

**AUDITORIA SOCIAL
DELS PROJECTES FORMATIUS
I TALLERS OCUPACIONALS
DEL PROGRAMA D'INSERCIÓ
DE CÀRITAS MALLORCA**

INFORME FINAL

Palma de Mallorca, setembre de 2006



ÍNDEX

<u>1.- PRESENTACIÓ</u>	pàg. 02
<u>2.- INTRODUCCIÓ I RESUM</u>	pàg. 03
<u>3.- L'AUDITORIA SOCIAL I L'ECONOMIA SOLIDÀRIA</u>	pàg. 06
<u>4.- EL PROGRAMA D'INSERCIÓ DE CÀRITAS MALLORCA</u>	pàg. 10
<u>5.- METODOLOGIA DE L'AUDITORIA SOCIAL</u>	pàg. 14
<u>6.- ACTIVITATS DESENVOLUPADES</u>	pàg. 22
<u>7.- RESULTATS</u>	pàg. 27
<u>8.- PLA DE MILLORA</u>	pàg. 35
<u>9.- VALORACIÓ</u>	pàg. 37
<u>10.- ANNEXOS</u>	pàg. 39

1.- PRESENTACIÓ

Per a la Xarxa d'Economia Alternativa i Solidària (REAS) l'auditoria social és una eina per treballar els criteris d'identitat de l'economia solidària; una metodologia per avaluar la pràctica dels nostres principis i les activitats de les nostres organitzacions. Des de REAS Balears volem potenciar l'auditoria social com a eina interna al servei de les nostres entitats associades. És per això que considerem d'un gran interès l'experiència de seguiment i acompanyament del procés d'auditoria social de Càritas Mallorca que hem desenvolupat els darrers anys.

Aquesta experiència ens ha permès agafar una mica de rodatge i així poder oferir a altres entitats noves possibilitats de seguiment de processos d'auditoria social, amb més coneixement de causa i conscients de les oportunitats i dificultats que comporta. De fet, el pla de feina de REAS Balears actualment vigent contempla diferents actuacions en relació a l'auditoria social:

- Conèixer les diferents experiències i valoracions.
- Difondre l'experiència de Càritas Mallorca.
- Fer propostes de processos d'auditoria de més curta duració.
- Desenvolupar experiències de formació, per exemple en el marc de la formació contínua.

Per altra banda, volem destacar la nostra elevada satisfacció per aquesta experiència que vos presentam desenvolupada de forma conjunta amb l'equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals de Càritas Mallorca. Gràcies a l'esforç i la dedicació del seu equip de monitors i professionals, ara estam en molt millors condicions per desenvolupar el nostre paper d'acompanyament i seguiment de nous processos d'auditoria social.

Finalment, aquest procés d'aprenentatge també ha contribuït a reafirmar les nostres conviccions en relació a l'auditoria social com a un instrument d'avaluació coherent, que contribueix a la participació i a la conciliació de les diferents perspectives de tots els sectors implicats, així com a la millora contínua de les nostres actuacions.

Toni Pons
President de REAS Balears

2.- INTRODUCCIÓ I RESUM

La Xarxa d'Economia Alternativa i Solidària de les Illes Balears (REAS Balears) és una associació d'organitzacions d'economia solidària que treballa en xarxa per promoure una economia al servei de les persones. REAS Balears està integrada a REAS Red de Redes, formada per més de 200 organitzacions agrupades en nou xarxes territorials amb presència a Aragó, Canàries, Castella i Lleó, Catalunya, País Basc, Galícia, Illes Balears, Madrid i Navarra, i una xarxa sectorial, RUFAS, sobre instruments financers alternatius i solidaris.

REAS assumeix com a propis els principis de l'economia solidària continguts en la carta "Emprendre per un món solidari"¹. Els sis principis són:

- Igualtat
- Treball
- Medi ambient
- Cooperació
- Sense caràcter lucratiu
- Compromís amb l'entorn

Per avaluar l'aplicació dels principis de l'economia solidària, REAS utilitza l'auditoria social, una metodologia d'avaluació participativa que ha estat desenvolupada a través de l'aportació d'experts i entitats, i que ha suposat el desenvolupament d'un sistema pilot d'indicadors d'avaluació basats en els principis de l'economia solidària.

