

MEMORIA DEL PROGRAMA PARA LA RECUPERACIÓN INTEGRAL DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO CUALIFICA AVANZA

Cualifica
avanza

El Futuro que te mereces



Instituto Andaluz de la Mujer
CONSEJERÍA PARA LA IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE IGUALDAD

Edita: Instituto Andaluz de la Mujer.
Consejería para la Igualdad y Bienestar Social.
Junta de Andalucía.

Elabora: Fundación Andaluza Fondo de Formación y Empleo.
Consejería de Empleo. Junta de Andalucía.

Diseño, maquetación e impresión: Proyempleo S.L.

Depósito Legal: CA 323-2009

MEMORIA DEL PROGRAMA PARA LA
RECUPERACIÓN INTEGRAL DE MUJERES VÍCTIMAS
DE VIOLENCIA DE GÉNERO CUALIFICA AVANZA

Cualifica
avanza



El Futuro que te mereces

	PÁGINAS
PRESENTACIÓN	11
1. INTRODUCCIÓN	15
2. FINALIDAD Y OBJETIVOS	21
3. LÍNEAS DE ACTUACIÓN DEL PROGRAMA	27
4. ACCIONES PREVIAS	33
4.1. CONFIGURACIÓN Y FORMACIÓN DEL EQUIPO TÉCNICO	35
4.2. DISEÑO, ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DEL PROGRAMA	37
4.3. CREACIÓN DE LA APLICACIÓN “CUALAVAN”	39
5. DESARROLLO Y RESULTADOS DEL PROGRAMA	43
5.1. ACCIONES DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO	45
5.1.1. Finalidad	45
5.1.2. Concepto de Localización y Contacto	45
5.1.3. Metodología. Protocolo de Localización y Contacto	45
5.1.4. Planificación y Calendarización	48
5.1.5. Resultados cuantitativos y cualitativos	48
5.1.6. Incidencias	52
5.2. ENTREVISTAS INICIALES DE RECOGIDA DE DATOS	54
5.2.1. Finalidad y Objetivos	54
5.2.2. Metodología	55
5.2.3. Planificación y Calendarización	55
5.2.4. Desarrollo de las entrevistas. Informes diagnósticos	56
5.2.5. Resultados cuantitativos y cualitativos	57
5.2.6. Incidencias durante las entrevistas individualizadas	59

	PÁGINAS
5.3. ITINERARIOS PERSONALIZADOS	61
5.3.1. Finalidad y objetivos	61
5.3.2. Metodología	61
5.3.3. Planificación y Calendarización.....	62
5.3.4. Desarrollo de los itinerarios	63
5.3.5. Resultados cuantitativos y cualitativos	71
5.3.6. Incidencias	73
6. OTRAS ACTUACIONES DE ATENCIÓN PERSONALIZADA	77
7. ACCIONES TRANSVERSALES DEL PROGRAMA	81
7.1. ACCIONES DE TUTORIZACIÓN Y SEGUIMIENTO	83
7.2. ACCIONES DE DIFUSIÓN Y DINAMIZACIÓN. CONFIGURACIÓN DE LA RED	85
7.2.1. Interlocución con los Recursos Sociales y de Empleo	86
7.2.2. Prospección y dinamización del Tejido Empresarial	86
7.3. ESTUDIO DEL PERFIL SOCIOLABORAL DE LAS PARTICIPANTES EN CUALIFICA AVANZA	87
7.4. IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DEL PROGRAMA	89
8. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA	95
8.1. OBJETIVOS	95
8.2. METODOLOGÍA	95
8.3. INDICADORES DE IMPACTO	96
8.4. INDICADORES DE RESULTADOS	97
9. CONCLUSIONES	103



PRESENTACIÓN



La violencia de género es un problema social que ha alcanzado graves dimensiones. Conscientes de esta realidad, la Junta de Andalucía a través del Instituto Andaluz de la Mujer, ha venido articulando desde sus inicios, medidas que ayuden a erradicar esta situación.

El Proyecto para la recuperación integral a las mujeres víctimas de violencia de género, Cualifica-Avanza, desarrollado por el Instituto Andaluz de la Mujer en colaboración con la Fundación Andaluza Fondo de Formación y Empleo (FAFFE), tiene su base en el ámbito de los Proyectos Innovadores subvencionados por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, en el año 2007, para implementar el Plan Nacional de Sensibilización y Prevención de la Violencia de Género, que tiene como objetivo reforzar el desarrollo de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, con especial referencia al derecho a la asistencia social integral.

Este Proyecto ha ido dirigido a aquellas mujeres que, habiendo vivido una situación de violencia de género, han sido atendidas por los recursos especializados del Instituto Andaluz de la Mujer y participado en el proceso de integración sociolaboral, a través de algunas de las siete ediciones del Programa Cualifica.

El trabajo que ahora presentamos es muy novedoso, en el que a partir de un Estudio sociológico realizado a las mujeres víctimas de violencia de género que han participado en el Programa Cualifica, se ha analizado su trayectoria personal, social y laboral. Esto ha permitido diseñar un proceso de recuperación integral, que

refleja cuáles han conseguido abandonar su situación en relación con la violencia o han necesitado nuevamente utilizar los recursos que el IAM ofrece a las mujeres para salir de la violencia.

Asimismo, es una herramienta muy útil porque podemos tener una visión global y a la vez particular del itinerario que han seguido las mujeres participantes del Programa Cualifica, analizando en estos años sus logros y dificultades, a la vez que nos permitirá ofrecer mejores itinerarios personalizados de inserción sociolaboral, adecuándolos a las nuevas necesidades personales y profesionales.

Los resultados que arroja este trabajo, nos permiten destacar los importantes efectos positivos que su paso por el Programa Cualifica han tenido en la vida de las participantes, mejorando su autoestima, sus habilidades en relación con su entorno, y en definitiva, el cambio crucial para conseguir su desarrollo personal y una vida autónoma. Además, se constata como uno de los puntos fuertes del éxito del Programa la relevancia que tienen las redes sociales y personales, así como el conocimiento de los recursos de atención a las mujeres, en el proceso de recuperación integral.

Soledad Pérez Rodríguez
Directora del Instituto Andaluz de la Mujer



1. INTRODUCCIÓN



La Junta de Andalucía a través del Instituto Andaluz de la Mujer (IAM), promueve la igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres con el objetivo de avanzar hacia un modelo de sociedad que incorpore nuevas formas de convivencia más democráticas e igualitarias.

La estructura provincial del IAM la forman los 8 Centros Provinciales de la Mujer, ubicados en las capitales de cada una de las provincias andaluzas.

Estos Centros ofrecen información sobre los derechos y oportunidades de las mujeres, y proporcionan atención y asesoramiento para actuar en caso de discriminación.

Los Centros Provinciales del IAM, cuentan con las siguientes áreas:

- Área de información
- Área jurídica
- Área de atención social
- Área de empleo y formación
- Área de atención psicológica
- Área de participación y programas

Los Centros Municipales de Información a la Mujer (CMIM) son fruto de la colaboración del Instituto Andaluz de la Mujer con la Administración Local.

Los CMIM son un servicio específico de ámbito local desde donde se articula una intervención global diri-

gida a las mujeres a través de la información, el asesoramiento, y la sensibilización de la comunidad en políticas de igualdad.

El IAM subvenciona anualmente su funcionamiento, a través de la convocatoria de subvenciones.

La Comunidad Autónoma de Andalucía dispone actualmente de un total de 168 Centros Municipales de Información a las mujeres, repartidos por toda la geografía.

Asimismo, la Junta de Andalucía, a través de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, dispone del Servicio Integral de Atención y Acogida, que forma parte de los recursos para la atención a mujeres víctimas de violencia de género y sus hijos e hijas.

La Junta de Andalucía, en el año 1999, y al amparo del *“I Plan del Gobierno Andaluz para avanzar en la erradicación de la violencia contra las mujeres 1.998/2.000”* pone en marcha CUALIFICA que es un Programa de Formación para el Empleo **–promovido por la Consejería de Empleo, la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, a través del Instituto Andaluz de la Mujer; cofinanciado por ambas Consejerías y la Unión Europea, a través del FSE; y gestionado por la Fundación Andaluza Fondo de Formación y Empleo–**, que tiene como objetivo facilitar la inserción laboral de las mujeres participantes mediante un proceso integral de formación en el que se desarrollan acciones de empleo destinadas a mejorar la cualificación profesional y el desarrollo personal de las usuarias.

Los resultados obtenidos en la primera edición del programa, hacen que la Junta de Andalucía decida dar continuidad a este proyecto, habiéndose realizado hasta el momento ocho ediciones en el marco de los sucesivos Planes contra la violencia hacia las mujeres, y de la Ley Orgánica de Medidas de Prevención y Protección Integral contra la violencia de género.

El presente proyecto tiene su marco de referencia en el Plan Nacional de Sensibilización y Prevención de la Violencia de Género, concretamente en el **EJE D –Servicios Sociales**, aprobado por el Consejo de Ministros el día 15 de diciembre de 2006 como mandato del art. 3 de la **Ley Orgánica 1/2004 de 28, de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género**.

Por otra parte, el Plan Nacional de Sensibilización y Prevención de la Violencia de Género contempla actuaciones en una serie de Ejes prioritarios de actuación, entre el que se encuentra el de **Servicios Sociales**, para garantizar a las mujeres víctimas de violencia de género y a los menores el derecho a una asistencia integral. Es en este marco de referencia donde se sitúa el *PROYECTO PARA LA RECUPERACIÓN INTEGRAL DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO* que ha contado con financiación del Ministerio de Trabajo y AA. Sociales, que a continuación se desarrolla.





2. FINALIDAD Y OBJETIVOS



La finalidad del Proyecto para la Recuperación Integral de Mujeres Víctimas de Violencia de Género es la de contribuir a la recuperación integral de las mujeres que han participado en procesos de integración sociolaboral, concretamente el Programa Cualifica; en primer lugar analizando sus logros, y examinando los factores que incidieron en que algunas de ellas no lograran alcanzar el objetivo final de integración sociolaboral que dicho programa pretendía. Y en segundo lugar, dando cobertura de asistencia social integral a las mujeres que aún lo necesiten, para solventar aquellos problemas derivados de una situación aún sin normalizar.

Esta finalidad se concreta en los siguientes objetivos específicos:

1. Analizar la situación personal, social y laboral de las mujeres que han participado en programas de integración sociolaboral.
2. Diagnosticar qué mujeres de entre las que han participado en dichos programas necesitan seguir un proceso de recuperación integral y cuáles han conseguido abandonar su situación de víctimas.
3. Realizar una comparativa de la situación sociolaboral actual de las mujeres que ya participaron en programas de integración sociolaboral con la alcanzada por las usuarias de la séptima edición del Programa Cualifica, tras la finalización del proceso.
4. Determinar qué tipo de actuación hay que seguir con cada mujer, a través de itinerarios flexibles y personalizados, desde un enfoque multidisciplinar,

que permita la solución a las dificultades que se hayan diagnosticado previamente.

5. Determinar cuáles de las mujeres participantes, además de su condición de víctima de violencia, tienen alguna especial vulnerabilidad debido a su condición de inmigrantes, minorías étnicas, discapacidad, etc.
6. Diseñar una metodología de intervención específica con las mujeres que tengan alguna dificultad añadida a su condición de víctimas de violencia de género (mujeres inmigrantes, de otras etnias, con discapacidad...).
7. Establecer compromisos y acuerdos, sobre el itinerario a seguir, entre las usuarias y las tutoras del proyecto, tras alcanzar un consenso entre ambas, para que sea la propia mujer la protagonista de este proceso.
8. Fortalecer la Red de asistencia social integral del Instituto Andaluz de la Mujer, para una mejor coordinación en la atención a las usuarias.
9. Propiciar un Plan de Transferibilidad de Buenas Prácticas desarrolladas durante la ejecución del programa.

El proyecto se concibe como un instrumento para la recuperación social, laboral y personal de las mujeres que participaron en programas de integración sociolaboral, concretamente el Cualifica.

El recorrido hasta su objetivo personal y profesional requiere un trabajo de estudio, diagnóstico, e intervención, que implica por un lado, analizar el perfil profesional y personal de las mujeres, así como su nivel de empleabilidad, y por otro, establecer dispositivos de derivación que permitan la asistencia integral de cara a las necesidades que presenten las usuarias, hasta conseguir que recuperen su estatuto pleno de ciudadanía e identidad abandonando definitivamente su condición de víctimas de violencia de género.

Para ello, el programa contempla la creación de un espacio en el que se prestará un servicio exclusivo al colectivo del programa, acompañándolo y guiándolo en la consecución de los objetivos que, junto con la tutora, han planteado.





3. LÍNEAS DE ACTUACIÓN DEL PROGRAMA



El Programa para la Recuperación Integral de Mujeres Víctimas de Violencia de Género contempla

sus actuaciones en torno a tres ejes fundamentales:

- Actuaciones relacionadas con la articulación de la estructura de red.
- Actuaciones relacionadas con el desarrollo de metodologías de intervención de carácter integral.
- Actuaciones relacionadas con el desarrollo de modelos para la intervención con colectivos con especiales dificultades.

Todas estas actuaciones se operativizan y concretan de la siguiente forma:

• **Actuaciones Relacionadas con la Articulación de la Estructura en Red**

- Desarrollo de nuevos o renovados sistemas de información y comunicación para conectar los servicios implicados en la atención de víctimas (jurídicos, de empleo, salud, servicios sociales).
- Elaboración de instrumentos de intervención rápida (interinstitucional) dirigidos a la atención de emergencia de las mujeres víctimas de violencia de género.
- Elaboración de protocolos avanzados de atención a las víctimas que incluyan procedimientos de actuación y permitan el recorrido de las mujeres en itinerarios flexibles.
- Elaboración de protocolos de actuación que incorporen todos los recursos existentes en la red y las funciones de todos los agentes implicados en la atención a las víctimas que permitan establecer itinerarios flexibles adecuados a cada situación.
- Catalogación y sistemas de actualización de herramientas e instrumentos de la red destinados a la atención integral.

- **Actuaciones Relacionadas con el Desarrollo de Metodologías de Intervención de Carácter Integral**

- Investigación sobre las cuestiones fundamentales para el desarrollo psicosocial de las mujeres víctimas de violencia de género, centradas en la realidad sociológica de las usuarias, con el objetivo de conocer y determinar los diversos perfiles de las mujeres víctimas de este tipo de violencia.
- Metodología e instrumentos para la formación y actualización permanente de los y las profesionales y de los recursos de acogida y servicios que garantizan el derecho a la asistencia social integral.
- Instrumentos integrados (soporte papel e informático) para el diagnóstico y detección de necesidades y situación de las mujeres en los distintos ámbitos (situación judicial, de empleo, de vivienda, de salud, etc.).
- Metodología para la definición de itinerarios flexibles de recuperación con objetivos y plazos alcanzables, incorporando las necesidades de mujeres con discapacidad, inmigrantes y, en general, mujeres especialmente vulnerables.
- Metodologías e instrumentos (soporte papel e informático) de seguimiento y evaluación de la situación de las mujeres a lo largo del proceso, con el fin de mejorar el conocimiento de las situaciones individuales (avances y retrocesos en el proceso de recuperación) así como del funcionamiento del sistema en su conjunto.

- **Actuaciones Relacionadas con el Desarrollo de Modelos de Intervención con Colectivos con Especiales Dificultades**

- Metodologías e instrumentos de apoyos y acceso pleno a la información y a los servicios de mujeres especialmente vulnerables (en función de su situación socioeconómica, inmigrantes, mujeres gitanas, etc.)
- Investigación sobre los mecanismos de interrelación entre exclusión social y violencia, teniendo en cuenta la diversidad de problemas que se plantean con el fin de determinar perfiles y mejorar la atención de aquéllas que se encuentran en estos colectivos.
- Desarrollo de alternativas de intervención que permitan evitar el retorno a la situación de violencia, en colaboración con servicios sociales, de educación, de empleo y de vivienda, que permitan tratar la dependencia de forma paralela a la situación de malos tratos.

