

# GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS 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 324-2009

# GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS CUALIFICA AVANZA

Cualifica  
avanza



*El Futuro que te mereces*



	PÁGINAS
PRESENTACIÓN.....	11
INTRODUCCIÓN.....	15
1. CONTEXTO NORMATIVO.....	19
2. PROGRAMA CUALIFICA AVANZA.....	23
3. METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS.....	29
3.1. Objetivos y sistema de trabajo definido y conocido por todas las personas que participan en el Programa Cualifica Avanza.....	29
3.2. Sistemática participativa de reflexión, aportaciones e intercambios de experiencias de las distintas personas responsables del Programa.....	30
3.3. Selección de las buenas prácticas a través de la utilización de instrumentos adecuados.....	31
4. BUENAS PRÁCTICAS.....	35
4.1. Proceso para la identificación, localización y contacto de las participantes.....	37
4.2. Diagnóstico integrado.....	39
4.3. Itinerarios integrales de intervención.....	41
4.4. Fortalecimiento de la red de recursos de atención a víctimas de violencia de género.....	43
4.5. Aplicación informática: Cualavan.....	44
4.6. Retrato del perfil sociolaboral de las mujeres víctimas de violencia de género.....	46
4.7. Sistema de seguimiento y coordinación accesible y adaptable.....	47
4.8. Acciones de formación para el personal técnico del programa. Mercado de trabajo desde la óptica de género.....	49



# 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



# INTRODUCCIÓN





La publicación de esta Guía nace con la vocación de ser un vehículo de transferencia de **Buenas Prácticas** en materia de la atención integral a las mujeres víctimas de violencia de género, y convertirse, así, en una referencia para proyectos que contemplen la atención integral a colectivos especialmente vulnerables.

El objetivo del Instituto Andaluz de la Mujer a la hora de presentar esta Guía, es la de visibilizar aquellas actuaciones, productos y/o metodologías transferibles al conjunto de instituciones que trabajan con mujeres víctimas de violencia de género, y que se han desarrollado a lo largo de la ejecución del Programa para la **Recuperación Integral de Mujeres Víctimas de Violencia de Género**, “Cualifica Avanza”.

Con independencia del colectivo al que se dirijan estas actuaciones, existen numerosos elementos comunes a los colectivos destinatarios, que hacen que muchas de estas acciones guarden relaciones y similitudes. Conocer en qué consisten estas experiencias e identificar cuáles son los criterios a tener en cuenta para poder valorar positivamente las mismas, ha sido una de las principales razones para la elaboración de esta Guía.

El presente documento se estructura en cuatro apartados. El primero describe el contexto normativo en el que se desarrollan los Proyectos Innovadores del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales cuyo objetivo principal es el de garantizar el derecho a la Asistencia Social Integral.

El segundo apartado presenta una exposición del Programa Cualifica Avanza. Consideramos el programa en sí como una buena práctica en su totalidad por ser un proyecto innovador, pionero en la metodología de intervención integral con mujeres víctimas de violencia de género en nuestra comunidad autónoma, y habiéndose revelado como un programa eficaz en la consecución de los objetivos, y eficiente en el aprovechamiento de los recursos utilizados para su desarrollo.

Un tercer apartado en el cual se explica la metodología utilizada para la identificación de las buenas prácticas específicas, detectadas a través de un proceso de análisis, de formación y de trabajo grupal.

Por último, un cuarto apartado en el que se describen las buenas prácticas identificadas a lo largo del programa, con respecto a las herramientas diseñadas y empleadas, la metodología utilizada para la aplicación de las mismas, y un sistema de coordinación interno y externo permanente y que ha permitido la toma de decisiones de forma ágil y eficaz, y la constitución de una red de intervención entre los recursos que prestan servicio a las víctimas.



# 1. CONTEXTO NORMATIVO





La aprobación del Plan Nacional de Sensibilización y Prevención de la Violencia de Género establece medidas de carácter preventivo, y cuenta, entre uno de sus objetivos, con mejorar la respuesta frente a la violencia de género.

Concretamente, el Plan Nacional, en el Eje D – Servicios Sociales, contempla la promoción de proyectos autonómicos y locales innovadores que garanticen el derecho a la asistencia social integral, y para ello, se aprueba el Real Decreto 972/2007 de 13 de Julio, por el que se establecen la concesión de subvenciones para el desarrollo de Proyectos Innovadores que garanticen el Derecho a la Asistencia Social Integral, con el objetivo de mejorar las prácticas de intervención.

