

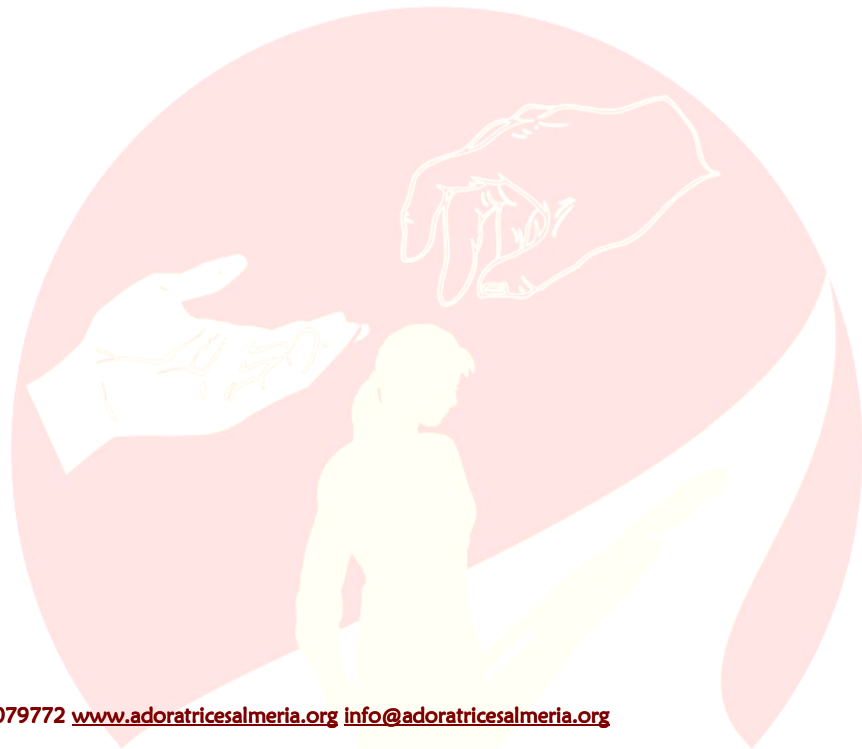
BOLETÍN INTERNO

Nº 3



Mayo 2012

PROYECTO EMMAUS



Proyecto Emaús – Adoratrices Almería 950232100/662079772 www.adoratricesalmeria.org info@adoratricesalmeria.org

PROYECTO EMAÚS



INDICE

	Pág.
1.- Carta de la directora	4
2.- Las tres acciones de mejora	5
3.- Sello de calidad EFQM	8
4.- Resumen de resultados en 2011	9
5.- Propuestas de mejora para 2012	13





1.- Carta de la Directora

Almería, mayo de 2012

Proyecto Emaús lanza su tercer boletín de información con contenidos actualizados referentes a los acontecimientos de los últimos meses, todos ellos propios de un proyecto dinámico y con vida.

Con el objetivo de que estemos todos al corriente de lo acontecido, publicamos las últimas noticias y resultados del proyecto.

Por una parte se hace referencia a las novedades en materia de calidad y en el segundo bloque se resumen los resultados del Proyecto en 2011, todo ello orientado a la reflexión y a la identificación de debilidades y fortalezas. Finalmente, derivado de lo anterior surgen unas propuestas de mejora a desarrollar en 2012.

Somos conscientes de la importancia de la mejora continua del Proyecto, para ello es un pilar fundamental la información y la comunicación con todos nuestros grupos de interés que hacen que Proyecto Emaús sea posible.


A todos vosotros os agradecemos vuestro interés e implicación.

La Directora



2.- Las tres acciones de mejora

En el mes de abril de 2011 asistimos a la primera auditoría externa de calidad con la que se homologó la autoevaluación del sistema EFQM realizada por Proyecto Emaús. Dentro de las previsiones iniciales, el proyecto alcanzó las expectativas superando de esta forma la primera fase del proceso de certificación.