• Acciones y Flujo de actividades

En base a estas líneas de actuación, se concretan las actividades desarrolladas para la consecución de los objetivos anteriormente descritos.

• Acciones Previas:

1. Conformación del equipo técnico integrado por: 11 tutoras/técnicas provinciales, 1 técnico informático, 1 sociólogo/a y una coordinadora del proyecto.
2. Diseño y validación de instrumentos para el desarrollo del programa:
 - Herramienta de recogida de datos: entrevista estructurada con preguntas abiertas.
 - Documento de autorización para el tratamiento y la incorporación de sus datos personales a ficheros y herramientas informáticas del IAM.
 - Informe Diagnóstico de la situación global de la usuaria.
 - Herramienta en la que concretar y hacer seguimiento de los objetivos acordados con la usuaria hasta completar su itinerario: Itinerario Personalizado.
 - Documento para la derivación de las mujeres a los servicios especializados pertinentes.

- Cuestionarios de evaluación del programa y del personal técnico (por parte de la usuaria).
 - Cuestionarios de evaluación del programa y de las usuarias (por parte del personal técnico).
 - Aplicaciones informáticas adaptadas a las correspondientes herramientas en papel para un rápido y adecuado trasvase de información (bases de datos).
3. Creación e implantación de una aplicación informática que permita la interconexión y funcionamiento en red de las distintas entidades de atención a víctimas, posibilitando un funcionamiento coordinado a través del IAM.
 4. Catalogar, informatizar y colgar en una intranet las herramientas e instrumentos utilizados en el proyecto, para que las distintas entidades intervinientes en el proceso de atención a las mujeres, puedan disponer de ellos, así como tener una visión de conjunto de la asistencia integral ofrecida. Para la creación de dicha red informática, se contarán con todos los requisitos necesarios para el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos.

• Desarrollo del Programa:

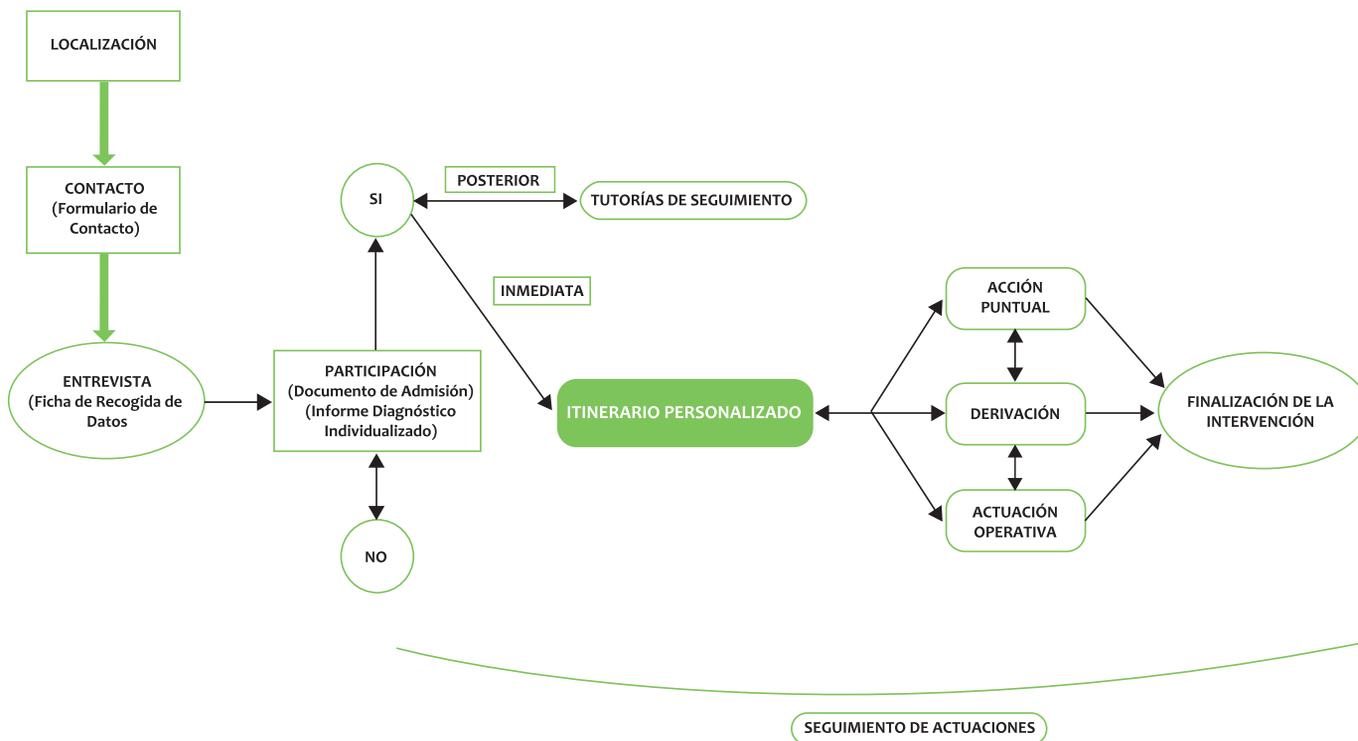
5. Localización de datos personales y contacto posterior mediante llamada telefónica, de las usuarias por parte de los Centros Provinciales del IAM y de las Técnicas Provinciales del Programa.

6. Entrevista inicial a las usuarias, que recoge los datos necesarios para analizar su situación y conocer los logros obtenidos tras su participación en el Programa Cualifica.
 7. Informe Diagnóstico en el que se analizan los aspectos en los que aún se debe incidir, así como una valoración técnica de puntos fuertes y débiles que presenta la usuaria.
 8. Itinerario Personalizado, con el establecimiento de objetivos personales y profesionales consensuados entre la usuaria y la tutora. De igual manera son acordadas las acciones a desarrollar para alcanzar dichos objetivos. Entre éstas destacan las actuaciones de intermediación laboral directa con el objetivo de facilitar su acceso a un empleo y las derivaciones a servicios especializados: Servicios de las Administraciones Públicas (SAE, Andalucía Orienta, servicios jurídicos, atención psicológica, etc.). En todos los casos, se realiza un acompañamiento a las usuarias a estos servicios especializados bien sea propiamente físico o mediante labores de información documental (Informes de Derivación).
- **Acciones Transversales:**
9. Seguimiento y evaluación del cumplimiento del itinerario, y de la intervención en general, mediante tutorías individualizadas en las que se revisan los pasos realizados, las metas conseguidas y las acciones a desarrollar.
 10. Fortalecimiento de la red existente de atención a mujeres víctimas de violencia de género de manera transversal y permanente durante todo el periodo de ejecución del programa, mediante la interlocución directa y permanente con los diferentes servicios y entidades que prestan atención a las víctimas.
 11. Realización de un Estudio de los Perfiles actuales de las mujeres víctimas de violencia de género que participaron en alguna de las siete ediciones del Programa Cualifica, y que parte de aquellas cuestiones fundamentales para el desarrollo personal, social y laboral de dichas mujeres, con el objetivo de establecer una metodología de intervención específica que les permita normalizar su situación. Este estudio presta especial atención a aquellas que presentan una problemática añadida: mujeres con discapacidad, inmigrantes, mujeres pertenecientes a la etnia gitana.
 12. Elaboración de una Guía de Buenas Prácticas del Proyecto Cualifica Avanza.
 13. Realización de una Evaluación Continua cuyos resultados se concretan en informes de seguimiento mensuales.
 14. Elaboración de las Memorias Provinciales y la Memoria Regional en la que se reflejarán tanto los datos relativos al desarrollo y resultados del programa, como la metodología seguida.

Las actuaciones enumeradas conforman un sistema flexible y adaptado a las características de las usuarias a atender. El siguiente gráfico muestra de forma

esquemática el desarrollo de las acciones dirigidas a la atención integral de las beneficiarias:

PROGRAMA PARA LA RECUPERACIÓN INTEGRAL DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO: CUALIFICA AVANZA



EVALUACIÓN PERMANENTE. ANÁLISIS DE RESULTADOS.



4. ACCIONES PREVIAS DEL PROGRAMA



4.1. CONFIGURACIÓN Y FORMACIÓN DEL EQUIPO TÉCNICO

Durante el mes de febrero comienzan las acciones de selección y contratación de las personas que finalmente componen el equipo técnico, a excepción de la tutora de Campo de Gibraltar, la cual es seleccionada y contratada en el mes de junio tras ser analizada la necesidad de reforzar el trabajo realizado en la provincia. Campo de Gibraltar cuenta desde el año 2.003 – 2.004 (4ª edición) con edición propia del Programa Cualifica, motivo por el cual, el número de usuarias a partir de esta edición, se incrementa considerablemente, siendo preciso incrementar a su vez el equipo incorporando una técnica que desarrolle el programa en esa zona geográfica.

Concretamente, el equipo técnico que desarrolla el Programa Cualifica Avanza se compone de:

- 1 coordinadora regional.
- 1 técnico informático.
- 1 sociólogo/a.
- 11 tutoras: 1 por provincia salvo Málaga y Sevilla que tienen 2 cada una, y Cádiz, donde Campo de Gibraltar cuenta a partir de Junio con tutora propia.

El período de contratación del equipo se extiende desde el mes de febrero hasta mediados de octubre en el caso de las tutoras y el técnico informático. La contratación de la coordinadora regional abarca desde el inicio hasta la finalización del mismo, es decir, hasta final de noviembre. Fecha final también de la contrata-

ción del/de la sociólogo/a, habiendo comenzado ésta a finales del mes de junio.

Las **funciones** del personal técnico que compone el equipo son:

Coordinadora del programa

- Coordinación de las diferentes acciones del programa en cada provincia.
- Coordinación del resto del equipo: tutoras, técnico informático y sociólogo.
- Diseño y elaboración de herramientas e instrumentos del programa.
- Evaluación permanente de acciones y resultados.
- Elaboración de informes y memoria final de resultados.
- Coordinación técnica interinstitucional.

Técnico informático

- Desarrollo de una aplicación informática específica que permita el funcionamiento en red de las distintas entidades de atención a víctimas, posibilitando el funcionamiento coordinado a través del IAM, así como la actualización permanente de los sistemas de información de los que ya dispone.
- Elaboración y mantenimiento de las bases de datos locales que alimentan la aplicación.
- Integración de la información de las diferentes provincias en bases de datos regionales, transferibles a la aplicación específica creada.

Titulado en Sociología

- Realización del estudio de perfiles de las usuarias que participan en el programa.
- Análisis de la información personal y profesional de las participantes, recopilada durante las diferentes actuaciones de atención integral.
- Extracción de datos cuantitativos y cualitativos relevantes que permitan diseñar una metodología de intervención adaptada al colectivo.
- Planteamiento de propuestas a considerar en los diferentes programas de atención a víctimas u otros colectivos especialmente vulnerables.

Tutoras

- Ejecución de las actuaciones de atención integral a las usuarias.
- Colaboración con el personal técnico del IAM en las tareas de localización y contacto de beneficiarias.
- Realización de tareas de difusión y dinamización con entidades y servicios de atención a víctimas de violencia de género.
- Colaboración en la validación de instrumentos.
- Seguimiento y tutorización del proceso de recuperación en el que participa la usuaria.
- Alimentación de la aplicación informática creada mediante el trasvase de la información individual recopilada.

Formación

El personal que constituye el equipo técnico encargado de la ejecución del programa cuenta con los conocimientos necesarios para incorporar el enfoque de género en todas y cada una de las actuaciones que lo integran; premisa contemplada desde el inicio del proceso de constitución del equipo técnico.

Aún así, se considera conveniente reforzar, además de estos conocimientos formarles en diversos aspectos del mercado de trabajo, todo ello desde un enfoque integrado de género, ya que mejorar la situación de las mujeres en el mercado laboral es uno de los principales objetivos del programa.

La formación se desarrolla utilizando una metodología teórico-práctica, mediante dos sesiones formativas presenciales, realizando un recorrido a través de todo el proceso técnico de apoyo a la inserción, con el fin de que las usuarias adapten su perfil profesional a las exigencias de un mercado laboral cada día más versátil y exigente.

Estas sesiones van dirigidas a todo el personal del Programa Cualifica Avanza (coordinadora, tutoras, técnico informático), y tienen lugar los días 11 de marzo y 3 de abril en Sevilla, y corre a cargo de personas expertas en los contenidos a tratar.

Estos contenidos de las acciones o sesiones de formación son eminentemente prácticos y adaptados a la realidad del equipo de trabajo. Lugar fundamental ocupa la formación en el conocimiento de la estructura

de red existente en el mercado de trabajo con el fin de optimizar los procesos de derivación y diseño de itinerarios, además de contribuirse al fortalecimiento de dicha red.

De forma paralela, se realiza una valorización profesional de los contenidos relacionados con la igualdad de oportunidades y la perspectiva de género.

Mediante esta formación específica se logra la unificación de conceptos y el establecimiento de una estrategia de intervención integradora, al mismo tiempo que se perfeccionan los conocimientos que posee el personal técnico, ya que se cuenta, en la implementación de las acciones formativas, con personal técnico con experiencias y cualificaciones específicas.

4.2. DISEÑO, ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DEL PROGRAMA

El diseño de los instrumentos y herramientas utilizadas durante la ejecución de las diversas acciones que conforman el programa, se efectúa de manera paralela al desarrollo del mismo, atendiendo a los objetivos que se plantean en cada etapa del programa. De este modo, los instrumentos son diseñados siguiendo la calendarización marcada en la planificación del programa.

En el mismo momento de inicio comienza el diseño de la primera herramienta a utilizar: la denominada **Ficha**

de Recogida de Datos. Documento utilizado durante la realización de las entrevistas individualizadas y cuya finalidad es la de recopilar de forma estructurada toda la información referida a la situación actual de la usuaria. Concretamente, los datos obtenidos se organizan en torno a las siguientes variables: datos personales, situación laboral desde su participación en el Programa Cualifica hasta el momento de la entrevista, formación reglada y ocupacional, situación socioeconómica (vivienda, red de apoyo, componentes de la unidad de convivencia), situación jurídica actual, datos relativos al maltrato sufrido, y valoración de la edición de Cualifica en la que participó. Además de los ítems con respuestas cerradas, se recogen las manifestaciones y observaciones cualitativas relevantes.

Esta ficha se acompaña del **Documento de Admisión al Programa**, el cual debe ser firmado por la usuaria como autorización al Instituto Andaluz de la Mujer en el tratamiento de sus datos personales en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

El siguiente instrumento creado es el **Informe Diagnóstico**. La utilización de esta herramienta permite la elaboración de un informe técnico cuyos objetivos son dos: por un lado, concretar y sistematizar la información recopilada durante las entrevistas de manera que se facilite su análisis, y por otro, diagnosticar las necesidades a cubrir con la intervención posterior, y el grado de prioridad en la que deben ser abordadas. Así mismo, facilita la delimitación de los puntos fuertes

(fortalezas y oportunidades) y los puntos débiles (debilidades y amenazas), personales y situacionales, sobre los que basar la atención integral demandada; es decir, permite planificar las líneas de actuación a seguir posteriormente: formación, empleo, situación económica, social, jurídica, psicológica, participativa, etc.

Continuando con la línea de desarrollo del propio programa, a continuación se elabora el documento **Itinerario Personalizado**. Esta herramienta constituye una de las piezas más relevantes del programa. Se trata de un documento estructurado que facilita la concreción de objetivos, las actuaciones a desarrollar, su temporalización y la metodología a utilizar para cada una de ellas. Además permite la recopilación de los resultados obtenidos con estas actuaciones, las modificaciones sufridas en su ejecución, si las ha habido, y la valoración que de cada paso hace la usuaria. Destacar que se trata de un documento estructurado pero flexible, adaptable a las características y circunstancias individuales de la usuaria, y revisable o modificable en función de los resultados que se van alcanzando durante el desarrollo de la acción.