En el marco de esta normativa del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, surge el proyecto para la Recuperación Integral de Mujeres Víctimas de Violencia de Género: Cualifica Avanza, promovido por la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, a través del Instituto Andaluz de la Mujer, y desarrollado por la Fundación Andaluza Fondo de Formación y Empleo durante el año 2008.



## 2. PROGRAMA CUALIFICA AVANZA: DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE TRABAJO





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, como se verá a continuación.

El programa tiene ámbito regional, con una unidad de referencia en cada provincia de la Comunidad Autónoma Andaluza, y centra su actuación en 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.

Su objetivo general es garantizar la recuperación integral de las mujeres que han participado en procesos de integración socio-laboral, (principalmente el Pro-

grama Cualifica<sup>1</sup>), analizando sus logros y examinando los factores que incidieron en que algunas de ellas, aumentaran sus competencias personales y profesionales, pero no consiguieran normalizar su situación socio-laboral.

Entre los objetivos específicos planteados en el Proyecto se encuentra el de analizar la situación personal, social y laboral de las mujeres que han participado en alguna de las siete primeras ediciones del Programa Cualifica, y en base a ello, dar cobertura de asistencia social integral a las que lo necesiten, para solventar aquellos problemas derivados de una situación aún sin normalizar.

La metodología de intervención utilizada consiste en un **Sistema de Itinerarios Integrados de Intervención**. Se trata de una metodología flexible y adaptada a las características individuales de las usuarias, a sus necesidades actuales y al desarrollo de sus potencialidades personales y profesionales, todo ello de manera consensuada entre la participante y una persona de referencia ubicada en cada una de las ocho provincias, que coordina todo el proceso de intervención.

---

<sup>1</sup>Cualifica es un programa de formación para el empleo, dirigido a mujeres víctimas de violencia de género, cuyo objetivo es la inserción laboral mediante la cualificación profesional y mejora de sus competencias personales y profesionales. La puesta en marcha de este programa tuvo lugar en el año 1.999, y continúa hasta la actualidad. En el programa Cualifica Avanza han participado las usuarias de las siete primeras ediciones de Cualifica, estando la octava en pleno desarrollo.

A través de este Sistema Integrado, se diseñan metodologías específicas para trabajar con mujeres que presentan dificultades añadidas debido a su condición de inmigrantes, minorías étnicas, con discapacidad, etc. A través de los Itinerarios, se afianza la **Estructura de Red**, no sólo la perteneciente al Instituto Andaluz de la Mujer sino también la Red de Recursos a nivel local, provincial y regional.

Para llevar a cabo el análisis de la situación de las usuarias, tiene lugar una fase de localización y contacto de las mujeres que han participado en las siete primeras ediciones del Programa Cualifica. En primer lugar, se inicia un proceso de investigación documental para recabar información que permita un contacto posterior. A partir de los datos recopilados, se inician las tareas de establecimiento de contactos telefónicos.

En este proceso, cabe resaltar las dificultades encontradas tanto para la obtención de datos personales que permitan la realización del contacto, como para el contacto en sí mismo, ya que numerosos datos no se encuentran actualizados e incluso son inexistentes. Debido a estas circunstancias, de la totalidad de alumnas que finalizaron el Programa Cualifica, 1.184, se logra contactar con 755, lo que constituye el 64% del total.

Tras los primeros contactos, se inicia la fase de recopilación de datos personales, familiares, laborales, sociales, etc., con los que se procede a hacer el análisis situacional de cada usuaria. Esta recogida de información se realiza mediante una entrevista semiestructu-

rada de carácter individual, para la que se emplea una herramienta creada al efecto: Ficha de Recogida de Datos.

Paralelamente a esta entrevista, la participante firma el **Documento de Admisión**, por el que autoriza al Instituto Andaluz de la Mujer al tratamiento de la información facilitada. Estos datos serán tratados en todo momento de manera confidencial, ateniéndonos a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Con la información proporcionada por la entrevista se elabora un **Informe De Diagnóstico Integrado** mediante el cual se realiza el análisis de necesidades, tanto de las manifestadas por las participantes, como de las detectadas durante la entrevista. A continuación, se analizan sus logros y capacidades (puntos fuertes), y sus dificultades personales y profesionales (puntos débiles), con la finalidad de planificar el abordaje de las necesidades actuales.

Tras este informe, se decide la idoneidad de su incorporación al **Itinerario Integral De Intervención**.

El Itinerario Integral responde a la tercera fase, la cual es fundamental en el proceso de atención individualizada objeto de este programa. Tras el análisis situacional y de necesidades realizado en el informe de diagnóstico integrado, se desglosan los objetivos específicos detallando las actuaciones a emprender en consenso con la participante, adquiriendo ésta el protagonismo en su propio proceso de recuperación.