RESUMEN PUNTUACIÓN EFQM	
PUNTOS EFQM OBTENIDOS EN LA ORGANIZACIÓN	Entre: 225 y 250
PUNTOS EFQM HOMOLOGADOS POR EL LICENCIATARIO	Entre: 225 y 250
FECHA DE LA AUTOEVALUACIÓN REALIZADA POR LA ORGANIZACIÓN	29 de abril de 2011
Nº REFERENCIA OTORGADO POR EL CEG	HE2011052304
FIRMA y FECHA LICENCIATARIO	 23-05-2011

Tras este paso, se inició una nueva etapa que requirió de un esfuerzo mayor de definición y coordinación.

Pasado el mes de abril y habiendo obtenido unos resultados positivos en la auditoría, el siguiente objetivo consistió en identificar las fortalezas y debilidades más destacadas del Proyecto. Para ello se utilizaron los criterios de urgencia e impacto en clientes y resultados. Se realizaron varias votaciones hasta que finalmente se identificaron aquellos tres aspectos más urgentes de mejorar dado su elevado impacto: Satisfacción de usuarias, Plan estratégico e Indicadores Clave.

Estos tres aspectos se convirtieron en 3 acciones de mejora a incluir en un Plan de Mejora de Proyecto Emaús. El Plan Estratégico sería una acción individual, mientras que el Sistema de Medición de Satisfacción de Usuarias y los Indicadores Clave serían acciones compartidas con los demás proyectos. La finalidad de compartirlos no era otra que estandarizar el sistema para la medición de satisfacción de las usuarias y crear unos indicadores comunes para poder establecer comparativas entre los diferentes proyectos.

A continuación, se resumen brevemente los contenidos de cada acción de mejora:



Acción de mejora	Tipo de acción de mejora	Descripción	Resultado	Asuntos pendientes
1. Revisar y Mejorar el Plan Estratégico	Individual de Proyecto Emaús	Revisar el Plan Estratégico antiguo y adaptarlo a las nuevas necesidades del Proyecto.	Nuevo Plan Estratégico	- Revisar indicadores estratégicos y reajustar con los indicadores clave.
2. Sistema de Gestión de Indicadores Clave	Conjunta de Adoratrices	Definir una serie de indicadores clave (económicos y no económicos) para medir las mismas dimensiones en los diferentes proyectos y comparar resultados.	Elaboración de un sistema de medición por indicadores clave compartidos	- Reajustar metas y redefinir indicadores. - Volcado de datos y comparación entre proyectos.
3. Sistema de Medición de la Satisfacción de Usuaris Finales	Conjunta de Adoratrices	Crear un sistema para medir la satisfacción de las usuarias y comparar resultados entre los diferentes proyectos.	Elaboración de una encuesta de satisfacción y una herramienta de medición de resultados.	- Adaptar el diseño de la encuesta a nuestras usuarias, a partir de las dificultades detectadas. - Medición de resultados y comparación con otros proyectos.

- **REVISAR Y MEJORAR EL PLAN ESTRATÉGICO** (acción de mejora individual): en el año 2010 se comenzó a elaborar el plan estratégico del Proyecto. Era la primera experiencia de este tipo y por ello se realizó un intenso trabajo de análisis interno y del entorno. Una vez estudiada la realidad del Proyecto, se comenzaron a definir las líneas estratégicas y los objetivos a alcanzar en los próximos años. En 2011 el documento se terminó, pero conscientes de sus limitaciones se decidió revisar, completar y reestructurar identificándolo como acción de mejora. Durante 2011 y 2012 se ha completado y ajustado el análisis DAFO, se han redefinido las líneas estratégicas y se han perfilado los objetivos,



resultados, actividades e indicadores. Se ha trabajado en coordinación con la acción de mejora de indicadores clave para incluir algunos de ellos en el Plan Estratégico. Finalmente, en enero de 2012 se aprobó por la dirección del centro y se presentó al auditor de calidad obteniendo una valoración positiva, no exenta de algunas modificaciones y reajustes de leve impacto pendientes por realizar.

