que vienen solas.

Mecanismos de colaboración y coordinación.

El proceso de Coordinación y colaboración más destacado ha sido con el personal técnico del Proyecto Débora: Casas de Acogida del ISO, con quienes se ha mantenido una estrecha comunicación y actuaciones coordinadas para el conocimiento y seguimiento de las personas participantes. Ha sido de suma importancia a la hora de la realización de una intervención integral y efectiva.

Se ha trabajado coordinadamente con la Mesa de Acogida y las entidades que la conforman, en el Municipio de Valencia.

Se ha coordinado con varias entidades de formación para estudiar la oferta educativa en función del perfil de las personas participantes en itinerarios.

A nivel externo hemos mantenido contacto con otras entidades del tercer sector.

El apoyo y coordinación con personal voluntario ha sido fundamental en cuanto a actividades de ocio, formación del español y alfabetización.

Se contactaron varias empresas con el objetivo de lograr la plena inserción laboral, de manera que se facilitaran prácticas formativas no laborales y contratos de trabajo en caso de que se presentaran los requisitos necesarios.

Realizamos charlas de sensibilización al voluntariado y al equipo de trabajo del proyecto.

Àmbit territorial de la actuació.

El requisito fundamental para formar parte del Proyecto Itinerarios de Inserción, fue ser o haber sido residente de alguna de las Casas de Acogida del ISO, por lo tanto, una vez superada la entrevista inicial, pasaban a formar parte del proyecto.

Así, la población atendida corresponde a residentes y/o exresidentes de las Casas de Acogida:

- Dorothy Day (Valencia)
- María Elena Moyano Delgado (Valencia)
- Iginio Giordani – Foco (Torrent)
- Guillermo Rovirosa (Valencia)
- Iqbal Masih (Valencia)
- Santa Josefina Bakhita (Carlet)

2. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LAS ACTUACIONES

OBJETIVO GENERAL

Promover y mejorar la inserción socio laboral de personas inmigrantes en situación de exclusión social, sin techo, sin recursos económicos y con escasas habilidades sociales, a través de la activación de itinerarios integrados y personalizados de inserción.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Valorar los factores personales hacia la empleabilidad, así como las carencias de la persona, a fin de conocer fortalezas y debilidades y realizar un plan hacia la inserción.

2. Elaborar un plan personalizado que incida directamente en la superación de las carencias y necesidades que impiden o dificultan la empleabilidad.
3. Ofrecer información y asesoramiento sobre los recursos de atención social que se requieran en cada caso, para superar o disminuir las barreras existentes y favorecer la continuidad del itinerario de inserción.
4. Dotar de una formación integral que complete las competencias básicas, conductuales y funcionales que permiten la entrada en el mercado laboral.
5. Orientar a las personas participantes del itinerario en las técnicas de búsqueda de empleo.
6. Sensibilizar a las empresas sobre el beneficio de la responsabilidad social corporativa que favorezca la inserción socio laboral de colectivos vulnerables
7. Ofrecer posibilidades para que las personas beneficiarias puedan hacer prácticas dentro del entorno laboral que les permita posteriormente mejorar su nivel de empleabilidad y sus oportunidades hacia la inserción.

Indicadores

En cuanto a los **indicadores de participantes y resultados obtenidos**, se especifican en el **ANEXO 1 (que se corresponde con el Anexo V del Manual de Usuarios)** con el formato exigido, y gráficamente pueden verse a continuación:

Indicador	Frecuencia	Hombres		Mujeres	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
EECO01	41		67,2	20	32,8
EECO04	39		95,1	20	32,8
EECO05	02		04,9	-	-
EECO07	20		48,8	05	8,2
EECO09	29		47,5	02	10,0
EECO10	10		16,1	10	18,0
EECO11	02		3,3	03	15,0
EECO14	41		67,2	20	32,8
EECO15	41		67,2	20	32,8
EECO16	40		97,6	18	90,0

Los indicadores de resultado quedan pendientes de valoración, ya que el Proyecto tuvo fecha final de 31 de diciembre de 2.023 y se está realizando actualmente la valoración a posteriori. Lo mismo ocurre con los indicadores 6 meses, que deberán reportarse en el mes de junio – julio del año 2.024.

Seguidamente se muestran los indicadores que se plantearon en los objetivos y el resultado obtenido.

OBJETIVO	INDICADOR	RESULTADO OBTENIDO
Valorar los factores personales hacia la empleabilidad. Elaboración de la entrevista inicial	Número de personas que realizan la entrevista de acogida	65 personas realizan la entrevista de acogida
Elaborar Plan personalizado integral para la inserción socio laboral	Número de personas que forman el acuerdo de compromiso del seguimiento del Plan	61 participantes firman el acuerdo de compromiso del Plan de Inserción
Ofrecer atención social, información, asesoramiento, derivación	Número de informes sociales realizados por el equipo técnico	3 Informes sociales 4 Informes de derivación a otros recursos
Dotar de una formación integral	Número de cursos en competencias básicas, conductuales y técnicas	12 Cursos y Talleres ofrecidos
Orientar en las técnicas de búsqueda de empleo	Número de tutorías individualizadas Número de Talleres sobre búsqueda de empleo Número de participantes en Talleres de empleo	61 Tutorías individualizadas 5 Talleres de búsqueda de empleo 36 Participantes en Talleres de búsqueda de empleo
Sensibilizar a las empresas sobre responsabilidad social corporativa	Número de empresas contactadas Número de empresas que firman convenio de colaboración Número de empresas que acceden al alumnado en prácticas	17 Empresas contactadas 3 Empresas que firman convenio de colaboración 3 Empresas que acceden al alumnado en prácticas
Ofrecer prácticas dentro del entorno laboral	Número de personas que realizan prácticas no laborables Número de personas que finalizan con éxito las prácticas no laborables	27 participantes realizan prácticas no laborables 10 participantes finalizan con éxito las prácticas no laborables

Uno de los grandes desafíos de este proyecto dedicado a la atención de la población más vulnerable, y de los migrantes en particular, es conseguir **poner en práctica sus capacidades y habilidades y potenciar su desarrollo personal** y con esto el desarrollo comunitario también. Aunque en muchos casos existe una gran motivación y ambición (en el buen sentido de la palabra) por tener una mejor vida y muchas veces, a pesar de los recursos, la población migrante debe superar una serie de obstáculos, como conseguir su regularización, que hace que sus habilidades y destrezas queden de lado y tengan que dedicarse a trabajos precarios para poder sobrevivir en un mundo desconocido que muchas veces se presenta hostil, a cualquier tipo de actividad, generalmente actividades de economía sumergida que conllevan un empleo precario, pero que les permita sacar adelante a sus familias.

Por todo esto, la **realización de prácticas en empresas** contribuye a generar una mayor cualificación, pero sobre todo, un sentimiento de realización personal, un acercamiento óptimo al mercado y entorno laboral español dando valor la mayoría de las veces a las capacidades personales y ocupacionales que en el entorno de trabajo favorecen la inserción laboral y social de la población migrante, especialmente nuestros participantes subsaharianos, quienes no han tenido la experiencia de trabajo en empresas, es un gran paso para la mejora de su empleabilidad, la oportunidad de conocer el entorno laboral desde dentro, sus normas, horarios, la capacidad de producción de una empresa, trabajo en equipo...en fin, todos estos aspectos del entorno laboral, les introducen, refuerzan y/o potencian sus habilidades y capacidades, permitiéndoles la oportunidad de acercarse al mercado laboral y dejar el empleo precario que pudieran tener.

Hacer notar que a los participantes de origen subsahariano se les hace complicado la adaptación a un entorno laboral ordenado y disciplinado, por lo cual, en acuerdo con ellos y las empresas, se les ha dado la oportunidad de formarse en varios puestos de trabajo de la misma empresa donde realizan sus prácticas, y comenzar una nueva ronda de prácticas que les permita desarrollar las nuevas capacidades aprendidas y que les lleve paralelamente a mejorar su aprendizaje del idioma y su adaptabilidad a un entorno laboral muy diferente al que vienen acostumbrados. De esta forma se les da la oportunidad de potenciar el 'saber estar' apoyados con Talleres de Habilidades Sociales dictados en nuestra organización.

La evaluación, en este sentido, de las personas participantes ha sido muy positiva, demostrando habilidades para la inserción laboral. Habilidades que incluyen desde las habilidades sociales de “saber estar” a las habilidades profesionales de “saber hacer”.

Los cursos ocupacionales realizados en la entidad o en derivación a otros recursos han dado la posibilidad de favorecer y desarrollar las capacidades ya intrínsecas en la población migrante atendida.

La participación en estos cursos ha mejorado la perspectiva hacia una inserción laboral más real ya que se han realizado en base, como hemos dicho anteriormente, a las capacidades de cada persona.

Resaltamos la labor del **equipo técnico encargado de la asistencia social** de las Casas de Acogida que ha completado la intervención y ha hecho posible la intervención integral en base a la detección de necesidades básicas de la población atendida, derivando en su caso a los recursos privados o públicos correspondientes.

Ha resultado importante y fundamental el contacto con empresas de la Comunidad Valenciana que tienen dentro de su misión la responsabilidad social corporativa. Este contacto ha permitido abarcar parte del objetivo de sensibilizar al tejido empresarial, poniendo dichas empresas a la población migrante como un gran valor.

Actividades realizadas y número de participantes

- ✓ **Itinerarios personalizados.** El primer paso en el Itinerario Personalizado es una entrevista inicial, donde se valoran e identifican, por parte del equipo técnico, **habilidades, competencias, formación previa, conocimientos, experiencia**, en general, **los intereses** que tengan las personas solicitantes **en las acciones** que se le planteen a realizar como posibles oportunidades profesionales o de formación. Una vez recogida esta información es cuando **se elabora de mutuo acuerdo el Itinerario Personalizado de cada participante**, que debe estar firmado por el personal técnico que realiza la entrevista y por el participante, dejando así constancia de la sincronía y aceptación de las acciones a

realizar.

Para la realización del diagnóstico y la definición del Plan Individualizado de actuación, se tomaron en cuenta las **fortalezas y habilidades, conocimientos previos y experiencia laboral anterior**, que había que potenciar y los aspectos que teníamos que fortalecer y desarrollar de cada participante y consensuarlo con ellos para luego trazar la dirección de las acciones a seguir con cada persona.

Se tomó en cuenta como parte fundamental del Plan Personalizado los **deseos de cada participante de promoción**, tanto personal como de empleabilidad y otro aspecto fundamental tomado en cuenta fue la **actitud proactiva** hacia el crecimiento personal, formativo y laboral.

Hay que resaltar que un aspecto imprescindible y necesario para la empleabilidad de los participantes en este primer paso fue la obtención de un permiso de residencia y trabajo, acción que resultó muy complicada y en muchos casos imposible de gestionar, por la enorme dificultad de conseguir citas para la solicitud de Protección Internacional y el tiempo administrativo en resolver un expediente de Solicitud de Arraigo.

Objetivo: Mejorar la empleabilidad de los participantes a través de acciones individuales y grupales

Población destinataria: Los 61 participantes

- ✓ **Alfabetización y aprendizaje del idioma.** Una de las primeras barreras que nos encontramos al iniciar el Proyecto es la falta de escolarización de algunos participantes, generalmente los provenientes de África Subsahariana, y la siguiente es la falta de conocimiento y comprensión del idioma español o su desenvolvimiento con el español es muy pobre, lo que **dificulta considerablemente su inserción social y en mayor manera laboral**. No es sino hasta que se tiene una mínima comprensión del idioma que puede optarse a las prácticas no laborales en las empresas colaboradoras o a algún curso formativo que permita más fácilmente su empleabilidad, en caso de los que tienen

documentación en regla.

Se ofrecieron clases de alfabetización y de español básico poniendo énfasis en la comprensión oral, pero sin perder de vista el aprendizaje de la lecto escritura.

Las clases dieron comienzo en el mes de enero y siguieron durante todo el año. Se ofrecieron en las mañanas por parte del equipo técnico del Proyecto Itinerarios, y en las tardes se reforzaron en los casos más críticos, por el equipo técnico de las Casas de Acogida del ISO.

Se utilizaron aspectos de la vida cotidiana para facilitar este aprendizaje, por ejemplo: **vocabulario de mobiliario de casa, cocina, entidades gubernamentales, sanidad; de temas lúdicos como el fútbol o atletismo; de temas relacionados con el aspecto laboral como agricultura, construcción, reciclaje**, direcciones, medios de transporte, nombres y tareas de las profesiones y oficios.

Hay que hacer notar que se promovió la enseñanza in situ, realizando visitas al Mercado Central, a la Estación del Norte, al centro de la ciudad, como método de práctica y refuerzo de lo visto en el aula, y para favorecer las conversaciones y actividades cotidianas en el idioma nativo. Así se les ofrecía la posibilidad de interactuar con personas ajenas a la entidad en situaciones cotidianas y en un entorno de acompañamiento por el personal técnico.

Igualmente se visitó la Biblioteca Municipal, se sacaron los carnets de biblioteca, se enseñó el uso de los espacios, y, los participantes más avanzados en el idioma tuvieron la oportunidad de hacer sus primeros préstamos de libros.

Objetivo: Formar en competencias básicas a los participantes acercándolos al entorno social y laboral en el que deberán desenvolverse

Población destinataria: 24 participantes

✓ **Colaboración con ETTs y empresas de la Comunidad Valenciana.** Se mantuvo

contacto con empresas de la Comunidad, agencias de colaboración y con fundaciones dedicadas a la inserción laboral, con la finalidad de establecer con ellas convenios de colaboración que permitieran las prácticas no laborales y/o la inserción laboral de los participantes, prospectando así puestos de trabajo que tengan una buena demanda y que vayan acorde a sus habilidades y formación.

Objetivo: Informar a los participantes de las ofertas de trabajo disponibles en el mercado y facilitar a las empresas los trabajadores que mejor se adapten al puesto de trabajo ofertado.

Población destinataria: Los 61 participantes

- ✓ **Prospección de empresas.** Se ofreció información a las empresas contactadas de la posibilidad de colaborar para contratar practicas no laborales con personal formado en las tareas que pudieran ir acorde con las actividades que desarrollaba cada empresa y la ventaja que representa poder formarlos in situ.

Las empresas contactadas fueron: Clece, Ramafrut, Supermercados DIA, Carrefour Express, Aportem (Asociación empresas del puerto), Glovo, Buffet Colonial, Just Eat, Limpiezas LAC, Soluzziona, Ilunion, Lokimica, Frozenia Congelados, Limpiezas el Rayo, B-Libe, L y P Formación.

Uno de los campos en los que generalmente traen experiencia los participantes fue el ramo de la construcción, y para ver si lográbamos posibilidades de colaboración en esta actividad se contactaron autónomos dedicados a ese ramo.

Objetivo: Sensibilizar entre el tejido empresarial los beneficios de tener personal formado teóricamente y que pueden ajustar la formación práctica a los requerimientos empresariales.

Población destinataria: 17 Empresas contactadas de la Comunidad Valenciana.

- ✓ **Prácticas no laborales.** Tuvimos la renovación de los Convenios de Colaboración firmados en años anteriores, con las empresas Rekunion y Qualis Export, (teniendo sus sedes en Paterna y Catarroja respectivamente), y se sumó este año la firma de un nuevo Convenio con la empresa Frozenia Congelados, sita en la población de Xàtiva. Ver **ANEXO 2**.

Para la realización de las prácticas se asignó un tutor de cada entidad para realizar acompañamiento y apoyo mientras duró el período de prácticas e igualmente tienen un tutor dentro de la empresa, ambos tutores están en constante comunicación y resuelven en conjunto cualquier incidencia que se presente.

Al finalizar el período de prácticas se realiza tanto por parte de la empresa como por parte de nuestra entidad, una evaluación del desempeño y de las habilidades adquiridas, que firman ambos tutores. Ver **ANEXO 3**.

Ésta es una de las actividades más valoradas por los participantes dentro del Proyecto, es muy notable el cambio que se observa en ellos una vez comienzan las prácticas. Se les observa mucho más seguros de sí mismos, más motivados, deseosos de demostrar sus cualidades y capacidades. Es una de las actividades que más los acerca a la plena inserción y que contribuye al refuerzo de su autoestima y a optimizar sus niveles de responsabilidad dentro del ambiente laboral.

Objetivo: Conocimiento del entorno laboral real y la aplicación de los conocimientos aprendidos durante la formación teórica.

Población destinataria: 25 de los participantes

- ✓ **Formación en competencias conductuales.** Una de las bases en la que se sostiene tanto la inserción social como la laboral se corresponde a poseer unas adecuadas habilidades sociales, por lo cual en este Proyecto se trabajó de una forma transversal en cada clase de español, y de forma directa en asesorías y Talleres de Orientación para el empleo, durante todo el tiempo que duró el Proyecto de Inserción correspondiente al año

2.023. También el personal técnico de las Casas de Acogida del ISO, impartió Talleres de desarrollo de habilidades sociales donde pudieron participar gran parte de los usuarios, tanto los de habla hispana como los que no dominaban bien el idioma español.

Como parte de este aspecto y teniendo en cuenta, lo complicado que resulta el proceso migratorio, se incluyó dentro de las actividades, como actividad de 'ocio' un Taller de Pintura, dónde fue posible trabajar de forma amena y divertida, la autopercepción, la visión del mundo, desarrollando así el potencial creativo y la toma de conciencia de habilidades y actitudes personales. Ver **ANEXO 4**.

En el objetivo general de este Proyecto se describe el perfil de las personas participantes diciendo expresamente: personas con “escasas habilidades sociales” ya que su carencia dificulta la inserción socio laboral.

Potenciar y/o desarrollar estas habilidades generó beneficios tanto en el desempeño de los participantes como en la relación con el entorno social.

Las habilidades sociales básicas: escuchar, dar una respuesta adecuada, hacer preguntas de forma adecuada, dar las gracias, pedir disculpas etc... se trabajaron de forma transversal, desde el inicio, y ya con la firma del contrato de estancia en la Casa de Acogida, se incide en el uso de éstas para el respeto a las otras personas con las que se convive.

Objetivo: Formación y refuerzo de competencias como puntualidad, responsabilidad, autonomía, iniciativa para un buen desempeño de la actividad laboral posterior.

Población destinaria: Los 61 participantes

✓ **Alfabetización digital.**

La actualidad del mundo en el cual vivimos hoy en día es impensable sin la digitalización de las actividades cotidianas.