A principis de 2004, Càritas Mallorca decideix acollir-se a l'oferta de seguiment per part de REAS Balears d'un procés d'auditoria social, elegint com a àmbit d'aquesta experiència pilot els projectes formatius i tallers ocupacionals del seu programa d'inserció.

Els objectius d'aquesta experiència són per a Càritas Mallorca realitzar una avaluació exhaustiva i participativa dels seus projectes formatius i tallers ocupacionals, i per a REAS Balears posar en marxa una experiència pilot per contrastar la metodologia i generar bones pràctiques.

En març de 2004 es realitza una sessió formativa amb Enrique del Río, coautor del llibre "*L'auditoria social i l'economia solidària*"², d'on sorgeix la necessitat de vincular el procés d'avaluació a les necessitats i dificultats detectades en avaluacions d'anteriors exercicis. Posteriorment, s'establiran els objectius i factors a avaluar en funció de les programacions i avaluacions dels anys 1999, 2000, 2001, 2002, 2003 i 2004.

La següent passa és la creació del grup d'auditoria social, amb representats de l'equip de tècnics i monitors dels projectes formatius i tallers ocupacionals de Càritas Mallorca i del grup de treball d'auditoria social de REAS Balears. Aquest grup d'auditoria, format per

¹ La carta "Emprendre per un món solidari" neix en 1997 en el si de diverses entitats que participaven en la Iniciativa de Recursos Humans EMPLEO HORIZON del Fons Social Europeu. La Carta pretén ser un instrument que aglutini les diferents iniciatives empresarials fonamentades en principis ètics i que contribueixi al desenvolupament d'una societat més justa i solidària. Veure: www.reasnet.com/fcarta.htm

² Carlos Ballesteros, Enrique del Río i REAS: "*L'auditoria social i l'economia solidària*". Fundació Deixalles, Palma, 2004.

persones vinculades a diferents tallers i àrees de treball representatives de la globalitat dels projectes formatius i tallers d'inserció, és l'encarregat de dinamitzar el procés i de realitzar el retorn a tot l'equip del programa d'inserció i ocupació de Càritas Mallorca.

Al llarg del segon semestre de 2004 s'elabora el quadre d'indicadors d'avaluació, s'identifiquen els següents sectors implicats: equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals, beneficiaris o participants del programa d'inserció i derivants tant d'Atenció Primària de Càritas com de serveis externs (a més de voluntariat, món empresarial i administracions públiques, els quals s'excloueren de l'àmbit de l'auditoria per simplificar un procés de plantejaments molt ambiciosos); i es contempen els diferents mecanismes de diàleg: qüestionaris, grups de debat i informadors clau o entrevistes personals.

Durant l'any 2005 i principis de 2006 s'elaboraren i realitzaren els diferents instruments d'avaluació, adreçats als beneficiaris, derivants externs, derivants d'Atenció Primària de Càritas i equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals.

Finalment, dins el segon semestre de 2006 s'ha elaborat un pla de millora en funció dels resultats de l'avaluació, i s'ha realitzat una valoració del procés i dels seus resultats.

Mitjançant el present informe, es vol complir amb el compromís de comunicació i transparència que ha d'acompanyar tot procés d'auditoria social, i afavorir el retorn de la informació a les parts implicades.

Aquesta experiència ha permès l'equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals de Càritas Mallorca revisar a fons el seu programa d'inserció, implicant en el procés als diferents sectors afectats. El pla de millora suposa el principal resultat d'aquesta revisió, i inclou una taula de comandaments amb indicadors d'avaluació dels objectius de millora establerts.