El instrumento denominado **Documento de Derivación** es utilizado durante la ejecución de una de las acciones fundamentales de los itinerarios personalizados, las derivaciones a servicios especializados. Dicho documento permite la transmisión de la información que el servicio destinatario debe conocer para optimizar la atención que presta a la usuaria. Este documento, además del correspondiente informe de derivación, permite realizar el seguimiento y la evaluación de ésta me-

diante la inclusión de un anexo específico, al igual que en el caso de ser receptores de una usuaria anteriormente derivada: informe de recepción de derivación.

Un instrumento no técnico, creado con la finalidad de servir de diario o bloc de notas de las usuarias es el denominado Cuaderno de la Participante, creado a petición de las tutoras provinciales, facilita y recuerda a las usuarias cuáles son las acciones a llevar a cabo, cuándo, cómo, además de recoger información útil en el proceso: nombre de personas referentes, teléfonos de contacto, etc. Este cuaderno es impreso por las técnicas y facilitado a cada una de las beneficiarias.

Como apoyo, guía y planificación de las **Tutorías Individualizadas**, es utilizada la herramienta creada al efecto: el documento de apoyo al seguimiento de las Tutorías Individualizadas. Este instrumento se adapta a todas las modalidades de tutoría en función de la temporalidad en la que se realice: tutoría antes de itinerario, tutoría durante el itinerario personalizado, o tutoría de seguimiento (tras la finalización de la intervención). En el documento se recogen tanto los temas tratados en cada una de ellas, los acuerdos adoptados, las incidencias y las valoraciones manifestadas por la usuaria. Debe cumplimentarse una ficha por cada una de las tutorías efectuadas, y antes de dar por terminada la misma, se recomienda cerrar la siguiente cita: fecha, motivo y metodología.

Instrumento fundamental en la intervención es el constituido por los cuestionarios de evaluación de la atención integral en la que se participa. Este instrumento es

la **Evaluación del Itinerario Personalizado**, el cual, de manera global, a la finalización del proceso, permite la evaluación conjunta, usuaria – tutora, de los éxitos obtenidos, es decir, objetivos alcanzados y no alcanzados, así como los motivos de no alcanzar algún objetivo. Este instrumento se completa con dos cuestionarios: uno dirigido a la usuaria y otro a la tutora, en ambos se evalúan los objetivos, la metodología utilizada, las actuaciones y todos los aspectos destacables de la intervención.

Cada instrumento es sometido tras su diseño inicial a un riguroso proceso de revisión, comprobación, modificación y finalmente validación, de este modo, es utilizado cuando se ha comprobado que cumple con la finalidad para la que se ha creado, y que además lo hace de una manera eficiente y eficaz.

4.3. CREACIÓN DE LA APLICACIÓN CUALAVAN

El Programa Cualifica Avanza precisa para su implementación del diseño, la implantación y validación de las herramientas informáticas oportunas que respondan a los objetivos y ejes de actuación planteados por dicho programa.

Las herramientas informáticas diseñadas para el Programa Cualifica Avanza contemplan dos modalidades:

1. Herramientas Offline para la recopilación “In situ” de la información por la tutoras.

2. Herramientas Online ubicadas en los servidores del IAM (Aplicación Cualavan).

La primera de estas modalidades, herramientas Offline, está constituida por todos los instrumentos señalados en el apartado anterior en formato informático. Estas aplicaciones son desarrolladas en Microsoft Access y abarcan todos los documentos con los que trabajan habitualmente las tutoras para el desarrollo de las diferentes acciones de intervención de manera independiente.

Para facilitar la adaptación de los documentos en papel a su correspondiente aplicación informática, éstas tienen el mismo aspecto y situación de la información que los instrumentos en formato papel con el que las tutoras trabajan.

La informatización de las herramientas en papel tiene como objetivo sistematizar la información de las actuaciones desarrolladas en el proceso de atención integral y permitir de esta forma la transmisión de esa información tanto a bases de datos regionales, como a la aplicación informática Cualavan.

El proceso de elaboración de la misma es marcado por un sistema de trabajo coordinado con el equipo informático del IAM, con la finalidad de integrar la aplicación a sus servidores sin mayor problema, ya que éste será su alojamiento definitivo.

El desarrollo de esta aplicación pasa por diversas etapas: en principio, comienza como un proyecto autó-

nomo instalado en los servidores de la Fundación, de forma que las tutoras se identifican en la Intranet de FAFFE y tienen acceso restringido a su información.

Posteriormente, se toma la decisión de que las tablas de datos locales deben cruzarse con los datos del IAM y con el fin de evitar problemas futuros relacionados con la protección de datos personales, finalmente, se instala la aplicación directamente en los servidores del IAM.

El IAM utiliza el gestor de bases de datos e idioma de programación denominado Oracle, de forma que se reprograma la aplicación creada. Por otro lado, con el fin de acceder a las aplicaciones del IAM se genera una aplicación de identificación a través de la plataforma @Firma V5 del Ministerio de Justicia, que permite el acceso a las tutoras provinciales responsables del programa.

Debido a que estos cambios suponen un incremento del tiempo dedicado a esta tarea, se genera un camino alternativo para que las tutoras introduzcan y trabajen con la información simultáneamente al desarrollo definitivo de la aplicación, de forma que se utilizan las aplicaciones Offline con las que trabaja cada tutora en su PC, eliminando de estas aplicaciones todos los datos de carácter personal de las usuarias, los cuales se encuentran únicamente en los sistemas del IAM.

Una vez se dispone de toda la información, el procedimiento para introducir los datos en la aplicación del IAM es el siguiente:

1. Las tutoras provinciales acceden a la aplicación Cualavan del IAM, identificándose por Certificado Digital.
2. Introducen los datos de carácter personal de las usuarias.
3. El sistema comprueba si el DNI existe en el SIAM y, si no es así, se le envían los datos de esta usuaria al IAM para que desde allí se la dé de alta.
4. Envían a la coordinación las bases de datos Offline.
5. Desde la Fundación se da el formato adecuado y se agregan a la aplicación CUALAVAN directamente en los servidores del IAM, en formato SQL.

De esta forma la custodia de la información permanece cubierta y en ningún momento se puede introducir ningún dato sin la autorización expresa de la usuaria.





5. DESARROLLO Y RESULTADOS DEL PROGRAMA



5.1. ACCIONES DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

5.1.1. Finalidad

Esta fase tiene como finalidad localizar y contactar con las mujeres que configuran al colectivo destinatario del programa, que son todas las mujeres beneficiarias de las siete primeras ediciones del Programa Cualifica (1999-2007), y que además finalizaron el proceso formativo.

5.1.2. Concepto de Localización y Contacto

En este punto del proceso es necesario aclarar los conceptos de *usuarias localizadas* y *usuarias contactadas*: por **localizada** se entiende toda aquella participante de la que se tienen datos personales que permiten su identificación y una primera toma de contacto, es decir, su nombre completo y un número de teléfono o dirección que permiten contactar con ella. Por lo tanto, usuaria contactada se considera a aquella con la que se logra un contacto verbal telefónico.

Con anterioridad al inicio de las acciones de atención integral individual, las tareas fundamentales en el desarrollo del programa son las dirigidas a localizar y contactar con las usuarias destinatarias de dicha atención, y para ello se acuerdan los criterios a seguir en la puesta en marcha de dichas acciones mediante un Protocolo de Localización y Contacto.

5.1.3. Metodología. Protocolo de Localización y Contacto

La finalidad de este protocolo es homogeneizar en todas las provincias los conceptos, procedimientos, instrumentos utilizados, y las funciones de los agentes intervinientes en dicho proceso de localización y contacto de usuarias.

En cuanto al proceso de localización y contacto de las participantes, éste se realiza a través de las Comisiones Provinciales de Localización y Contacto, constituida por la Coordinadora del Centro Provincial de la Mujer y/o Jefa de Servicio, la Trabajadora Social y la Técnica de Fomento de Empleo del Centro Provincial de la Mujer, la Trabajadora Social de la Casa de Acogida, el/la Gerente provincial de la Fundación Andaluza de Formación y Empleo, y la Técnica del Proyecto Cualifica Avanza.

Las funciones que se asignan a las Comisiones Provinciales se determinan atendiendo a la edición del Programa Cualifica en la que participaron las alumnas que se pretenden contactar:

- **Metodología de localización de datos:**
Periodo 1999-2003:

Para la localización de las mujeres participantes de las tres primeras ediciones, entre 1999 y 2003, las tareas de localización de datos corresponderán a las Casas de Acogida, por ser el principal lugar de procedencia de las mujeres en estas primeras ediciones.

En segundo lugar, para aquellas mujeres que fueron seleccionadas directamente por los Centros Provinciales, corresponde a éstos realizar esta búsqueda de datos; para lo cual se apoyarán en los Centros Municipales de Información a la Mujer y/o los Servicios Sociales.

- Metodología de localización de datos:
Periodo 2003-2007:

En este caso, la principal fuente de datos para este periodo procede de la Fundación, de los Centros Provinciales y de los recursos de Acogida, y es la técnica provincial de Cualifica Avanza la que contacta con la correspondiente tutora de Cualifica, la cual suministrará los datos de las mujeres que han participado en esas ediciones.

Cuando el domicilio de una mujer indique que reside actualmente en una provincia distinta en la que se recaba la información, la técnica del Programa Cualifica Avanza envía dicha información a su homóloga profesional de la provincia donde reside en la actualidad la usuaria.

En segundo lugar, si los datos aportados no resultan suficientes para el siguiente paso, la toma de contacto, se acudiría a los Centros Provinciales y/o Casas de Acogida para la búsqueda de información.

En ambos periodos de localización, las técnicas del Programa Cualifica Avanza, vuelcan la información que han recabado de las diferentes fuentes en un instrumento diseñado al efecto: Formulario inicial de recogida de datos.

En relación con la realización del primer contacto, el Protocolo determina que el establecimiento del primer contacto con las usuarias es preferentemente vía telefónica y corresponde, en un primer momento, a las Técnicas de los Centros Provinciales y de las Casas de Acogida.

El contacto con las mujeres participantes sigue un orden cronológico en relación con la edición del Programa Cualifica en la que haya participado, es decir, se prioriza el contacto con las alumnas participantes de las primeras ediciones.

Este Protocolo es seguido en todas las provincias con rigurosidad, aunque los resultados derivados de su aplicación, son diferentes en cada una de ellas.

Las dificultades esenciales detectadas en las tareas de localización y contacto pueden resumirse en: inexistencia de listados o archivos de alumnas de las primeras ediciones, inexistencia de números de teléfonos en los listados, terminales apagados o fuera de cobertura, cambio de titularidad de los números de teléfonos respecto a los que se habían logrado, no disponibilidad del terminal y cambios de domicilio.

Por estos y otros motivos, el número de usuarias que son localizadas y contactadas en el período inicial de desarrollo de estas tareas no llega a cubrir las expectativas previstas.

El número de usuarias localizadas y contactadas en las diferentes provincias, es considerado determinante

para el posterior desarrollo de actuaciones, hecho que provoca, tras la valoración de los resultados obtenidos, la convocatoria de reuniones con carácter de urgencia de las Comisiones Provinciales de Seguimiento, con la finalidad de acordar las modificaciones que se consideren necesarias en relación al procedimiento acordado en el protocolo.

Estas reuniones provinciales se celebran durante el mes de mayo, y en ellas se acuerda la participación de las técnicas provinciales en las tareas fijadas en el protocolo como exclusividad del personal técnico del IAM.

De esta forma, las técnicas comienzan a colaborar en la ejecución de otras acciones como son: la búsqueda en archivos y documentación de los Centros Provinciales del IAM, la realización del primer contacto telefónico, y el intento reiterado de contactar telefónicamente con usuarias que no responden a una primera llamada.

A raíz de este nuevo sistema de trabajo, el número de mujeres localizadas y contactadas aumenta considerablemente durante los meses de mayo y junio.

La fase de localización es llevada a cabo fundamentalmente por la técnica de empleo del Centro Provincial de la Mujer.

El método seguido para lograr los resultados es la búsqueda exhaustiva de documentos en los archivos que conserva el Centro de la Mujer.

Por otra parte, la Fundación obtiene los datos oportunos gracias a una búsqueda intensiva en las carpetas archivadas de otras ediciones del Programa Cualifica, así como los archivos permanentes y bases de datos informáticas de las anteriores ediciones de Cualifica, custodiadas por la Fundación, respetando en todo momento los preceptos contenidos en la Ley de Protección de Datos 15/1999, de 13 de diciembre.

La fase de contactación, se lleva a cabo respetando en todo momento el Protocolo de Localización y Contacto, es decir, a través de una llamada telefónica, en base a un guión informativo preestablecido, que es realizada, en un primer momento, por el personal técnico del Centro Provincial del IAM, y en un segundo momento, por la técnica provincial de Cualifica Avanza.

El horario de las llamadas telefónicas es ampliado con la finalidad de solventar una de las dificultades encontradas para efectuar el contacto: la no obtención de respuesta a las llamadas hechas en horario de mañana, intentando solventar los casos en los que en esa franja horaria, la usuaria estuviera ocupada. De este modo, una tarde a la semana (de 16.00 a 21.00 h.), la técnica provincial intenta contactar con las usuarias.

Todo ello para lograr el mayor número posible de mujeres con las que contactar una vez hallados los datos de localización, y de esta manera considerarlas como colectivo potencialmente beneficiario del programa.

El periodo acordado inicialmente para la realización de estas acciones, se preveía que se cerrase en mayo; tras

las comisiones provinciales y la ampliación del protocolo inicial, el período se amplía, acordándose como nueva fecha de finalización, 30 de junio.

5.1.4. Planificación y Calendarización

La planificación del proceso de localización y contacto de las mujeres beneficiarias del acompañamiento integral que proporciona el proyecto Cualifica Avanza, se realiza siguiendo las directrices acordadas en el Protocolo elaborado al efecto y consensuado entre el Instituto Andaluz de la Mujer y la Fundación Andaluza Fondo de Formación y Empleo. En él se delimita la metodología y calendarización de acciones, así como las funciones y tareas a asumir por cada uno de los agentes implicados.

Este protocolo parte de la necesidad planteada ya durante las primeras reuniones de coordinación del proyecto, en las cuales se puso de manifiesto la conveniencia de elaborar un documento que concrete la metodología, los instrumentos y las funciones de los agentes intervinientes en las acciones relacionadas con localización de las participantes, con el fin de optimizar el procedimiento de búsqueda de datos y contacto

con las usuarias, acciones claves para el buen desarrollo posterior del programa.

El 4 de febrero de 2008 tiene lugar la reunión de coordinación regional en la cual se presenta el documento que posteriormente pasa a constituir el denominado Protocolo de Localización y Contacto. Este protocolo es utilizado desde el inicio de las acciones de localización debido a la importancia de realizar estas tareas de manera unificada y clara, transmitiéndose la misma información inicial del programa a todas las usuarias, y recogiendo de manera sistemática los datos obtenidos.

La temporalización de las acciones de localización y contacto se establece inicialmente entre el 15 de febrero y el 31 de mayo, ampliándose este período posteriormente en función de las modificaciones que se llevan a cabo en los protocolos provinciales y que se explican más adelante.