A través de los talleres generales de orientación laboral se usan herramientas como el teléfono móvil y ordenadores para la descarga de aplicaciones de búsqueda de empleo, de trámites administrativos y orientación general para facilitar digitalmente los trámites con la administración y con el mercado laboral. El desarrollo curricular es promovido también a través de distintos formatos y cargados en páginas de búsqueda de empleo.

Objetivo: Promover las Tecnologías de la Información en el uso de la vida cotidiana y como apoyo en el ambiente laboral, aprendiendo a utilizar las plataformas digitales para encontrar empleo

Población destinataria: Los 61 participantes

✓ **Gestión de residuos.**

A través de un acuerdo con Ecoembes, participamos en proyectos de reciclaje donde se transmiten los beneficios de las 3 R's (reducir, reutilizar y reciclar) de forma que se lograra una disminución de residuos sólidos, el incremento de la calidad del suelo, reducción de la emisión de gases de efecto invernadero; mejorando así la calidad de aire y ayudando a que la situación del clima se estabilice, a través del uso de contenedores para los residuos que producimos en la actividad diaria.

Objetivo: Iniciar una formación básica donde se pueda generar a futuro empleos en plantas de reciclaje, donde es un requisito poseer conocimientos básicos de los tipos de materiales a depositar en cada contenedor y el tratamiento que se les da.

Población destinataria: Los 61 participantes

Actividades de información y difusión.

Se realizaron un total de 09 publicaciones en las redes sociales (Facebook, Instagram) para difundir la actuación que tuvo lugar durante la ejecución del Proyecto Itinerarios de Inserción

Socio laboral, y de esta forma dar cobertura a las diferentes actividades y cursos de formación dictados en nuestras instalaciones y en Centros Especializados de Formación.

A continuación, se colocan los enlaces para su seguimiento:

<https://www.facebook.com/photo.php?fbid=588311336667616&set=pb.100064662640559.-2207520000&type=3>

<https://www.facebook.com/InstitutoSocialdelTrabajoISO/posts/pfbid0AyyT9w4SmWT3Gh43H3NYBGrG8dkyyBerPtCrjifPdHh9rEeFaqFxrCoW6if65uAl>

https://www.instagram.com/reel/CsUFpTjuaDz/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==

<https://www.facebook.com/InstitutoSocialdelTrabajoISO/posts/pfbid02yiT7XinwNNAoqBBXXog5NuUdPgCBbu7Lga3ecECFDPYpufDfRNFuSC6CXK2Jdc4xl>

<https://www.facebook.com/photo.php?fbid=755119363320145&set=pb.100064662640559.-2207520000&type=3>

<https://www.facebook.com/photo?fbid=760822212749860&set=pb.100064662640559.-2207520000>

<https://www.instagram.com/p/C0eNNhgMkcV/?hl=es>

<https://www.instagram.com/p/COT7eAisjMs/?hl=es>

https://www.instagram.com/p/C1WpRN1MAbg/?hl=es&img_index=1

Metodología.

El proceso fue desarrollado de forma continua y ajustándose al Plan Individualizado de cada participante, de forma consensuada a medida que iban cumpliéndose las actividades planificadas.

Iniciamos con los residentes que tenían a principio de año las Casas de Acogida del ISO, los que tenían pendientes actividades a realizar del Proyecto Itinerarios del año 2.022, y se fueron sumando los exresidentes y los nuevos residentes. Resaltar que este año tuvimos solicitudes de personas externas a nuestra entidad que pidieron formar parte del Proyecto y a las que tomaremos en cuenta para próximas ediciones.

Se comenzó con la entrevista inicial, luego el Plan Individualizado. Los participantes de habla hispana siguieron con charlas informativas sobre el mercado laboral español; y, los que no tenían dominio del idioma, comenzaron con las clases de español y/o alfabetización, según correspondiera.

En las clases de español se comenzó desde lo más básico, avanzando a medida que se dominaban las unidades de estudio, como en el transcurso iban incorporándose nuevos participantes, las unidades de estudio se retomaban cada cierto tiempo, haciendo la programación de forma circular y recurrente y evaluando de forma continua los avances del grupo.

Cada una de las actuaciones que se describen a continuación se llevaron a cabo teniendo en cuenta las capacidades, características y necesidades de cada uno/a de los/as participantes, y fueron acordadas y consensuadas, para asegurar el compromiso por ambas partes de su cumplimiento.

Las etapas que han comprendido estos itinerarios de inserción han sido las siguientes:

- **Acogida, entrevista y diagnóstico socio laboral:** inicialmente se hace una jornada informativa a todos los residentes de las Casas de Acogida, explicando los objetivos y alcances del Proyecto. Las personas que muestren interés en participar se entrevistan y se les solicita documentación básica, con el propósito de valorar habilidades, formación y experiencia previa, capacidades y conocimientos previos del nuevo participante.

En ese mismo momento se valora el “deseo de promoción social y laboral” y las actitudes positivas hacia los procesos de integración y de aprendizaje que se llevarán a cabo mientras dure el Itinerario y su seguimiento, al igual que las habilidades sociales que demuestran tener los solicitantes.

Se valora también el conocimiento del idioma, alfabetización y nivel de escolaridad que alcanzaron en el país de origen.

Seguidamente se les informa la manera de abordar el Plan Individualizado, se cumplimenta y firma la documentación requerida, y se deriva a otro recurso si fuera necesario. Todo esto se realiza de forma consensuada entre el equipo técnico y el nuevo participante.

- **Diseño y desarrollo del Itinerario Individualizado de Inserción Socio laboral:** una vez estamos en conocimiento de todos los datos que se obtuvieron en la entrevista inicial, se realiza un primer diagnóstico tomando en cuenta la historia profesional y formativa, detectando necesidades, carencias, actitudes, competencias y habilidades para el empleo, y entonces en cuando se traza un camino a recorrer junto al participante que abarca una globalidad y en la que forman parte importante el aspecto social, formativo y laboral.

Este plan se presenta al participante y se comenta y ajusta de mutuo acuerdo, de forma que se potencien las habilidades personales, se fortalezcan los aspectos menos favorecidos y se oriente de manera integral a la inserción social de forma que se mejore la empleabilidad del participante.

- **Atención social:** piedra angular de nuestro Proyecto, es uno de los aspectos que se trabajan y que resultan fundamentales a la hora de la inserción socio laboral. Se atendió en lo concerniente a nuestros objetivos y en conjunto con el personal técnico de las Casas de Acogida y abarca gestiones como el empadronamiento, la tarjeta sanitaria, la gestión de documentos. Este año incluimos dentro de éste ítem de Atención Social todas las gestiones relacionadas con cualquier trámite realizado para la obtención de la cita para la obtención de la solicitud de Protección Internacional y del Arraigo Social, y

gestiones para la renovación del NIE de ser el caso. También se reforzaron habilidades sociales y actitudes ante la sociedad, la formación y el empleo, que mejorarán su inserción y potenciarán sus habilidades.

La atención social se llevó a cabo durante el transcurso de todo el programa y se derivó a otras entidades en caso de no poder cubrirse en el ISO.

- **Desarrollo competencial:** se tomaron en cuenta para enfocarlo las distintas vertientes hacia la actividad laboral final y el desarrollo personal. Se abordaron de forma paralela tanto competencias básicas como conductuales y funcionales (si se daba el caso), y también se potenciaron la motivación (querer hacer) y el poder hacer (medios y recursos)

Para el grupo de participantes que no dominaban el idioma, una vez confirmado que el nivel de comprensión y manejo del idioma español era suficiente y se habían fortalecido habilidades y destrezas sociales, se procedía al comienzo de la formación ocupacional, de forma que se abarcaran las competencias técnicas y la formación fuera integral. En algunos casos, paralelamente se iniciaba el proceso de las prácticas no laborales en empresas, realizando actividades muy básicas, con la finalidad que se familiarizaran con el entorno laboral, sus normas, costumbres, forma de trabajar en España.

Las actividades que se realizaron fueron:

- ALFABETIZACIÓN – se realizó con los participantes que no tuvieron la oportunidad de escolarizarse en su país de origen o que no eran capaces de leer o escribir en su propio idioma con fluidez, generalmente fueron personas que tuvieron que trabajar desde muy pequeños para ayudar en la economía familiar. Hacer notar aquí, que muchas de estas personas que necesitaban alfabetizarse y las que tenían bajo nivel de español, generalmente poseían dificultades en el aprendizaje, cosa que dificultó un rápido progreso en éste ámbito.

Esta carencia es el primer paso para llevar a las personas al desempleo o al

empleo precario con condiciones desfavorables para los trabajadores, y si no son capaces de expresarse o entender el idioma del país de acogida se complica todo este proceso más aún.

Por lo tanto, para estos participantes, la alfabetización fue el escalón inicial a superar dentro de su itinerario individualizado que los llevará a una mejor empleabilidad.

En el programa de alfabetización se incluyeron: la enseñanza del idioma hablado y escrito, el fomento de la lectura (con visitas Bibliotecas Municipales), conocimientos elementales de matemáticas y cultura general.

- CLASES DE ESPAÑOL BÁSICO, NIVEL A1 Y A2 – nos encontramos aquí con que los niveles de comprensión del español eran diferentes, por lo cual, la clase se dividió entre los más avanzados y los que tenían conocimientos más rudimentarios, por lo que en estos subgrupos se trabajaron los niveles A1 y A2 según fuera el nivel del participante.

En el nivel A1 se trabajó comprensión y expresión oral y comprensión y expresión escrita de contenidos básicos, sencillos y rutinarios imprescindibles para el desenvolvimiento en la vida cotidiana.

En el nivel A2 se hace mayor énfasis en temas relacionados con el mundo laboral, se amplía el vocabulario sobre información personal y familiar, compras, lugar de residencia, además se les enseña el contenido suficiente para poder enfrentarse a situaciones concretas y actividades cotidianas.

A pesar de seguir el Programa de Español para este curso en cuanto a contenidos, se personalizó de cierta manera de acuerdo a las capacidades y velocidad de aprendizaje de cada uno de los participantes, para optimizar el nivel de aprendizaje de cada quien.

En estas clases diarias también se abordaron las costumbres y cultura general de España, promoviendo así una mejor inserción social. En el **ANEXO 5** puede encontrarse la Programación completa del curso de español que se siguió.

- HABILIDADES SOCIALES – fue abordada durante todo el año, directamente en Talleres de Habilidades Sociales dictados por el personal técnico de las Casas de Acogida del ISO y transversalmente en las clases de español y alfabetización dictadas por personal técnico de este Proyecto de Itinerarios de Inserción Socio laboral.

Se abordaron temas que permitieran desarrollar y potenciar estas habilidades en los participantes, tales como: Comunicación Asertiva, Técnicas de Afrontamiento del Estrés y de Relajación, Gestión de las Emociones. De esta forma se facilitó el afrontar con herramientas apropiadas las situaciones que a diario tienen que resolver, bien sea en instituciones gubernamentales, en la búsqueda de empleo, ante las exigencias de los familiares en la sociedad de origen, por ejemplo.

- FORMACIÓN TÉCNICA / OCUPACIONAL - estos cursos fueron totalmente personalizados y los/as participantes seleccionados de acuerdo a cada Plan Individualizado, siguiendo las recomendaciones de equipo técnico y seleccionando los Centros de Formación de manera que se priorizaron los que incluyeran como parte de las actividades formativas la inclusión de prácticas no laborales en empresas.

La formación en competencias técnicas se destinó a promover y desarrollar las habilidades y destrezas para el desempeño de la ocupación o del tipo de formación requerida por el participante de acuerdo al Plan Individualizado y teniendo en cuenta sus características personales. Así, los/as participantes adquirieron una cualificación que les facilita la entrada en el mercado laboral y la mejora de la empleabilidad.

Fueron dictados a lo largo del año y según los participantes iban adquiriendo un mejor desempeño con el español (para el grupo que no manejaba el idioma). Se realizaron en Centros de Formación externos a nuestra entidad y fueron: curso de Camarero de Piso y Auxiliar de Cafetería, Restaurantes y Hoteles, curso de Operario de Almacén y Reposición, curso de Barista Básico,

curso de Auxiliar de Logística y Almacén, Manipulación de Alimentos, curso de Limpieza Hospitalaria, Camarero de Barra y Mesa. Se seleccionaron estos cursos porque los resultados de la prospección arrojaron que estas ocupaciones están entre los empleos con mayor demanda, y allí tendrían mayores oportunidades de conseguir un empleo una vez recibida la formación y realizadas las prácticas formativas, si fuera el caso. Los contenidos programáticos de los cursos se encuentran en el **ANEXO 6**.

- PRÁCTICAS NO LABORALES – este año se renovaron los dos Convenios de Colaboración existentes, con las empresas Rekunion y Qualis Export, y se añadió un nuevo Convenio de Colaboración con la empresa Frozenia Congelados, ubicada en Xàtiva, lo que nos permitió ampliar el número de participantes que pudieron beneficiarse de las prácticas en empresas. Hacer notar que se firmó también un Convenio de colaboración con la Red Bonavia, pero éste convenio se basa sólo en formación ocupacional, es decir, no hay posibilidades de que los participantes realicen prácticas no laborales, ya que esa entidad se dedica a actividades de formación para personas vulnerables. Ver **ANEXO 7**.

Hemos observado la actitud positiva y proactiva de los/as participantes que realizan prácticas formativas, y la recompensa emocional, aunada a la formación in situ hace que estas prácticas se conviertan en una de las mejores herramientas de inserción socio laboral de nuestros participantes.

- HUERTO URBANO – esta actividad se corresponde a la gestión de un huerto urbano, que a nuestros participantes les favorece en cuanto a la cohesión social. Es gestionado por una gran parte de las entidades del tercer sector que tenemos sede en el barrio Velluters, perteneciente al Distrito de Ciutat Vella.

Ha sido promovido por la asociación Ciutat Vella Batega” y se denomina huerto urbano **L’Hort de Botja**. Ha sido el personal técnico de cada entidad los que se formaron en materias como permacultura, compostaje, siembra de temporadas, y luego estos conocimientos son trasladados a los participantes

del Proyecto Itinerarios, por el personal técnico de la entidad.

Más allá del aprendizaje, en cuánto a los conocimientos de mantenimiento del huerto, resaltamos la sinergia y colaboración que se establece con residentes y usuarios/as de otras entidades, vecinos de Velluters y las personas inmigrantes de las Casa de Acogida.

Perseguimos un doble propósito, la interacción e inclusión social y los conocimientos técnicos que pueden proporcionarles una mejora en la empleabilidad. Importante también, es la puesta en escena de habilidades sociales como la responsabilidad, puntualidad, cordialidad. **ANEXO 8**

- **Orientación laboral:** fue una de las actividades en la que se puso mayor énfasis este año, ya que contamos con un buen número de participantes de habla hispana, provenientes de Suramérica.

Es por esto que se insistió principalmente de forma individual, y también con la realización de varios Talleres de Orientación al empleo, durante todo el año. En total se dictaron 4 Talleres, se contempló de forma más práctica en el abordaje del Mercado laboral español con charlas relativas a “Cómo afrontar una entrevista de trabajo”, “Visita a la feria de empleo”, “Rol Playing sobre cómo afrontar una entrevista de trabajo” con la colaboración de la empresa Illunion.

- **Prospección del Mercado de trabajo:** ha sido la prospección que se ha realizado con el tejido empresarial de la Comunidad Valenciana lo que ha permitido aumentar el número de participantes en las practicas no laborales, y la firma de un Nuevo Convenio de Colaboración. La prospección es una buena herramienta que permite detectar y generar oportunidades laborales y mejora en la empleabilidad.

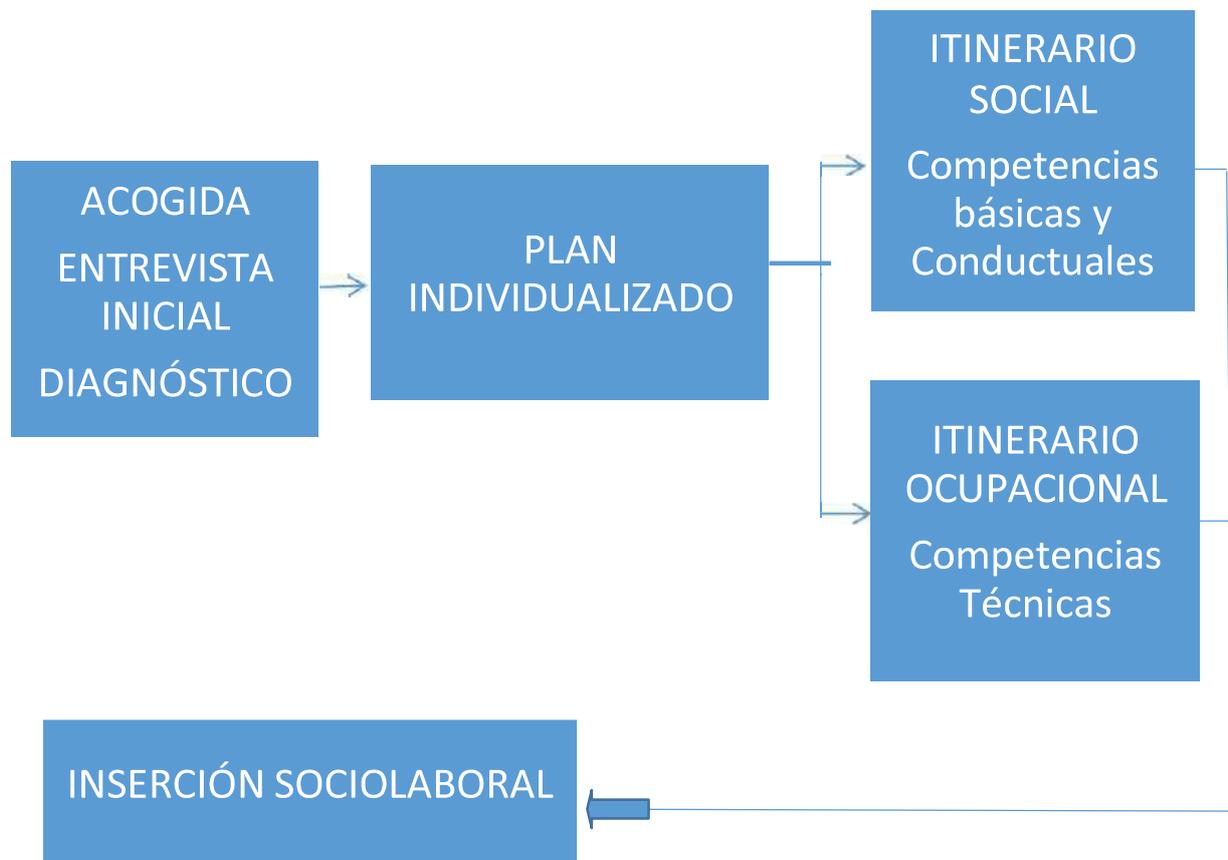
Las empresas cuentan con el valor añadido del acompañamiento y seguimiento de un tutor de la entidad para los usuarios que han estado haciendo prácticas.