Los objetivos a conseguir están adaptados tanto a la situación personal y social de la usuaria, como a los recursos existentes en su entorno.

Las actuaciones que contemplan los Itinerarios Integrales de Intervención, son tan diversas como las características y necesidades que presentan las usuarias; entre ellas destacan las **DERIVACIONES a otros recursos**, como son los servicios de orientación laboral, jurídicos, psicológicos, sociales, de vivienda, servicios que gestionan ayudas económicas, recursos de atención a menores, etc. La importancia de este tipo de acciones radica en la contribución a la Estructura de Red para la asistencia social integral.

Una vez comenzado el Itinerario Integrado, éste se evalúa de manera permanente mediante sesiones tutoriales que permiten el seguimiento continuo de los resultados obtenidos.

Estas **Tutorías Personalizadas**, se realizan durante el desarrollo de los Itinerarios para establecer los ajustes necesarios; y tras su finalización, para la evaluación del mismo y la comprobación de los resultados obtenidos, utilizando las herramientas específicas creadas con tal finalidad.

Los Itinerarios presentan una duración variable, en función del logro de los objetivos planteados y de las actuaciones desarrolladas para ello.

Desde una óptica de género este modelo de Itinerarios Integrados, favorece la participación de las mujeres,

por muy alejadas que se encuentren del logro de sus metas, requiriendo para ello en muchos casos de la articulación de recursos de apoyo.

Cabe destacar el **trabajo en coordinación** con los diferentes agentes sociales, empresas y organizaciones implicados en el proceso de recuperación de las beneficiarias, con los que se establecen estrechas vías de colaboración.

Este trabajo en red ha sido clave para la consecución de los buenos resultados del programa. Igualmente, ha sido necesario diseñar herramientas de apoyo a la gestión del mismo, que garanticen la incorporación del **principio de igualdad** en el desarrollo de los contenidos que constituyen las diferentes acciones del itinerario integrado.



### 3. METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS





Se puede considerar como buena práctica cualquier actuación o experiencia implantada, basada en un proyecto y planificada previamente, que responde de una forma innovadora y satisfactoria a una problemática de contexto. Partiendo de esta definición, y teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, se justifica la consideración del Programa Cualifica Avanza como Buena Práctica en su conjunto.

Por otro lado, en este tercer apartado, se recogen las buenas prácticas específicas identificadas durante la implementación del mismo, las cuales pueden ser transferidas de forma independiente, y que constituyen en sí mismas acciones innovadoras aplicables en otros proyectos de atención integral a colectivos vulnerables.

Con la finalidad de obtener un documento que contenga las buenas prácticas desarrolladas en este programa, se establece una metodología, desde sus comienzos, que permita su identificación.

El desarrollo de esta metodología consiste en lo siguiente:

1. Establecimiento de objetivos y de un sistema de trabajo definido y conocido por todas las personas que participan en el Programa Cualifica Avanza.
2. Participación de manera sistemática mediante la reflexión, aportaciones e intercambios de experiencias de las distintas personas responsables del programa.

3. Selección de las buenas prácticas a través de la utilización de instrumentos adecuados.

El procedimiento para llevar a cabo este conjunto de actuaciones se concreta de la siguiente manera:

- Reuniones periódicas de seguimiento y coordinación. Uno de los objetivos planteados en las reuniones de trabajo conjunto es facilitar al equipo técnico las herramientas y conocimientos necesarios para realizar un análisis de las intervenciones del programa a partir de una serie de criterios consensuados.
- Sistema de comunicación integrado a través de procedimientos telemáticos, que permiten una mejora continua de los procesos y actúa de hilo conductor del personal técnico del programa para la identificación de las buenas prácticas.

### **3.1. OBJETIVOS Y SISTEMA DE TRABAJO DEFINIDO Y CONOCIDO POR TODAS LAS PERSONAS QUE PARTICIPAN EN EL PROGRAMA CUALIFICA AVANZA**

Desde el comienzo del Programa, se tiene en cuenta la importancia del procedimiento de detección de posibles buenas prácticas aplicables y su posible transferibilidad a otros programas de similares características y objetivos.

Las personas que intervienen en el programa reciben formación e información en paralelo, tanto de la sistemática a seguir para el desarrollo, como del procedimiento a utilizar para la detección de posibles buenas prácticas, lo que permite contar con diferentes aportaciones y puntos de vista para la elaboración de esta guía.