5.1.5. Resultados Cuantitativos y Cualitativos

Los datos, a nivel cuantitativo, referentes a la totalidad de usuarias localizadas y contactadas por provincias son:

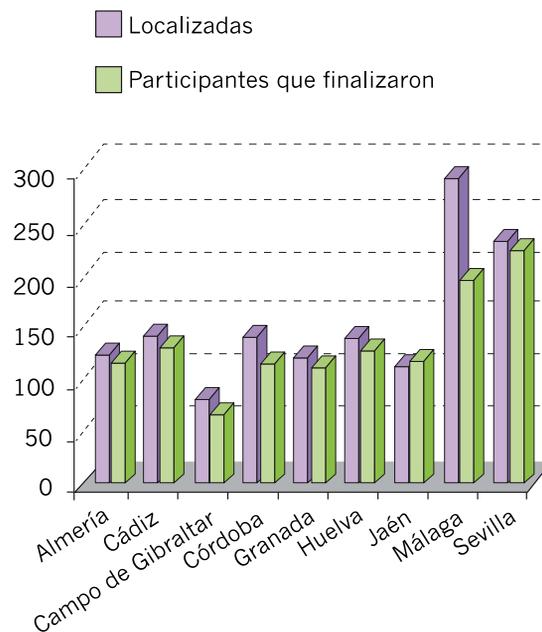
	Almería	Cádiz	C. de Gibraltar	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Total
Localizadas	121	140	80	140	117	137	111	291	232	1369
Contactadas	78	92	59	68	69	67	55	167	100	755

Cabe destacar que como resultado de la búsqueda intensiva de datos de localización de las alumnas de las siete primeras ediciones del Programa Cualifica, y ante la diversidad de archivos encontrados, al finalizar esta fase del programa, el número de mujeres participantes de las que se logran recabar información personal, es decir, son localizadas, supera al número de usuarias que finalizaron su participación en el Programa Cualifica. Estas últimas constituyen el grupo de posibles participantes en el Programa Cualifica Avanza, al en-

tenderse que las participantes deben acreditar como completado su ciclo formativo en Cualifica.

El cuadro y la gráfica siguientes hacen una comparativa del número de usuarias localizadas durante la primera fase de desarrollo del programa, y el número de participantes en el Programa Cualifica que completaron su formación en el mismo. Estos datos son obtenidos de las memorias e informes finales elaborados en cada una de las ediciones del programa.

	Localizadas	Participantes que finalizaron
Almería	121	114
Cádiz	140	129
Campo de Gibraltar	80	66
Córdoba	140	112
Granada	117	108
Huelva	137	125
Jaén	111	114
Málaga	291	193
Sevilla	232	223
TOTAL	1369	1184



Es importante señalar esta circunstancia ya que debe considerarse, por un lado, que se han localizado datos de 1.369 mujeres de las 1.480 mujeres que inician Cualifica, es decir, el 92.5%; y por otro lado, que la cifra de referencia debe ser el número de alumnas que finalizan el programa (1.184 alumnas), ya que constituyen las posibles participantes en el Programa Cualifica Avanza. Por lo cual el número de mujeres locali-

zadas supera en casi un 16% el número potencial de beneficiarias de Cualifica Avanza.

En relación a las usuarias contactadas, al realizar una comparativa de éstas con las participantes que finalizaron en las diferentes provincias, obtenemos los siguientes porcentajes:

	Participantes que finalizaron	Usuarias conectadas	Porcentaje
Almería	114	78	68,42
Cádiz	129	92	71,31
Campo de Gibraltar	66	59	89,39
Córdoba	112	68	60,71
Granada	108	69	63,88
Huelva	125	67	53,60
Jaén	114	55	48,24
Málaga	193	167	86,52
Sevilla	223	100	44,84
TOTAL	1184	755	63,76

Estos datos entendemos que son más representativos que aquellos en los que se considera como referencia a usuarias localizadas. De esta forma, el 63,76% de las participantes que finalizaron Cualifica en nuestra comunidad autónoma durante alguna de sus siete primeras ediciones, son contactadas telefónicamente. Especialmente significativos son los casos de Campo de

Gibraltar y Málaga, ambos con cerca del noventa por ciento de contactos logrados.

Además de los resultados cuantitativos descritos, deben resaltarse aquellos **aspectos claves que confieren identidad y carácter novedoso a la vez que contribuyen al éxito de esta fase:**

- Estrecha colaboración de todas las personas y entidades implicadas en el programa.
- Equipo de trabajo multidisciplinar y experto en trabajar con el colectivo objeto del programa.
- Establecimiento de criterios homogéneos en todas las provincias a través de una Comisión de seguimiento y coordinación.
- Delimitación de una metodología de localización específica y diferenciada en función de la edición del Programa Cualifica.
- Creación de un documento sistematizado para el contacto telefónico que permite unificar la información que se transmite.
- Actualización de los datos personales de las participantes en el Programa Cualifica.
- Incorporación de la usuaria que lo precise a un nuevo proceso de recuperación integral.
- Base de datos integrada y actualizada en cuanto a número, situación, perfil y datos personales y de localización de las mujeres.

5.1.6. Incidencias

• **Recopilación de información de las participantes**

Las acciones de búsqueda y localización de datos personales relativos a las antiguas participantes en el Programa Cualifica, constituye una de las fases fundamentales debido a la importancia que cobran los resultados obtenidos en ella para el desarrollo posterior del resto de acciones. El número de datos obtenidos y la calidad de los mismos, es decir, que sean correctos, actualizados y completos, es determinante para prestar atención integral al máximo número de usuarias posible.

Como dificultades e incidencias en esta fase, destacar dos:

- Escasez de archivos y registros sistematizados de información personal de las usuarias de las tres primeras ediciones de Cualifica (1999 – 2003).
- Datos personales no actualizados.

La primera de las dificultades hace referencia a la inexistencia o poca accesibilidad a los datos de las usuarias que participaron en las primeras ediciones del programa tanto en formato papel como informatizados. Las causas son idénticas en todas las provincias: no existencia hasta el año 2003 del sistema SIAM, no poder acceder a los datos recogidos en GEFOC, mudanzas y cambio de personal técnico responsable del programa, escasez de listados de participantes en las casas de acogida provinciales.

Estas incidencias son resueltas mediante la convocatoria de reuniones con carácter de urgencia de las diferentes Comisiones Provinciales de Localización y Contacto, llevadas a cabo durante el mes de mayo y principios de junio. En ellas se aprueban algunas modificaciones o adaptaciones del protocolo inicial, dirigidas a reforzar las acciones realizadas hasta la fecha, intensificar la búsqueda de datos y estudiar acciones alternativas no adoptadas hasta el momento.

Tras estos esfuerzos, durante el mes de junio se aumenta considerablemente el número de usuarias localizadas y por lo tanto contactadas como se verá en el siguiente apartado.

• **Motivos de no lograr el contacto**

La principal dificultad para que no todas las usuarias localizadas lleguen a ser participantes de Cualifica Avanza, la encontramos en la efectividad de las acciones de contacto. Recordar que éste debía hacerse telefónicamente, y en un principio, sólo podía efectuar este primer contacto el personal técnico de los Centros Provinciales del IAM.

Entre los motivos para no lograr el contacto con las usuarias localizadas se encuentran los siguientes:

1. No contar con datos de contacto (números de teléfono).
2. El teléfono no se encuentra operativo, no existe, salta el buzón de voz.

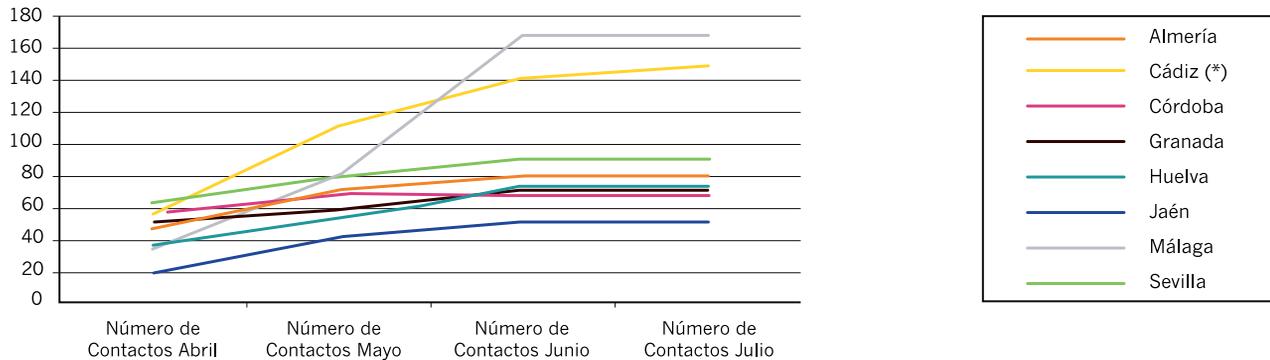
3. No corresponder la persona que responde a la identidad localizada.
4. No responder a los reiterados intentos de contacto.
5. Manifestación a través de amistades o familiares de no estar dispuestas a realizar el contacto.
6. No residir ya en ese domicilio.

Estas circunstancias son expuestas también durante las reuniones con carácter de urgencia de las Comisiones Provinciales a las que se ha hecho referencia anteriormente, adoptándose diversas medidas para

solventarlas, entre las que destaca la participación de la técnica provincial del programa en las acciones de primer contacto telefónico. Esto ha permitido realizar llamadas en horario de tarde y con más insistencia en el caso de no obtener respuesta.

Las decisiones adoptadas por las comisiones en este sentido generan un aumento de las usuarias contactadas durante el mes de junio, observable en la siguiente gráfica:

Usuaris contactadas



Los resultados globales obtenidos son de 755 usuarias contactadas de las 1369 localizadas, aunque debe resaltarse también, que de la totalidad de localizadas,

son 1184 las alumnas que finalizan el Programa Cualifica, y que son éstas las que podrán ser beneficiarias de Cualifica Avanza.

5.2. ENTREVISTAS INICIALES DE RECOGIDA DE DATOS

5.2.1. Finalidad y Objetivos

La entrevista personal es un recurso idóneo de análisis cualitativo en aquellos casos en los que la fase ulterior precisa de una intervención acorde con la situación descrita durante la recogida de datos. En este sentido, los objetivos que persigue este recurso analítico son:

1. Analizar la situación personal, social y laboral de las mujeres que han participado en el Programa Cualifica de la 1ª a la 7ª edición.
2. Diagnosticar cuáles de ellas, tras analizar sus puntos fuertes y débiles, necesitan seguir un proceso de recuperación integral, y cuáles han conseguido abandonar su situación de víctimas.

La entrevista inicial es considerada una de las actuaciones clave para el desarrollo posterior de las acciones del programa, significando además el punto de partida de las siguientes fases. Ofrece por otro lado, la posibilidad de conocer, “contada en primera persona”, la situación de un número importante de mujeres que resultaron beneficiarias de Cualifica, con las que no se guarda ningún tipo de relación, o ésta es escasa, y con las que es necesario retomar el contacto para valorar su situación actual tras un periodo de tiempo considerable desde su participación como alumnas de Cualifica.

La realización de la entrevista encierra una doble finalidad:

1. Valorar los logros y fracasos tras su participación en el Programa Cualifica.
2. Valorar sus necesidades actuales, ofreciendo a su vez la posibilidad de lograr su recuperación integral en cuanto a la situación de violencia de género sufrida, gracias a una intervención conjunta entre las usuarias, las técnicas Cualifica Avanza y los distintos servicios relacionados con sus necesidades y/o demandas planteadas.

La recopilación de los datos durante estas entrevistas iniciales, se realiza mediante las herramientas creadas al efecto en formato papel y electrónico (bases de datos), con el fin de ser incorporados posteriormente a la aplicación informática CUALAVAN.

Al finalizar la entrevista se facilita a la usuaria el *Documento de Admisión en el Programa Cualifica Avanza*, en el cual se especifican los objetivos del programa y se solicita su consentimiento para tratar la información personal recopilada, incorporándola a los archivos del IAM. Igualmente, se detalla que todo ese tratamiento se llevará a cabo según la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

5.2.2. Metodología

Los datos de las usuarias contactadas inicialmente por el personal técnico de los Centros Provinciales, son proporcionados a las técnicas provinciales del programa para que sea realizado un segundo contacto con la finalidad de concertar una cita personal con la usuaria en la cual se realice la entrevista.

Estas citas son concertadas atendiendo en primer lugar a su deseo o no de ser entrevistada, y en caso afirmativo, a la disponibilidad temporal que plantee, y a sus posibilidades o preferencias en relación al lugar de realización.

Todas las entrevistas han sido realizadas por las técnicas provinciales, utilizando como guía la herramienta Ficha de Recogida de Datos, lo que da lugar a una entrevista estructurada aunque permitiendo el libre discurso y transmisión de pensamientos. Se utiliza por tanto, la escucha activa, lo que permite empatizar y crear un clima de confianza, respeto y confidencialidad, procurando en todo momento, no incidir innecesariamente en aspectos dolorosos de su vida, a no ser que sea la usuaria la que quiera expresarlos.

La duración media de cada entrevista es de dos horas, aunque hay algunas en las que se emplean más de tres horas.

Tres de las usuarias son entrevistadas telefónicamente. Este hecho constituye la excepción, y este tipo de entrevistas son realizadas a usuarias que residen fuera

de nuestra comunidad autónoma (Zaragoza, Melilla y Gerona) pero muestran gran interés en transmitir sus conocimientos e inquietudes, colaborando además con las entidades de las que “recibieron apoyo cuando lo necesitaban”, según palabras textuales.

En estos últimos casos, el Documento de Admisión es enviado por correo certificado.

En aquellos casos en los que la usuaria no desea firmar el documento de admisión, o bien éste no es devuelto, en el caso de haber sido enviado por correo, estas entrevistas no son consideradas en el cómputo total, ni incorporadas en la aplicación informática *Cualavan*.

5.2.3. Planificación y Calendarización

El período de ejecución de las entrevistas abarca desde la segunda semana de marzo hasta mediados de julio, realizándose de forma excepcional posteriormente en aquellos casos en los que habían sido concertadas fuera de este plazo atendiendo a la disponibilidad de la usuaria.

La comarca Campo de Gibraltar presenta la excepción debido a la incorporación de una técnica en el mes de junio, como ha sido expuesto en apartados anteriores. A partir de su incorporación se realiza la mayor parte de las entrevistas realizadas, por lo tanto, la fecha acordada para la finalización de la actuación es el mes de agosto.

Las entrevistas son realizadas en lugares que reúnen las condiciones adecuadas de privacidad, despachos o salas utilizadas en ese momento para tal fin, en los que no se producen interrupciones o trasiego de personas. Los lugares más habituales son las instalaciones de las Gerencias Provinciales de la Fundación, en segundo lugar, se encuentran los Centros Provinciales del IAM y algunos Centros Municipales de Información a la Mujer, y por último, y como recurso excepcional, se han realizado varias entrevistas en los domicilios de las usuarias, e incluso en un caso, en su lugar de trabajo. En estas ubicaciones también se ha tenido en cuenta las condiciones ambientales de silencio, tranquilidad e intimidad.

5.2.4. Desarrollo de las Entrevistas. Informes Diagnósticos

Las entrevistas individualizadas se entienden como una fase de recogida de los datos necesarios para el desarrollo de la atención integral que proporciona el programa, pero además constituye en sí misma una atención: las entrevistas se desarrollan atendiendo a las preferencias de la usuaria en relación a cuándo y dónde, tienen lugar en espacios reservados, que reúnen una serie de características que propician un ambiente de privacidad y discreción, la metodología utilizada, tal y como se ha descrito anteriormente, se basa en la escucha activa y el discurso dirigido, evitando realizar preguntas muy cerradas que generan sensación de evaluación, la actitud de las técnicas es de

respeto y comprensión, no cuestionando sus manifestaciones en ningún caso, se evitan o matizan aquellas preguntas personales que puedan resultar incómodas a la usuaria.

Todas estas características convierten la entrevista en una acción de atención, independientemente de que la usuaria precise de otro tipo de actuaciones posteriores. El hecho de ser escuchadas, de que sus opiniones sean fundamentales para la ejecución del programa, además de para evaluar el proceso en el que participaron durante Cualifica, supone un revulsivo en aquellos casos en los que se sienten desprotegidas y aisladas, con escasa participación de los servicios y recursos institucionales.

Destaca la valoración hecha por las usuarias tras finalizar la entrevista, en la cual, la práctica totalidad expresa su satisfacción, además de mostrarse satisfecha con la labor que hace la administración volviéndose a interesar por ellas al ofrecerles la oportunidad de participar en el Programa Cualifica Avanza.