Las empresas a su vez nos han actualizado con una perspectiva realista del mercado de trabajo en la Comunidad Valenciana

Cabe destacar que, durante el transcurso del Plan Individualizado de Inserción se realizaron acompañamientos, tutorías, revisión y actualización de los Planes de Inserción, seguimiento personalizado, atención social, registro de información de indicadores.

Este seguimiento permitió una evaluación y redirección de cada caso en particular, implicando y comprometiendo a cada participante en su propio proceso, estimulándole y escuchando sus dificultades y logros.

En general, la metodología de trabajo que seguimos, se describe de forma esquemática a continuación, y resaltar que tuvo una acometida transversal de acompañamiento, atención social, evaluación y seguimiento personalizado para cada uno de nuestros participantes.



3. DURACIÓN Y CRONOGRAMA.

CRONOGRAMA DE ACTUACIÓN	Meses del año											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Entrevista Inicial, acogida y diagnóstico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Plan de Intervención. Individualizado. Itinerario de Inserción	X	X	X	X	X	X	x	X	X	X	X	
Itinerario Social. Competencias Básicas y Conductuales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Itinerario Ocupacional. Competencias Técnicas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atención Social	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Prospección e intermediación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Tutorías Individualizadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reuniones de evaluación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Seguimiento personalizado	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Registro de indicadores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Todas las acciones que se realizaron estuvieron adecuadas y ajustadas al Plan Individualizado de cada participante, por lo que dependió del perfil de cada participante la duración de su Plan Personalizado de Inserción Socio laboral.

Desde el mes de enero y hasta noviembre se realizaron ingresos en el Proyecto y su finalización fue el 31 de diciembre d 2.023.

Durante toda la duración del Proyecto Itinerarios se abordaron competencias básicas, conductuales y técnicas, dependiendo de las particularidades de cada quien, así que se trabajó con habilidades sociales y autonomía para que resultara provechoso y útil en el fortalecimiento de habilidades y destrezas y acercarnos cada vez más a la inserción socio laboral.

Para los participantes que desconocían el idioma y durante todo el programa, se ofrecieron clases de Alfabetización y de conocimiento del idioma castellano, y refuerzos del idioma de forma particular cuando fue necesario. Los participantes de habla hispana tuvieron apoyo en habilidades sociales y el desarrollo de competencias técnicas, al iniciar sus planes individualizados.

El refuerzo en español se ofreció durante todo el año, indistintamente del nivel que tuvieran de comprensión del idioma del país de acogida.

Los cursos de formación fueron planificados de acuerdo al calendario de cada Centro Formativo al que se derivaron los participantes y de acuerdo a los progresos de los/as participantes en cuanto al idioma (en el caso del grupo que tomó clases de español).

Al terminar el año, se cumplimenta el Cuestionario Final para evaluar el impacto de las acciones ofrecidas y a los 6 meses de haber concluido se realiza el Cuestionario de 6 meses, acción esta que queda pendiente hasta llegar a esa fecha.

4. MEDIOS PERSONALES, TÉCNICOS Y MATERIALES.

En este apartado debemos hacer notar que había una corrección que realizar en la solicitud

enviada, específicamente en el Apartado B.2 del Anexo I, que se corresponde con el personal de nueva contratación. En la solicitud aparece que el proyecto tendría 5 personas adscritas: dos a jornada completa y tres a media jornada (de las cuales una era de nueva contratación) cuando lo que debía poner era que en el proyecto **habría DOS trabajadores adscritos y ambos forman parte de la plantilla del ISO** y vienen desarrollando el Proyecto Itinerarios desde sus inicios (año 2.021). Específicamente una persona quien coordinara el proyecto (40 horas) y otra persona dedicada a la prospección del mercado, mediación con empresas, realización y seguimiento del Plan Individualizado.

Nombre	DNI	Titulación	Funciones	Dedicación
Carolina Urdaneta	44898959S	Psicólogo	Coordinadora del equipo, prospección, intermediación, atención social, seguimiento, plan individualizado, docencia de español	100% de Enero a 31 de Octubre
Luis Aragón	47057998K	Téc. En Administración y Finanzas	Orientación Laboral, prospección e intermediación, alfabetización digital	50% Mayo a 31 de Octubre y 100% noviembre y diciembre

Se contó también con varias voluntarias que apoyaron en las clases de español y alfabetización, cuyos datos se detallan en el siguiente cuadro y cuya labor fue de incommensurable apoyo para los participantes:

#	Género	Cualificación	Funciones	Horas de dedicación
1	Mujer	Lic. Educación	Apoyo en clases de español y alfabetización	2 horas/semana
2	Mujer	Docente	Apoyo en clases de español y alfabetización	2 horas/semana
3	Mujer	Filología Inglesa	Apoyo en clases de español y alfabetización	2 horas/cada 2 meses
5	Mujer	Estudiante Magisterio	Apoyo en clases de español y alfabetización	2 horas/semana
6	Mujer	Médico	Apoyo en clases de español y alfabetización	2 horas/mes

7	Mujer	Contable	Apoyo en clases de español y alfabetización	2 horas/mes
9	Mujer	Administrativa	Apoyo en clases de español y alfabetización	2 horas/mes

Recursos materiales utilizados:

Recursos	Descripción
Materiales para talleres y actividades	<p>Folios, bolígrafos., archivadores, impresora, tinta, pen drive, engrapadora, libretas</p> <p>Folleto informativos del Proyecto</p> <p>Ordenadores, proyector, pizarra, cámara video.</p> <p>Material de cocina. Ingredientes.</p> <p>Lúdico: juegos de mesa, colores, pelotas</p>

5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

La evaluación principalmente se realiza a través del Cuestionario Final, al concluir el Proyecto. También se toman en cuenta el número de personas que han estado en prácticas formativas (no laborales), el número de participantes que han conseguido o están en gestiones de regularización por Arraigo Social, el número de participantes que consiguieron NIE a través de la Protección Internacional u otro medio de regularización en España.

Otra acción que se toma en cuenta para la evaluación de las acciones es el número de contratos de trabajo que han obtenido los usuarios por medio de las acciones llevadas a cabo dentro del Proyecto de Inserción.

Luego se realiza una segunda evaluación a los seis meses con el mismo procedimiento anterior, cumplimentando el Cuestionario de los 6 meses.

Estas acciones están en espera de ejecutarse.

Acciones realizadas	Número total	Hombres	Mujeres
Gestiones para obtención del NIE o cita de Protección Internacional	07	07	0
Obtención o gestión para Arraigo Social	05	04	01
Contratos de trabajo logrados	03	01	02
Prácticas formativas en empresas (no laborales)	25	22	03

De la información aportada en el cuadro anterior, podemos observar que un 4,9% de los participantes logró tener durante la ejecución del Proyecto un contrato de trabajo, lo cual significa todo un logro, quiere decir que casi la totalidad de las personas que formaron parte del Proyecto y que poseían un permiso de trabajo, fueron insertadas laboralmente. Casi la mitad de las participantes (40,9%) pudieron conseguir acceder a unas prácticas no laborales conociendo así de primera mano el Mercado laboral y la forma de trabajar en empresas de España, aunque no todos lograron terminar las prácticas no laborales, por motivos de no entendimiento del idioma, por tener que atender a los hijos (en el caso de las mujeres generalmente) y otros temas personales que lo impidieron.

En cuanto al cumplimiento de los objetivos, podemos apuntar:

- 1) **Valorar los factores personales hacia la empleabilidad:** Objetivo cumplido en un 100% a través de las entrevistas iniciales de valoración y el seguimiento continuo de cada una de las acciones realizadas. En cada intervención realizada con los participantes iba valorándose y reforzando habilidades personales y ocupacionales orientadas a la empleabilidad. Este factor también se reforzaba con la interacción entre los tutores de prácticas y de la nuestra entidad, a medida que avanzaban las prácticas no laborales, en el caso de los participantes que tuvieron la oportunidad, por sus habilidades y capacidades de acceder a las prácticas en empresas.
- 2) **Elaborar un plan personalizado:** Objetivo cumplido en cuanto a la elaboración del Plan en un 100%. En cuanto a la superación de las carencias, aquellas que son

“estructurales” como no tener el permiso de residencia, es difícil de cumplir totalmente, sin embargo, en el cuadro anterior se muestran las gestiones realizadas relativas a cada tema.

Ha habido causas imprevisibles durante el proceso como la enorme dificultad de conseguir una cita para la solicitud de Protección Internacional y el consecuente permiso de trabajo por lo que el impedimento a la empleabilidad inmediata ha sido considerable y ha truncado el proceso, aunque hemos continuado en los aspectos que sí se podía.

- 3) **Ofrecer información y asesoramiento sobre los recursos de atención social:** Objetivo cumplido en el 100% de los casos.
- 4) **Dotar de una formación integral** que complete las competencias básicas, conductuales y funcionales que permiten la entrada en el mercado laboral. Objetivo cumplido en el 70% de los casos. La carencia en cuanto a la asunción de las diferentes competencias ha dependido del nivel adquirido de antemano por las personas usuarias. En el caso de los participantes que no dominaban el español la barrera del idioma y de escolarización en sus países de origen, ha impedido un cumplimiento total del objetivo.
- 5) **Orientar en las técnicas de búsqueda de empleo.** Se tomaron en cuenta tanto medios digitales (fomentando la alfabetización digital) como presenciales. Objetivo cumplido al 90%.
- 6) **Sensibilizar a las empresas** sobre el beneficio de la responsabilidad social corporativa. Objetivo cumplido en el 70% de las empresas contactadas.
- 7) Ofrecer posibilidades para que las personas beneficiarias puedan hacer **prácticas dentro del entorno laboral** que permita posteriormente aumentar su nivel de empleabilidad y sus oportunidades hacia la inserción. Objetivo cumplido en un **40,9%**, correspondiéndose este número con las personas que han iniciado un proceso de prácticas no laborales en empresas.

Hacer notar que, el boca a boca entre nuestros exresidentes participantes de anteriores ediciones

de este Proyectos ha hecho que se acerquen a nuestra entidad personas externas solicitando que les incluyéramos en las actividades, se ha hecho en algunos casos, aunque no llegaron a formar parte del Itinerario, algo que contemplaremos para el siguiente año.

6. COSTES GLOBALES DEL PROYECTO

Nº EXPTE :	PIISET/2023/29/46
------------	-------------------

CONCEPTO	ACTUACIONES		TOTAL
	ITINERARIO	FORMACIÓN	
1.1 GASTOS DIRECTOS DE PERSONAL			
1.1.1 Personal directo	32.880,17		32.880,17
1.1.2 Seguridad Social	10.536,47		10.536,47

En el transcurso del año 2.023, específicamente en el mes de abril, la entidad decidió pasar a su personal de un convenio colectivo de Oficinas y Despachos al que veníamos perteneciendo, a un Convenio Colectivo para Empresas de atención Especializada en el ámbito de la Familia, la Infancia y los Jóvenes en la Comunidad Valenciana, lo cual significó un incremento en las nóminas de los trabajadores del Proyecto; luego en el mes de junio, previendo dificultades económicas para cumplir con los pagos del nuevo convenio, se regresó al Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos que teníamos anteriormente.

7. PROPUESTAS DE MEJORA

- Lo ideal para que el Proyecto lograra el alcance óptimo, sería que los trámites para una regularización de los participantes resultasen fáciles, fluidos, sin complicaciones, que les pueda llevar a obtener un contrato de trabajo y no ocuparse de trabajos precarios con condiciones abusivas, pero que son necesarios para poder tener ingresos y atender gastos familiares.

- Otra propuesta de mejora que ha surgido durante la ejecución del Proyecto, es abrirnos a la posibilidad de incluir algunas personas que, aunque no hayan formado parte del ISO en algún momento, tengan deseos de promoción social y laboral y una actitud proactiva hacia su situación y las mejoras necesarias que tengan que realizar. Por lo cual, para el año 2.024 abriremos un máximo de 8 plazas para personas externas a nuestra institución.
- Sería necesario, para los participantes subsaharianos, que han demostrado mayor dificultad de adaptación e inserción en el mercado laboral español, aumentar el tiempo de prácticas no laborales y gestionar con las empresas un tiempo adicional de prácticas en la misma empresa a ser necesario, previa formación en otro puesto de trabajo.

ANEXO 1

RELACIÓN DE PARTICIPANTES Y RESULTADOS OBTENIDOS

Nº EXPTE :	PIISET/2023/29/46
------------	-------------------

RELACIÓN DE PARTICIPANTES Y RESULTADOS OBTENIDOS	
Nombre de la Entidad o Corporación Local	INSTITUTO SOCIAL DEL TRABAJO (ISO)
Anualidad	2.023
Nº de certificación	

id	Indicador	Hombres	Mujeres	No binario	Total	Valor previsto
EECO 01	Número total de participantes (personas desempleadas+inactivas+ocupadas)	41	20	-	61	40
EECO 02	Personas desempleadas, incluidas las de larga duración	-	-	-	-	-
EECO 03	Personas desempleadas de larga duración	-	-	-	-	-
EECO 04	Personas inactivas	39	20	-	59	40
EECO 05	Personas con empleo, incluidas las que trabajan por cuenta propia	02	-	-	02	-
EECO 06	Número de niños menores de 18 años	-	-	-	-	-
EECO 07	Número de personas jóvenes de edades comprendidas entre los 18 y los 29 años	20	05	-	25	12
EECO 08	Número de personas participantes de 55 años o más	-	-	-	-	-
EECO 09	Personas con el primer ciclo de enseñanza secundaria como máximo (CINE 0-2)	29	07	-	36	-
EECO 10	Personas con el segundo ciclo de enseñanza secundaria (CINE 3) o con enseñanza postsecundaria (CINE 4)	10	10	-	20	-
EECO 11	Personas con enseñanza superior o terciaria (CINE 5 a 8)	02	03	-	05	-
EECO 12	Participantes con discapacidad	-	-	-	-	-
EECO 13	Nacionales de terceros países	41	20	-	61	40
EECO 14	Participantes de origen extranjero	41	20	-	61	40
EECO 15	Participantes pertenecientes a minorías (incluidas las comunidades marginadas, como la población romaní)	41	20	-	61	40

EECO 16	Personas sin hogar o afectadas por la exclusión en cuanto a vivienda	40	18	-	58	40
EECO 17	Personas de zonas rurales	-	-	-	-	-

id	Indicador	Hombres	Mujeres	No binario	Total	Valor previsto
Resultados inmediatos						
EECR 01	Participantes que buscan trabajo tras su participación	20	13		33	
EECR 02	Participantes que se han integrado en los sistemas de educación o formación tras su participación					
EECR 03	Participantes que obtienen una cualificación tras su participación					
EECR 04	Participantes que tienen un empleo, incluido por cuenta propia, tras su participación	07	04		11	
Resultados a más largo plazo (seis meses)						
EECR 05	Participantes que obtienen un empleo, incluido por cuenta propia, seis meses tras a su participación					
EECR 06	Participantes que hayan mejorado su situación en el mercado de trabajo, seis meses tras a su participación					

ANEXO 2

CONVENIOS DE COLABORACIÓN CON EMPRESAS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

CONVENIO DE COLABORACIÓN DE PRÁCTICAS NO LABORALES DE APRENDIZAJE E INSERCIÓN EN EMPRESAS ENTRE INSTITUTO SOCIAL DEL TRABAJO Y LA EMPRESA COLABORADORA REKUNIÓN S.L

PARA LA REALIZACIÓN DE ESTANCIAS FORMATIVAS NO LABORALES POR LOS/AS USUARIOS/AS ADSCRITOS AL PROYECTO DE ITINERARIOS FORMATIVOS DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL.

En Valencia, 23 de noviembre del 2023.

REUNIDOS

De una parte, **INSTITUTO SOCIAL DEL TRABAJO**, en adelante ISO, con domicilio Social en la C/ Pie de la Cruz, nº 17, 46001 de Valencia, con C.I.F R4601233B, con Estatutos elevados a escritura pública por el notario de Valencia, D. Joaquín Borrell García, el 4 de septiembre de 2.019. Que el Instituto Social del Trabajo es una Asociación Pública de fieles, con personalidad Jurídica Canónica, sin ánimo de lucro, constituida en la Archidiócesis de Valencia el 19 de junio de 2000; Reconocida idónea por el Ministerio de Justicia el 15 de enero de 2001, inscrita en el Registro de entidades religiosas con el número 4.928-SE/C; Inscrita en el Registro General de Titulares de Actividades de servicios y centros de servicios sociales de la Comunidad Valenciana con Número de Registro 2100. Representada por Dña. NORMA AGUILAR ALMAO , de acuerdo con las facultades que tiene conferidas en virtud de Directora del ISO, con NIF. 53876692-C, domiciliado en Valencia, calle Pintor Navarro Llorens, 5, 46008 de Valencia y con teléfono 963922662.

De otra parte, Dña. Ester Martorell Pérez, con DNI 25423887D, de acuerdo con las facultades que tiene conferidas en virtud de GERENTE, como responsable de la marca comercial **REKUNIÓN S.L**, con CIF **B46288262**, sector del reciclaje, domiciliado en Polígono Fuente del Jarro, Calle Islas Baleares, nº30,46988 de Paterna (Anexo 1). Reconociéndose ambos/as capacidad plena para obligarse en los términos del presente Convenio,

EXPONEN

PRIMERO.- Que el **INSTITUTO SOCIAL DEL TRABAJO** tiene entre sus actuaciones el fomento y/o gestión de todo tipo de iniciativas y acciones socio-caritativas inspiradas en la Doctrina Social de la iglesia, tendentes a la dignificación de la persona y del ámbito del trabajo. Singularmente acciones dirigidas a familias, hombres, mujeres y niños inmigrantes y/o refugiados, personas vulnerables y/o marginadas, jóvenes y personas en búsqueda de empleo, posibilitándoles una formación humana integral y un trabajo digno, y responsable, en una economía propia de un Estado social y democrático de derecho¹.