No volem acabar aquesta introducció sense fer referència a les principals conclusions de la valoració del procés i dels seus resultats. Quant al procés, mereix destacar-se com a aspectes positius l'elevada participació i implicació de l'equip de professionals dels projectes formatius i tallers ocupacionals, la interrelació amb les parts implicades que ha fet possible el procés, la visió externa aportada pel seguiment i acompanyament realitzat per REAS Balears, la maduració i aprenentatge que ha aportat el procés i la visió més global que ha proporcionat.

En el costat negatiu, el procés ha estat excessivament llarg a causa de l'ambició del plantejament inicial i de la dificultat per delimitar l'àmbit de l'avaluació, i no sempre s'ha sabut canalitzar la participació més enllà del grup reduït responsable de l'auditoria, a tot l'equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals.

Quant als resultats, destacar com a aspectes negatius les dificultats d'inserció laboral de les persones beneficiàries dels projectes formatius i tallers ocupacionals a causa d'uns perfils d'edat avançada i amb problemes de salut associats, els problemes de coordinació amb els derivants, la necessitat de millorar la recerca activa de feina i el seguiment postinserció dels beneficiaris del programa, així com d'establir indicadors de millora de la seva situació social.

En el costat positiu de la balança, els resultats de l'auditoria social han posat de manifest una bona valoració dels projectes formatius i tallers ocupacionals per part de derivants externs i participants, així com la seva adequació a la millora de la situació social dels participants; i han servit per estimular l'elaboració de nous instruments previstos en el pla de millora per facilitar el seguiment dels beneficiaris del programa.

En definitiva, l'auditoria social ha suposat una experiència intensa que ha servit per aturar-se a reflexionar sobre la tasca del dia a dia, reafirmant algunes intuïcions, facilitant la sistematització de processos, aportant una visió global i posant de manifest la complexitat de la tasca d'inserció social i laboral i la multiplicitat dels factors que hi intervenen, contribuint així a la maduració col·lectiva com a equip i a la millora contínua dels projectes formatius i tallers ocupacionals del programa d'inserció de Càritas Mallorca.

3.- L'AUDITORIA SOCIAL I L'ECONOMIA SOLIDÀRIA

En general, tothom té una idea intuïtiva del que significa una auditoria; però, què és una auditoria? Si agafam un diccionari i miram el significat del mot, podrem trobar definicions com “examen de la situació econòmica d’una societat fet per professionals qualificats, a fi de donar-ne a conèixer l’estat patrimonial, financer o de funcionament” (Diccionari de la Llengua Catalana, Institut d’Estudis Catalans).

Com veiem en aquesta definició, habitualment es parla d’auditoria per fer referència a les auditories econòmiques- financeres de les societats mercantils. Més recentment, s’ha començat a parlar d’auditoria ambiental com a instrument de gestió ambiental d’un determinat procés o organització. En aquest cas allò que s’examina són els recursos naturals utilitzats i el seu impacte, així com els residus i contaminants generats.

Però, ¿què entenem quan parlam d’auditoria social? Fins fa ben poc, no eren moltes les organitzacions de qualsevol tipus que responien dels seus efectes socials. Fins i tot, entre entitats no lucratives dedicades a la intervenció social és poc habitual presentar una avaluació sistemàtica dels efectes socials de la seva activitat.

L’auditoria social sorgeix d’una doble necessitat. D’una banda, la ciutadania és cada vegada més conscient que tota empresa o organització ha de respondre de les seves repercussions econòmiques, ambientals i socials. L’auditoria social serveix, per tant, per garantir al consumidor o usuari d’un determinat producte, bé o servei, que es compleixen un conjunt de requisits prèviament establerts i que d’aquesta forma esdevenen avantatges comparatius de tipus social per diferenciar-se de la competència.

En el cas de les entitats amb objectius socials, però, l’auditoria social sorgeix també de la necessitat de mantenir una coherència i credibilitat en el seu compromís ètic amb la societat, tant de portes endins com en la seva projecció cap a l’exterior.

El concepte d’Auditoria Social és recent, sorgint en la dècada de 1990 a diferents països europeus, especialment al Regne Unit i a Bèlgica (*Communar Owner Ship Movement, Community Busines Scotland, New Economic Foundation, Body Shop, Hefboom*).