Las reuniones de coordinación sirven para alimentar el propio proceso en una clara línea de mejora continua, contribuyendo, por tanto, a la detección de buenas prácticas, debido a su cohesión en la dinámica de trabajo y a la homogeneización de criterios a la hora de definir la línea de trabajo a seguir.

Además de las aportaciones realizadas durante estas reuniones, el sistema de coordinación permanente establecido propicia el intercambio de información al respecto.

### 3.2. SISTEMÁTICA PARTICIPATIVA DE REFLEXIÓN, APORTACIONES E INTERCAMBIOS DE EXPERIENCIAS DE LAS DISTINTAS PERSONAS RESPONSABLES DEL PROGRAMA

Las buenas prácticas detectadas son recopiladas por la coordinación del programa para su análisis y desarrollo conceptual. Con objeto de homogeneizar la recogida de información, se diseña un instrumento que

facilita y clarifica la misma. Éste se denomina **ficha de identificación de buenas prácticas**, y recoge de manera sistemática la definición de las identificadas. A medida que avanza el programa, se analiza esta información aportada por el equipo técnico.

Por otro lado, la coordinación del programa participa en unas jornadas denominadas “Plan de calidad de los programas de formación para el empleo. Jornadas técnicas de buenas prácticas”. La participación en estas jornadas sirve para complementar el procedimiento implantado para la identificación y definición de dichas buenas prácticas y la elaboración de esta guía.

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

Por supuesto, las buenas prácticas deben resolver una problemática de contexto existente, por lo que es adecuado incluir en los planteamientos de detección, el análisis de las dificultades encontradas y las propuestas de mejora.

### 3.3. SELECCIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS A TRAVÉS DE LA UTILIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ADECUADOS

Las personas que participan en el proceso metodológico realizan las siguientes actuaciones, buscando respuestas a determinadas preguntas clave.

1. Preselección de las posibles buenas prácticas que se van detectando y aplicando durante el programa, una vez finalizado el mismo, y explicación de los motivos del éxito.

Con este planteamiento se analiza la posible innovación de la buena práctica, requisito imprescindible para su detección:

- Describa una relación de cuáles han sido a su juicio, las mejores experiencias del Programa Cualifica Avanza e identifique las razones que han propiciado el éxito de dichas experiencias.
2. Posibilidades de su transferibilidad o reproducción en otros programas de similares características, y si necesitaría algún tipo de adaptación o si tiene alguna limitación para dicha transferencia.
  3. Experiencias detectadas que contribuyan de manera clara al cumplimiento de los objetivos dentro del contexto del programa:

- ¿Ha habido procesos especialmente eficientes y eficaces en beneficio de los objetivos planteados por el programa?
- ¿Qué instrumentos de los utilizados en el Programa Cualifica Avanza considera que deberían utilizarse con carácter general en cualquier proyecto dirigido a la integración sociolaboral del colectivo de mujeres víctimas de violencia de género?
- ¿Conoce experiencias parecidas que se estén aplicando en otros programas de integración sociolaboral del colectivo de mujeres víctimas de violencia de género, o en otras zonas territoriales?

Para elaborar la guía de buenas prácticas, cada persona implicada en el proceso traslada las respuestas de las preguntas anteriores, a las fichas de identificación de buenas prácticas para establecer un formato homogéneo.

En cuanto a la efectividad que tienen las buenas prácticas detectadas, hay que considerar que se producen cambios observables al alcanzarse los objetivos establecidos, si bien es cierto, que el impacto aparecerá de manera más evidente a medio y largo plazo.



## 4. BUENAS PRÁCTICAS





El proceso metodológico seguido contribuye a la identificación de una serie de buenas prácticas específicas que detallaremos en este apartado, además, ayuda a valorar el programa como necesario y complementario de otras intervenciones dirigidas al mismo colec-

tivo y que precisan de este elemento integrador para optimizar todos los recursos que se emplean en su atención.

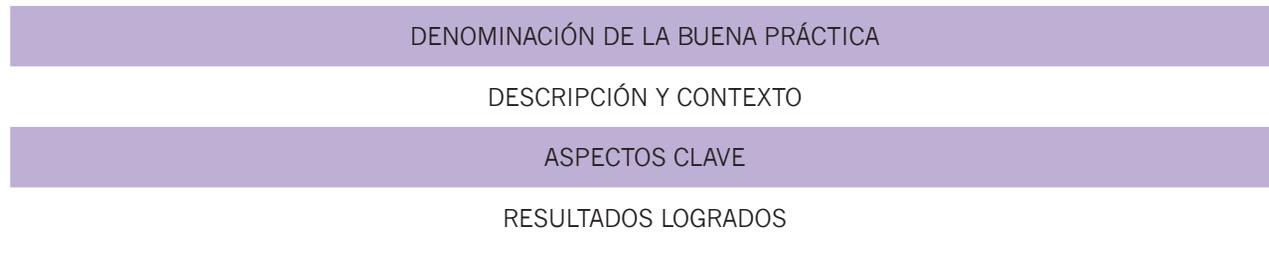
Las buenas prácticas detectadas son las siguientes:

- 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.
- Retrato del 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.