- **SISTEMA DE GESTIÓN DE INDICADORES CLAVE** (acción de mejora conjunta): ante la ausencia de indicadores clave en el Proyecto se decidió (conjuntamente con otros proyectos) la elaboración de una serie de indicadores comunes que sirvan para la medición y comparación de resultados entre los diferentes proyectos de la Congregación en España. Para ello, se establecieron dos dimensiones de indicadores: económicos y no económicos. Dentro de los económicos se incluyen indicadores de liquidez, ingresos, gastos, resultados económicos, financiación, costes por usuaria, gastos en formación, etc. Dentro de los no económicos se detallan indicadores de voluntariado, ocupación, personal, satisfacción, formación, etc. Una vez definidos, fueron aprobados por el Gobierno Provincial. Actualmente se están introduciendo los datos para iniciar la fase de medición y comparación, es posible que algún indicador se redefina y las metas se ajusten nuevamente.
- **SISTEMA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIAS FINALES** (acción de mejora conjunta): en Proyecto Emaús se mide la satisfacción de las usuarias desde el año 2010 mediante cuestionarios elaborados en el propio centro. Estas prácticas también se estaban realizando en muchos de los proyectos de la Congregación, cada uno utilizando sus propias dimensiones y criterios para la medición e interpretación de resultados. Por este motivo, se decidió unificar criterios y elaborar una herramienta común, traducida en varios idiomas, con iguales dimensiones. Se han establecido unos criterios para el volcado de datos y el análisis e interpretación de los mismos. En Proyecto Emaús, ampliamos el cuestionario introduciendo preguntas propias para medir los servicios específicos que prestamos. En estos momentos, estamos pasando el nuevo cuestionario a las mujeres del Recurso Residencial y del No Residencial y valorando su efectividad. Próximamente meteremos los datos en la herramienta común y elaboraremos un informe acerca de las dificultades del cuestionario con propuestas de mejora.

3.- Sello de calidad EFQM

En febrero de 2012, tras la auditoría realizada por Bureau Veritas, obtuvimos el sello de calidad:



Este sello representa nuestro compromiso con la calidad y con la mejora continua. Somos conscientes de la importancia de crecer, teniendo como base unos pilares sólidos, claramente definidos y formalizados. Somos una institución con 100 años de presencia en Almería, tenemos una cultura organizativa y una experiencia que nos avala un *saber hacer* en nuestro ámbito de trabajo de intervención social con el colectivo de mujeres que provienen de contextos de prostitución o son víctimas de la trata con fines de explotación sexual.

Afrontamos con mucha ilusión esta nueva etapa de compromiso hacia la mejora continua y con ganas de trabajar por hacerla realidad en nuestra entidad. Se trata de un trabajo y esfuerzo conjunto de todos los profesionales, voluntarios y grupos de interés que colaboran en nuestro empeño de mejorar, aportándonos su punto de vista, facilitándonos información e interesándose por nuestro Proyecto.



4.- Resumen de resultados en 2011

A continuación, se detallan los resultados de Proyecto Emaús obtenidos en el año 2011. En la memoria de actividades publicada en www.adoratricesalmeria.org se analizan los resultados con mayor detalle, se aportan más datos estadísticos y reflexiones. Los datos se agrupan en dos bloques, Recurso Residencial y Recurso No Residencial. En el primero se hace referencia a los resultados obtenidos en la casa de acogida y en el segundo bloque a los alcanzados mediante las intervenciones realizadas con las mujeres que no viven en el centro pero acuden al Proyecto para recibir formación, apoyo en gestiones, inscripción en bolsa de empleo, etc.

RECURSO RESIDENCIAL				
Mujeres acogidas	32 mujeres (el 66% provienen de contextos de prostitución, de éstas el 33% han sido víctimas de la trata con fines de explotación sexual).			
Países de origen	El mayor número de mujeres provienen de Marruecos, Rumania, Nigeria y Rusia.			
Edad	El 63% de las mujeres son menores de 30 años.			
Estudios	El 16% no tiene estudios, el 44% ha cursado estudios primarios, hay un caso con estudios universitarios.			
Situación administrativa	El 31% de encuentran en situación irregular, 3 están indocumentadas, 2 son españolas y el resto tienen permiso de trabajo y/o residencia.			
Tiempo de estancia	Tiempo medio de estancia 3 meses: <table border="1"><tbody><tr><td>23 mujeres han pasado por la fase de Acogida Inmediata: - A 18 de ellas se les ha realizado un Plan de Intervención Personal - De las cuales 14 mujeres provenían de contextos de prostitución o han</td><td>24 mujeres han pasado por a fase de Permanencia: - De las cuales 14 mujeres provenían de contextos de prostitución o han sido víctimas de trata.</td><td>10 mujeres han la fase de Autonomía: - De las cuales 8 mujeres provenían de contextos de prostitución o han sido víctimas de trata.</td></tr></tbody></table>	23 mujeres han pasado por la fase de Acogida Inmediata: - A 18 de ellas se les ha realizado un Plan de Intervención Personal - De las cuales 14 mujeres provenían de contextos de prostitución o han	24 mujeres han pasado por a fase de Permanencia: - De las cuales 14 mujeres provenían de contextos de prostitución o han sido víctimas de trata.	10 mujeres han la fase de Autonomía: - De las cuales 8 mujeres provenían de contextos de prostitución o han sido víctimas de trata.
23 mujeres han pasado por la fase de Acogida Inmediata: - A 18 de ellas se les ha realizado un Plan de Intervención Personal - De las cuales 14 mujeres provenían de contextos de prostitución o han	24 mujeres han pasado por a fase de Permanencia: - De las cuales 14 mujeres provenían de contextos de prostitución o han sido víctimas de trata.	10 mujeres han la fase de Autonomía: - De las cuales 8 mujeres provenían de contextos de prostitución o han sido víctimas de trata.		