SEGUNDO.- Que, a través de las Casas de Acogida para trabajadores/as inmigrantes su principal objeto es ofrecer acogida integral a familias, mujeres y hombres inmigrantes/refugiados con deseos de promoción humana y social, encontrándose en situación de vulnerabilidad social, con el fin de lograr la inserción socio-laboral.

TERCERO.- Que en cumplimiento de sus objetivos y fines, el ISO, a través de sus proyectos de intervención y programas de formación, promueve la inserción Sociolaboral y el empleo de las personas que atiende tanto las que son residentes en las Casas de Acogida como las personas exresidentes con las que se continúa el acompañamiento, desarrollando con éstas planes individualizados de inserción.

CUARTO.- Que las actuaciones que desarrollan itinerarios individualizados de inserción sociolaboral comprenden: la acogida y diagnóstico sociolaboral individualizado, diseño y desarrollo del itinerario individualizado, acompañamiento y prácticas de aprendizaje e inserción en empresas². El objeto del presente convenio responde a la última de estas actuaciones beneficiando a aquellas personas que han

¹ Artículo 4 -7 de los Estatutos del Instituto Social del Trabajo.

² Artículo 2 de la ORDEN 10/2017.

alcanzado un nivel competencial adecuado en el desarrollo de su itinerario de inserción sociolaboral.

QUINTO.- Que se facilita y ofrece la realización de prácticas de aprendizaje no laborales de aquellos/as usuarios/as del ISO que están adscritos al Programa de intervención hacia la inserción. Por ser estas prácticas de naturaleza formativa, los/as usuarios/as de los programas y proyectos mencionados del **ISO** se les denominará en adelante, y para este convenio, alumnos/as.

SEXTO.- Que por su parte el **ISO** está interesado en colaborar con **REKUNIÓN S.L** facilitando que sus usuarios/as, en procesos de búsqueda de empleo y formación, desarrollen prácticas formativas para alcanzar un desarrollo más personalizado y completo de su capacitación en el desempeño de su futura labor profesional.

SÉPTIMO.- Que las prácticas se desarrollarán según establezca **REKUNIÓN S.L**, a fin que los/as *alumnos/as* puedan acceder al conocimiento de técnicas y metodologías diversas para su formación dentro del ámbito determinado de la empresa. Además, **REKUNION, S.L.** posibilita la formación a los alumnos/as en seguridad y prevención de riesgos necesaria para el desarrollo de las prácticas y para el conocimiento del funcionamiento del centro de trabajo.

Y todo ello, con arreglo a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- La Empresa **REKUNIÓN S.L** , se compromete a facilitar sus instalaciones, sitas en Paterna- Polígono Fuente del Jarro-, C/ Islas Baleares, nº 30, 46988, para la realización de prácticas profesionales por parte de los beneficiarios participantes en los itinerarios de inserción laboral, por el que se han concedido subvenciones de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en el ejercicio 2021 para

el desarrollo de itinerarios integrados para la inserción sociolaboral de personas en situación de riesgo de exclusión social.

SEGUNDA.- El ISO y REKUNIÓN S.L colaborarán gratuitamente en conformidad con lo establecido en el presente *Convenio*.

TERCERA.- El presente Convenio tendrá una vigencia de **1 AÑO** a partir de la fecha de firma:

1. Para cada alumno/a se establecerá un periodo individualizado de prácticas no laborales dependiendo de su situación documental a fecha de la firma del inicio de las prácticas no laborales. Estableciendo un mínimo de 120 horas.

CUARTA.- Las líneas de actuación a desarrollar por los/as alumnos/as en prácticas no laborales estarán orientadas a la observación de trabajos que ofrezcan a estos usuarios/as una percepción más clara de la experiencia profesional relacionada con el nivel de estudios y formación de éstos. Así también, conseguir, a través de esta formación, el contacto directo de dichos/as *alumnos/as* con el ambiente laboral real, conocer la organización productiva correspondiente al perfil profesional respectivo y el sistema de relaciones laborales del centro de trabajo, con el fin de facilitar su futura inserción profesional.

QUINTA.- La empresa **REKUNIÓN S.L** se compromete a recibir a los *alumnos/as* y facilitarles que desarrollen las prácticas no laborales previstas en el programa en orden a completar su formación.

De la realización de dichas prácticas no laborales no se deducirá relación laboral alguna entre los participantes y la Empresa/Entidad en las cuales se llevarán a cabo. Asimismo, la participación de la Empresa/Entidad no supondrá la adquisición de más compromisos que los estipulados en el Convenio y, en ningún caso, se derivarán aspectos propios de un contrato laboral.

Con carácter previo al inicio de las prácticas no laborales la empresa comunicará a los/as representantes legales de los trabajadores del/os Centro/s de trabajo donde se vayan a desarrollar el contenido específico del programa formativo: relación nominal de usuarios/as que las realicen, así como su contenido y horario.

SEXTA.- El ISO se compromete a:

- Nombrar un/a tutor/a que se responsabilizará del seguimiento de cada alumna/o y de la valoración de sus prácticas no laborales.
- Facilitar el desarrollo del convenio proporcionando a **REKUNIÓN S.L** toda la información relativa al programa educativo y resolverá cuantas dudas teóricas puedan surgir durante el desarrollo de las prácticas no laborales.
- El **ISO** tiene la obligación de suscribir, con carácter previo al inicio de las prácticas, un Seguro de Accidentes para los participantes al objeto de tener cubiertos los riesgos de accidente que pudieran producirse como consecuencia de la asistencia de éstos a las prácticas en la empresa que suscribe este convenio. Asimismo, enviará copia completa de la póliza incluidas condiciones particulares y generales a **REKUNIÓN S.L** y el recibo de pago del mismo. La cobertura mínima que deberá contener dicha póliza será la siguiente:

- Fallecimiento por accidente: 6.000 euros
- Invalidez permanente: hasta 6.000 euros.
- Asistencia sanitaria: ilimitada.

- Realizar seguimiento y evaluación periódica de las prácticas no laborales, tanto en las instalaciones de la empresa colaboradora como en las dependencias del **ISO** con el objeto de alcanzar el mayor grado de aprovechamiento de las mismas por parte del alumnado.

SÉPTIMA.-La selección de los/as alumnos/as para la realización de las prácticas de aprendizaje será por cuenta del **ISO**, atendiendo a las necesidades de **REKUNIÓN S.L** y las preferencias del alumno/a.

El/Los alumno/s objeto del presente convenio se establecen en el **Anexo 1**

OCTAVA.- Los/as alumnos/as tendrán las siguientes obligaciones:

- Se someterán al sistema de organización y funcionamiento general determinado por **REKUNIÓN S.L**, asumiendo la responsabilidad de guardar secreto profesional sobre cualquier información a la que tengan acceso como consecuencia de la realización de las estancias formativa.
- El/la alumno/a no podrá realizar ningún tipo de actuación con relación a las actividades desarrolladas en **REKUNIÓN S.L** sin su supervisión y autorización siendo responsable el/la alumno/a de las consecuencias de los actos realizados fuera de la citada supervisión y autorización.
- En los supuestos en los que los/as alumnos/as realicen conductas que alteren el régimen de funcionamiento, incumplan las tareas marcadas o incidan en cualquier otra circunstancia que impidan un normal desarrollo de las mismas, **REKUNIÓN S.L** podrá darlas por concluidas previa comunicación al interesado/a y al **ISO**.
- El alumnado está sujeto al régimen que se establece en el presente Convenio. El alumnado deberá -entre otras- cumplir las normas y el horario que determine **REKUNIÓN S.L**.

NOVENA.- REKUNIÓN S.L estará obligada a:

- Cumplir las normas vigentes en todo lo relativo a la prevención de riesgos laborales, seguridad y salud e informar a los/las alumnos/as en las prácticas no laborales³, así como mantener informado al ISO de cualquier incidencia producida en el desarrollo de las prácticas no laborales.
- Deberá cumplir la normativa de Protección de Datos de carácter personal⁴.
- Deberá llevar un control de asistencia conjunta con el ISO y el/los alumno/s

DÉCIMA.- El inicio efectivo de las prácticas no profesionales por parte de cada alumno/a se formalizará cumplimentándose el documento anexo pertinente y adjunto a este Convenio.

DÉCIMA PRIMERA.-El presente convenio se podrá extinguir por expiración del tiempo contenido, pudiendo rescindirse por cualquiera de las partes mediante denuncia de alguna de ellas y basada en algunas de las siguientes causas:

- a) Ceses de actividad de la empresa o entidad promotoras.
- b) Fuerza mayor que imposibilite el desarrollo de las actividades programadas.
- c) Incumplimiento de las cláusulas establecidas en el presente convenio de colaboración.
- d) Por desistimiento del propio usuario de las prácticas.
- e) Igualmente se podrá rescindir para un usuario y ser excluido de su participación en el convenio en los siguientes casos:

- Faltas repetidas de asistencia y /o puntualidad no justificadas.

³Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.

⁴Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los Derechos Digitales

REKUNION
Pol. Ind. Fuente del Jorro
C/ Carlos Balazares nº 30, ES-46988 Paterna (Valencia)
Tel. +34 961 047 114 - Móvil. +34 654 372 689
www.rekunion.es - info@rekunion.es

REKUNION
Pol. Ind. Fuente del Jorro
C/ Carlos Balazares nº 30, ES-46988 Paterna (Valencia)
Tel. +34 961 047 114 - Móvil. +34 654 372 689
www.rekunion.es - info@rekunion.es

- Actitud incorrecta o falta de aprovechamiento, previa audiencia del interesado/a.

DÉCIMO SEGUNDA

- Asumir la responsabilidad de informar que la actividad ejecutada ha sido seleccionada en el marco del Programa Comunitat Valenciana FEDER y FSE+ 2021-2027, y adoptar las medidas necesarias para hacer llegar al público información sobre las operaciones cofinanciadas por dicho programa, tiene que garantizar el cumplimiento de los artículos 46 al 50 referentes a visibilidad, transparencia y comunicación del Reglamento (UE) 2021/1060 del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de junio de 2021 y el anexo IX de este mismo reglamento, que establece las directrices fundamentales en esta materia.
- Aceptar que en su nombre se publique junto con el nombre de la actividad cofinanciada siguiendo lo indicado en el Manual Práctico de Comunicación y Visibilidad de los Programas Comunitat Valenciana FEDER y FSE+ 2021-2027.
- Hacer constar en las memorias justificativas que se redacten, así como en los trabajos, las actividades, las publicaciones, los documentos o los actos públicos relacionados con la finalidad del Convenio, la imagen corporativa, así como el emblema de la Unión Europea, la referencia al Fondo Social Europeo (FSE+).

Y en prueba de conformidad, firman el presente *Convenio*, en cada una de sus páginas y en duplicado ejemplar, en el lugar y fechas arriba indicados.



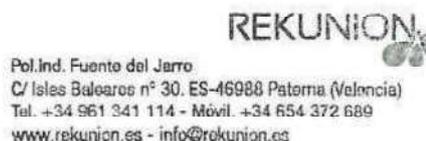
Fdo. Dña Norma Aguilar Almaso
Directora Instituto Social del Trabajo



Fdo. Dña. Ester Martorell
Gerente de la empresa

ANEXO I AL CONVENIO DE COLABORACIÓN FIRMADO ENTRE EL INSTITUTO SOCIAL DEL TRABAJO Y LA EMPRESA/ENTIDAD COLABORADORA REKUNION, S.L. PARA LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL.

ENTIDADES FIRMANTES DEL CONVENIO	CIF	DIRECCIÓN	TELÉFONO
INSTITUTO SOCIAL DEL TRABAJO	R4601233B	c/ Pie de la Cruz, 17 - 46001 -Valencia	963 622 922
REKUNIÓN S.L	B46288262	C/ Islas Baleares, 30, 46988-Fuente del Jarro (PATERNA)	961341114
DATOS DEL ALUMNO	NOMBRE	PASAPORTE/NIE	TELÉFONO
FIRMA ALUMNO	FIRMA GERENTE ISO	FIRMA GERENTE REKUNIÓN	



ANEXO 2 – RELACIÓN DE ACTIVIDADES FORMATIVAS

Listado de hitos de formación en planta

Trabajo en equipo
Limpieza y organización del almacén
Limpieza y clasificación de contenedores de material reciclado
Clasificación de distintos tipos de papel y cartón según su calidad de acuerdo a UNE-EN 643
Clasificación de distintos tipos de plástico según su calidad y composición
Clasificación de distintos tipos de aluminio según su calidad
Conducción de carretillas elevadora y con pinza
Conducción de carretilla con pinza
Uso de prensas industriales de pequeño tamaño
Mantenimiento básico de carretillas
Mantenimiento básico de prensa
Carga y descarga de camión con puerta elevadora, balas y palés de tráiler.
Carga y descarga de balas y palés en tráiler
Apilamiento de balas de distintos materiales hasta cuatro alturas
Uso de prensa industrial
Formación de nuevos trabajadores
Supervisión y seguimiento de los nuevos trabajadores

Listado de hitos de formación en Taller

Trabajo en equipo
Limpieza y organización del taller
Limpieza y clasificación de contenedores de material reciclado
Clasificación de distintos tipos de papel y cartón según su calidad de acuerdo a UNE-EN 643
Clasificación de distintos tipos de plástico según su calidad y composición
Clasificación de distintos tipos de aluminio según su calidad
Conducción de carretilla elevadora
Limpieza y mantenimiento de carretillas
Limpieza y mantenimiento exterior de camiones
Reparación de carretillas
Reparación de camiones
Mantenimiento básico de prensa
Uso de prensa industrial
Formación de nuevos trabajadores
Supervisión y seguimiento de los nuevos trabajadores



REKUNION
Pol. Ind. Fuente del Jarro
C/Isabel Batearos nº 30. ES-46988 Paterna (Valencia)
Tel. +34 961 341 114 - Móvil. +34 654 372 689
www.rekunion.es - info@rekunion.es

REKUNION



CONVENIO DE COLABORACIÓN DE PRÁCTICAS NO LABORALES DE APRENDIZAJE E INSERCIÓN EN EMPRESAS ENTRE INSTITUTO SOCIAL DEL TRABAJO Y LA EMPRESA COLABORADORA QUALIS EXPORT SL

PARA LA REALIZACIÓN DE ESTANCIAS FORMATIVAS NO LABORALES POR LOS/AS USUARIOS/AS ADSCRITOS AL PROYECTO DE ITINERARIOS FORMATIVOS DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL.

En Valencia a 16 de febrero del 2023.

REUNIDOS

De una parte, **INSTITUTO SOCIAL DEL TRABAJO**, en adelante ISO, con domicilio Social en la C/ Pie de la Cruz, nº 17, 46001 de Valencia, con C.I.F R4601233B, con Estatutos elevados a escritura pública por el notario de Valencia, D. Joaquín Borrell García, el 4 de septiembre de 2.019. Que el Instituto Social del Trabajo es una Asociación Pública de fieles, con personalidad Jurídica Canónica, sin ánimo de lucro, constituida en la Archidiócesis de Valencia el 19 de junio de 2000; Reconocida idónea por el Ministerio de Justicia el 15 de enero de 2001, inscrita en el Registro de entidades religiosas con el número 4.928-SE/C; Inscrita en el Registro General de Titulares de Actividades de servicios y centros de servicios sociales de la Comunidad Valenciana con Número de Registro 2100. Representada por D. JUAN BIOSCA GONZÁLEZ, de acuerdo con las facultades que tiene conferidas en virtud de Director del ISO, con NIF. 19.813.792-M, domiciliado en Valencia, calle Gran Canaria, número 33, 46011 de Valencia y con teléfono 656412191.

De otra parte, D.Cristóbal Perpiñá Medina, con DNI 25396583Y , de acuerdo con las facultades que tiene conferidas en virtud de GERENTE, como responsable de la marca comercial **Qualis Export S.L** con CIF **B96535109**, sector del Comercio al por mayor de frutas y hortalizas domiciliado en Polígono el Bony, Calle 26, nº221 CP46470 de Catarroja . Reconociéndose ambos/as capacidad plena para obligarse en los términos del presente Convenio,

EXPONEN

PRIMERO. - Que el **INSTITUTO SOCIAL DEL TRABAJO** tiene entre sus actuaciones el fomento y/o gestión de todo tipo de iniciativas y acciones socio-caritativas inspiradas en la Doctrina Social de la iglesia, tendentes a la dignificación de la persona y del ámbito del trabajo. Singularmente acciones dirigidas a familias, hombres, mujeres y niños inmigrantes y/o refugiados, personas vulnerables y/o marginadas, jóvenes y personas en búsqueda de empleo, posibilitándoles una formación humana integral y un trabajo digno, y responsable, en una economía propia de un Estado social y democrático de derecho¹.

SEGUNDO. - Que, a través de las Casas de Acogida para trabajadores/as inmigrantes su principal objeto es ofrecer acogida integral a familias, mujeres y hombres con deseos de promoción humana y social, encontrándose en situación de vulnerabilidad social, con el fin de lograr la inserción socio-laboral.

TERCERO. - Que en cumplimiento de sus objetivos y fines, el ISO, a través de sus proyectos de intervención y programas de formación, promueve la inserción Sociolaboral y la mejora de la empleabilidad de las personas que atiende tanto las que son residentes en las Casas de Acogida como las personas exresidentes con las que se continúa el acompañamiento hacia la inserción, desarrollando con éstas planes individualizados de inserción social y laboral.

CUARTO.- Que las actuaciones que desarrollan itinerarios individualizados de inserción sociolaboral comprenden: la acogida y diagnóstico sociolaboral individualizado, diseño y desarrollo del itinerario individualizado, acompañamiento y prácticas de aprendizaje e inserción en empresas². El objeto del presente convenio

¹ Artículo 4 -7 de los Estatutos del Instituto Social del Trabajo.

² Artículo 2 de la ORDEN 10/2017.

responde a la última de estas actuaciones beneficiando a aquellas personas que han alcanzado un nivel competencial adecuado en el desarrollo de su itinerario de inserción sociolaboral.