Una de les característiques del seu naixement és que la idea es genera en un tipus d’empresa molt concret: empreses comunitàries i cooperatives. Ambdós tipus d’organitzacions presenten una doble vessant, comercial i social, que les diferencia de la resta d’empreses en les quals l’únic objectiu és la generació de beneficis econòmics per als propietaris o accionistes.

A causa del seu caràcter innovador, i malgrat les experiències capdavanteres ja desenvolupades, no existeix una definició ni una metodologia de l’auditoria social clarament establerta i unànimement acceptada. Entre les nombroses aproximacions al concepte d’auditoria social, es poden destacar les següents mostres:

- “L’auditoria social és el procés pel qual una organització pot reflexionar, avaluar, comunicar i corregir els seus impactes socials i comportaments ètics, en funció dels objectius i valors de l’organització i dels agents amb els quals té relació.” *New Economic Foundation*, Regne Unit.

- “El principal propòsit de l’auditoria social és assegurar que a través d’un procés de diàleg amb els grups interns i externs, la gestió social és mesurada i donada a conèixer d’una manera sistemàtica, periòdica, verificable i documentada.” *The Body Shop*, Regne Unit.

En aquestes dues definicions trobam alguns dels conceptes que caracteritzen els elements d’innovació que introdueix l’auditoria social en l’avaluació de projectes amb una doble vessant econòmica i social: procés, diàleg amb tots els agents afectats i comunicació.

A continuació es mostren els principis que haurien de tenir o cap als quals haurien de tendir els processos d’auditoria social:

PRINCIPIS DE L’AUDITORIA SOCIAL³

1. **Polifonia.** Aquest principi significa que l’Auditoria Social s’efectua des de diferents angles. Ha de tenir en compte els valors i objectius de l’organització i les valoracions i percepcions de tots els actors importants, no tan sols dels que puguin exercir una influència més directa. És important establir un diàleg bidireccional on totes les perspectives es posin damunt la taula. Això pot donar lloc a conflictes de punts de vista i objectius, davant els quals el procés d’auditoria ha de ser capaç de considerar aquesta diversitat d’opinions.
2. **Totalitat.** El principi de totalitat significa que no s’ha d’excloure de l’auditoria de forma voluntària i sistemàtica algunes vessants de l’activitat d’una determinada organització. Aquest principi, i també el de polifonia, pot plantejar problemes pràctics, ja que no sempre és possible implicar de bon començament totes les activitats i tots els actors en el procés d’auditoria. En qualsevol cas, una auditoria parcial ha de justificar per què no inclou alguns actors o activitats de l’organització. A mesura que es desenvolupa el procés s’han d’anar implicant totes les activitats i actors importants.
3. **Regularitat i caràcter evolutiu.** Com ja s’ha dit, és poc probable que d’una sola vegada es pugui avaluar la totalitat de l’impacte d’una determinada organització. Per una altra banda, aquest impacte canvia amb el temps, així com les expectatives dels actors implicats, que també evolucionen. Això significa que una auditoria puntual no pot respondre a les necessitats ni als objectius de responsabilitat social. És important que l’Auditoria Social tingui lloc regularment i doni mostres d’una organització que progressa de fita en fita. En aquest sentit, l’auditoria s’amplia, es profunditza cada vegada més, evoluciona amb l’entorn i les expectatives de l’organització, les quals també són dinàmiques.
4. **Confrontació.** El principi de confrontació significa que l’Auditoria Social permet comparar els resultats i fer d’aquests una base per a l’evolució. La comparació pot fer

³ Els Reynaert (1998): *Manual de auditoria social, Un desarrollo por etapas para emprender de manera sostenible*. Traduït del neerlandès al francès per G. Bernard, i del francès al castellà per Gaztelan i Proempleo.

referència a resultats puntuals de diferents períodes, als índexs o indicadors de referència externs que provenen d'altres organitzacions o de normes societàries.