Uno de los aspectos más importantes de la fase de entrevistas personalizadas, lo constituye el análisis técnico de la información recabada, y la posterior configuración del Informe Diagnóstico Individualizado.

El proceso seguido consiste en sistematizar y analizar la información obtenida durante la entrevista, fundamentalmente los logros o puntos fuertes, y las dificultades o puntos débiles, en una doble vertiente, atendiendo, por un lado, a las características personales

y, por otro, a las situacionales, referidas estas al contexto vital de la usuaria en el momento de la intervención. Tras este análisis, se consideran las necesidades planteadas por la usuaria y aquellas que son detectadas por la técnica, atendiendo a un grado de prioridad marcado para la intervención posterior.

En función del diagnóstico realizado se determinan las líneas de actuación, las cuales marcan a su vez la elección de los objetivos a abordar durante el proceso de atención integral en el que participa la usuaria.

5.2.5. Resultados Cuantitativos y Cualitativos

Indicadores de resultados de las entrevistas

	Almería	Cádiz	Campo de Gibraltar	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	TOTAL
Número Total de Entrevistas realizadas	61	68	40	58	48	64	38	121	67	565
Número de inmigrantes entrevistadas	11	4	4	5	4	1	5	19	9	62
Número de mujeres de otras etnias entrevistadas	0	1	4	0	5	0	2	6	1	19
Número de mujeres con discapacidad reconocida	1	6	4	3	1	3	3	25	4	50
Número de mujeres con enfermedades/lesiones incapacitantes no reconocidas	2	1	4	0	2	2	0	14	5	30
Número de mujeres entrevistadas derivadas de otras provincias	3	1	0	4	6	2	1	6	8	31

En relación con los datos totales, cabe destacar el escaso número de mujeres pertenecientes a otras etnias entrevistadas, un 3.36 % del total de la muestra. Todas ellas de etnia gitana, siendo Málaga y Granada las provincias donde se entrevista a un mayor número de estas mujeres, 6 y 5 respectivamente.

Las participantes que presentan alguna discapacidad o padecen enfermedades o lesiones incapacitantes, constituyen el 14.15% si se toman los datos de manera conjunta, es decir, consideramos a las 80 entrevistadas. También es Málaga la provincia que recoge mayor número de usuarias en esta situación, 39, registrando casi la mitad de los casos.

Las usuarias inmigrantes entrevistadas son 62, lo que supone casi el 11% de la muestra. Este número

resulta relativamente bajo teniendo en cuenta que el número de mujeres inmigrantes participantes en el Programa Cualifica ha aumentado considerablemente en las últimas ediciones. Esta circunstancia se debe fundamentalmente a las dificultades encontradas en la localización de datos de las participantes, al encontrarse residiendo durante la realización de Cualifica en casas de acogida y/o pisos tutelados, y no disponer de datos de contacto una vez dejan estos recursos. Al no disponer de datos para su contacto, ésta no puede realizarse y por lo tanto tampoco es entrevistada. Son Málaga y Almería las provincias donde residen actualmente la mitad de las usuarias inmigrantes entrevistadas, lo que corresponde también con el hecho de ser las provincias con mayor índice de mujeres inmigrantes participantes en Cualifica.

Como aspectos referidos a los resultados cualitativos de las entrevistas individualizadas destacar la satisfacción mostrada por la mayoría de las usuarias al tener conocimiento de que un nuevo programa ofrece atención personalizada en aquellos aspectos en los que la necesiten, además de mostrar ellas mismas su disposición a la colaboración en acciones de apoyo e incluso asistencia a otras mujeres víctimas de violencia. Las usuarias perciben el interés mostrado por las instituciones implicadas y lo valoran y acogen con gratificación, prueba de ello es su alta participación en las entrevistas.

5.2.6. Incidencias durante las Entrevistas Individualizadas

• Motivos de no realizarse la entrevista

La siguiente tabla resume las causas por las que no se

han realizado entrevistas a todas las usuarias con las que se contacta:

Motivos de no ser entrevistada la usuaria

	Almería	Cádiz	Campo de Gibraltar	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	TOTAL
No acude a la cita	5	11	8	2	8	3	5	6	9	57
No responde al teléfono	26	1	4	1	3	2	4	9	0	50
Incompatibilidad de horarios	4	1	1	4	4	0	1	4	13	32
Es derivada a otra provincia	5	9	2	2	8	3	5	7	5	46
No quiere ser entrevistada	1	2	2	4	0	1	1	8	0	19
Otros (*)	0	1	2	1	4	0	1	12	3	24
TOTAL	41	25	19	14	27	9	17	46	30	228

En primer lugar se hace referencia al número de usuarias que tras ser contactadas telefónicamente, manifestar su deseo de participar, y concertar una cita con ella, finalmente no acude a la cita. En estos casos, el contacto no se vuelve a retomar, por lo que se desconocen los motivos de su no asistencia.

Como segunda causa, aparecen aquellas usuarias que tras haber respondido en una ocasión al teléfono, no es posible retomar el contacto con ella, no responde a los intentos de llamada.

En relación con las usuarias que son derivadas a otras provincias por residir actualmente en una diferente a aquella en la que realizaron Cualifica, estas derivaciones las efectúan las técnicas del programa mediante el trasvase de la información de contacto a su homónima, esto no significa que la entrevista fuera realizada finalmente.

En el apartado de otras causas encontramos desde usuarias que residen fuera de Andalucía, familiares que no facilitan su número personal, motivos de salud, y aquellas que aplazan la entrevista por algún motivo y acuerdan ser ellas las que vuelvan a hacer un contacto para citarse con la técnica, aunque finalmente este contacto no llega a efectuarse.

• Firma del Documento de Admisión

Con anterioridad se ha explicado la importancia del Documento de Admisión como autorización explícita para la incorporación de los datos personales a ficheros protegidos del IAM.

En un número muy escaso de ocasiones, al serle solicitada la firma del mismo a la usuaria, ésta se niega, lo cual anula la entrevista realizada. Los motivos alegados en ocasiones no son comunicados a la técnica, y otras veces, se alega malestar o desconfianza por el uso que de la información puedan hacer las administraciones.

Esta circunstancia se ha dado en cuatro ocasiones en la provincia de Almería, y en dos ocasiones en Granada.

• Entrevistas telefónicas

De manera general y prioritaria se acuerda la realización de las entrevistas mediante encuentros presenciales entre usuaria y tutora, fundamentalmente por la complejidad y profundidad de los temas a tratar, y en la que generar un ambiente de confianza y empatía es un aspecto determinante. Aún así, varias de las entrevistas han sido realizadas telefónicamente ante la imposibilidad de ser realizada de manera presencial, y atendiendo sobre todo al deseo expreso mostrado por la usuaria en participar en el programa “sea cual sea la forma de hacerlo”. La actitud de estas participantes es por tanto de total colaboración, receptividad y sinceridad, por lo que el hecho de que la metodología de recogida de información se haya visto modificada en estos casos, no supone un detrimento de la calidad de la información recabada.

La imposibilidad de realizar una entrevista presencial obedece a los siguientes motivos: residir fuera de nuestra comunidad autónoma, presentar enfermedades que le impiden la movilidad, convivir con un maltratador que la controla, no disponer de tiempo para ser entrevistada debido a su extensa jornada laboral.

Por último, el número de entrevistas telefónicas por provincias es el siguiente:

- Almería: 6 usuarias
- Cádiz: 5 usuarias.
- Campo de Gibraltar: 14 usuarias.
- Córdoba: 0.

- Granada: 2 usuarias.
- Huelva: 5 usuarias.
- Jaén: 2 usuarias.
- Málaga: 15 usuarias.
- Sevilla: 2 usuarias.

5.3. ITINERARIOS PERSONALIZADOS

5.3.1. Finalidad y Objetivos

Relacionados con el objetivo principal del programa, los Itinerarios Personalizados guardan una lógica conexión con las conclusiones a las que se llega a través de las entrevistas y los informes diagnósticos, por lo que los objetivos específicos de estos itinerarios son los siguientes:

- Concretar los objetivos y metas a alcanzar conjuntamente con la intervención, las necesidades a cubrir y la prioridad de actuación sobre las mismas.
- Determinar qué tipo de actuación seguir con cada beneficiaria a través de itinerarios flexibles y personalizados, desde un enfoque multidisciplinar, que permita la solución a las dificultades que se hayan diagnosticado previamente.
- Determinar cuáles de las mujeres participantes, además de su condición de víctimas de violencia, tienen alguna especial vulnerabilidad debido a su condición de inmigrantes, minorías étnicas, discapacidad, etc.

- Diseñar una metodología de intervención específica con las mujeres que tengan alguna dificultad añadida a su condición de víctimas de violencia de género (mujeres inmigrantes, de otras etnias, con discapacidad...).
- Establecer compromisos y acuerdos, sobre el itinerario a seguir, entre las usuarias y las tutoras del proyecto, tras alcanzar un consenso entre ambas, para que sea la propia mujer la protagonista de este proceso.
- Planificar y calendarizar las actuaciones a desarrollar, así como aquellas dirigidas a realizar el seguimiento y tutorización de las mismas.

5.3.2. Metodología

Una vez realizadas las entrevistas de recogida de información, se procede a elaborar un informe de diagnóstico donde se evalúa la intervención a seguir con cada una de las usuarias, y en el que se plantean los diferentes objetivos de intervención y acciones necesarias a emprender para cumplir dichos objetivos mediante la programación de un Itinerario Personalizado.

En la elaboración de los itinerarios personalizados conjuntamente con las usuarias se potencia de partida una metodología presencial, sin embargo las tutorías llevadas a cabo durante la ejecución del mismo, excepto contadas ocasiones coincidentes con las mujeres que

han manifestado un alto nivel de compromiso con los objetivos marcados, se desarrollan telefónicamente. Es por ello, por lo que se pretende que la motivación e implicación de las interesadas no decrezca, realizando para ello llamadas frecuentes en las que se consensúa con la usuaria la realización de pequeñas acciones que la doten de la motivación suficiente para continuar con las siguientes actuaciones planificadas a través del itinerario.

Este seguimiento constante y pormenorizado facilita la implicación de la usuaria en su proceso de consecución de éxito, así como la permanente toma de decisiones de manera conjunta y consensuada, adaptadas en todo momento a las características y deseos de la usuaria.

Por lo tanto, la adaptación permanente del itinerario a las características y circunstancias de la participante, lo convierten en una tarea abierta a modificaciones en las que la usuaria tiene la última palabra.

La técnica provincial es, junto a la usuaria, una pieza clave en la intervención, siendo referente e interlocutora única ante el resto de servicios participantes en el proceso.

La metodología presencial se prioriza, no siendo posible en todos los casos que las acciones se desarrollen conjuntamente, sobre todo, teniendo en cuenta que se pretende capacitar a la usuaria de habilidades y autonomía suficiente para abordar ella misma las acciones en un futuro. De todas formas, el acompañamiento es muy frecuente, principalmente en los primeros con-

tactos de la usuaria con los servicios a los que se la deriva.

5.3.3. Planificación y Calendarización

El periodo de tiempo dedicado a la realización de los itinerarios se divide en dos etapas fundamentales.

La primera etapa, de diseño y “negociación” de los itinerarios personalizados de forma correlativa a las entrevistas iniciales. Como aspecto fundamental de esta etapa se encuentra establecer compromisos y acuerdos sobre el itinerario a seguir, entre las usuarias y las técnicas del proyecto, con el fin de alcanzar un consenso entre ambas, siendo de esta forma la propia usuaria la protagonista de este proceso.

Como segunda etapa se considera la propia ejecución y desarrollo de las actuaciones recogidas en el itinerario.

En general, los itinerarios personalizados comienzan tras la primera entrevista, es decir, en **marzo de 2008** y aunque, alguno de ellos debido a su complejidad continua durante varios meses, otros se cierran en menos tiempo, aunque posteriormente se sigue haciendo seguimiento para evaluar los resultados.

Por lo tanto, la realización de los itinerarios se desarrolla con una temporalización amplia, desde mediados de marzo hasta **finales de agosto**, con algunas salve-

dades de itinerarios que finalizan, al consistir en intervenciones puntuales, en el mes de septiembre. Aun así, estas incidencias en cuanto a la calendarización del programa, no han supuesto merma alguna en la calidad de las acciones llevadas a cabo.

5.3.4. Desarrollo de los Itinerarios

De la gran variedad de temáticas abordadas en cada intervención individual puede considerarse como intervención integral y centrada en la demanda, todo el trabajo realizado con cada una de las usuarias atendidas. De este modo, los objetivos planificados en los itinerarios, y las actuaciones definidas para alcanzarlos, son múltiples y variados, estando estrechamente relacio-

nados con las necesidades detectadas y manifestadas por las usuarias a priori.

A pesar de tal variedad, tales necesidades pueden ser concretadas en áreas de intervención.

Éstas son las mismas áreas en las que se agrupan las necesidades durante la elaboración del informe diagnóstico.

A continuación se presenta una tabla resumen de las áreas abordadas en los diferentes itinerarios, teniendo en cuenta que un mismo itinerario puede contemplar, y así sucede en la mayoría de ocasiones, más de un área. Posteriormente se explica en qué ha consistido la intervención en cada una de estas áreas y cómo se ha trabajado.

Áreas abordadas	Almería	Cádiz	Campo de Gibraltar	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	TOTAL
Formación	2	10	9	2	7	15	2	17	15	79
Empleo	10	22	24	25	14	27	17	48	27	214
Económica	2	8		6	3	3	5	12	7	46
Social	2	11	7	5	8	13	4	6	4	60
Jurídica	3	10	2	3	6	13		3	10	50
Psicológica	4	8	21	11	4	5		4	6	63
Participativa	1		2	1	1	3		2	2	12
Otras		2		9	2	4	8	5		30
Itinerarios realizados	24	39	30	26	26	44	23	65	48	325

• Área formativa

Las acciones que se enmarcan en esta área se centran en cubrir las necesidades formativas ya sea para aumentar o mejorar la formación de base de las mujeres, o bien para diversificar sus objetivos profesionales; orientándola a obtener una formación profesional que le posibilite una mejor incorporación y/o mantenimiento en el mercado laboral.

Este área constituye la segunda en número de itinerarios aunque está estrechamente relacionada con la más demandada, área de empleo, ya que el principal objetivo perseguido con un aumento de la cualificación profesional es en primer lugar, la consecución de un empleo cuando se carece de él, y en segundo lugar, mejorar la competitividad personal ante una mejora de empleo, cuando se dispone de uno pero las condiciones son mejorables (ascenso, mejora de empleo, estabilidad

laboral). En este sentido, los objetivos marcados se orientan a la participación de la usuaria en cursos de formación profesional ocupacional, en muchos casos relacionados con la formación recibida durante el Programa Cualifica, con la finalidad de perfeccionar y/o aumentar sus conocimientos sobre esa ocupación. En otras ocasiones, lo que se pretende es diversificar su formación, aumentando de esta forma sus posibilidades de encontrar empleo en distintos sectores.

Varias usuarias orientan su demanda hacia la formación universitaria, orientando su itinerario hacia la participación en pruebas de acceso a la universidad, hacia la finalización de estudios universitarios iniciados, y en el caso de alguna usuaria inmigrante, hacia la homologación de su titulación académica.

Los itinerarios que atienden estas demandas son muy significativos por la realidad que muestran en relación a la situación de la usuaria. Es decir, son usuarias con un objetivo claramente marcado, mejorar su posición profesional ante el empleo, y aún presentando una situación laboral relativamente estable, desean mejorar su formación para optar a empleos que les permitan una mejor conciliación su vida personal y laboral.

El éxito de estos itinerarios u objetivos, es medido en función de la obtención de información útil, de hacer efectiva la solicitud o inscripción en el curso, o de la

realización de los trámites para participar de la formación requerida. En este sentido, más del 90% de los objetivos de este área finalizan con éxito.