QUINTO. - Que se facilita y ofrece la realización de prácticas de aprendizaje no laborales de aquellos/as usuarios/as del ISO que están adscritos al Programa de intervención hacia la inserción y mejora de la empleabilidad. Por ser estas prácticas de naturaleza formativa, los/as usuarios/as de los programas y proyectos mencionados del ISO se les denominará en adelante, y para este convenio, alumnos/as.

SEXTO. -Que por su parte el ISO está interesado en colaborar con **Qualis Export S.L** facilitando que sus usuarios/as, en procesos de búsqueda de empleo y formación, desarrollen prácticas formativas para alcanzar un desarrollo más personalizado y completo de su capacitación en el desempeño de su futura labor profesional.

SÉPTIMO. - Que las prácticas se desarrollarán según establezca **Qualis Export S.L**, a fin que los/as *alumnos/as* puedan acceder al conocimiento de técnicas y metodologías diversas para su formación dentro del ámbito determinado de la empresa. Además, **Qualis Export S.L.** posibilita la formación a los alumnos/as en seguridad y prevención de riesgos necesaria para el desarrollo de las prácticas y para el conocimiento del funcionamiento del centro de trabajo.

Y todo ello, con arreglo a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- La Empresa **Qualis Export S.L** , se compromete a facilitar sus instalaciones, sitas en CATARROJA-, C/ 26, nº 221, CP46470, para la realización de prácticas profesionales por parte de los beneficiarios participantes en los itinerarios de inserción sociolaboral, por el que se han concedido subvenciones de la Conselleria de

Igualdad y Políticas Inclusivas en el ejercicio 2022-23 para el desarrollo de itinerarios integrados para la inserción sociolaboral de personas en situación de riesgo de exclusión social.

SEGUNDA. - El ISO y Qualis Export S.L colaborarán gratuitamente en conformidad con lo establecido en el presente *Convenio*.

TERCERA. - El presente Convenio tendrá una vigencia de **1 AÑO** a partir de la fecha de firma:

1. Para cada alumno/a se establecerá un periodo individualizado de prácticas no laborales dependiendo de su situación documental a fecha de la firma del inicio de las prácticas no laborales. Estableciendo un mínimo de 120 horas.

CUARTA. - Las líneas de actuación a desarrollar por los/as alumnos/as en prácticas no laborales estarán orientadas a la observación de trabajos que ofrezcan a estos usuarios/as una percepción más clara de la experiencia profesional relacionada con el nivel de estudios y formación de éstos. Así también, conseguir, a través de esta formación, el contacto directo de dichos/as *alumnos/as* con el ambiente laboral real, conocer la organización productiva correspondiente al perfil profesional respectivo y el sistema de relaciones laborales del centro de trabajo, con el fin de facilitar su futura inserción profesional.

QUINTA. - La empresa **Qualis Export S.L** se compromete a recibir a los *alumnos/as* y facilitarles que desarrollen las prácticas no laborales previstas en el programa en orden a completar su formación.

De la realización de dichas prácticas no laborales no se deducirá relación laboral alguna entre los participantes y la Empresa/Entidad en las cuales se llevarán a cabo. Asimismo, la participación de la Empresa/Entidad no supondrá la adquisición de más compromisos que los estipulados en el Convenio y, en ningún caso, se derivarán aspectos propios de un contrato laboral.

Con carácter previo al inicio de las prácticas no laborales la empresa comunicará a los/as representantes legales de los trabajadores del/os Centro/s de trabajo donde se vayan a desarrollar el contenido específico del programa formativo: relación nominal de usuarios/as que las realicen, así como su contenido y horario.

SEXTA. - El ISO se compromete a:

- Nombrar un/a tutor/a que se responsabilizará del seguimiento de cada alumna/o y de la valoración de sus prácticas no laborales.
- Facilitar el desarrollo del convenio proporcionando a **Qualis Export S.L** toda la información relativa al programa educativo y resolverá cuantas dudas teóricas puedan surgir durante el desarrollo de las prácticas no laborales.
- El ISO tiene la obligación de suscribir, con carácter previo al inicio de las prácticas, un Seguro de Accidentes para los participantes al objeto de tener cubiertos los riesgos de accidente que pudieran producirse como consecuencia de la asistencia de éstos a las prácticas en la empresa que suscribe este convenio. Asimismo, enviará copia completa de la póliza incluidas condiciones particulares y generales a **Qualis Export S.L** y el recibo de pago del mismo. La cobertura mínima que deberá contener dicha póliza será la siguiente:

- Fallecimiento por accidente: 6.000 euros
- Invalidez permanente: hasta 6.000 euros.
- Asistencia sanitaria: ilimitada.

- Realizar seguimiento y evaluación periódica de las prácticas no laborales, tanto en las instalaciones de la empresa colaboradora como en las dependencias del ISO con el objeto de alcanzar el mayor grado de aprovechamiento de las mismas por parte del alumnado.

SÉPTIMA. -La selección de los/as alumnos/as para la realización de las prácticas de aprendizaje será por cuenta del ISO, atendiendo a las necesidades de **Qualis Export S.L** y las preferencias del alumno/a.

El/los alumno/s objeto del presente convenio se establecen en el **Anexo 1**

OCTAVA. - Los/as alumnos/as tendrán las siguientes obligaciones:

- Se someterán al sistema de organización y funcionamiento general determinado por **Qualis Export S.L**, asumiendo la responsabilidad de guardar secreto profesional sobre cualquier información a la que tengan acceso como consecuencia de la realización de las estancias formativa.
- El/la alumno/a no podrá realizar ningún tipo de actuación con relación a las actividades desarrolladas en **Qualis Export S.L** sin su supervisión y autorización siendo responsable el/la alumno/a de las consecuencias de los actos realizados fuera de la citada supervisión y autorización.
- En los supuestos en los que los/as alumnos/as realicen conductas que alteren el régimen de funcionamiento, incumplan las tareas marcadas o incidan en cualquier otra circunstancia que impidan un normal desarrollo de las mismas, **Qualis Export S.L** podrá darlas por concluidas previa comunicación al interesado/a y al ISO.
- El alumnado está sujeto al régimen que se establece en el presente Convenio. El alumnado deberá -entre otras- cumplir las normas y el horario que determine **Qualis Export S.L**

NOVENA. - Qualis Export S.L estará obligada a:

- Cumplir las normas vigentes en todo lo relativo a la prevención de riesgos laborales, seguridad y salud e informar a los/las alumnos/as en las prácticas no laborales³. así como mantener informado al ISO de cualquier incidencia producida en el desarrollo de las prácticas no laborales.
- Deberá cumplir la normativa de Protección de Datos de carácter personal⁴.
- Deberá llevar un control de asistencia conjunta con el ISO y el/los alumno/s

DÉCIMA. - El inicio efectivo de las prácticas no profesionales por parte de cada alumno/a se formalizará cumplimentándose el documento anexo pertinente y adjunto a este Convenio.

DÉCIMA PRIMERA. -El presente convenio se podrá extinguir por expiración del tiempo contenido, pudiendo rescindirse por cualquiera de las partes mediante denuncia de alguna de ellas y basada en algunas de las siguientes causas:

- a) Ceses de actividad de la empresa o entidad promotoras.
- b) Fuerza mayor que imposibilite el desarrollo de las actividades programadas.
- c) Incumplimiento de las cláusulas establecidas en el presente convenio de colaboración.
- d) Por desistimiento del propio usuario de las prácticas.
- e) Igualmente se podrá rescindir para un usuario y ser excluido de su participación en el convenio en los siguientes casos:

- Faltas repetidas de asistencia y /o puntualidad no justificadas.

³Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.

⁴Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los Derechos Digitales

- Actitud incorrecta o falta de aprovechamiento, previa audiencia del interesado/a.

DÉCIMO SEGUNDA

- Asumir la responsabilidad de informar que la actividad ejecutada ha sido seleccionada en el marco del Programa Operativo del Fondo Social Europeo (FSE) de la Comunitat Valenciana 2014-2020, y adoptar las medidas necesarias para hacer llegar al público información sobre las operaciones cofinanciadas por dicho programa, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 2.2 del Anexo XII del Reglamento (UE) nº 1303/2013 y el Reglamento de Ejecución (UE) nº 821/2014 de la Comisión, de las características técnicas de las medidas de información y publicidad.
- Aceptar que en su nombre se publique junto con el nombre de la actividad cofinanciada, de acuerdo con el apartado 2 del artículo 115 del Reglamento (UE) nº 1303/2013 del Parlamento y del Consejo.
- Hacer constar en las memorias justificativas que se redacten, así como en los trabajos, las actividades, las publicaciones, los documentos o los actos públicos relacionados con la finalidad del Convenio, la imagen corporativa, así como el emblema de la Unión Europea, la referencia al Fondo Social Europeo (FSE) y el lema "El FSE invierte en tu futuro"

Y en prueba de conformidad, firman el presente *Convenio*, en cada una de sus páginas y en duplicado ejemplar, en el lugar y fechas arriba indicados.


Fdo. D. Juan Biosca

Gerente Instituto Social del Trabajo
Tlf: 963 922 662 www.istrabajo.org
e. electrónico iso@istrabajo.org


Fdo. D. Cristóbal Perpiñá Medina
Gerente de Qualis Export

AGRO-ALIMENTACIÓN
CIF: B-96535109
C/ 26 nº 221 - Pol. Ind. Catarroja
46470 • CATARROJA • Valencia

ANEXO I AL CONVENIO DE COLABORACIÓN FIRMADO ENTRE EL INSTITUTO SOCIAL DEL TRABAJO Y LA EMPRESA/ENTIDAD COLABORADORA QUALIS EXPORT SL, S.L. PARA LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL.

Fecha de inicio:

Fecha de fin:

Prácticas formativas principales como:

ENTIDADES FIRMANTES DEL CONVENIO	CIF	DIRECCIÓN	TELÉFONO
INSTITUTO SOCIAL DEL TRABAJO	R4601233B	c/ Pie de la Cruz, 17 - 46001 -Valencia	963 622 922
DATOS DEL ALUMNO	NOMBRE	PASAPORTE/NIE	TELÉFONO
FIRMA ALUMNO	FIRMA GERENTE ISO	FIRMA GERENTE	
		Cristóbal Perpiñá	

ANEXO 2 – RELACIÓN DE ACTIVIDADES FORMATIVAS

Listado de hitos de formación en planta

Trabajo en equipo

Limpieza y organización del almacén

Limpieza y clasificación de contenedores de material reciclado

Clasificación de distintos tipos de papel y cartón según su calidad de acuerdo a UNE-EN 643

Clasificación de distintos tipos de plástico según su calidad y composición

Clasificación de distintos tipos de aluminio según su calidad

Conducción de carretillas elevadora y con pinza

Conducción de carretilla con pinza

Uso de prensas industriales de pequeño tamaño

Mantenimiento básico de carretillas

CONVENIO DE COLABORACIÓN DE PRÁCTICAS NO LABORALES DE APRENDIZAJE E INSERCIÓN EN EMPRESAS ENTRE INSTITUTO SOCIAL DEL TRABAJO Y LA EMPRESA COLABORADORA FROZENIA CONGELADOS, S.L.

PARA LA REALIZACIÓN DE ESTANCIAS FORMATIVAS NO LABORALES POR LOS/AS USUARIOS/AS ADSCRITOS AL PROYECTO DE ITINERARIOS FORMATIVOS DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL.

En Valencia a 26 de septiembre del 2023.

REUNIDOS

De una parte, **INSTITUTO SOCIAL DEL TRABAJO**, en adelante ISO, con domicilio Social en la C/ Pie de la Cruz, nº 17, 46001 de Valencia, con C.I.F R4601233B, con Estatutos elevados a escritura pública por el notario de Valencia, D. Joaquín Borrell García, el 4 de septiembre de 2.019. Que el Instituto Social del Trabajo es una Asociación Pública de fieles, con personalidad Jurídica Canónica, sin ánimo de lucro, constituida en la Archidiócesis de Valencia el 19 de junio de 2000; Reconocida idónea por el Ministerio de Justicia el 15 de enero de 2001, inscrita en el Registro de entidades religiosas con el número 4.928-SE/C; Inscrita en el Registro General de Titulares de Actividades de servicios y centros de servicios sociales de la Comunidad Valenciana con Número de Registro 2100. Representada por D. NORMA AGUILAR ALMAO, de acuerdo con las facultades que tiene conferidas en virtud de Directora del ISO, con NIF. 53876692C, domiciliado en Valencia, calle Pintor Navarro Llorens 25, 46008 de Valencia y con teléfono 963922662.

De otra parte, Dña. Noelia Moncho Navarro, con DNI 21681160-A , de acuerdo con las facultades que tiene conferidas en virtud de GERENTE, como responsable de la marca comercial **FROZENIA CONGELADOS, S.L.** con CIF B93509974, sector ALIMENTACIÓN (4TA GAMA), domiciliado en CARRETERA NACIONAL 340, N33 de la LLOSA DE RANES - VALENCIA (Anexo 1) . Reconociéndose ambos/as capacidad plena para obligarse en los términos del presente Convenio,

FROZENIA
D. Noelia Moncho Navarro
Carretera Nacional 340, N° 33
46880 Llosa de Ranes (Valencia)
info@frozenia.me

EXPONEN

PRIMERO. - Que el **INSTITUTO SOCIAL DEL TRABAJO** tiene entre sus actuaciones el fomento y/o gestión de todo tipo de iniciativas y acciones socio-caritativas inspiradas en la Doctrina Social de la iglesia, tendentes a la dignificación de la persona y del ámbito del trabajo. Singularmente acciones dirigidas a familias, hombres, mujeres y niños inmigrantes y/o refugiados, personas vulnerables y/o marginadas, jóvenes y personas en búsqueda de empleo, posibilitándoles una formación humana integral y un trabajo digno, y responsable, en una economía propia de un Estado social y democrático de derecho¹.

SEGUNDO. - Que, a través de las Casas de Acogida para trabajadores/as inmigrantes su principal objeto es ofrecer acogida integral a familias, mujeres y hombres con deseos de promoción humana y social, encontrándose en situación de vulnerabilidad social, con el fin de lograr la inserción socio-laboral.

TERCERO. - Que en cumplimiento de sus objetivos y fines, el ISO, a través de sus proyectos de intervención y programas de formación, promueve la inserción Sociolaboral y la mejora de la empleabilidad de las personas que atiende tanto las que son residentes en las Casas de Acogida como las personas exresidentes con las que se continúa el acompañamiento hacia la inserción, desarrollando con éstas planes individualizados de inserción social y laboral.

CUARTO.- Que las actuaciones que desarrollan itinerarios individualizados de inserción sociolaboral comprenden: la acogida y diagnóstico sociolaboral individualizado, diseño y desarrollo del itinerario individualizado, acompañamiento y prácticas de aprendizaje e inserción en empresas². El objeto del presente convenio

¹ Artículo 4 -7 de los Estatutos del Instituto Social del Trabajo.

² Artículo 2 de la ORDEN 10/2017.

responde a la última de estas actuaciones beneficiando a aquellas personas que han alcanzado un nivel competencial adecuado en el desarrollo de su itinerario de inserción sociolaboral.

QUINTO. - Que se facilita y ofrece la realización de prácticas de aprendizaje no laborales de aquellos/as usuarios/as del ISO que están adscritos al Programa de intervención hacia la inserción y mejora de la empleabilidad. Por ser estas prácticas de naturaleza formativa, los/as usuarios/as de los programas y proyectos mencionados del ISO se les denominará en adelante, y para este convenio, alumnos/as.

SEXTO. -Que por su parte el ISO está interesado en colaborar con FROZENIA CONGELADOS, S.L. facilitando que sus usuarios/as, en procesos de búsqueda de empleo y formación, desarrollen prácticas formativas para alcanzar un desarrollo más personalizado y completo de su capacitación en el desempeño de su futura labor profesional.

SÉPTIMO. - Que las prácticas se desarrollarán según establezca FROZENIA CONGELADOS, S.L, a fin que los/as alumnos/as puedan acceder al conocimiento de técnicas y metodologías diversas para su formación dentro del ámbito determinado de la empresa. Además, FROZENIA CONGELADOS, S.L. posibilita la formación a los alumnos/as en seguridad y prevención de riesgos necesaria para el desarrollo de las prácticas y para el conocimiento del funcionamiento del centro de trabajo.

Y todo ello, con arreglo a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- La Empresa FROZENIA CONGELADOS, S.L, se compromete a facilitar sus instalaciones, sitas en CARRETERA NACIONAL 340, N33 de la LLOSA DE RANES - VALENCIA, para la realización de prácticas profesionales a cargo de los

FROZENIA
Congelados S.L.
Carretera Nacional 340, N33
Llosa de Ranes (Valencia)

beneficiarios participantes en los itinerarios de inserción sociolaboral, por el que se han concedido subvenciones de la Vicepresidencia Segona i Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge en el ejercicio 2023 para el desarrollo de itinerarios integrados para la inserción sociolaboral de personas en situación de riesgo de exclusión social.

SEGUNDA. - El ISO y FROZENIA CONGELADOS, S.L. colaborarán gratuitamente en conformidad con lo establecido en el presente *Convenio*.

TERCERA. - El presente Convenio tendrá una vigencia de **1 AÑO** a partir de la fecha de firma:

1. Para cada alumno/a se establecerá un periodo individualizado de prácticas no laborales dependiendo de su situación documental a fecha de la firma del inicio de las prácticas no laborales. Estableciendo un mínimo de 120 horas.

CUARTA. - Las líneas de actuación a desarrollar por los/as alumnos/as en prácticas no laborales estarán orientadas a la observación de trabajos que ofrezcan a estos usuarios/as una percepción más clara de la experiencia profesional relacionada con el nivel de estudios y formación de éstos. Así también, conseguir, a través de esta formación, el contacto directo de dichos/as *alumnos/as* con el ambiente laboral real, conocer la organización productiva correspondiente al perfil profesional respectivo y el sistema de relaciones laborales del centro de trabajo, con el fin de facilitar su futura inserción profesional.

QUINTA. - La empresa FROZENIA CONGELADOS, S.L. se compromete a recibir a los *alumnos/as* y facilitarles que desarrollen las prácticas no laborales previstas en el programa en orden a completar su formación.



De la realización de dichas prácticas no laborales no se deducirá relación laboral alguna entre los participantes y la Empresa/Entidad en las cuales se llevarán a cabo. Asimismo, la participación de la Empresa/Entidad no supondrá la adquisición de más compromisos que los estipulados en el Convenio y, en ningún caso, se derivarán aspectos propios de un contrato laboral.