5. **Política de direcció i sistemes de gestió.** Tant en el cas de l'auditoria economico-financera com en el de l'auditoria ambiental, no és suficient analitzar les prestacions en un moment donat per garantir una estratègia d'aprenentatge. Per a tot aprenentatge sistemàtic, és essencial que es desenvolupi una estratègia que faci referència als diferents aspectes de les prestacions i que s'organitzi un sistema de gestió propi per fer-ne un seguiment.
6. **Afavorir la informació.** Una Auditoria Social produeix un efecte més constructiu si l'informe és accessible per a tots aquells que tenen relació amb l'organització. Així neix un major compromís i estableix les bases d'un nou procés de diàleg.
7. **Verificació externa.** Per tal de garantir la precisió de l'informe d'auditoria, el mètode de comptabilitat i les seves conclusions, ha de ser verificat, per una persona o per un comitè d'auditoria independent. Si l'auditoria té per objectiu reforçar la legitimitat cap a l'exterior, alguna forma de control es fa indispensable.
8. **Millora contínua de la qualitat.** Aquest principi constitueix la raó de ser del procés d'auditoria. L'objectiu ha de ser nodrir el progrés cap a una realització més eficaç dels objectius socials i societaris. L'auditoria ha de ser un trampolí per al desenvolupament per etapes d'una organització sostenible, amb voluntat i compromís per al canvi.

És molt probable que una organització no pugui satisfer immediatament tots aquests principis. En qualsevol cas, en funció de les limitacions, s'ha de preveure l'evolució cap a una situació que respongui als vuit principis.

Per a la Xarxa d'Economia Alternativa i Solidària (REAS), l'Auditoria Social és un instrument per facilitar a les organitzacions l'avaluació sobre el grau de compliment dels criteris i objectius de l'economia solidària continguts en la carta "Emprendre per un món solidari".

PRINCIPIS DE LA CARTA "EMPREDRE PER UN MÓN SOLIDARI"

IGUALTAT	Satisfer de forma equilibrada els interessos de tots els protagonistes (treballadors, socis, clients, proveïdors, comunitat local...).
TREBALL	Creació de feines estables afavorint l'accés a persones desfavorides o poc qualificades; assegurant al personal condicions de feina i remuneració dignes, i estimulants el seu desenvolupament personal i la seva presa de responsabilitats.
MEDI AMBIENT	Afavorir accions, productes i mètodes de producció no perjudicials per al medi ambient a curt i llarg termini.
COOPERACIÓ	Afavorir la cooperació i no la competència dins i fora de l'organització.
SENSE ÀNIM DE LUCRE	Les iniciatives d'economia solidària no tenen com a finalitat l'obtenció de beneficis, sinó la promoció humana i social. Els possibles beneficis s'han de reinvertir en iniciatives solidàries.

**COMPROMÍS
AMB L'ENTORN**

Les iniciatives solidàries han d'estar integrades en l'entorn social en què es desenvolupen, contribuint al desenvolupament d'un model econòmic i social alternatiu a través de la cooperació amb altres iniciatives i la implicació en xarxes.

Així, segons els autors del llibre "L'auditoria social i l'economia solidària", l'auditoria social és bàsicament:

- Una eina de gestió interna a les nostres mans, a mida i controlada per la nostra pròpia entitat.
- Un procés d'observació sobre el que fem.
- Una forma d'avaluar els objectius marcats.
- Un mètode d'autoavaluació que implica totes les persones que tenen alguna cosa a veure amb els objectius de l'entitat.
- Un compromís de retre comptes, informar i ser transparent amb l'entorn social on es conviu.
- Una actitud de revisió sobre el nostre impacte social i comportament ètic.

Per avaluar partint dels criteris de l'economia solidària, la primera qüestió que es planteja és què significa cada un dels principis i com valorar-ho, motiu pel qual s'ha definit un sistema d'indicadors que es volen contrastar mitjançant experiències pilot.