• Área de empleo

Desde este área las intervenciones se centran en la consecución de la inserción laboral de las usuarias (ya sea por cuenta propia o por cuenta ajena) como finalidad última. Para ello se establecen medidas que abarcan desde la integración en programas de orientación profesional con objeto de establecer nuevos objetivos profesionales y obtener un adecuado entrenamiento de búsqueda de empleo, hasta la propia búsqueda activa de empleo, o la derivación a programas y entidades orientadas a la creación de empresas.

Se trata de la temática más abordada en los itinerarios, el 65,8% de los mismos, lo cual no deja de ser preocupante por la relación estrecha que existe entre la resolución de su situación laboral y económica, con otro tipo de problemática personal y familiar (bienestar psicológico, estabilidad emocional propia y de los hijos e hijas, autoestima, etc.).

En aquellos itinerarios en los que se aborda la búsqueda activa de empleo, la usuaria es derivada a servicios de orientación laboral (Andalucía Orienta, SAE, Unidades de Barrio), además de trabajarse directamente con ella mediante el asesoramiento, la orientación, la búsqueda de información, y de manera destacada, el acompañamiento y la intermediación laboral. En este sentido, la técnica realiza tareas de intermediación mediante el contacto con los responsables de recursos humanos o representantes de la empresa. Mediante visitas o llamadas telefónicas, informa del programa y su finalidad, al mismo tiempo que obtiene información sobre los

puestos vacantes y la política de contratación de la empresa. Las empresas con las que se realiza

intermediación, han sido contactadas con anterioridad durante las acciones de difusión del programa, o bien, son o han sido empresas colaboradoras durante la realización de prácticas profesionales del Programa Cualifica. En el caso de existir necesidad o interés de la empresa para cubrir un puesto, la autocandidatura es la forma más habitual de acceder al proceso de selección. Esta candidatura se realiza mediante la entrega o el envío de currículum, y posterior participación en entrevista. En la mayoría de las ocasiones, la usuaria es acompañada por la técnica, excepto en aquellas ocasiones en las que la empresa o la misma usuaria no lo crean conveniente.

La efectividad de los itinerarios que abordan este área es alta. Los objetivos no se plantean en términos absolutos de consecución de un empleo, sino que estos se centran en los diferentes aspectos que implica la búsqueda de empleo (información, orientación, autocandidatura, proceso de selección). De este modo, puede afirmarse que los objetivos se alcanzan con éxito en la práctica totalidad de los casos. Además, como logro destacable, varias de las usuarias consiguen un empleo como consecuencia de su participación en un itinerario, al tiempo que otras logran mejorar sus condiciones laborales.

Este dato no es recogido en términos cuantitativos

ya que su inserción se produce tras la finalización del itinerario, es decir, tras haberse cerrado éste, y en aquellos casos en los que se ha trabajado el autoempleo, el itinerario finaliza con anterioridad a la apertura de la empresa. En ocasiones, los itinerarios se abandonan como consecuencia de encontrar un empleo antes de haber sido cerrado por lo que no se contabiliza como éxito, sino como abandono.

Estos aspectos se explican en la exposición de resultados de los itinerarios.

En todas las provincias, esta área es la más abordada durante los itinerarios, siendo relevantes casos como el de Córdoba en el que 25 de los 26 itinerarios realizados abordan esta temática entre sus objetivos, o Málaga, con 48 de los 65 itinerarios realizados.

En atención a los datos globales, el 65,84% de los itinerarios aborda el empleo como finalidad última o como uno de los objetivos.

• Área económica

En este área se contemplan los itinerarios cuyas acciones se basan en la información y asesoramiento para la solicitud de diferentes ayudas económicas.

Ésta problemática se trabaja principalmente mediante la derivación y/o acompañamiento a servicios que gestionan las diferentes ayudas económicas: trabajadora social del IAM, servicios sociales comunitarios y municipales, agencias y patronatos de vivienda, y Servicio Andaluz de Empleo mayoritariamente.

Las ayudas más solicitadas son: ayuda familiar, ayudas económicas procedentes de servicios sociales, y la ayuda a la vivienda. La tramitación de las mismas es competencia de los organismos responsables en la materia, por lo que se deriva a la usuaria a estos realizando el envío previo de informes de derivación, además de efectuar acompañamiento en los casos en los que se precise.

En este apartado también se incluyen aquellas usuarias que precisan información y tramitación de subvenciones para la creación o ampliación de su empresa. Al igual que los casos anteriores, estas usuarias son derivadas a los organismos competentes. Estos itinerarios son evaluados en función de los resultados del seguimiento de dicha derivación.

• Área social

Se establecen itinerarios cuyos objetivos van orientados a la gestión de algún tipo de ayuda económica de carácter social, fundamentalmente la RAI, e incluso la consecución de una vivienda por parte de la usuaria. De manera habitual, es la trabajadora social del IAM la destinataria de la derivación de la usuaria en estos supuestos.

Dentro de esta área se recoge también la información sobre diversos recursos sociales (programa de tiempo libre del Ministerio de Igualdad), trámites para el reconocimiento de discapacidad, tramitación de ayudas sociales de emergencia, etc.

• Área jurídica

Se concentran aquí las actuaciones dirigidas hacia el asesoramiento e información sobre trámites judiciales, impagos de pensiones, revisión de sentencias, etc., relacionadas en su mayoría con la situación jurídica derivada de la violencia sufrida y que aún permanece sin solución. En número de intervenciones, se encuentra en segundo lugar aquellas que atañen a la situación relacionada con la custodia de los menores (manutención, régimen de visitas, chantaje emocional).

El abordaje de este área se plantea mediante la resolución de dudas o comprobación de trámites, la información para la solicitud de justicia gratuita a través de los Colegios Oficiales de Abogados, la derivación a servicios especializados, como asesoras jurídicas de los Centros Provinciales y/o de los CMIM, e incluso, la consulta on line o telefónica a través del número de atención gratuita del IAM.

En relación a la totalidad de los itinerarios, algo más del 15% aborda temas jurídicos. Este dato puede resultar poco relevante, pero al hacer una lectura cualitativa, los problemas o trámites jurídicos no cerrados suponen un aspecto fundamental en el bienestar emocional de la usuaria, y por lo tanto, que influye directamente en el desarrollo de los aspectos sociales, personales y laborales de la víctima. Aquellas usuarias que demandan el abordaje de esta área por manifestar indefensión o incomprensión ante la complejidad de los procesos judiciales, presentan inestabilidad psicológica añadida. En la mayoría de estos itinerarios, esta área no es tratada de manera única sino en relación a otro tipo de atención: psicológica, económica y/o social.

A nivel provincial, Huelva es la que presenta mayor número de itinerarios que tratan el área jurídica, concretamente el 32,5% de los mismos, seguida por Cádiz con un 25,64% del total de los itinerarios realizados en la provincia.

• Área psicológica

En el tercer lugar en número de intervenciones u objetivos en itinerario, se encuentra el área psicológica, entendida ésta como aquella que atañe a necesidades relacionadas con la salud mental de la usuaria, fundamental en el proceso de salida de la violencia y superación del estigma de víctima. El bienestar psicológico en el amplio sentido del término es prioritaria si se quiere intervenir y conseguir óptimos resultados en otras áreas.

Muchas de las mujeres necesitan apoyo psicológico por su situación de víctima y por la vivencia de situaciones añadidas a su condición de víctima, y para que este apoyo sea especializado y efectivo, se la deriva al Centro Provincial del IAM con el fin de que esta intervención, individual o grupal, sea desarrollada o coordinada desde el mismo.

Las usuarias dan gran importancia a su bienestar psíquico cuando éste entra en relación con otra necesidad, es decir, aún habiendo manifestado que se encuentra bien emocionalmente, ante nuevos retos o nuevos objetivos, muestran la necesidad de apoyo o ayuda especializada en temas psicológicos al sentirse incapaces en muchos casos de abordar cambios vitales importantes por la inseguridad que aún presentan. Manifiestan precisar una guía y un apoyo permanentes. Este hecho pone de relieve las deficiencias de su pleno bienestar psicológico: baja autoestima, incapacidad de tomar decisiones, sentimiento de culpa generalizado, dependencia emocional del agresor en algún caso.

La diferencia más relevante en la atención prestada en esta área, viene dada por las diferencias entre las usuarias de las tres primeras ediciones y las del resto. Esta diferencia se presenta en las necesidades manifestadas por ellas: las participantes en las primeras ediciones del Programa Cualifica dicen haber superado su condición de víctima y encontrarse actualmente estables, no siendo así en el caso de las usuarias de ediciones más recientes, las cuales muestran un número considerablemente más alto de demandas en este campo. Estas necesidades manifestadas no corresponden a las detectadas por las técnicas ya que si no se recibe ayuda durante o después de la salida de la situación de violencia, es muy probable que el problema emocional permanezca aunque se conviva con él de manera diferente.

Esto concuerda con lo expuesto anteriormente, ante nuevas situaciones o afrontamiento de cambios, aparecen los “fantasmas emocionales” que se creen superados. Un ejemplo de la relación entre demanda y edición de Cualifica se observa en el caso de Campo de Gibraltar, con 21, de los 30 itinerarios desarrolla-

dos, que abordan la atención psicológica, teniendo en cuenta que es a partir de la cuarta edición cuando se desarrolla edición de Cualifica en la comarca, es decir, las ediciones más recientes. Esta cifra se encuentra muy por encima de la media global de 7 itinerarios que contemplan atención psicológica.

Los resultados de éxito obtenidos en esta área son medibles a medio o largo plazo lo cual trasciende a la duración del programa debido a la intervención con la usuaria no suele haber terminado cuando se cierra el itinerario.

• Área participativa

En este área se centran los itinerarios cuyos objetivos se orientan hacia la participación de la mujer en una entidad asociativa, entendiéndose que la red de apoyo externo que constituyen las asociaciones juegan un importante papel en el desarrollo y la integración social de las víctimas, aisladas en algunos casos durante largos periodos de tiempo.

El asociacionismo voluntario solicitado por ellas, se dirige en múltiples ocasiones hacia la ayuda a las víctimas, en cuyo caso, si el ámbito geográfico de la usuaria dispone de asociaciones o grupos dedicados a estas funciones, se propicia la integración en el mismo.

En segundo lugar, por orden de preferencia, se encuentran las beneficiarias que persiguen alejarse y “olvidar” las circunstancias relacionadas con el maltrato y participar en asociaciones que le aporten una vía de consecución de amistades, en la que realizar actividades de entretenimiento y aumentar su red social.

Se trata del área menos tratada en los itinerarios principalmente por la poca importancia dada por las usuarias a este aspecto social a lo que se une la escasez de tiempo del que disponen las usuarias en general. El asociacionismo es considerado en muchas ocasiones como algo lúdico, parte del tiempo libre, y por lo tanto secundario para ellas. En este sentido, aquellas que le encuentran una utilidad añadida, sí demandan intervención: pertenencia a asociaciones de personas enfermas de fibromialgia, asociaciones de personas discapacitadas, de inmigrantes, o de empresarias.

La consecución de los objetivos planteados en esta área se valora en función de la pertenencia y satisfacción de la usuaria en alguna de las asociaciones o entidades propuestas.

No existen diferencias provinciales relevantes.

• Otras

Esta categoría aglutina todos aquellos itinerarios u objetivos de itinerarios en los que la temática a abordar no puede clasificarse en ninguna de las anteriores.

Se encuentran aquí recogidas aquellas necesidades relacionadas con problemáticas derivadas de los hijos e hijas que conviven con la usuaria, menores de edad o no, y que o bien presentan problemas asociados a su estado emocional o sus comportamientos para con la madre, o bien, existe algún tipo de dificultad educacional. Otras temáticas recogidas en este apartado están en relación con la convivencia con personas dependientes, drogadicción o abuso de alcohol por parte de la

usuaria o algún miembro de la unidad de convivencia, padecimiento de enfermedades crónicas o reconocimiento de discapacidades, etc.

Todas estas demandas, son atendidas directamente por la tutora mediante asesoramiento, información o acompañamiento a servicios correspondientes, o bien, mediante las derivaciones oportunas.

Como aspecto fundamental de la planificación metodológica destaca la cuantificación máxima de itinerarios personalizados abiertos o en ejecución al mismo tiempo, esta cifra se fija en 20 itinerarios, es decir, en cada provincia no pueden superarse los veinte itinerarios en realización de forma simultánea. Este principio implica que sólo pueden ser abiertos nuevos itinerarios mientras no se supere esta cantidad o bien tras darse por finalizado otro.

5.3.5. Resultados Cuantitativos y Cualitativos

La siguiente tabla recoge la cuantificación de los indicadores evaluativos referentes a los itinerarios.

Indicadores de resultados de Itinerarios Personalizados

Áreas abordadas	Almería	Cádiz	Campo de Gibraltar	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	TOTAL
Nº de Itinerarios Personalizados realizados	24	39	30	26	26	44	23	65	45	325
Nº de Itinerarios Personalizados que finalizan	19	36	22	14	25	39	16	63	42	276
Nº de Itinerarios Personalizados que finalizan con éxito	17	33	18	6	25	36	10	59	42	246
Nº de Itinerarios Personalizados en los que no se alcanzan los objetivos	2	3	4	8	0	8	6	4	4	39
Nº de Abandonos antes de finalizar	5	3	8	12	1	5	7	2	6	49
Nº de Entidades a las que se han derivado usuarias	0	15	7	28	7	5	10	12	10	94
Nº de Derivaciones durante los Itinerarios	20	70	52	73	27	50	11	42	26	371
Nº de Inmigrantes participantes en Itinerarios	0	2	4	4	3	0	2	7	7	29
Nº de Usuaris de otra etnia participates en Itinerarios	0	0	2	0	0	0	2	6	1	11
Nº de Usuaris con discapacidad participantes en Itinerarios	2	5	4	2	0	0	0	14	2	29

Cabe prestar atención a varios aspectos relacionados con las usuarias que presentan especiales características de vulnerabilidad:

- El número de participantes pertenecientes a otras etnias es relativamente escaso en relación a la totalidad, 11 de 325, lo que supone un 58% de las usuarias entrevistadas que se autocalifican como “perteneciente a etnia”. En todos los casos se trata de etnia gitana. Es decir, de las 19 usuarias gitanas entrevistadas, casi un sesenta por ciento participa en itinerarios.
- El número de usuarias con discapacidad que realiza itinerario personalizado supone el 58% de la totalidad de entrevistadas en esta categoría, 50 usuarias. En relación a la totalidad de itinerarios, las 29 participantes en los mismos que presentan alguna discapacidad, suponen un 8,92%.
- Veintinueve es el número de inmigrantes que participan en itinerarios, lo que supone un 47% de las usuarias inmigrantes entrevistadas.

Atendiendo a la efectividad de la intervención integral prestada, el índice de éxito es del 89.13% de los itinerarios finalizados. Teniendo en consideración que los no finalizados, es decir, los abandonos antes de finalizar, no implican la no consecución de los objetivos, ya que como se expone posteriormente, los abandonos se producen por múltiples causas. Con todo ello, sólo en 39 de los 325 itinerarios realizados, no se logran alcanzar con éxito todos los objetivos recogidos en el itinerario, aunque sí pueden haber sido logrados algunos, debido a que la evaluación del itinerario se realiza sobre la totalidad del mismo.

Mención especial merece la alta participación de entidades durante el proceso de atención integral a la usuaria. Un total de 94 entidades u organismos participan y/o colaboran en alguna de las acciones desarrolladas. Gran parte de estas entidades constituyen la red de atención que se pretende fortalecer con el Programa. Un número considerable de las mismas son receptoras de derivaciones de usuarias. Este tipo de acción alcanza la cifra de 371 derivaciones totales en los 325 itinerarios realizados.

Las valoraciones realizadas por las usuarias durante las tutorías de evaluación tras la finalización de la intervención, corroboran la efectividad de las actuaciones realizadas, mostrando un alto grado de satisfacción tanto con los resultados como con la atención recibida. Igualmente, valoran muy positivamente el sistema de comunicación y coordinación entre los diferentes servicios a los que son derivadas.