Con carácter previo al inicio de las prácticas no laborales la empresa comunicará a los/as representantes legales de los trabajadores del/os Centro/s de trabajo donde se vayan a desarrollar el contenido específico del programa formativo: relación nominal de usuarios/as que las realicen, así como su contenido y horario.

SEXTA. - El ISO se compromete a:

- Nombrar un/a tutor/a que se responsabilizará del seguimiento de cada alumna/o y de la valoración de sus prácticas no laborales.
- Facilitar el desarrollo del convenio proporcionando a **FROZENIA CONGELADOS, S.L.** toda la información relativa al programa educativo y resolverá cuantas dudas teóricas puedan surgir durante el desarrollo de las prácticas no laborales.
- El ISO tiene la obligación de suscribir, con carácter previo al inicio de las prácticas, un Seguro de Accidentes para los participantes al objeto de tener cubiertos los riesgos de accidente que pudieran producirse como consecuencia de la asistencia de éstos a las prácticas en la empresa que suscribe este convenio. Asimismo, enviará copia completa de la póliza incluidas condiciones particulares y generales a **FROZENIA CONGELADOS, S.L.** y el recibo de pago del mismo. La cobertura mínima que deberá contener dicha póliza será la siguiente:
 - Fallecimiento por accidente: 6.000 euros
 - Invalidez permanente: hasta 6.000 euros.
 - Asistencia sanitaria: ilimitada.



- Realizar seguimiento y evaluación periódica de las prácticas no laborales, tanto en las instalaciones de la empresa colaboradora como en las dependencias del ISO con el objeto de alcanzar el mayor grado de aprovechamiento de las mismas por parte del alumnado.

SÉPTIMA. -La selección de los/as alumnos/as para la realización de las prácticas de aprendizaje será por cuenta del ISO, atendiendo a las necesidades de FROZENIA CONGELADOS, S.L. y las preferencias del alumno/a.

El/los alumno/s objeto del presente convenio se establecen en el **Anexo 1**

OCTAVA. - Los/as alumnos/as tendrán las siguientes obligaciones:

- Se someterán al sistema de organización y funcionamiento general determinado por FROZENIA CONGELADOS, S.L., asumiendo la responsabilidad de guardar secreto profesional sobre cualquier información a la que tengan acceso como consecuencia de la realización de las estancias formativa.
- El/la alumno/a no podrá realizar ningún tipo de actuación con relación a las actividades desarrolladas en FROZENIA CONGELADOS, S.L. sin su supervisión y autorización siendo responsable el/la alumno/a de las consecuencias de los actos realizados fuera de la citada supervisión y autorización.
- En los supuestos en los que los/as alumnos/as realicen conductas que alteren el régimen de funcionamiento, incumplan las tareas marcadas o incidan en cualquier otra circunstancia que impidan un normal desarrollo de las mismas, FROZENIA CONGELADOS, S.L. podrá darlas por concluidas previa comunicación al interesado/a y al ISO.
 - El alumnado está sujeto al régimen que se establece en el presente Convenio. El alumnado deberá -entre otras- cumplir las normas y el horario que determine FROZENIA CONGELADOS, S.L.

NOVENA. - FROZENIA CONGELADOS, S.L. estará obligada a:

- Cumplir las normas vigentes en todo lo relativo a la prevención de riesgos laborales, seguridad y salud e informar a los/las alumnos/as en las prácticas no laborales³. así como mantener informado al ISO de cualquier incidencia producida en el desarrollo de las prácticas no laborales.
- Deberá cumplir la normativa de Protección de Datos de carácter personal⁴.
- Deberá llevar un control de asistencia conjunta con el ISO y el/la/los/las alumno/a/s

DÉCIMA. - El inicio efectivo de las prácticas no profesionales por parte de cada alumno/a se formalizará cumplimentándose el documento anexo pertinente y adjunto a este Convenio.

DÉCIMA PRIMERA. -El presente convenio se podrá extinguir por expiración del tiempo contenido, pudiendo rescindirse por cualquiera de las partes mediante denuncia de alguna de ellas y basada en algunas de las siguientes causas:

- a) Ceses de actividad de la empresa o entidad promotoras.
 - b) Fuerza mayor que imposibilite el desarrollo de las actividades programadas.
 - c) Incumplimiento de las cláusulas establecidas en el presente convenio de colaboración.
 - d) Por desistimiento del propio usuario de las prácticas.
 - e) Igualmente se podrá rescindir para un usuario y ser excluido de su participación en el convenio en los siguientes casos:
- Faltas repetidas de asistencia y /o puntualidad no justificadas.

³Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.

⁴Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los Derechos Digitales



- Actitud incorrecta o falta de aprovechamiento, previa audiencia del interesado/a.

DÉCIMO SEGUNDA

- Asumir la responsabilidad de informar que la actividad ejecutada ha sido seleccionada en el marco del Programa Comunitat Valenciana FEDER y FSE + 2021-2027, y adoptar las medidas necesarias para hacer llegar al público información sobre las operaciones cofinanciadas por dicho programa, tiene que garantizar el cumplimiento de los artículos 46 al 50 referentes a la visibilidad, transparencia y comunicación del Reglamento (UE) 2021/1060 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de junio de 2021 y del anexo IX de este mismo reglamento, que establece las directrices fundamentales en esta materia.
- Aceptar que en su nombre se publique junto con el nombre de la actividad cofinanciada, de acuerdo con el apartado 2 del artículo 115 del Reglamento (UE) nº 1303/2013 del Parlamento y del Consejo.
- Hacer constar en las memorias justificativas que se redacten, así como en los trabajos, las actividades, las publicaciones, los documentos o los actos públicos relacionados con la finalidad del Convenio, la imagen corporativa, así como el emblema de la Unión Europea, la referencia al Fondo Social Europeo (FSE) y el lema "El FSE invierte en tu futuro"

Y en prueba de conformidad, firman el presente *Convenio*, en cada una de sus páginas y en duplicado ejemplar, en el lugar y fechas arriba indicados.

**ISO**
Instituto Social del Trabajo
C/ Pie de la cruz nº 17, 46001 Valencia
Tel. 993.922.662 www.istrabajo.org
Directora Instituto Social del Trabajo

Fdo. Dña. Noelia Moncho
Gerente de Frozenia Congelados SL

FROZENIA
C.I.F. B-39509974
Carla Noya
46815 Liria (Valencia)
info@frozenia.net

ANEXO I AL CONVENIO DE COLABORACIÓN FIRMADO ENTRE EL INSTITUTO SOCIAL DEL TRABAJO Y LA EMPRESA/ENTIDAD COLABORADORA FROZENIA CONGELADOS, S.L. PARA LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL.

Fecha de inicio:

Fecha de fin:

Prácticas formativas principales como:

ENTIDADES FIRMANTES DEL CONVENIO	CIF	DIRECCIÓN	TELÉFONO
INSTITUTO SOCIAL DEL TRABAJO	R4601233B	c/ Pie de la Cruz, 17 - 46001 -Valencia	963 622 922
FROZENIA CONGELADOS, S.L.	B93509974	CARRETERA NACIONAL 340, N33 de la LLOSA DE RANES - VALENCIA	960 014 514
DATOS DEL ALUMNO	NOMBRE	PASAPORTE/NIE	TELÉFONO
FIRMA ALUMNO	FIRMA DIRECTORA ISO	FIRMA GERENTE Noella Moncho	

FROZENIA


 C.I.F. B93509974
 Carretera Nacional 340, N33
 46815 Llosa de Ranes (Valencia)
 info@frozenia.net

ANEXO 2 – RELACIÓN DE ACTIVIDADES FORMATIVAS

Listado de hitos de formación en planta

Trabajo en equipo

Limpieza y organización del almacén

Limpieza y clasificación de contenedores de material reciclado

Clasificación de distintos tipos de papel y cartón según su calidad de acuerdo a UNE-EN 643

Clasificación de distintos tipos de plástico según su calidad y composición

Clasificación de distintos tipos de aluminio según su calidad

Conducción de carretillas elevadora y con pinza

Conducción de carretilla con pinza

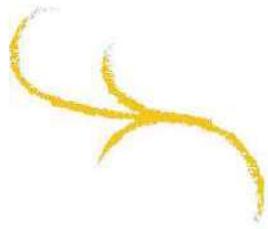
Uso de prensas industriales de pequeño tamaño

Mantenimiento básico de carretillas

FROZENIA
C.I.F. 46000007A
Carretera Nacional 340 N° 33
46815 Llosa de Ranes (Valencia)
info@frozenia.net

ANEXO 6

PROGRAMAS DE CURSOS DICTADOS EN CENTROS EXTERNOS DE FORMACIÓN.



creaforma
FORMACIÓN Y CALIDAD



Propuesta formativa

CAMARERA DE PISO Y AUXILIAR DE CAFETERÍA, RESTAURANTES Y HOTELES

120 HORAS (40 HORAS TEÓRICAS Y 80 HORAS PNL)



Elaboración y responsable: AMALIA MAZÓN

Correo electrónico: direccion@creaformaformacion.com

Teléfonos: 96 374 52 54

Instalaciones homologadas por LABORA N° de censo:
4600002285

Certificado Profesionalidad: CERTIFICADO SOCIO SANITARIO
Acción formativa Homologada: DIRECTORES SERVICIOS
SOCIALES

CENTRO censado por FUNDAE: Exp.: B202121BF

INDICE

CURSO CAMARERO/A DE PISOS Y AUXILIAR DE CAFETERÍA EN RESTAURANTES Y HOTELES

1.- OBJETIVOS

2.- TEMARIO

ATENCIÓN AL CLIENTE. (05H)

CAMARERA DE PISOS Y LAVANDERÍA (10H)

AUXILIAR DE CAFETERÍA (10H)

SEGURIDAD ALIMENTARIA: (10H)

- MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS
 - ALÉRGENOS E INTOLERANCIAS ALIMENTARIAS
 - SISTEMA ANÁLISIS Y PELIGROS PUNTOS DE CONTROL CRÍTICOS (APPCC)
- SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. (5H)

PRÁCTICAS NO LABORALES EN EMPRESAS (80 H)

3.- METODOLOGÍA Y DURACIÓN

4.- RECURSOS FORMATIVOS

1. OBJETIVOS



Objetivo General:

La acción formativa tiene como objetivo general la capacitación y profesionalización de las personas participantes en el puesto profesional de Camarero/a de Piso y Auxiliar de Cafetería en Restaurantes y Hoteles. El alumnado estará ampliamente capacitado para encontrar una salida profesional en el con un alto nivel de profesionalidad. El objetivo final es conseguir un puesto de trabajo en una empresa del Sector de restauración y hotelería. La formación incluye unas prácticas no laborales en empresas externas, por lo que **CREAFORMA FORMACION, S.L.** será la entidad encargada de encontrar las prácticas y hacer el seguimiento de las mismas.

2.1. ATENCIÓN AL CLIENTE (5h)

Este apartado está enfocado a formar al alumno/a en la atención al público y en el asesoramiento de venta en las empresas del sector. La formación está enfocada en concienciar al alumno/a sobre la importancia de la atención y el trato al cliente así como las técnicas de venta, indicando los aspectos a tener en cuenta en la prestación de un servicio de calidad.

ASPECTOS BÁSICOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE:

1.1. La presencia

La importancia del primer contacto.

El aspecto físico y su influencia psicológica.

El uniforme

La actitud.

1.2. El acercamiento y la aproximación.

El lenguaje a utilizar con el cliente

Aproximación: cómo he de acercarme y dirigirme al cliente

Saludo y despedida.

El primer contacto.

1.3. La profesionalidad.

Conocimiento y aptitudes del servicio de calidad.

Profesionalidad en la venta.

Topología de clientes

Saber escuchar, escucha activa.

La comunicación verbal y no verbal.

Mystery shopping

1.4. Gestión de quejas y reclamaciones

Procedimientos a llevar a cabo y gestión de quejas

1.5. Imagen del establecimiento

1.6. Clima laboral

1.7. Gestión del tiempo aplicado en el servicio

1.8. Habilidades sociales

1.9. Gestión de conflictos

2.0. Trabajo en equipo

2.2. CAMARERO/A DE PISO Y LAVANDERÍA (10h)

2.1. LA CAMARERA DE PISOS

- Introducción al puesto de trabajo
- Presencia de camarero/a de pisos y complementos para la realización de su trabajo
- Horarios de trabajo de las/los camareros/as de pisos
- Funciones básicas y responsabilidades
- Planificación y Organización del Trabajo
- Deontología Profesional

2.3 LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES, ZONAS NOBLES Y ÁREAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS

- Limpieza de Habitaciones y espacios comunes
- La cama
- El baño
- Limpieza de suelos y ventanas
- Utilización del Aspirador
- Pautas a seguir de forma obligatoria por parte de la camarero/a de pisos

2.2 OPERACIONES BÁSICAS DE APROVISIONAMIENTO, CONTROL E INVENTARIO

- Documentos de organización en el departamento de pisos. Protocolos y procedimientos
- Inventarios y recursos. Ubicación y Clasificación
- Tipos de Inventarios
- Organización del almacén y del office

2.4 CLASIFICACIÓN DE ROPAS Y PROCESO DE LAVADO Y PLANCHADO

- Clasificación de ropas para el lavado y planchado en alojamientos.
- Tratamientos especiales: eliminación de manchas
- Interpretación del etiquetaje
- Aplicación de productos específicos de lavado y eliminación de manchas

2.3. AUXILIAR DE CAFETERÍA (10h)

1. DESCRIPCIÓN DE PUESTO CAMARERO/A DE PISOS

Realización de una ficha descriptiva de las Funciones y responsabilidades del puesto

2. NORMAS BÁSICAS PARA UN BUEN SERVICIO

Aptitudes físicas

El servicio de mesa

3. MISE EN PLACE. PREPARACIÓN, LIMPIEZA DE MOSTRADOR Y BARRA

Organización

Reposición

4. MENAJE

Tipo de material necesario

Repaso de cristalería, bandejas, vajilla y cubertería

5. MONTAJE DE MESAS

Diferentes tipos de montajes de mesa

6. LA COMANDA EN HOSTELERÍA

Concepto formatos y funciones

Toma de comanda y anotaciones

7. SERVICIO DE MESA

Diferentes tipos de servicio

Marcar la mesa y servir una mesa

Colocación de platos en la mano

Transporte de platos y bandejas

Utilización de las pinzas

8. DÉBARRASSÉ DE MESA Y RECOGIDA DE MATERIAL

-Desmonte de una mesa sin usar y después del servicio

-Retirada de material sucio.

9.- TERMINOLOGÍA UTILIZADA EN EL SECTOR

10.- PRÁCTICAS: REALIZACIÓN FICHA TÉCNICA DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO

2. 4. SEGURIDAD ALIMENTARIA - MANIPULACIÓN ALIMENTOS (4 h)

1. MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS: INTRODUCCIÓN

Calidad alimentaria, definición y tipología de alimentos, clasificación y criterios

2. HIGIENE ALIMENTARIA

Cadena alimentaria: origen, transformación, tratamientos, trazabilidad de los alimentos

El papel del manipulador/a de alimentos.

Microorganismos en los alimentos, contaminaciones, infecciones e intoxicaciones alimentarias.

3. CONTAMINACIÓN DE LOS ALIMENTOS: PELIGROS ALIMENTARIOS.

Alteraciones de los alimentos intencionada y no intencionada. Tipos de peligros.

4. ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN ALIMENTARIA

5. CONSERVACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE LOS ALIMENTOS

Métodos físicos (frío, calor, desecación, liofilización, etc.)

Métodos químicos (sal, azúcar, ahumado, etc.)

6. LOCALES E INSTALACIONES

Distribución de las instalaciones, iluminación, ventilación, conservación de alimentos perecederos y no perecederos.

7. HIGIENE PERSONAL DE LOS MANIPULADORES

Aseo, hábitos higiénicos, buenas prácticas por parte del manipulador/a, estado de salud y prevención de enfermedades transmisibles.