	sido víctimas de trata.		
Situación a la salida	El 31% abandona el centro con un puesto de trabajo.		
Formación			
<ul style="list-style-type: none">- Los talleres más impartidos: Cocina (426 horas), Habilidades Domésticas (384 horas), Español (83 horas) y Cuidar al Cuidador.- El 81% de las mujeres ha asistido a talleres, el 18% restante no participó en ninguno porque su estancia en el Centro fue muy breve.- El promedio de horas de asistencia a talleres por cada mujer acogida en 2011 es de 84 horas y por cada mujer asistente es de 104 horas.- Se ha derivado a 14 mujeres a otros centros formativos.			
Salud			
<ul style="list-style-type: none">- En 2011 se ha identificado a un total de 20 mujeres con necesidades específicas de salud, de las cuales 4 siguen un tratamiento médico a medio/largo plazo.- Se han realizado 74 acompañamientos médicos.			
Habilidades domésticas			
<ul style="list-style-type: none">- Se detectan necesidades en el desarrollo de habilidades domésticas en un total de 23 mujeres, a las que se les incluyen objetivos en esta línea dentro de su Plan de Intervención.- De las 23 mujeres, 14 realizan un progreso más intenso y notable, el resto presentan mejoras favorables igualmente.			
Atención Psicológica			
<ul style="list-style-type: none">- Se ha atendido a 19 mujeres, en su mayoría con problemas emocionales y de ansiedad.			
Atención social			
<ul style="list-style-type: none">- Se ha detectado algún tipo de necesidad social en 22 mujeres.- 11 de ellas necesitaban apoyo en gestiones relacionadas con la regularización de su situación administrativa.			
Inserción laboral			
<ul style="list-style-type: none">- 16 mujeres acogidas demandan un trabajo y se inician en la búsqueda del mismo. De las 16, 15 son mujeres que se encuentran en situación irregular.- En 16 ocasiones las mujeres han estado empleadas en servicio doméstico, o en acompañamiento de personas mayores, bien temporalmente, o bien indefinidamente.- De todas ellas, 2 encuentran un trabajo con contrato laboral lo que les permite regularizar su situación administrativa.- En total se han hecho 23 acompañamientos a entrevistas.			



RECURSO NO RESIDENCIAL	
Mujeres atendidas	Se ha atendido a 80 mujeres en el servicio de bolsa de empleo (el 65% son mujeres de exclusión y el 28% de prostitución) y se ha contactado con 293 mujeres en el trabajo realizado de acercamiento al medio en contextos de prostitución, a través de Proyecto Encuentro.
Países de origen	El mayor número de mujeres provienen de Marruecos, España, Bolivia y Rusia.
Tipo de demanda	El 66% han sido demandas laborales, el 18% sociales y el 15% formativas. En el acercamiento al medio se han realizado 371 gestiones: tramitación de tarjetas sanitarias, acompañamiento a los centros de salud para las revisiones periódicas y analíticas, asesoramiento socio-laboral y trámites de extranjería
Edad	En su mayoría tienen entre 36 y 40 años.
Situación administrativa	La mayoría tiene permiso de trabajo, la siguiente cifra más significativa son mujeres en situación irregular.
Formación	
- En 2011 han sido 4 las mujeres que han participado en los talleres de informática y español, todas ellas provienen de contextos de prostitución.	
Atención social	
- Un 28% han solicitado gestiones sociales, 22 demandas en total (información sobre ayudas económicas, trámites administrativos, acompañamientos...).	
Inserción laboral	
- En 2011 hemos recibido 81 demandas relacionadas con la inserción laboral. - Las mujeres han accedido a entrevistas de empleo 24 veces en el Recurso Residencial (con intermediación del centro) y 9 veces en el Recurso No Residencial. De las entrevistas realizadas han sido seleccionadas y empleadas 16 veces las mujeres de Recurso Residencial y 1 vez del Recurso No Residencial. - Se ha intermediado en 23 empleos, en su mayoría del sector del servicio doméstico.	