5.3.6. Incidencias

• **Motivos de no participar en Itinerarios Personalizados**

La totalidad de usuarias entrevistadas no participa en itinerarios personalizados por diferentes motivos:

- Demandan necesidades inmediatas, puntuales y relacionadas con obtención de información o realización de alguna gestión específica. Estas usuarias son atendidas mediante las llamadas Acciones de Atención Personalizadas, y suponen un total de 98 usuarias.
- No manifiestan tener necesidad alguna y por lo tanto no desean participar de itinerarios. Éste, junto al anterior, son los principales motivos alegados. Se trata en este caso de mujeres que han vuelto a organizar su vida, disponen de un empleo, y sobre todo, de estabilidad emocional.
- Escasa disponibilidad de tiempo por motivos laborales y de cuidado de personas a su cargo. Este motivo aparece habitualmente relacionado al anterior.
- No desean recordar o revivir situaciones que han podido poner en riesgo su desarrollo vital.
- Cansancio y agotamiento administrativo, e incluso desconfianza de alcanzar el éxito a través de la atención ofrecida.

En total, son 142 usuarias las que manifiestan no participar en itinerarios personalizados ni necesitar acciones de atención personalizadas, por cualquiera de las razones expuestas anteriormente.

• **Abandonos durante el Itinerario**

Tal y como quedan recogidos en la tabla de indicadores de itinerarios, un total de 49 participantes lo abandona antes de su finalización. Esta cifra aunque puede resultar llamativa, debe ser explicada adecuadamente para su comprensión.

Los abandonos de itinerarios no deben ser entendidos como fracasos del proceso de atención, en numerosas ocasiones suponen todo lo contrario. Es decir, son numerosos los casos en los que el itinerario es abandonado por haberse alcanzado el objetivo perseguido antes de lo previsto o bien de forma indirecta y asociada a la consecución de otro de los objetivos. En muchos casos, el itinerario es abandonado cuando se consigue un empleo (objetivo específico) como resultado de alguna otra acción planificada (p.ej. asistencia a servicios de orientación laboral, presentación de autocandidatura).

Otro número relevante de abandono se produce debido a cambios en las circunstancias de las usuarias no previstas, como cambios de residencia, enfermedades propias o de un familiar, etc.

En definitiva, no se ha recogido ningún caso en el que la usuaria abandone el proceso del itinerario por no haber conseguido los objetivos o encontrarse descontenta con la atención recibida.



6. OTRAS ACTUACIONES DE ATENCIÓN PERSONALIZADA



• Demandas/usuarios atendidas

Durante la entrevista muchas usuarias manifiestan no requerir una intervención directa para solucionar una demanda concreta o compleja que logre su recuperación integral, aunque posteriormente, tras el primer contacto y conocimiento del programa, son numerosas las que precisan de asesoramiento e información específica sobre alguna materia.

El número total de usuarias que requieren de actuaciones puntuales para dar solución a una demanda, o buscar asesoramiento en una materia concreta ronda el centenar.

	Almería	Cádiz	Campo de Gibraltar	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	TOTAL
Actuaciones de Atención Personalizada	35	15	2	9	11	5	3	18	0	98

Cabe destacar las circunstancias acontecidas en dos de las provincias. Por un lado, Sevilla, no se ha realizado ninguna intervención de este tipo; y por otro, Almería, que presenta un número considerablemente superior al resto de provincias. En el primer caso, estas intervenciones no se han realizado debido a que ninguna usuaria lo ha demandado, abriéndose itinerario a todas las participantes que presentan una necesidad a atender. El caso de Almería es particularmente relevante ya que se trata de la provincia con menor número

de itinerarios realizados, como se ha expuesto con anterioridad. Esto es debido a cierta reticencia de las usuarias en participar de itinerarios que requieran implicación y dedicación de tiempo, no a la falta de necesidades a atender. Por este motivo, muchas de las usuarias manifiestan no querer participar en itinerarios pero sí demandan una respuesta rápida a sus problemas. En estos casos, la respuesta consiste en asesoramiento e información directa sobre la cuestión planteada.

• Perfil de la mujer demandante

Mujeres que presentan un alto grado de recuperación en relación al hecho de haber sido víctimas de violencia de género, exponen que su calidad de vida ha mejorado notablemente, por muy diversos motivos dependiendo de la personalidad de cada una de las entrevistadas. Sin embargo, tienen y así lo manifiestan, necesidades concretas relacionadas con acciones muy específicas y a las que se les ha podido proporcionar una pronta solución.

• Áreas atendidas

Son tan diversas como usuarias atendidas, pero pueden ser resumidas en las siguientes: Formación (pruebas de acceso a la universidad, centros de formación de personas adultas); Empleo (mejora de empleo, ofertas de empleo); Promoción Laboral (consolidación de su puesto en la empresa en la que trabaja, ascenso); Servicios locales de atención en diferentes áreas.

• Metodología utilizada

La mayor parte de estas actuaciones se realizan tras la finalización de la entrevista individualizada, ya que son fácilmente ejecutables, generándose de este modo una solución eficaz al problema planteado. Consisten principalmente en facilitar información por escrito o de manera verbal, en función de la demanda de la usuaria. Estas acciones, a pesar de ser sencillas en su ejecución, requieren de tiempo para su realización, así como de un conocimiento y manejo amplio de los recursos existentes sobre todo a nivel local.

• Análisis de resultados

La totalidad de las beneficiarias de estas actuaciones de atención personalizada manifiestan su satisfacción de manera verbal tras atender su demanda, debido a que ellas han acudido a la entrevista con la única intención de valorar los logros y fracasos alcanzados con su participación en el Programa Cualifica y obtener información sobre Cualifica Avanza; sin embargo, obtienen respuestas a cuestiones que surgieron de la recogida de datos durante la entrevista.





7.1. ACCIONES DE TUTORIZACIÓN Y SEGUIMIENTO

• Finalidad y Objetivos

Las acciones de tutorización tienen como finalidad el seguimiento y la comprobación del cumplimiento total o parcial de los objetivos específicos marcados, de las medidas definidas para alcanzarlos, y de los tiempos y/o ritmos de cumplimiento. En este proyecto, las acciones de tutorización durante la atención integral, plasmadas en el documento del itinerario personalizado consensuado con la beneficiaria, realizan una revisión sobre el grado de cumplimiento de las acciones propuestas, el grado de satisfacción en relación a las derivaciones realizadas e incluso los cambios experimentados en la situación personal de las mujeres con las que se está trabajando.

Mediante tutorías se realizan las acciones de seguimiento. Éstas se llevan a cabo durante el itinerario o una vez cerrado éste. La duración estimada de cada una de ellas se calcula en torno a una hora, siendo necesarias más de dos tutorías por mujer participante.

• Metodología y Calendarización

Se consideran tutorías individualizadas presenciales las reuniones entre tutora y usuaria en la que se analizan las acciones emprendidas, los objetivos alcanzados y no alcanzados, los recursos utilizados y las próximas actuaciones a realizar. Las sesiones tutoriales son rea-

lizadas también mediante conversaciones telefónicas en las que los objetivos perseguidos son los mismos que en las presenciales.

La tutoría inicial, tras la realización de la entrevista, es presencial en todos los casos, al ser necesario trazar el itinerario personalizado, para lo cual es conveniente tener el feed back de cada una de las propuestas que se trabajarán con la beneficiaria.

Las tutorías posteriores para el seguimiento de las acciones, son preferentemente presenciales, aunque debido a la dinámica de desarrollo de los itinerarios son más numerosas las realizadas de manera telefónica.

A pesar de ello, esta circunstancia que se plantea en principio como excepcional y termina convirtiéndose en necesaria, es moldeable en función del itinerario personalizado que se hubiese diseñado, pues las necesidades de las mujeres entrevistadas son muy diversas, dibujando desde situaciones muy complejas hasta situaciones bastante sencillas que requieren de intervenciones puntuales y en las que, por lo tanto, no es necesario trazar una tutorización presencial, es suficiente con el compromiso de la usuaria de atender a tutorías telefónicas.

El seguimiento de las participantes mediante las tutorías ha propiciado una evaluación continua de los pasos acometidos por ellas, ayudando a que la usuaria se sienta amparada por el programa y acompañada en todas sus actuaciones. Estas tutorías también facilitan la detección de otras nuevas necesidades, lo que propicia una nueva planificación de actuaciones con objeto de solventarlas de una forma rápida y eficaz.

Una vez finalizados los itinerarios se realizan acciones de seguimiento a aquellas usuarias que en su día no comenzaron itinerario. Estas acciones de seguimiento cubren la finalidad de conocer su situación actual, cambios respecto a la anterior, resolución de conflictos, etc., así como la de detectar alguna posible necesidad surgida.

Las acciones tutoriales son planificadas y calendarizadas durante la realización del mismo itinerario, lo cual permite la adaptación de todas y cada una de las acciones que lo componen en función de los resultados revisados durante el seguimiento evaluativo.

• Incidencias

La principal incidencia ocurrida durante las acciones de tutorización y seguimiento del itinerario personalizado son las faltas de asistencia a las tutorías planificadas, lo que supone un ajuste permanente de las actividades de la técnica del programa a las circunstancias y tiempos marcados por la usuaria.

En relación con la tutoría de evaluación final, la cual se realiza tras dar por finalizado el itinerario, la no asis-

tencia de la usuaria supone que se cuenten con menos documentos evaluativos de los esperados, aunque teniendo en cuenta las manifestaciones hechas durante la ejecución del itinerario y el alto porcentaje de los que finalizan con éxito, puede concluirse que la satisfacción de las usuarias es muy alta.

• Resultados

Las acciones de seguimiento efectuadas mediante las tutorías individualizadas configuran un sistema de trabajo necesario para el adecuado desarrollo de la intervención integral. La evaluación continua de actuaciones y resultados se basa en este funcionamiento, el cual también permite la adaptación constante a las necesidades de las usuarias, así como la respuesta rápida y eficaz a los cambios circunstanciales que ocurren durante el proceso de participación en itinerarios.

7.2. ACCIONES DE DIFUSIÓN Y DINAMIZACIÓN. CONFIGURACIÓN DE LA RED

• Finalidad y Objetivos

Una de las líneas de actuación que contempla el Programa Cualifica Avanza, son las actuaciones relacionadas con la articulación de la estructura de red, fijándose como objetivo fortalecer la Red de asistencia social integral del Instituto Andaluz de la Mujer para una mejor coordinación en la atención a las usuarias.

Entre las actuaciones desarrolladas para la consecución de este objetivo se encuentra la labor de interlocución con las diferentes entidades, organismos y administraciones, que intervienen directa o indirectamente en la atención a mujeres víctimas de violencia de género.

De manera secundaria, debido a que la mayoría de las necesidades a atender están relacionadas con el empleo, se considera fundamental hacer una labor de difusión del Programa a servicios de empleo. En aquellos casos en los que se haya considerado oportuno, se han realizado labores de contacto e intermediación con determinadas empresas.

• Metodología y Calendarización

Estas acciones de difusión y divulgación del Programa se inician antes del comienzo de las actuaciones de atención integral, aunque se mantienen y amplían durante el desarrollo de los itinerarios personalizados,

constituyéndose en una acción transversal a todo el desarrollo del programa.

La metodología de actuación es planificada en función del tipo de entidad. De manera general, señalar que los primeros contactos se realizan por vía telefónica y/o envío de correo electrónico. Durante este contacto se concierta una cita personal y en ésta se hace entrega de información del Programa mediante dípticos, cartelería y documentos informativos, se aclaran las líneas de actuación y la atención integral a desarrollar, y por último, se explican los objetivos perseguidos con la red de entidades y servicios que se pretenden constituir. En un segundo momento, se acuerdan y concretan las acciones en las que se hará efectiva la colaboración, el sistema de comunicación a utilizar y el procedimiento a seguir (documento e informes de derivación, sistema de seguimiento de intervenciones).

En este sistema de configuración de la red se parte de la premisa de constituir una red ágil y eficaz, que evite dilataciones innecesarias en la ejecución de las actuaciones, y en la que se actúe de manera global, no lineal. De esta forma se pretende conseguir, por un lado, que las actuaciones generen resultados rápidamente y que con el sistema de seguimiento permanente se pueda comprobar la eficacia o necesidad de replanteamiento de la intervención; y por otro, que la usuaria perciba la

eficacia y rapidez del sistema de red planteado, con el fin de aumentar su implicación en el proceso de intervención - itinerario- acordado. Este último objetivo es fundamental para conseguir buenos resultados en la intervención: las usuarias plantean en las entrevistas cierta desconfianza en el sistema administrativo y en las entidades a las que acuden por la burocratización y ralentización de los trámites, lo que genera abandonos o desmotivación ante el uso de estos recursos. Con el sistema de funcionamiento en red planteado se pretende que la usuaria sea consciente de la necesidad de acercamiento y utilización de estos recursos, pero también, de que estos responden eficazmente.

7.2.1. Interlocución con los Recursos Sociales y de Empleo

La mayor parte de ellos son servicios o entidades relacionadas con el empleo así como los departamentos del propio Instituto Andaluz de la Mujer:

- Servicio Andaluz de Empleo.
- Servicios de Andalucía Orienta.
- Equipo de Unidades de Barrio.
- Centros Provinciales del IAM: áreas social, jurídica y de empleo, fundamentalmente.
- Centros Municipales de Información.

Por otro lado, entre estos recursos se encuentran desde servicios sociales municipales hasta organismos de

gestión de viviendas o asociaciones, lo que confirma la riqueza de la red y la diversidad de áreas a atender durante la intervención integral.

7.2.2. Prospección y Dinamización del Tejido Empresarial

Las acciones desarrolladas en este apartado no son tan numerosas como las anteriores, lo que no le resta importancia ni relevancia de cara a los resultados obtenidos con ellas.

Por un lado, se han realizado contactos con asociaciones y federaciones de empresarias/ os y cámaras de comercio. Por otro, se ha realizado una labor de contacto, e incluso intermediación, con empresas de diferentes sectores, principalmente comercio y hostelería, así como, en un número mucho menor, empresas de trabajo temporal.

Esta interlocución directa es realizada en itinerarios donde los objetivos contemplan fundamentalmente la mejora, el mantenimiento o la recuperación del empleo.

• Principales Resultados Obtenidos

Como resultado destacable, cabe hacer referencia a la consecución de uno de los objetivos prioritarios del programa: el fortalecimiento de la red de recursos de atención a víctimas de violencia de género.

Mediante las acciones de difusión del programa, intercambio de información con los diferentes servicios, reuniones con las personas responsables de los mismos, contactos con empresas de diversos sectores, y labores de coordinación permanente de las intervenciones que se han producido, se articula la red de recursos de atención.

El adecuado funcionamiento de esta red, propicia la optimización y aprovechamiento de los recursos, agilizando la atención prestada a las usuarias: reducción de los periodos de espera, y evitando a la participante de recorridos itinerantes por los diferentes servicios (optimización temporal y reducción de trámites burocráticos). Todo este sistema ágil de funcionamiento interinstitucional, genera en la usuaria confianza en la red de recursos existente y en las propias administraciones, propiciando de manera directa un incremento del uso de estos recursos.

7.3. ESTUDIO DEL PERFIL SOCIOLABORAL DE LAS PARTICIPANTES EN CUALIFICA AVANZA

• Objetivos

El Programa Cualifica Avanza cuenta entre sus objetivos con el de analizar la situación personal, social y laboral de las usuarias del Programa Cualifica, programa de inserción sociolaboral dirigido a mujeres víctimas de violencia de género, mediante la definición del perfil de las mismas.

Mediante la elaboración de este estudio descriptivo se pretende obtener información que permita adaptar la metodología de intervención con mujeres víctimas de violencia de género a la realidad que presenta este “colectivo”.