És en el marc d'aquesta necessitat de desenvolupar processos pilot que REAS Balears, arrel de l'organització el juliol de 2003 d'un seminari sobre auditoria social adreçat a les seves entitats associades, i a través del seu grup de treball d'auditoria social, va fer una proposta de suport i acompanyament de processos d'auditoria social d'acord amb els següents objectius:

- Experimentació i posada a punt de la metodologia d'auditoria social desenvolupada per tècnics i entitats de REAS.
- Estimular la inquietud de les entitats d'economia solidària pel procés d'auditoria social com a instrument de millora contínua basat en el diàleg amb les parts implicades.

Càritas Mallorca va decidir acollir-se a aquesta proposta a fi de:

- Afavorir processos de millora contínua dels tallers d'inserció de Càritas Mallorca.
- Millorar el coneixement dels objectius dels tallers i la comprensió del seu procés metodològic per part de tot l'equip.

El procés que s'exposa a continuació és el resultat d'aquesta confluència d'expectatives i necessitats de REAS Balears i Càritas Mallorca.

4.- EL PROGRAMA D'INSERCIÓ I OCUPACIÓ DE CÀRITAS MALLORCA

Càritas es fa present a la nostra societat mitjançant diferents programes i projectes a favor de sectors més desfavorits, utilitzant i aplicant les ciències i tècniques amb implicació de professionals i voluntaris adequadament preparats. Treballa des de fa molts anys en coordinació i col·laboració amb diferents institucions privades i de l'Administració Pública i manté amb elles acords i convenis.

Càritas treballa des de tres principis bàsics:

- Línia humanitzadora, on la persona ha d'ésser la protagonista del seu propi procés i on s'han de contemplar la globalitat de les situacions (salut, educació, habitatge, feina, documentació, etc.).
- El treball en equip de tots els professionals (contractats i voluntaris) i les persones objecte de la nostra acció.
- El treball en xarxa amb altres entitats i institucions de forma coordinada i amb la intenció de reforçar el teixit social i complementar les actuacions.

En aquests moments Càritas Mallorca compta amb els següents programes:

Atenció Primària / Acció de Base, tant a Palma com a Part Forana, donant resposta als col·lectius més desfavorits de la nostra societat des de les diferents parròquies dels barris o pobles, i duent a terme diferents projectes tant a nivell general com específic.

Economia Solidària, promovent projectes que ens involucrin en una economia més justa i solidària.

Immigració i Codesenvolupament, oferint diferents projectes d'acollida, informació i atenció a les persones que han hagut d'immigrar dels seus països, i no solament treballant amb els que arriben aquí, si no treballar conjuntament amb les persones des dels països d'origen per fer realitat el Codesenvolupament d'aquests i fer possible la recerca d'alternatives en el seu propi entorn.

Infància, Dona i família, du a terme diferents projectes de promoció de la dona i prevenció i suport a la infància i gestiona els diferents centres d'acollida de dona maltractada que hi ha a l'illa de Mallorca.

Persones Grans, realitza projectes per millorar la qualitat de vida de les persones majors tant als seus propis domicilis com fora d'ells. De forma especial té cura d'una residència de 50 places.

Voluntariat, compta amb molts de voluntaris que amb els seu esforç, la seva preparació i la seva dedicació permeten la realització de tants i tants projectes, propiciant una societat més compromesa i solidària.

Formació, Càritas, a més d'una intensa activitat diària a favor dels més necessitats, procura alimentar una línia de reflexió i pensament que dóna sentit, consistència i qualitat

tècnica al nostre treball. Això es realitza per mitjà d'una formació permanent, la reflexió i l'anàlisi de les causes estructurals que provoquen desigualtats, ... També té un especial esment en la descoberta de nous filons d'ocupació relacionats amb la inserció sociolaboral de col·lectius desfavorits.

Cooperació Internacional, en aquest sentit dona suport a les diferents campanyes de sensibilització i ajuda de caire estatal i que ens fan veure les dificultats d'un món globalitzat, ple de desigualtats i amb moltes riqueses mal repartides.