La información relativa a estas buenas prácticas se recoge en unas fichas de identificación que contienen su denominación, la descripción y contexto de las mis-

mas, los aspectos clave a tener en cuenta y los resultados que se obtienen con su aplicación.

El esquema de las fichas es el siguiente:



## 4.1. PROCESO PARA LA IDENTIFICACIÓN, LOCALIZACIÓN Y CONTACTO DE LAS PARTICIPANTES

### DESCRIPCIÓN Y CONTEXTO:

Como hemos referido anteriormente, Cualifica Avanza es un programa de asistencia social integral dirigido a mujeres víctimas de violencia de género que han participado en alguna de las siete primeras ediciones del Programa Cualifica.

El primer paso para prestar esta asistencia, es la localización de dichas participantes a través de la información personal de la que se dispone, y posteriormente realizar los contactos telefónicos.

La relevancia que tiene esta fase para el logro de los objetivos del programa, propicia la sistematización de este proceso, donde cabe destacar una herramienta creada para recoger las pautas de actuación de las diferentes acciones, la temporalización de las mismas, las personas que las llevarán a cabo y los documentos de registro de la información obtenida. A esta herramienta se la denomina Protocolo de Localización y Contacto.

La estructura general de este documento es la siguiente:

1. Introducción: breve descripción del programa y del propio protocolo.

2. Conformación de una Comisión de Localización y Contacto.

Funciones de la comisión en relación con la localización de datos de las mujeres participantes del Programa Cualifica.

4. Reuniones de la Comisión: metodología de contacto con las usuarias y el procedimiento de incorporación al programa.

5. Comisión de seguimiento: funciones y periodicidad de las reuniones.

6. Anexos: calendario de localización y contactos; formulario inicial de recogida de datos; documento información telefónica dirigida a las usuarias.

Con objeto de realizar el seguimiento de estas actuaciones, se crean comisiones provinciales constituidas por personas responsables de las diferentes instituciones que intervienen en el proyecto. Para el desarrollo del trabajo de estas comisiones, se establece una metodología en el propio protocolo.

### ASPECTOS CLAVE:

- Colaboración de todas las personas y entidades implicadas.
- Equipo de trabajo multidisciplinar y experto en trabajar con el colectivo objeto del Programa.
- Criterios homogéneos en todas las provincias a través de una Comisión coordinada.
- Metodología de localización específica y diferenciada en función de la edición del Programa Cualifica.
- Documento sistematizado para el contacto telefónico que permite unificar la información que se transmite.

### RESULTADOS LOGRADOS:

- Elaboración y validación de un protocolo de localización y contacto.
- Constitución de comisiones provinciales de seguimiento.
- Toma de contacto con las participantes de las distintas ediciones del Programa Cualifica.
- 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.
- Base de datos integrada y actualizada en cuanto a número, situación, perfil y localización de las mujeres.

## 4.2. DIAGNÓSTICO INTEGRADO

### DESCRIPCIÓN Y CONTEXTO:

Para poder ofrecer una asistencia integral adecuada a las necesidades de las participantes del programa es necesario realizar un análisis en profundidad de sus perfiles, de los logros alcanzados desde su participación en el Programa Cualifica, así como de las dificultades que presentan actualmente. Este análisis permite abordar la problemática de la usuaria partiendo tanto de sus potencialidades como de sus limitaciones.

Para ello se realiza una entrevista semiestructurada a cada una de las participantes. Con la información aportada por esta entrevista individualizada, se procede a la realización de un análisis pormenorizado de las características personales y profesionales de la usuaria, con la finalidad de obtener un diagnóstico que englobe todos los aspectos particulares de su situación personal, laboral, social, etc., y que permita la planificación de la posterior intervención. Esta labor diagnóstica se refleja en un instrumento denominado Diagnóstico Integrado que incluye el siguiente contenido:

1. Ficha de recogida de información personal: datos personales; nivel de formación; experiencia profesional; situación laboral actual; situación sociofamiliar, económica y jurídica.
2. Análisis de necesidades: necesidades manifestadas (tras conocer el programa) y necesidades detectadas por la técnica de referencia.
3. Análisis de logros y capacidades personales y profesionales (puntos fuertes).
4. Análisis de dificultades personales y profesionales (puntos débiles).
5. Definición de la participación en el Programa Cualifica Avanza: líneas de actuación (formación, empleo, económica, social, jurídica, psicológica, participativa, otra).
6. Establecimiento del próximo contacto: metodología, motivo del contacto.
7. Tipo de derivación de la usuaria a otros recursos.
8. Valoración cualitativa.