8. LIMPIEZA E HIGIENE INSTALACIONES Y EQUIPOS

9. INFORMACIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS: IDENTIFICACIÓN, ETIQUETADO, CADUCIDAD, COMPOSICIÓN.

10. PROGRAMA O PRERREQUISITOS DEL SISTEMA APPCC APLICABLES

11. EJERCICIOS PRÁCTICOS Y EVALUACIÓN DEL CONTENIDO

2.4. SEGURIDAD ALIMENTARIA – ALÉRGENOS E INTOLERANCIAS ALIMENTARIAS (3 h)

1. Conceptos de alergia alimentaria e intolerancia alimentaria, así como los peligros potenciales que suponen para las personas que las padecen.
2. Alimentos que con mayor frecuencia producen alergias e intolerancias.
3. Buenas prácticas y las medidas preventivas necesarias para evitar la contaminación cruzada con alérgenos de los platos y productos elaborados.
4. Buenas prácticas en la elaboración culinaria apta para alérgicos e intolerantes.
5. Principios de una correcta limpieza y desinfección de los utensilios e instalaciones exclusivos para los menús especiales.
6. Legislación sanitaria vigente y responsabilidades que competen a los operadores de preparación y servicio de comidas a colectividades, así como a los manipuladores de alimentos.
7. Opciones para la información sobre alérgenos al cliente.
8. Protocolos de actuación para la asistencia de urgencia de un alérgico.
9. Relación de los **14 grupos de ingredientes alérgenos** o que puedan causar intolerancias alimentarias. Excepción a los **14 alérgenos del Reglamento**.
10. Posibilidades de las modalidades de comunicación y información a los clientes sobre alérgenos e intolerancias alimentarias.
11. Practicas: Realización de una ficha técnica o registro de alérgenos

2. 4. SEGURIDAD ALIMENTARIA – SISTEMA APPCC (3 h)

1. Sistema de autocontrol: basado en los principios APPCC.
Plan de control de residuos
2. Legislación: conocer los fundamentos de la legislación alimentaria actual. Y mantener dichos conocimientos actualizados.
Plan de control de la trazabilidad
3. Identificación de peligros: todos aquellos elementos que afecten a la calidad y seguridad del producto final.
Plan de control de materias primas y proveedores
Plan de mantenimiento de la cadena del frío
5. Trazabilidad: en sus tres vertientes. Que son proveedores, procesos y distribución.
6. Actuaciones: para corregir las incidencias producidas en cada Punto de Control Crítico (PCC).
Plan de control de la calidad del agua
Plan de limpieza y desinfección
Plan de formación y control de manipulador
Plan de mantenimiento de instalaciones y equipos
Plan de control de plagas

5. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (5h)

1.- INTRODUCCIÓN

2.- NORMATIVA EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

3.- EVALUACIÓN DE RIESGOS Y PLANIFICACIÓN PREVENTIVA

4.- RIESGOS DERIVADOS DE LA ACTIVIDAD DE CAMARERA/O

DE PISO Y AUXILIAR CAFETERÍA

4.1. CAÍDAS AL MISMO NIVEL

4.2. CAÍDAS A DISTINTO NIVEL

4.3. CORTES, PINCHAZOS Y GOLPES

4.4. INCENDIO

4.5. MANIPULACIÓN Y USO DE LOS PRODUCTOS QUÍMICOS

UTILIZADOS

4.6. RUIDO

4.7. CONDICIONES AMBIENTALES DE LOS LUGARES DE TRABAJO

4.8. ILUMINACIÓN

4.9. RIESGOS DERIVADOS DE LA MANIPULACIÓN DE CARGAS

4.10. RIESGOS DERIVADOS DE POSTURAS FORZADAS

4.11. RIESGOS DERIVADOS DE LOS MOVIMIENTOS REPETIDOS

4.12. ESTRÉS LABORAL

4.13. ACOSO LABORAL

4.14. VIOLENCIA EN EL TRABAJO

5.- QUÉ SON LOS TRASTORNOS MUSCULOESQUELÉTICOS

5.1.- CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA

6.- VIGILANCIA DE LA SALUD

2.6. PRÁCTICAS NO LABORALES EN EMPRESAS - PNL (80 HORAS)

Para asegurarnos de que el alumnado ha adquirido notablemente las nociones de la formación, desde **CREAFORMA FORMACIÓN** ofrecemos la posibilidad de realizar Prácticas No Laborales en empresas reales del sector al cual va dirigido el curso. **CREAFORMA FORMACIÓN** se compromete con el alumnado a que en el plazo máximo de un mes tras la finalización de la parte teórica habrán iniciado su periodo de **PNL**. Nuestro proceso es el siguiente:

- 1º** Nos ponemos en contacto con empresas del sector, priorizando siempre en aquellas con posibilidad de inserción laboral en un futuro próximo.
- 2º** Realizamos un contrato de Colaboración de Prácticas con las empresas seleccionadas, en el cual se comprometen a asignar un tutor de prácticas en el puesto de trabajo, asegurar que las labores que realicen alumnos/as están dentro de sus competencias, se fijan los turnos y repartición de horas. Entregamos la documentación firmada por ambas empresas colaboradoras (**CREAFORMA** + Empresa) a la Inspección de Trabajo.
- 3º** Los/as alumnos/as disponen de un registro de asistencia el cual debe ser firmado siempre por cada alumno/a y su tutor/a de prácticas en la empresa
- 4º** Desde **CREAFORMA** realizamos un seguimiento del desarrollo del alumno/a en el centro de prácticas (inicio, mediados y final) en el cual velamos por la integración y la posibilidad de contratación.
- 5º** El Alumnado entrega la documentación en **CREAFORMA** y se les entrevista acerca de su experiencia en la empresa.

3. METODOLOGÍA Y DURACIÓN

Clases teóricas (40 horas)
Prácticas No Laborales en Empresa del Sector de Hostelería (80 horas)

Presencial en CREAFORMA- nuestras instalaciones

120 horas TOTAL de duración por alumno/a

3. METODOLOGÍA Y DURACIÓN

- Nuestra metodología se basa en un cambio de papeles de la escena formativa donde el docente le cede todo el protagonismo al alumnado y se convierte en el dinamizador del grupo.
- Durante todo el proceso de aprendizaje se realizarán distintas técnicas de dinamización grupal según los objetivos formativos marcados, ejercicios prácticos en grupo para trabajar en equipo, trabajando también la comunicación, la capacidad de resolución de conflictos, la toma de decisiones, etc.
- Las posibles técnicas a utilizar durante las sesiones de formación son:

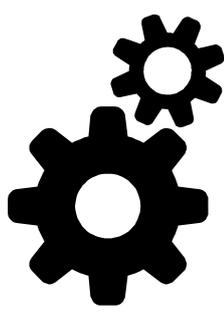
EXPOSICIÓN: de los aspectos teóricos de cada tema y de los resultados de los diferentes trabajos a cargo de las personas participantes.

EJERCICIOS PRÁCTICOS: para poner en práctica los comportamientos y destrezas.

ESTUDIOS DE CASOS REALES: situaciones y problemas extraídos de la realidad profesional que serán utilizados para fomentar las capacidades de análisis y de síntesis, así como para la aplicación práctica de estrategias de resolución relacionadas con los contenidos de la sesión.

TÉCNICAS DE ANIMACIÓN GRUPAL: role playing o sociodrama, debate público, grupos de discusión, diálogos simultáneos, etc.

4. RECURSOS FORMATIVOS



**Manual teórico y
material
audiovisual**

**Ejercicios
prácticos y
dinámicas
de grupo**

**Pruebas de
evaluación
cada
módulo**

**Certificado
formativo**



Gracias



**Para cualquier duda o pregunta, por favor contacta:
CREAFORMA FORMACIÓN S.L**

- direccion@creaformaformacion.com
- Teléfono contacto: **96 374 52 54**



Certifica que

MIGUEL ALFREDO ROJAS VILLA

Con número de identificación Z0613265K ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos por el curso de:

Barista Básico

Impartido por AESCO en el mes de mayo de 2023 con una duración de 8 horas.

Valencia a 24 de mayo de 2023

Delegación Valencia
CIF: G 40358419

C. de L'Arxiduc Carles, 76 BJ

Andrés Mauricio Gaviria Alvarez
Tel. AESCO ONG ESPAÑA

Expediente 763/2023



Contenido

Módulo 1:

- ¿Qué es un barista? Calidades de un barista.
- El café: diferentes consumos e tostaduras
- Partes de la “barra caliente”
- Herramientas de un barista
- Partes de la máquina - Partes del Portafiltro
- Molino Dosificador
- Medidas de Seguridad
- Vajilla de cafetería

Módulo 2:

- Barismo y Práctica de Espresso
- Partes de un espresso - Espresso Perfecto
- Evaluación Sensorial
- Las 4 m´s de la preparación: Máquina, Molido, Mano y Mezcla de Café.
- Calidad del Agua
- Bebidas a base de espresso: Espresso, Ristretto, Doppio, Lungo, Espresso Cortado, Espresso Macchiato, Espresso Sweet, Espresso Affogato.
- Limpieza de la máquina



Certifica que

MIGUEL ALFREDO ROJAS VILLA

Con número de identificación 169460000 ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos por el curso de:

Auxiliar de logística y almacén

Impartido por AESCO en los meses de febrero y marzo de 2023 con una duración 40 horas.

Valencia a 01 de marzo de 2023



Delegación Valencia
CIF: G 40358419

C. de L'Arxiduc Carles, 76 BJ

Andrés Maurício Gaviña Álvarez
Tel. 900 08 38 34
AESCO ONG ESPAÑA

Expediente 260/2023



Contenido.

Modulo 1: OPERACIONES AUXILIARES DE ALMACENAJE

- 1.1. Estructura y tipos de almacén.
- 1.2. Operaciones de almacenaje.
- 1.3. Trabajo en equipo en las operaciones auxiliares de almacenaje.
- 1.4. Documentación básica del almacén.
- 1.5. Equipos de mantención del almacén.
- 1.6. Sistemas de identificación, localización y seguimiento de mercancías.
- 1.7. Seguridad y prevención en las operaciones auxiliares de almacenaje.
- 1.8. Mantenimiento de primer nivel de los equipos del almacén.

Modulo 2: PREPARACIÓN DE PEDIDOS

- 1.1. Supervisión de los procesos de Aprovisionamiento
- 1.2. Operativa de la preparación de pedidos.
- 1.3. Sistemas y equipos en la preparación de pedidos.
- 1.4. Envases y embalajes.
- 1.5. Seguridad y prevención de accidentes y riesgos laborales en la manipulación y preparación de pedidos.



Certifica que

MIGUEL ALFREDO ROJAS VILLA

Con número de identificación 169460000 ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos por el curso de:

Manipulación de Alimentos

Impartido por AESCO en los meses de febrero y marzo de 2023 con una duración 4 horas.

Valencia a 01 de marzo de 2023



Delegación Valencia
CIF: G 40358419

C. de L'Arxiduc Carles, 76 BJ

Andrés Maurício Gaviña Álvarez
Tel. 902 08 38 34
AESCO ONG ESPAÑA

Expediente 260/2023



Contenido.

Modulo 3: MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS (4 h)

- 1.1 Introducción.
- 1.2 Infecciones alimentarias de origen bacteriano
- 1.3 Factores que influyen en una infección bacteriana
- 1.4 Prevención
- 1.5 Alimentos
- 1.6 Limpieza e higiene.
- 1.7 Puntos de control crítico y zonas peligrosas.
- 1.8 Legislación



Certifica que

**LOLIMAR JOSEFINA GARCIA
GARCIA**

Con número de identificación 177334973 ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos por el curso de:

Barista Básico

Impartido por AESCO en el mes de septiembre de 2023 con una duración 8 horas.

Valencia a 06 de octubre de 2023



Delegación Valencia

CIF: G 40358419

C. de L'Arxiduc Carles, 76 BJ

(46014, Valencia)

Andrés Mauricio Gaviria Alvarez

AESCO ONG ESPAÑA

Expediente 1437/2023

Contenido



Módulo 1:

- ¿Qué es un barista? Calidades de un barista.
- El café: diferentes consumos e tostaduras
- Partes de la “barra caliente”
- Herramientas de un barista
- Partes de la máquina - Partes del Portafiltro
- Molino Dosificador
- Medidas de Seguridad
- Vajilla de cafetería

Módulo 2:

- Barismo y Práctica de Espresso
- Partes de un espresso - Espresso Perfecto
- Evaluación Sensorial
- Las 4 m´s de la preparación: Máquina, Molido, Mano y Mezcla de Café.
- Calidad del Agua
- Bebidas a base de espresso: Espresso, Ristretto, Doppio, Lungo, Espresso Cortado, Espresso Macchiato, Espresso Sweet, Espresso Affogato.
- Limpieza de la máquina



Certifica que

**LOLIMAR JOSEFINA GARCIA
GARCIA**

Con número de identificación 177334973 ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos por el curso de:

Camarero/a de barra y mesa

Impartido por AESCO en el mes de septiembre de 2023 con una duración de 20 horas.

Valencia a 10 de octubre de 2023



Delegación Valencia

CIF: G/40358419

C. de L'Arxiduc Carles, 76 BJ
(46014, Valencia)

Expediente 1407/2023

Andrés Mauricio Gaviria Alvarez
AESCO ONG ESPAÑA

CONTENIDO

- Organigrama de un bar
- Normas de higiene y aseo personal
- Vajilla, cristalería e la bandeja
- Mise en place de la barra y sala
- La comanda
- El servicio
- El café
- Vinos y licores
- Coctelería
- Evaluación del curso



Certifica que

ADRIANA DRAGAN

Con número de identificación Y0350070R ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos por el curso de:

Camarero/a de barra y mesa

Impartido por AESCO en el mes de septiembre de 2023 con una duración de 20 horas.

Valencia a 10 de octubre de 2023



Delegación Valencia

CIF: G/40358419

C. de L'Arxiduc Carles, 76 BJ
(46014, Valencia)

Expediente 1406/2023

Andrés Mauricio Gaviria Alvarez
AESCO ONG ESPAÑA

CONTENIDO

- Organigrama de un bar
- Normas de higiene y aseo personal
- Vajilla, cristalería e la bandeja
- Mise en place de la barra y sala
- La comanda
- El servicio
- El café
- Vinos y licores
- Coctelería
- Evaluación del curso



Certifica que

ALEXANDRA LOAIZA PATIÑO

Con número de identificación AX717710 ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos por el curso de:

Camarero/a de barra y mesa

Impartido por AESCO en el mes de agosto de 2023 con una duración de 20 horas.

Valencia a 11 de agosto de 2023



Expediente 1237/2023

Andrés Mauricio Gaviria Alvarez
AESCO ONG ESPAÑA

CONTENIDO

- Organigrama de un bar
- Normas de higiene y aseo personal
- Vajilla, cristalería e la bandeja
- Mise en place de la barra y sala
- La comanda
- El servicio
- El café
- Vinos y licores
- Coctelería
- Evaluación del curso



Certifica que

**ANGY YURILEY ROMERO
GAMBA**

Con número de identificación AY409279 ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos por el curso de:

Camarero/a de barra y mesa

Impartido por AESCO en el mes de agosto de 2023 con una duración de 20 horas.

Valencia a 11 de agosto de 2023



Delegación Valencia

CIF: G40358419

C. de L'Arxiduc Carles, 76 BJ
(46014, Valencia)

Expediente 1238/2023

Andrés Mauricio Gaviria Alvarez
AESCO ONG ESPAÑA

CONTENIDO

- Organigrama de un bar
- Normas de higiene y aseo personal
- Vajilla, cristalería e la bandeja
- Mise en place de la barra y sala
- La comanda
- El servicio
- El café
- Vinos y licores
- Coctelería
- Evaluación del curso



Certifica que

FRANCIS ROSIBERTH PEÑA

PABON

Con número de identificación 174262255 ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos por el curso de:

Camarero/a de barra y mesa

Impartido por AESCO en el mes de agosto de 2023 con una duración de 20 horas.

Valencia a 11 de agosto de 2023



Delegación Valencia

CIF: G/40358419

C. de L'Arxiduc Carles, 76 BJ
(46014, Valencia)

Expediente 1239/2023

Andrés Mauricio Gaviria Alvarez
AESCO ONG ESPAÑA

CONTENIDO

- Organigrama de un bar
- Normas de higiene y aseo personal
- Vajilla, cristalería e la bandeja
- Mise en place de la barra y sala
- La comanda
- El servicio
- El café
- Vinos y licores
- Coctelería
- Evaluación del curso



Certifica que

JHON FRAZIER SINISTERRA LERMA

Con número de identificación AR055906 ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos por el curso de:

Camarero/a de barra y mesa

Impartido por AESCO en el mes de agosto de 2023 con una duración de 20 horas.

Valencia a 11 de agosto de 2023



Expediente 1240/2023

Andrés Mauricio Gaviria Alvarez
AESCO ONG ESPAÑA

CONTENIDO

- Organigrama de un bar
- Normas de higiene y aseo personal
- Vajilla, cristalería e la bandeja
- Mise en place de la barra y sala
- La comanda
- El servicio
- El café
- Vinos y licores
- Coctelería
- Evaluación del curso

Certifica que

IAGO ZINDRISHVILI

Con número de identificación 21AA23194 ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos por el curso de:

Camarero/a de barra y mesa

Impartido por AESCO en el mes de agosto de 2023 con una duración de 20 horas.

Valencia a 11 de agosto de 2023



Delegación Valencia

CIF: G/40358419

C. de L'Arxiduc Carles, 76 BJ
(46014, Valencia)

Expediente 1241/2023

Andrés Mauricio Gaviria Alvarez
AESCO ONG ESPAÑA

CONTENIDO

- Organigrama de un bar
- Normas de higiene y aseo personal
- Vajilla, cristalería e la bandeja
- Mise en place de la barra y sala
- La comanda
- El servicio
- El café
- Vinos y licores
- Coctelería
- Evaluación del curso

CERTIFICADO DE ASISTENCIA Y APROVECHAMIENTO

MARINA NAVARRO SERRANO con DNI.: 48844793S en calidad de Representante legal de CREAFORMA FORMACIÓN, S.L. con CIF: B01761410 hago constar que:

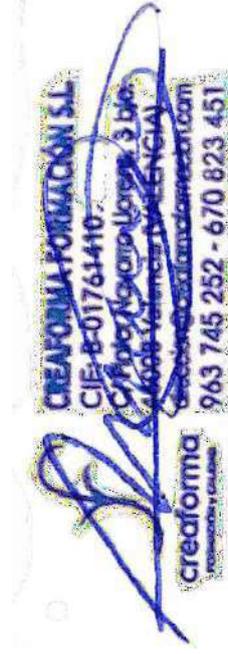
D. /Dña. **Katerine Zuleiny Gonzalez** con N^a NIE/PASS **173570706** ha participado con aprovechamiento (APT@) a la acción formativa de **LIMPIEZA HOSPITALARIA** con una duración total de **30 horas presenciales** desde el 19/04/2023 hasta el 27/04/2023.

Y, para que así conste, a los efectos oportunos, firmo el presente certificado.