Inserció i Ocupació, és en aquest programa on s'emmarca el treball de l'Auditoria Social que aquí presentam.

Des de fa anys Càritas Mallorca té consolidat el **Programa d'Inserció i Ocupació**, on s'hi desenvolupen un conjunt de projectes i accions encaminades a facilitar la inserció integral de persones en situació o risc d'exclusió

EL PROGRAMA D'INSERCIÓ I OCUPACIÓ

Partint de la idea que el treball és un dels elements indispensables, tot i que no únic, en el procés integrador de qualsevol persona, i més especialment d'aquelles persones que provenen de col·lectius en risc o situacions d'exclusió, des d'aquest programa es realitza el seguiment de moltes accions relacionades amb aquesta inserció integral i en la recerca d'alternatives a la inserció sociolaboral. Es tracta d'un repte prou important en la realitat social que estam vivint: manca de creació de llocs de feina, precarietat laboral, estacionalitat, manca de formació, dificultats administratives per a col·lectius específics, impossibilitat de conciliar vida familiar i laboral, etc.

Objectiu general:

- Promoure un conjunt d'accions, formatives, de mobilització de recursos i/o de sensibilització del món empresarial i polític, que facilitin la inserció sociolaboral i integral de les persones més desfavorides.

Objectius específics:

- Oferir diferents projectes formatius i/o de motivació, que serveixin de suport personal o grupal a aquelles persones que es troben sense feina o que tenen dificultats per a trobar-ne.
- Coordinar totes aquelles accions que van encaminades a la inserció sociolaboral que es realitza des de Càritas.
- Potenciar la coordinació i el treball en xarxa, tant a Palma com a la Part Forana, amb entitats, associacions, serveis, administració, empreses..., que puguin relacionar-se amb la inserció sociolaboral dels col·lectius més desfavorits.
- Treballar conjuntament, els diferents equips i les persones ateses, per aconseguir una inserció integral en la que cada persona sigui protagonista del seu propi procés.
- Reflexionar i analitzar des del nostre treball sobre els processos integrals d'inserció que ens duguin a millorar l'acompanyament, cercar alternatives laborals adaptades a les necessitats d'una realitat canviant i a redefinir conceptes que incideixen en el nostre dia a dia com mercat laboral, producció, economia solidària.

El model d'intervenció de Càritas en aquest programa parteix d'una coordinació i complementació d'accions i activitats que, naixent en l'atenció primària/acció de base, o d'altres programes, s'han anat especialitzant, a fi de donar resposta a les necessitats formatives, d'acompanyament, d'orientació i suport individual i grupal, etc. que necessiten els col·lectius a qui atenem: dones amb càrregues familiars no compartides, immigrants, persones amb manca de formació i/o nul·la o poca experiència laboral, persones en tractament de toxicomanies o alcoholisme, beneficiaris o perceptors de la Renda Mínima d'Inserció (RMI), reclusos o ex-reclusos, persones amb problemàtiques de salut mental, majors de 45 anys, aturats de llarga durada, etc.; intentant apropar-nos a les necessitats de la societat.

Aquests darrers anys s'han desenvolupant projectes i accions en el camp de l'Orientació Laboral, la Formació per a la Inserció i el suport a l'Ocupació. Entre ells cal destacar:

Serveis d'Orientació:

- A Manacor i la zona de Llevant de l'Illa
- A parròquies i barris de Palma
- Un servei específic per a Immigrants, Macro-sol

Projectes de Formació Ocupacional

- Joana Barceló, formació en bugaderia
- Petit, Formació per a la neteja
- Verge de Lluc, emmarcació, enquadernació i reciclatge de paper
- Vidauba, acabats de fusta, treball en corda i recuperació de teixits
- Taller de recuperació de juguetes
- Cursos d'Auxiliar d'Ajuda a Domicili. Treballadora Familiar
- Cursos monogràfics de neteja i cura de la llar, cambrer, cuina mallorquina ...