Los talleres formativos impartidos en 2011 forman parte de nuestro catálogo de cursos. Dentro de los más impartidos y demandados por las mujeres se encuentran los de informática, español, cocina y habilidades domésticas. En 2012 se está observando un cambio de tendencia en cuanto a las demandas formativas que hacen las mujeres y también



se percibe cómo cada vez más son conscientes de que la formación es algo fundamental para su inserción y un medio para el desarrollo de habilidades personales.

En relación al Recurso No Residencial, la oferta formativa en 2011 ha sido reducida debido, en parte, a la limitación de recursos disponibles y a la elevada ocupación Residencial. Tras el estudio de las demandas y las necesidades que nos expresan las mujeres Desde principios de 2012 se ha impulsado con más fuerza la oferta formativa y el acceso a los talleres de las mujeres que provienen de contextos de prostitución.

En el Recurso Residencial, tras un intenso trabajo realizado durante meses, se observa el caso de mujeres que han desarrollado sus habilidades y han adquirido conocimientos potenciando enormemente su autonomía y acelerando su proceso de inserción socio-laboral. En estos casos se trata de mujeres que iniciaron su proceso desde la fase de acogida inmediata, han pasado por una fase de permanencia y algunas de ellas actualmente se encuentran en fase de autonomía.

Las mayores dificultades identificadas a lo largo de los procesos de intervención con las mujeres han sido relativas al desconocimiento del idioma, la adaptación a las dinámicas de convivencia en el centro (horarios, rutinas, actividades, etc.) debido a los desajustes en hábitos con los que entran en el Proyecto (alimenticios, de horarios, de higiene, etc.), problemas psicológicos que requieren de atención especializada, especialmente en aquellos casos de mujeres que han sido víctimas de trata, y la falta de recursos personales para desenvolverse de cara a su inserción socio-laboral. Por todo ello, es fundamental que el trabajo con la mujer se realice a lo largo de varios meses y se la acompañe en las diferentes etapas de su proceso. El acompañamiento se realiza desde una perspectiva integral, requiere que la mujer realice un esfuerzo personal y de compromiso. En todo este proceso un elemento clave es la formación, la adquisición de conocimientos, el desarrollo de habilidades y de competencias orientadas a su inserción laboral.

Por último, decir que en 2011 el Proyecto ha aparecido en prensa en varias ocasiones tratándose de acciones de difusión y de participación en diversos eventos relacionados con la actividad propia.

09/10/2011: [“La Congregación de las Adoratrices publica el segundo boletín informativo del Proyecto Emaús”](#)

24/09/2011: [“Diputación, Oblatas y Adoratrices se unen contra la explotación sexual”](#)

23/09/2011: [“Amat firma dos convenios con Oblatas y Adoratrices para luchar contra la prostitución y potenciar la integración”](#)

05/04/2011: [“Las Adoratrices de la diócesis de Almería inauguran su propia página web”](#)

30/03/2011: [“Mujeres explotadas sexualmente buscan la 'normalización' con Las Adoratrices”](#)



No obstante, la página web de Adoratrices www.adoratricesalmeria.org contiene toda esta información y mucha más sobre Proyecto Emaús.