Fdo. Marina Navarro Serrano
Directora de **CREAFORMA FORMACIÓN S.L.**

Fecha de expedición
23/05/2023

Fdo. Alumno/a



CONTENIDO FORMATIVO

- 1. LA LIMPIEZA EN CENTROS HOSPITALARIOS**
- 2. SISTEMAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN HOSPITALARIA**
- 3. PRECAUCIÓN EN LA RECOGIDA Y ELIMINACIÓN DE RESIDUOS**
- 4. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LIMPIEZA HOSPITALARIA**
- 5. MEDIDAS ESPECÍFICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES ANTE COVID-19.**
- 6. PERSPECTIVAS DE GÉNERO**

PROPUESTA FORMATIVA OPERARIO/A ALMACÉN Y REPOSICIÓN

(Incluye: Carretilla y Seguridad Alimentaria)
120 HORAS (40 h teoría y 80 horas PNL)



Elaboración y responsable: AMALIA MAZON
Correo electrónico: direccion@creaformacion.com
Teléfonos: 963745254 / 608024191
Instalaciones homologadas por LABORA N° de censo :4600002285
CENTRO censado por FUNDAE : Exp.: B202121BF
Certificado Profesionalidad: CERTIFICADO SOCIO-SANITARIO
Acción formativa Homologada: DOCENCIA PARA EL EMPLEO
Acción formativa Homologada: LEGIONELOSIS – CONSELLERIA SANIDAD

Objetivos

OBJETIVO GENERAL:

Realizar operaciones auxiliares de almacén, recepción, ubicación básica, preparación y expedición de cargas y descargas, de forma coordinada en un equipo de trabajo. Preparar y reponer mercancía en estantes, racks y/o lineales. Atender de forma exquisita a proveedores y clientes. Formar a los participantes en las instrucciones, protocolos de trabajo, y aplicar los procedimientos y equipos adecuados, en condiciones de productividad y respetando la normativa de seguridad, salud y prevención de riesgos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ❖ Realizar las operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén de forma integrada en el equipo.
- ❖ Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.
- ❖ Control de documentación.
- ❖ Seguridad alimentaria (manipulación alimentos, APPCC, alérgenos)
- ❖ Descripción de puesto profesional
- ❖ Prevención de riesgos laborales específico al puesto de auxiliar de almacén

INDICE

- ❖ **Objetivos Generales y específicos**
 - ❖ **Contenidos**
 - ❖ **1.- Introducción a las actividades auxiliares de almacén (5h)**
 - ❖ **2.-Documentación básica del almacén (5h)**
 - ❖ **Pedidos, Albarán, facturas,**
 - ❖ **3- Almacén y reposición de productos (5h)**
 - ❖ **4. Limpieza en almacén (3h)**
 - ❖ **5. Inventarios (2h)**
 - ❖ **6. Atención al cliente y trabajo en equipo (5h)**
 - ❖ **7. Prevención de riesgos laborales en actividades de almacén y comercios (5h)**
 - ❖ **8. Seguridad alimentaria en almacén (manipulación alimentos, APPCC, alérgenos) (10h)**
 - ❖ **9. Utilización transpalet (10h)**
 - ❖ **10. PNL – 80 horas**
 - ❖ **Criterios de evaluación**
 - ❖ **Recursos formativos – Modalidad Fechas horarios y lugar de impartición**
 - ❖ **Presupuesto**

1. INTRODUCCIÓN A LAS ACTIVIDADES AUXILIARES DE ALMACÉN

- 1.1 Presentación de la Formadora y de los participantes.
- 1.2 Introducción al concepto de almacén.
 - Diseño y estructura de un almacén.
 - Tipología de almacenes
- 1.3 Concepto de Operaria/o de almacén
 - Características del puesto.
 - Funciones a desarrollar.
 - Dinámica: Brainstorming y elaboración de la ficha de descripción del puesto de trabajo.
- 1.4 Protocolos generales en una empresa y utilidad.
- 1.5 Modelos de normativa interna.

2. DOCUMENTACIÓN BÁSICA DEL ALMACÉN

- 2.1 Introducción en torno al término documentación necesaria en un almacén.
- 2.2 La orden de trabajo. Estructura y procedimiento a seguir.
- 2.3 La nota de entrega.
- 2.4 El albarán.
- 2.5 La hoja de pedidos.
- 2.6 Facturas.
 - Conocimientos básicos en torno al proceso de facturación.

3. ALMACÉN Y REPOSICIÓN DE PRODUCTOS

3.1 Organización del lineal

El lineal.

Optimización de líneas.

Reparto del lineal.

Lineal óptimo según producto y tiempo de exposición.

La implantación del lineal.

Sistemas de reposición de lineales.

Normativa aplicable a la implantación de productos, asociación y color.

Facing

3.2 Gestión de productos y surtido en el punto de venta

Clasificación de los productos en el punto de venta.

Identificación del producto.

Posicionamiento de los productos: productos atractivos y primeras marcas.

Acondicionamiento del producto.

El surtido en el punto de venta.

Métodos de determinación del surtido.

3.3 Gestión de residuos.

Envases.

Embalajes.

Asimilables y residuos domésticos

4. LIMPIEZA EN GRANDES SUPERFICIES

4.1 Limpieza en diferentes zonas

Limpieza de almacén
Utilización de productos de limpieza
Las mezclas de productos de limpieza

4.2 Gestión de tiempo en las tareas de limpieza

Organización de horarios, asignación de tareas según centro-empresa
Periodicidad en las tareas de limpieza: (Espacios Públicos, Cocinas. Espacio Privados)
Registro de tareas y comunicación
Indicadores de calidad y eficacia en la limpieza.

5. INVENTARIO

5.1 Gestión de stock en inventario

Tipología de inventario
Realización de un inventario
Gestión del stock
Stock de seguridad
Modelos de gestión de socks

6. ATENCIÓN AL CLIENTE

6.1 La presencia

La importancia del primer contacto
El Aspecto físico y su influencia psicológica
El uniforme
La actitud

6.2 El acercamiento y aproximación

El lenguaje a utilizar
Cómo he de acercarme y dirigirme al cliente
El saludo y despedida
La aproximación

6.3 La profesionalidad

Implicación en la empresa
¿Qué es un profesional?
La **comunicación** Verbal y no verbal
La proxemia, paralingüística y Kinesia
Saber escuchar (diferencias entre oír y escuchar)
Empatía
Barreras en la Comunicación.

Su importancia y lo que se trasmite al cliente
Barreras que dificultan la comunicación

6.4 Trabajo en equipo

Las 5 C - prácticas

7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES (PRL)

- 7.1 Introducción
- 7.2 Riesgos y accidentes habituales en el almacén
- 7.3 Adopción de medidas preventivas
- 7.4 Orden y limpieza en el almacén. Entornos de trabajo seguros y saludables
- 7.5 Hábitos de trabajo y actividades fundamentales
- 7.6 Limpieza: métodos, equipos y materiales
- 7.7 Normas básicas de actuación en caso de emergencia e incendios
- 7.8 Resumen

OPERARIO/A ALMACÉN Y REPOSICIÓN

8. SEGURIDAD ALIMENTARIA

MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

- Manual de Manipulación de Alimentos: Introducción**
 - Calidad alimentaria, definición y tipología de alimentos, clasificación y criterios
- Higiene alimentaria**
 - Cadena alimentaria: origen, transformación, tratamientos, trazabilidad de los alimentos. El papel del manipulador/a de alimentos.
 - Microorganismos en los alimentos, contaminaciones, infecciones e intoxicaciones alimentarias.
- Contaminación de los alimentos: peligros alimentarios.**
 - Alteraciones de los alimentos intencionada y no intencionada. Tipos de peligros.
- Enfermedades de transmisión alimentaria**
- Conservación y almacenamiento de los alimentos**
 - Métodos físicos (frío, calor, desecación, liofilización, etc.)
 - Métodos químicos (sal, azúcar, ahumado, etc.)
 - Almacenamiento de los alimentos
- Locales e instalaciones**
 - Distribución de las instalaciones, iluminación, ventilación, conservación de alimentos perecederos y no perecederos.
- Higiene personal de los manipuladores**
 - Aseo, hábitos higiénicos, buenas prácticas por parte del manipulador/a, estado de salud y prevención de enfermedades transmisibles.
- Limpieza e higiene instalaciones y equipos**
- Información de productos alimenticios: Identificación, etiquetado, caducidad, composición.**

ALÉRGENOS E INTOLERANCIAS ALIMENTARIAS

- Conceptos de alergia alimentaria e intolerancia alimentaria, así como los peligros potenciales que suponen para las personas que las padecen.
- Alimentos que con mayor frecuencia producen alergias e intolerancias.
- Buenas prácticas y las medidas preventivas necesarias para evitar la contaminación cruzada con alérgenos de los platos y productos elaborados.
- Buenas prácticas en la elaboración culinaria apta para alérgicos e intolerantes.
- Principios de una correcta limpieza y desinfección de los utensilios e instalaciones exclusivos para los menús especiales.
- Legislación sanitaria vigente y responsabilidades que competen a los operadores de preparación y servicio de comidas a colectividades, así como a los manipuladores de alimentos.
- Opciones para la información sobre alérgenos al cliente.
- Protocolos de actuación para la asistencia de urgencia de un alérgico.
- Relación de los 14 grupos de ingredientes alérgenos o que puedan causar intolerancias alimentarias. Excepción a los 14 alérgenos del Reglamento.
- Posibilidades de las modalidades de comunicación y información a los clientes sobre alérgenos e intolerancias alimentarias.

SISTEMA ANÁLISIS Y PELIGROS DE PUNTOS DE CONTROL CRÍTICO (APPCC)

- 1. INTRODUCCIÓN, ESTRUCTURA Y USO DE LA GUÍA**
 - Elaboración de la Ficha de la empresa y Compromiso de acogida.
- 2. PROGRAMAS DE PRERREQUISITOS DEL SISTEMA APPCC**
 - Revisión y adaptación práctica de PPRs - Novedades, modificaciones y cambios Nuevas actuaciones y documentos -Lista de Revisión genérica frío
- 3. PLAN APPCC**
- 4. VERIFICACIÓN**
 - Adaptación del Plan de Verificación y revisión de registros. - Revisión y adaptación práctica del Plan de Verificación.- Modelos de registros necesarios y frecuencia de cumplimentación.
- 5. DOCUMENTACIÓN, REGISTROS Y ANEXOS**
 - Revisión, adaptación o incorporación de los nuevos documentos y Anexos. Ejercicios prácticos para aplicar criterios y documentos.

9. UTILIZACIÓN TRANSPALETES

- 9.1 Definición
- 9.2 Tipos y componentes
- 9.3 Definición de capacidad
- 9.4 Operador de carretillas
- 9.5 Utilización: normas básicas para el manejo seguro de una carretilla
- 9.6 Mantenimiento
- 9.7 Dispositivos de seguridad
- 9.8 Normas de manejo de carretillas
- 9.9 Principios básicos del equilibrio de cargas y estabilidad
- 9.10 Compatibilidad carretilla
- 9.11 Riesgos, medidas preventivas y recomendaciones básicas en la operación de carretillas

Se imparte de forma externa en empresa homologada

10. PNL

Prácticas No laborables en empresas del sector.
Contratación de un seguro durante el periodo de prácticas externas
Formación teórica: cubierta por un seguro de RC
Búsqueda de empresas con posibilidad de contratación para el alumnado
Prestado de botas de seguridad para el alumnado si así lo requiere

Criterios de Evaluación

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Durante las sesiones y para asegurar la adquisición por parte de los alumnos, de los conocimientos, habilidades y competencias formuladas en los objetivos, así como su utilidad contrastada en el puesto de trabajo, se desarrollará un sistema de evaluación articulado en tres fases:

1ª FASE: EXPECTATIVAS DE LA FORMACIÓN. A través de unas preguntas abiertas a los participantes y formulada por el formador, se hará una evaluación inicial del grado de conocimientos del alumnado, de las necesidades, expectativas y problemáticas especiales en referencia a los temas a tratar en el curso, con la intención de obtener un diagnóstico actual de la situación de cada uno de los participantes y poder adaptar la programación a éstos.

2ª FASE: EVALUACIÓN CONTINUA. Para valorar el grado de asimilación y sedimentación de los conocimientos, aptitudes y actitudes propuestos en el programa, así como el grado de motivación, participación e implicación en los contenidos formativos, se exigirá a los alumnos la demostración de las habilidades y conocimientos marcados en cada unidad del curso. El sistema de evaluación se centra en un examen escrito tras cada módulo impartido, valorado sobre 10. Los trabajos realizados (exposición y ejercicios) se puntuará también sobre 10. La actitud, puntualidad e implicación se incrementará en 2 puntos. El alumno obtendrá su calificación en base a la puntuación obtenida: examen, trabajos y ejercicios. Con la posibilidad de incrementar hasta 2 puntos según su actitud, puntualidad e implicación en el curso.

3ª FASE: EVALUACIÓN FINAL. Al acabar la formación se realizará un informe individualizado del alumnado y un acta de notas en la que se reflejan todos los puntos explicados anteriormente.

OPERARIO/A ALMACÉN Y REPOSICIÓN

Recursos formativos

Manuales teóricos
y material
audiovisual

Ejercicios
prácticos y
dinámicas de
grupo

Pruebas
evaluación
final

Certificados
formativos

Modalidad, fechas y horarios

Teoría: 40 horas

Prácticas no laborales (PNL): 80 horas

Duración total: 120 horas

Modalidad:
PRESENCIAL en
Creaforma

Fechas y Horario: 09:00-15:00.

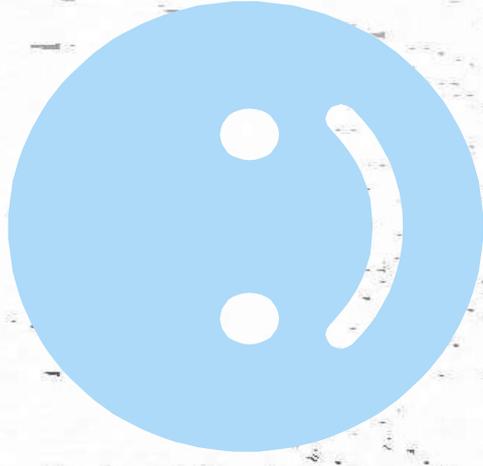
De lunes a viernes (no incluidos ni fines de semana ni festivos)

Teoría: del 10/11/2023 al 21/11/2023.

PNL : del 22/11/2023 al 13/12/2023 Posibilidad horario de tarde según preferencia del alumnado.

OPERARIO/A ALMACÉN Y REPOSICIÓN

Gracias



Para cualquier duda o pregunta contactar:

CREAFORMA FORMACIÓN S.L.

LOCALIZACIÓN: C/ PINTOR NAVARRO LLORENS, 3 BAJO 46008 (VALENCIA)

▮ direccion@creaformaformacion.com

▮ Teléfono contacto y Whatsapp:

96 374 52 54 – 670823451



Certifica que

MIGUEL ALFREDO ROJAS VILLA

Con número de identificación 169460000 ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos por el curso de:

Auxiliar de logística y almacén

Impartido por AESCO en los meses de febrero y marzo de 2023 con una duración 40 horas.

Valencia a 01 de marzo de 2023



Delegación Valencia
CIF: G 40358419

C. de L'Arxiduc Carles, 76 BJ

Andrés Maurício Gavía Álvarez
Tel. 902 088 834
AESCO ONG ESPAÑA

Expediente 260/2023



Contenido.

Modulo 1: OPERACIONES AUXILIARES DE ALMACENAJE

- 1.1. Estructura y tipos de almacén.
- 1.2. Operaciones de almacenaje.
- 1.3. Trabajo en equipo en las operaciones auxiliares de almacenaje.
- 1.4. Documentación básica del almacén.
- 1.5. Equipos de manutención del almacén.
- 1.6. Sistemas de identificación, localización y seguimiento de mercancías.
- 1.7. Seguridad y prevención en las operaciones auxiliares de almacenaje.
- 1.8. Mantenimiento de primer nivel de los equipos del almacén.

Modulo 2: PREPARACIÓN DE PEDIDOS

- 1.1. Supervisión de los procesos de Aprovisionamiento
- 1.2. Operativa de la preparación de pedidos.
- 1.3. Sistemas y equipos en la preparación de pedidos.
- 1.4. Envases y embalajes.
- 1.5. Seguridad y prevención de accidentes y riesgos laborales en la manipulación y preparación de pedidos.

Certifica que

MIGUEL ALFREDO ROJAS VILLA

Con número de identificación Z0613265K ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos por el curso de:

Barista Básico

Impartido por AESCO en el mes de mayo de 2023 con una duración de 8 horas.

Valencia a 24 de mayo de 2023

Delegación Valencia
CIF: G 40358419

C. de L'Arxiduc Carles, 76 BJ

Andrés Mauricio Gaviria Alvarez
Tel. AESCO ONG ESPAÑA

Expediente 763/2023





Contenido

Módulo 1:

- ¿Qué es un barista? Calidades de un barista.
- El café: diferentes consumos e tostaduras
- Partes de la “barra caliente”
- Herramientas de un barista
- Partes de la máquina - Partes del Portafiltro
- Molino Dosificador
- Medidas de Seguridad
- Vajilla de cafetería

Módulo 2:

- Barismo y Práctica de Espresso
- Partes de un espresso - Espresso Perfecto
- Evaluación Sensorial
- Las 4 m´s de la preparación: Máquina, Molido, Mano y Mezcla de Café.
- Calidad del Agua
- Bebidas a base de espresso: Espresso, Ristretto, Doppio, Lungo, Espresso Cortado, Espresso Macchiato, Espresso Sweet, Espresso Affogato.
- Limpieza de la máquina

Certifica que

IAGO ZINDRISHVILI

Con número de identificación 21AA23194 ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos por el curso de:

Camarero/a de barra y mesa

Impartido por AESCO en el mes de agosto de 2023 con una duración de 20 horas.

Valencia a 11 de agosto de 2023



Delegación Valencia

CIF: G/40358419

C. de L'Arxiduc Carles, 76 BJ
(46014, Valencia)

Expediente 1241/2023

Andrés Mauricio Gaviria Alvarez
AESCO ONG ESPAÑA

CONTENIDO

- Organigrama de un bar
- Normas de higiene y aseo personal
- Vajilla, cristalería e la bandeja
- Mise en place de la barra y sala
- La comanda
- El servicio
- El café
- Vinos y licores
- Coctelería
- Evaluación del curso



Certifica que

MIGUEL ALFREDO ROJAS VILLA

Con número de identificación 169460000 ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos por el curso de:

Manipulación de Alimentos

Impartido por AESCO en los meses de febrero y marzo de 2023 con una duración 4 horas.

Valencia a 01 de marzo de 2023



Delegación Valencia
CIF: G 40358419

C. de L'Arxiduc Carles, 76 BJ

Andrés Maurício Gaviña Álvarez
Tel. 902 08 88 34
AESCO ONG ESPAÑA

Expediente 260/2023



Contenido.

Modulo 3: MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS (4 h)

- 1.1 Introducción.
- 1.2 Infecciones alimentarias de origen bacteriano
- 1.3 Factores que influyen en una infección bacteriana
- 1.4 Prevención
- 1.5 Alimentos
- 1.6 Limpieza e higiene.
- 1.7 Puntos de control crítico y zonas peligrosas.
- 1.8 Legislación

ANEXO 7

HUERTO URBANO. L'HORT DE BOTJA



Memoria Técnica “Proyecto Débora: Itinerarios Integrados para la Inserción Sociolaboral de personas en situación de Riesgo o Exclusión Social”.

Realizada por: Carolina Urdaneta Otamendi y Luis Manuel Aragón Fajardo

Coordinadora “Proyecto Débora: Itinerarios Integrados para la Inserción Sociolaboral de personas en situación de Riesgo o Exclusión Social”.

Instituto Social del Trabajo.

Valencia, 16 de enero de 2.024



Fdo. Carolina Urdaneta Otamendi

Fdo. Luis Manuel Aragón Fajardo