La información aportada por este diagnóstico determina la idoneidad de la intervención posterior, así como la modalidad de la misma.

### ASPECTOS CLAVE:

- Diseño de una herramienta que recoge toda la información necesaria, cuantitativa y cualitativa, tanto personal como situacional de la participante.
- Establecimiento de un grado de prioridad de las actuaciones en cuanto a la relevancia de la necesidad a atender.
- Facilita el proceso del itinerario de intervención posterior.

### RESULTADOS LOGRADOS:

- Instrumento de análisis de información integrador.
- Conocimiento en profundidad de la situación de cada participante.
- Criterios y factores para la toma de decisiones sobre el proceso posterior de intervención.

### 4.3. ITINERARIOS INTEGRALES DE INTERVENCIÓN

#### DESCRIPCIÓN Y CONTEXTO:

Los Itinerarios Integrales de Intervención constituyen una de las partes fundamentales del programa, y en ellos se sustenta la finalidad última de este tipo de proyectos.

Cada Itinerario Integral está constituido por una serie de objetivos específicos y acciones a desarrollar para su consecución. La concreción de estos objetivos se realiza en función del análisis situacional aportado por el diagnóstico, y se fijan de manera consensuada con la usuaria.

El Itinerario comienza con un resumen de apartados de instrumentos anteriores: datos personales de la participante, datos referentes a su paso por el Programa Cualifica, y breve resumen de las necesidades y los recursos detallados en el Informe Diagnóstico Individualizado.

Posteriormente, se pasa al desglose de los objetivos a conseguir, y que son elaborados y acordados conjuntamente técnica-usuaria. Para cada objetivo se planifican aquellas actuaciones orientadas a su consecución, cuyo número puede variar en función de las que se consideren necesarias, y las cuales serán identificadas como:

- Acción puntual: actuación concreta, no integrante de una serie de tareas relacionadas.
- Derivación: actuación para la cual se elabora un instrumento concreto con el fin de informar a la entidad receptora de la solicitud de derivación, así como de hacer un seguimiento específico de la actuación.
- Actuación operativa: hace referencia a una actuación integrante de otra más compleja.

Como apartados finales del documento se proporciona un espacio en el que detallar aquellos aspectos no recogidos con anterioridad: descripción general del proceso y observaciones.

Para la puesta en marcha de las diferentes acciones planificadas, se diseña **un sistema personalizado de acompañamiento y seguimiento**, adaptado a las características de cada participante y que facilita su propia toma de decisiones lo largo de todo el proceso.

## ASPECTOS CLAVE:

- Se trata de un itinerario flexible, se realiza de forma íntegra o parcial, adaptándose a los resultados que se van obteniendo durante el proceso.
- Carácter individualizado de la intervención, teniendo en cuenta las circunstancias personales, familiares, laborales, sociales...
- Eficiencia de la metodología individualizada de intervención, la cual garantiza más eficazmente la consecución de los objetivos en comparación con otro tipo de metodología no personalizada.
- Coordinación de todas las acciones que integran el itinerario por una sola figura de referencia, aunque éstas requieran contactos, derivaciones, intermediación, etc., en las que se vean implicados diferentes entidades u organismos.
- Se acompaña físicamente a la participante a los servicios a los que se deriva.
- Evaluación permanente de las actuaciones que permite la retroalimentación y adaptación del proceso cuando éste lo requiera.

## RESULTADOS LOGRADOS:

- La participante protagoniza su propio proceso de recuperación.
- Optimización del uso de los recursos, internos y externos, como consecuencia de la centralización en una persona de referencia en cada provincia, de todas las actuaciones.
- El acompañamiento personal y documental en la derivación a los recursos de asistencia refuerza la implicación de la usuaria en el proceso.

#### 4.4. FORTALECIMIENTO DE LA RED DE RECURSOS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

##### DESCRIPCIÓN Y CONTEXTO:

El Fortalecimiento de la Red de Recursos de Atención a las Mujeres Víctimas de Violencia de Género es uno de los ejes fundamentales del programa para una mejor coordinación de los servicios y entidades que atienden a las víctimas.