Los objetivos del estudio son los siguientes:

- a. Conocer la situación actual de las mujeres que participaron en las diferentes ediciones del Programa Cualifica, estableciendo las diferencias según etnia, situación de inmigrante y mujeres con alguna discapacidad.
- b. Conocer los recursos utilizados, tanto institucionales como personales, en el proceso de salida de la situación de violencia vivida.
- c. Detectar cuáles son las necesidades actuales en los diferentes ámbitos, económicas, jurídicas, sociolaboral, personal, familiar etc.
- d. Valorar el Programa Cualifica en sus diferentes ediciones.
- e. Analizar los aspectos de la situación vivencial actual de las mujeres, influenciados por su participación en el Programa Cualifica.

• Metodología y calendarización

El método de recogida de información utilizado es una entrevista estructurada con preguntas abiertas y semiabiertas, la entrevista inicial de recogida de datos; y la herramienta utilizada es la Ficha de Recogida de Datos. Para sintetizar la información recogida se crean categorías cerradas a partir de las respuestas abiertas aportadas por las participantes del Programa.

El análisis de la información recogida se efectúa atendiendo a diferentes perspectivas e hipótesis de trabajo.

El estudio presta especial atención a las participantes que presentan características que las hacen especialmente vulnerables: inmigrantes, perteneciente a etnias minoritarias o presentar alguna discapacidad o enfermedad/lesión incapacitante.

• Resultados

Los resultados del estudio permiten obtener un conocimiento más profundo de la situación personal, social y laboral del colectivo. Con esto se pretende que futuras acciones de atención dirigidas a mujeres víctimas de

violencia de género se ajusten a la realidad y circunstancias de las mismas. Estos conocimientos permiten la definición de problemáticas concretas en función de las características particulares de las participantes, especialmente, aquellas que las configuran como especialmente vulnerables.

En relación a la valoración del Programa Cualifica hecha por las usuarias, el estudio permite la evaluación de la influencia y el impacto del Programa Cualifica en el recorrido profesional y la situación laboral actual y, por tanto, de independencia económica de las usuarias.

Algunos de los datos aportados por este Estudio de Perfiles son:

- El 50% de las usuarias del Programa Cualifica están insertadas en el mercado laboral.
- Casi la mitad, más del 80%, de los primeros contratos firmados se han originado tras la participación en el programa.
- El programa ha motivado a las participantes a seguir formándose, el 67% de todos los cursos en los que han participado las usuarias a lo largo de sus vidas los han realizado después de haber participado en Cualifica.
- El 72% de las participantes no han vuelto a sufrir episodios de violencia.
- La participación en el programa ha favorecido alcanzar un equilibrio psicológico, muy valorado por ellas, tanto como la consecución de un empleo.
- La inserción en el mercado de trabajo es difícil por las dificultades para conciliar vida familiar, personal y laboral, debido a la falta de flexibilidad de los horarios y demás compromisos laborales.

Todos los resultados del análisis se concretan en el documento Estudio de la Situación Personal, Social y Laboral de las Mujeres participantes en el Programa Cualifica (1ª – 7ª edición).

7.4. IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DEL PROGRAMA CUALIFICA AVANZA

• Objetivos

El Programa para la Recuperación Integral de Víctimas de Violencia de Género: Cualifica Avanza, es un proyecto complejo, con un objetivo general amplio, y que debe permitir la adaptabilidad de las actuaciones al propio objeto de atención, es decir, las víctimas atendidas.

Esto supone contar con un programa bien estructurado, que contemple en su metodología esta variedad de circunstancias y las adapte al colectivo atendido de manera eficaz; un programa con herramientas y recursos múltiples, aplicables a las diferentes intervenciones y que generen unos resultados óptimos.

Se trata de un proyecto innovador dirigido a atender a víctimas de violencia de género con una metodología de intervención adaptada a sus necesidades y características específicas.

Conocer en qué consiste esta metodología de intervención, estas experiencias de atención a las víctimas, e identificar cuáles son los criterios a tener en cuenta para poder valorar positivamente las mismas, es una de las finalidades de la identificación y selección de las Buenas Prácticas del programa.

Tras la identificación, se pretende hacer transferibles estos conocimientos, una vez han resultado eficaces y

eficientes, para que los mismos puedan ser aplicados en otros programas de intervención tanto con víctimas de violencia de género como con otros colectivos especialmente vulnerables.

Las Buenas Prácticas detectadas configuran, además, uno de los productos del Programa Cualifica Avanza, a través del documento de Guía de Buenas Prácticas.

• Metodología

La metodología que permite la identificación, concreción y selección de las buenas prácticas, se pone en marcha desde el inicio del desarrollo del programa. Concretamente, esta metodología consiste en:

- Establecimiento de objetivos y de un sistema de trabajo definido y conocido por todas las personas que participan en el Programa Cualifica Avanza.
- Participación de manera sistemática mediante la reflexión, aportaciones e intercambios de experiencias de las distintas personas responsables del programa.
- Selección de las buenas prácticas a través de la utilización de instrumentos adecuados: Ficha de Identificación de Buenas Prácticas.

Para la selección de una buena práctica se tiene en cuenta, por un lado, los elementos innovadores que aporta y, por otro, su posible transferencia hacia otros programas de similares características. Ambos se consideran elementos fundamentales que toda buena práctica debe contener. Así mismo, se priorizan otros aspectos destacables a tener en cuenta, como son los posibles valores añadidos que ofrece al programa, la adecuación de los resultados con los objetivos previs-

tos y la eficacia de las acciones reflejadas en los propios resultados obtenidos.

• Resultados

Como resultado relevante, se obtiene que el Proyecto para la Recuperación Integral de Mujeres Víctimas de Violencia de Género, Cualifica Avanza, constituye en sí mismo una “buena práctica”, debido a su carácter pionero e innovador, transferible y eficaz.

En segundo lugar son detectadas un número considerable de Buenas Prácticas específicas:

- Proceso para la identificación, localización y contacto con las participantes.
- Diagnóstico Integrado para el análisis situacional y planificación de la intervención.
- Itinerarios Integrales de Intervención desde el que se canalizan todas las acciones a desarrollar.
- Fortalecimiento de la Red de Recursos de Atención a Víctimas de Violencia de Género.
- Diseño y desarrollo de una aplicación informática para la recogida sistemática de información.
- Perfil sociolaboral de las usuarias.
- Sistema de seguimiento y coordinación interna y externa, que permite llevar a cabo una dinámica de trabajo eficiente en el aprovechamiento de los recursos.

El proceso metodológico para la identificación y selección de las buenas prácticas del programa, así como los resultados obtenidos se concretan en el

documento Guía de Buenas Prácticas del Programa Cualifica Avanza.





8. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA



La evaluación del Programa Cualifica Avanza consta de dos vertientes fundamentales. Una evaluación interna, desarrollada al inicio, durante el desarrollo y a la finalización del mismo; y una externa, ejecutada por una empresa externa que recopila y evalúa toda la información referente al proceso desarrollado así como su adecuación a la propuesta técnica inicial.

En el presente apartado abordaremos la primera de las vertientes ya que la evaluación externa es presentada mediante un informe independiente del documento que nos ocupa.

8.1. OBJETIVOS

El seguimiento y evaluación de las acciones desarrolladas y los resultados obtenidos con ellas se efectúa de manera permanente y continua, lo que permite dar respuesta de forma rápida y eficaz a las circunstancias acaecidas, no previstas o no planificadas con antelación.

8.2. METODOLOGÍA

La articulación del complejo sistema de atención integral, es efectuada mediante la creación de un equipo regional, como se ha explicado en apartados anteriores, y la metodología de seguimiento y evaluación parte de este equipo como eje transmisor de la información provincial.

En cada una de las ocho provincias, con anterioridad a la ejecución de las acciones, se crea la Comisión de Localización y Contacto, posteriormente, Comisión de Seguimiento, la cual cuenta entre sus funciones con la de realizar un seguimiento permanente de la evolución de las actuaciones, los resultados y la planificación de aquellas que queden por ejecutar.

La evaluación permanente a nivel regional se realiza mediante un contacto fluido entre la coordinación y responsables del programa, y las técnicas o tutoras provinciales. El contacto telefónico, correos electrónicos y diversas vías de comunicación, además de reuniones regionales mensuales del equipo técnico, permiten un conocimiento inmediato del desarrollo y ejecución de actuaciones a nivel provincial, así como una ágil toma de decisiones ante imprevistos. Mensualmente se realiza un Informe de Seguimiento Regional con la información aportada por cada provincia.

Con anterioridad a la finalización del programa se lleva a cabo un Informe de Resultados o Evaluación Intermedia, en el que se exponen los resultados cuantitativos y cualitativos logrados con el programa a falta de la presentación de la memoria final.

Esta cantidad de información recopilada permite articular el sistema de coordinación y evaluación permanente al que se hace referencia con anterioridad.

La coordinación interinstitucional se efectúa mediante reuniones periódicas de seguimiento y mediante un fluido sistema de comunicación.

8.3. INDICADORES DE IMPACTO

Entre los indicadores de resultado del programa debe señalarse en primer lugar los que hacen referencia al Impacto del Programa Cualifica, indicadores que constituyen una fuente importante de información al tratarse de un programa en realización y, por lo tanto, en permanente evolución. Los indicadores de impacto proporcionan además unos resultados de efectividad medidos a medio o largo plazo, ya que no se trata de un seguimiento de resultados habitual, tres o seis me-

ses, sino que los datos más recientes corresponden a participantes de la séptima edición del programa, es decir, año 2007, mientras que los más alejados en el tiempo hacen referencia a la participación en la primera edición, año 1999.

Uno de los objetivos de la evaluación recogidos en el proyecto hace referencia explícita a una serie de indicadores, los cuales se presentan en la siguiente tabla:

INDICADORES DE IMPACTO DEL PROGRAMA CUALIFICA	
Nº de mujeres insertadas laboralmente tras Cualifica	466
Nº de mujeres insertadas en las mismas empresas de prácticas	152
Nº de mujeres que permanecen en la misma empresa en la que se insertaron	57
Nº de mujeres que consiguieron un empleo en los 6 meses siguientes a la finalización	386
Nº de mujeres que se insertaron y posteriormente dejaron de trabajar	231

Estos datos son aportados por las 565 usuarias entrevistadas. Resulta llamativo el número de aquellas que consiguen un empleo tras su paso por el programa y en los 6 meses posteriores a su finalización.

Un dato a tener en cuenta es el 10% de participantes que continúa trabajando en la misma empresa en la que consiguieron su primer empleo tras el programa. Un 28.31% de las entrevistadas ha manifestado haber

sido víctima de maltrato físico o psicológico tras finalizar Cualifica, siendo su ex pareja el agresor en la mayoría de las ocasiones.

El análisis de estos datos y del resto de variables recogidas durante las entrevistas puede consultarse en el documento de Estudio de la situación personal, social y laboral elaborado como otro de los productos de Cualifica Avanza.

8.4. INDICADORES DE RESULTADOS

En el siguiente apartado se recogen los datos cuantitativos relativos a las usuarias que han participado en el Programa Cualifica Avanza en cada una de las ocho provincias andaluzas.

Las conclusiones relacionadas con estos resultados cuantitativos arrojan un porcentaje de usuarias atendidas cercano al 75%, 423 de las 565 entrevistadas, lo que supone un resultado muy positivo teniendo en

cuenta que las usuarias que no son atendidas es por renuncia expresa a esta participación.

El periodo de desarrollo del programa es de ocho meses desde la fase inicial hasta la de evaluación, lo que muestra el esfuerzo realizado por todas las personas implicadas en su ejecución para que, en un plazo relativamente corto de tiempo, el éxito sea elevado:

- 63.76% de usuarias contactadas en relación a las participantes del Programa Cualifica que finalizan su formación.
- 74.83% de usuarias entrevistadas en relación a aquellas con las que se logra contactar.
- 74.86% de usuarias atendidas de manera personal e integral en función de las necesidades planteadas por ella misma.
- 344 usuarias de las 423 atendidas, logran finalizar el proceso de atención con éxito, es decir, alcanzando los objetivos perseguidos con la intervención, lo que supone un 81% de éxito: 246 itinerarios y 98 actuaciones personalizadas.

Datos cuantitativos globales

	Almería	Cádiz	Campo de Gibraltar	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	TOTAL	
Localizadas	121	140	80	140	117	137	111	291	232	1369	
Contactadas	78	92	59	68	69	67	55	167	100	755	Usuaris atendidas
Entrevistas realizadas	61	68	40	58	48	64	38	121	67	565	
Itinerarios personalizados	24	39	30	26	26	44	23	65	48	325	
Acciones de atención personalizada	35	15	2	9	11	5	3	18	0	98	423

Porcentajes relativos

Usuaris contactadas	755	Porcentaje contactadas	
Usuaris entrevistadas	565	74,83%	Porcentaje entrevistadas
Itinerarios personalizados	325	43%	57,52%
Usuaris atendidas	423	56%	74,86%





9. CONCLUSIONES



Especial atención debe prestarse a las manifestaciones de las participantes, lo que nos permite hacer una valoración cualitativa de la atención recibida: la totalidad de las usuarias se muestra satisfecha con el proceso de atención en el que participan.

Todos estos datos, unidos a aquellos que podemos extraer de las diferentes tablas de indicadores de resultados mostrados con anterioridad – entrevistas e itinerarios -, arrojan un balance de eficacia muy positivo, considerando el programa como totalmente innovador, con una metodología sin precedentes y con un periodo de ejecución limitado.

Como logro a destacar debe señalarse el fortalecimiento de la red de entidades y servicios que atienden a mujeres víctimas de violencia de género. Este objetivo general del programa se alcanza mediante la actuación en una doble vertiente: por un lado agilizando y perfeccionando el sistema de conexión y transmisión de datos mediante la creación de una aplicación informática específica, transferible, ampliable y aplicable a todas aquellas entidades a las que el Instituto Andaluz de la Mujer considere oportuno. Por otro lado, mediante la creación de una red de entidades colaboradoras que han participado activamente en las diferentes actuaciones del programa, desde la difusión hasta la recepción de derivaciones. La atención prestada y las necesidades planteadas por las beneficiarias han sido múltiples y muy diversas, con el fin de hacer frente y poder trabajar de manera conjunta para solventar estas necesidades, se hace imprescindible generar una red de contactos interinstitucionales en

los que asentar las bases de posibles colaboraciones. Estos contactos iniciales van dirigidos a organismos y entidades públicas principalmente, pero también al sector privado, fundamentalmente empresas que han colaborado mediante la realización de prácticas profesionales o la inserción de alumnas del Programa Cualifica.

Desde el inicio de los itinerarios personalizados, se pone de manifiesto que los contactos establecidos son de gran utilidad, la colaboración es eficaz y rápida, optimizando los recursos tanto materiales como de tiempo. Prueba de ello son las 371 derivaciones realizadas en total.

El trabajo realizado durante la ejecución de este programa ha ido consolidando día a día esta red, rica en diversidad y eficaz en los resultados. La centralización de la misma en la figura de la técnica del programa como referente provincial no resta dinamismo a la red, por el contrario, evita recorridos itinerantes a las usuarias, proyectando en la mayoría de las ocasiones un sentimiento de atención global hacia ella por parte de todas las entidades, lo que genera en algún que otro caso la recuperación de la confianza o ánimo perdidos.

Para finalizar, como conclusión global, los programas de inserción sociolaboral, en concreto, el Programa Cualifica supone una oportunidad de normalización de la situación laboral, y por tanto económica, de las participantes, pero la mujer víctima de violencia presenta otras carencias o necesidades en sus circunstancias vitales que es preciso atender si se quiere abandonar la condición de víctima y contribuir a una recuperación total de la persona.

Estas carencias precisan de otro tipo de intervenciones institucionales, concretamente de intervenciones integrales adaptadas a la realidad de la usuaria, que atiendan sus necesidades partiendo de su propia actuación, haciéndola partícipe y protagonista de su desarrollo personal. Esto se ha conseguido con el Programa Cualifica Avanza, lo cual abre las puertas a un camino nuevo de atención a las víctimas de violencia de género.