5.- Propuestas de mejora para 2012

De los resultados analizados en el apartado anterior, surge un análisis interno de las debilidades y fortalezas detectadas durante los últimos meses en el funcionamiento y gestión del Proyecto. Con el objetivo de mejora continua, desde Proyecto Emaús nos proponemos potenciar ciertos aspectos clave para llevar a cabo una gestión eficiente y alcanzar unos resultados más satisfactorios el próximo año.

▪ **Reajuste de indicadores tras la medición**

A lo largo de 2011 se han definido indicadores vinculados a cada proceso de intervención, así como de gestión. Todos ellos se han agrupado en un cuadro de mando, que proporciona una visión de conjunto del Proyecto. Paralelamente se ha trabajado en la elaboración de unos indicadores clave, como acción de mejora del sistema de gestión de calidad implantado. Al finalizar el año, se llevó a cabo la medición de dichos indicadores y se realizó una valoración de los resultados. Dentro de este análisis, se detectó la necesidad de mejorar la definición de algunos indicadores, ajustar las metas e incluso suprimir o añadir algún otro. Obtenidas estas conclusiones y dado el valor estratégico de la medición de resultados, consideramos urgente mejorar y optimizar el sistema de medición del Proyecto. Para alcanzar estos objetivos estamos trabajando con los indicadores clave, mejorando los procesos y, en función a esas mejoras, readaptando el cuadro de mando.

▪ **Mejoras en la base de datos**

En 2011 nos planteamos esta mejora como un objetivo prioritario ya que era necesario crear una herramienta para el registro de datos que fuese más completa y manejable y que además ayudase a contabilizar resultados. En ese año se volcaron los datos de la base de datos antigua a una nueva, con nuevos campos, que permite mayor flexibilidad a la hora de manejar la información y se pueden generar nuevos parámetros de medición. En 2012 nos decidimos continuar con la mejora de la herramienta, tras un año en uso hemos detectado la necesidad de segregar campos de medición, de modificar las leyendas, etc.

▪ **Potenciar la difusión del Proyecto y las alianzas con otras organizaciones**

Somos conscientes de la necesidad de darnos a conocer a nuestros grupos de interés. El entorno en el que nos encontramos es cada vez más competitivo, cambia constantemente y es nuestra responsabilidad adaptarnos a las nuevas necesidades y a los recursos disponibles, así es el caso de las redes sociales, páginas



web, etc. Es fundamental ser un referente en nuestro ámbito de trabajo y para ello es necesario realizar una labor de difusión y dar a conocer el Proyecto a todas las entidades que puedan ser potenciales colaboradoras. Para ello se tratará de asistir a aquellos eventos en los que se traten temas de interés para el Proyecto, se participará en ponencias, charlas, se realizarán visitas a otras entidades y se trabajará en la difusión a través de nuestras usuarias.

▪ **Mejorar los seguimientos e intervenciones realizadas a usuarias**

En el trabajo realizado con las mujeres acumulamos una experiencia de años, sin olvidarnos de la necesidad de adquirir un aprendizaje continuo que nos acerque a la realidad de nuestras usuarias. Nuestras intervenciones abarcan diferentes ámbitos como la salud, la inserción laboral, la atención social, la formación, el acercamiento al medio, etc. y el número de mujeres con las que se contacta es muy elevado. Por este motivo, es necesario registrar correctamente a las usuarias, las gestiones e intervenciones realizadas con ellas y llevar a cabo, de un modo ordenado, un seguimiento de cada caso. Como se ha indicado anteriormente, se está trabajando en la mejora del sistema de registro, esto a su vez facilita el seguimiento y proporciona mayor claridad del proceso de intervención realizado cada mujer. Por lo tanto, nuestro objetivo es mejorar en este sentido y elaborar aquellos procedimientos que aseguren una mayor calidad en nuestras intervenciones.

Como señala la directora del centro al inicio de este boletín informativo, Proyecto Emaús es un proyecto dinámico y con vida. Todo un equipo de profesionales, religiosas, voluntari@s plenamente sensibilizados con el Proyecto y las mujeres colaboran en el día a día aportando valor e ideas. La inmersión en la mejora continua y nuestro compromiso con las mujeres constituyen un nexo que nos guía hacia una intervención más eficiente y adaptada a las necesidades reales de nuestras usuarias, teniendo siempre presente la importancia de que el proyecto proporcione un enriquecimiento a todos los colaboradores y mujeres implicadas.