Esta línea de actuación se concreta en una serie de acciones como son: 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 en definitiva, labores de coordinación permanente de las intervenciones que se han producido, o de aquellas que pudieran producirse más adelante.

La atención integral que proporciona este programa a cada usuaria, requiere la participación de los recursos pertinentes en cada área de actuación. Como vía de acceso a estos recursos, se diseña un mecanismo de derivación directa de usuarias que elimina los retrasos burocráticos que cada atención requiere.

A través de las diferentes acciones que constituyen este sistema de derivación, se articula una amplia red de recursos de atención a víctimas.

##### ASPECTOS CLAVE:

- Optimización y aprovechamiento de los recursos existentes.
- Adaptabilidad a la evolución de los procesos debido a su flexibilidad.

## RESULTADOS LOGRADOS:

- Agilización de la atención prestada a las usuarias: reducción de los periodos de espera, eliminación de reiteradas narraciones de sus circunstancias personales (victimización), concreción de la atención en los diferentes servicios debido a que cuentan con información previa de la usuaria.
- Evitación a la participante de recorridos itinerantes por los diferentes servicios: optimización temporal y reducción de trámites burocráticos.
- Sistema de comunicación ágil, rápido y eficaz entre las diversas entidades.
- Generación de confianza en la red de recursos existente y en las administraciones.

## 4.5. APLICACIÓN INFORMÁTICA: CUALAVAN

### DESCRIPCIÓN Y CONTEXTO:

Con la finalidad de conectar los diferentes servicios implicados en la atención a víctimas, se desarrolla e implanta la aplicación informática “Cualavan”, adaptada a los objetivos y metodología del programa y diseñada para ser integrada en el sistema informático existente en el IAM (SIAM).

Mediante esta aplicación, cada una de las acciones que se desarrollan con la usuaria, son recogidas de forma

inmediata, permitiendo a las personas y entidades que tienen acceso al sistema, conocer en tiempo real los datos referentes al proceso de recuperación en el que está participando la usuaria.

Los datos personales de una usuaria recogidos con anterioridad en el sistema, son actualizados e incrementados mediante el trasvase de información generado por la aplicación.

Cabe destacar el escrupuloso cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal que hace esta aplicación.

#### ASPECTOS CLAVE:

- Confidencialidad de los datos recogidos.
- Contiene toda la información necesaria y todas las actuaciones realizadas con cada una de las participantes que hacen que sea una herramienta completa, útil e integral.
- Permite la ampliación de su uso mediante su implantación en el resto de entidades que prestan atención a las víctimas.

#### RESULTADOS LOGRADOS:

- Actualización y/o ampliación del número de usuarias registradas en los sistemas de gestión informática del IAM.
- Centraliza la información referente a la situación social, laboral, familiar, jurídica, de todas y cada una de las mujeres que son atendidas en los servicios del IAM.
- Integración de la información en una única herramienta interactiva, accesible para personal autorizado.
- Agilizar el desempeño de tareas del personal que atiende a mujeres víctimas.
- Comprobación del proceso de recuperación integral en el que participa la usuaria, los objetivos alcanzados y los que aún están por lograrse, y las diversas acciones desarrolladas o previstas.

## 4.6. RETRATO DEL PERFIL SOCIOLABORAL DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

### DESCRIPCIÓN Y CONTEXTO:

El Programa Cualifica Avanza cuenta entre sus objetivos analizar la situación personal, social y laboral de las usuarias del programa mediante la definición del perfil de las mismas.

Este perfil se define a partir de un estudio sociológico que recoge la información acerca de las usuarias durante el propio desarrollo del programa.

El método de recogida de información utilizado es una entrevista estructurada con preguntas abiertas y se-

miabiertas. Para sintetizar la información recogida se han creado categorías cerradas a partir de las respuestas abiertas detectadas en los discursos de las participantes del Programa.

Los resultados del estudio permiten obtener un conocimiento más profundo de la situación personal, social y laboral del colectivo. Con esto se pretende que las futuras acciones que se dirijan a mujeres víctimas de violencia de género se ajusten más a la realidad y circunstancias de las mismas.

### ASPECTOS CLAVE:

- Análisis de la información recogida atendiendo a diferentes perspectivas e hipótesis de trabajo.
- Definición de problemáticas concretas en función de las características particulares de algunas de las participantes, especialmente, aquellas que las configuran como especialmente vulnerables (inmigrantes, con discapacidad, perteneciente a etnias minoritarias...)

## RESULTADOS LOGRADOS:

- Determinación de los puntos fuertes y débiles de la situación social, personal y laboral de las participantes.
- Evaluación de la influencia y el impacto del Programa Cualifica en la situación laboral y de independencia económica de las usuarias.

## 4.7. SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN ACCESIBLE Y ADAPTABLE

### DESCRIPCIÓN Y CONTEXTO:

El Programa Cualifica Avanza tiene ámbito regional, y necesita de una adecuada coordinación tanto desde el funcionamiento interno del propio programa como en las relaciones y procedimientos con el exterior (teniendo en cuenta tanto el establecimiento de la red como los procedimientos establecidos con la comisión de seguimiento).

Para lograr que el trabajo de equipo y las relaciones institucionales sean efectivos, es necesario planificar el sistema de coordinación desde el comienzo del proyecto.

El objetivo es el de dar respuesta a la necesidad de coordinar de manera ágil, eficaz y rápida las actuaciones e intervenciones del equipo técnico, por un lado, y el de unificar y consensuar criterios a la hora del trabajo entre instituciones y entidades participantes, por otro.

La metodología utilizada tanto a nivel interno como externo es la siguiente: reuniones de coordinación técnica regionales mensuales; comisiones de seguimiento bilaterales provinciales (formada por personal del Instituto Andaluz de la Mujer y la Fundación Andaluza Fondo de Formación y Empleo); coordinación permanente a

través de correo electrónico y teléfono entre tutoras y coordinadora; informes de seguimiento y resultados mensuales con esquemas de contenidos adaptados a las acciones desarrolladas en ese mes; informe memoria por provincias y memoria regional del programa.

Los diferentes encuentros descritos fomentan la accesibilidad e información hacia el propio programa, es

decir, de la coordinación regional con el equipo técnico, y hacia el exterior de la coordinación con las diferentes personas y entidades tanto de la comisión como de la red en general.

#### ASPECTOS CLAVE:

- Celebración de reuniones mensuales del equipo de trabajo a nivel regional.
- Fomento de una comunicación fluida diaria utilizando las nuevas tecnologías de comunicación e información, tanto a nivel interno como externo.
- Accesibilidad y adaptabilidad del programa al equipo de trabajo en beneficio de las participantes.
- Uniformidad de criterios y homogeneización de los procesos.
- Contacto permanente con las entidades implicadas para un mejor seguimiento.

#### RESULTADOS LOGRADOS:

- Motivación permanente del equipo de trabajo.
- Comunicación fluida y confianza en el resto del equipo, por un lado, y con las entidades implicadas, por otro.
- Trabajo en equipo y homogeneización de criterios en todas las provincias.
- Adecuación del seguimiento a los objetivos definidos.

#### 4.8. ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL PERSONAL TÉCNICO DEL PROGRAMA. MERCADO DE TRABAJO DESDE LA ÓPTICA DE GÉNERO

##### DESCRIPCIÓN Y CONTEXTO:

Desde la coordinación del Programa Cualifica Avanza se planifica que todo el personal adscrito al mismo tuviera los conocimientos necesarios para incorporar el enfoque de género en todos y cada uno de los procesos de intervención; premisa contemplada desde el inicio del proceso de constitución del equipo técnico.

Aún así, se considera conveniente reforzar estos conocimientos y las competencias del personal en los diver-

sos 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 era uno de los objetivos del programa. Para ello, se han tenido en cuenta el conjunto de factores, intereses y necesidades que afectan de manera diferencial a mujeres y hombres en el diseño y desarrollo de itinerarios.

La formación se desarrolla utilizando una metodología

teórico-práctica, realizando un recorrido a través de todo el proceso técnico de apoyo a la inserción, con el

fin de que las mujeres se adapten a las exigencias de un mercado laboral cada día más versátil.

### ASPECTOS CLAVE:

- Se ha dirigido a todo el personal del Programa Cualifica Avanza (coordinadora, tutoras, técnico informático, socióloga/o...).
- Los contenidos de las acciones de formación son eminentemente prácticos y adaptados a la realidad del equipo de trabajo.
- Se dimensiona y se pone en conocimiento de todas las personas participantes la estructura de red existente en el mercado de trabajo para optimizar los procesos de derivación y de diseño de itinerarios.
- Cuenta con la implicación del equipo directivo.

### RESULTADOS LOGRADOS:

- Se logra la unificación de conceptos y el establecimiento de una estrategia de intervención integradora, aunque las tutoras tengan experiencia y formación como técnicas sociolaborales.
- Se realiza una valorización profesional de los contenidos relacionados con la igualdad de oportunidades y la perspectiva de género.
- Se mejoran los procesos de aprendizaje, ya que se cuenta, en la implementación de las acciones formativas, con personal técnico con experiencias y cualificaciones específicas.