Suport a l'Ocupació

- Taller d'Ocupació Ullastre d'Auxiliar d'Ajuda a Domicili
- Taller d'Emmarcació
- Bugaderia Filosa
- Projecte adreçat a Emprenedors per a l'autoocupació

Tots aquests projectes s'han pogut realitzar en el marc dels següents programes i projectes:

- Programa Operatiu de Lluita Contra la Discriminació 2000/2006 de Càritas Espanyola / Fons Social Europeu
- Macroprojectes de Codesenvolupament del Govern de les Illes Balears
- Projectes en càrrec a la Renda Mínima d'Inserció - Projectes Integrals
- Convocatòries públiques com les de:
 - Escoles Taller i Tallers d'Ocupació de la Conselleria de Treball
 - Formació Ocupacional
 - Subvencions per a projectes socials, ...

Del conjunt del programa d'inserció i ocupació de Càritas Mallorca, s'ha optat per treballar l'Auditoria Social als Projectes Formatius i Tallers Ocupacionals per diferents motius :

- Són uns projectes que estan molt consolidats en el procés de formació per a la Inserció i que han anat evolucionat i adaptant-se a noves necessitats.

- Es veu la necessitat d'una informació objectiva de com valoren el nostre treball tant les entitats derivants com les persones que participen als projectes.
- S'observen canvis importants en els perfils atesos, sovint molt més deteriorats que en altres moments .
- Es tenen demandes, tant internes com externes, que no es sap com es poden cobrir per manca de recursos específics i/o canvis metodològics.
- Es creu necessària una reflexió contínua dels projectes de RMI i d'altres projectes relacionats amb la inserció sociolaboral respecte de la seva utilitat i necessitats de les entitats i persones ateses.
- Des del nostre treball en xarxa amb altres entitats i administracions es vol una millor coordinació i es vol propiciar una reflexió sobre la Inserció davant una època en la qual han sorgit molts recursos i serveis dedicats a la Inserció i Ocupació.
- Pels resultats obtinguts a les diferents avaluacions i programacions anuals, es pretén continuar la millora del nostre treball des del punt de vista qualitatiu.

Els projectes Formatius i Ocupacionals – Tallers d'Inserció que han participat a l'Auditoria Social son:

1. **Joana Barceló**, Projecte de formació en Bugaderia: és un projecte que es troba inclòs dins la Xarxa de Projectes Formatius RMI. Va destinat a la formació en l'ofici de bugadera i planxadora de dones que no han treballat mai o que necessiten d'un suport formatiu per a la seva inserció laboral. Funciona 4 hores diàries els matins.
2. **Petit**. Projecte de formació per la Neteja: també es un projecte destinat a la formació de dones, amb perfil de RMI i que necessiten un suport i una formació per a la seva inserció laboral. El projecte va destinar a la formació per a la neteja amb possibilitats d'inserció com a cambrera de pisos, empreses de neteja, persones que treballen a la llar, etc.
3. **Verge de Lluc**. És un projecte que es dedica a la formació per a l'emmarcació (quadres, tapissos, fotografies, pòsters, palanganes, rellotges, etc.), el reciclatge i l'elaboració de productes de paper i enquadernació de llibres de forma artesana. Es un projecte mixt, dedicat tant a homes com dones. També forma part dels projectes en càrrec a l'RMI i funciona en dos torns (matí i capvespres). Sabem per les característiques de la tasca que aquesta formació permet moltes i variades activitats segons les possibilitats de la persona que hi participa.
4. **Taller de juguetes**. És un projecte que consisteix en la recuperació de juguetes de segona ma que arriben tant a Càritas com a la Fundació Deixalles. Aquest projecte pretén per una banda la formació i ocupació de persones amb moltes dificultats d'inserció, per l'altre un treball de sensibilització ambiental i també de foment de l'economia social. Hi participen tant homes com dones majors de 25 anys i amb greus problemes d'inserció sociolaboral.

5.- METODOLOGIA DE L'AUDITORIA SOCIAL

Una vegada adoptat l'acord per part de Càritas Mallorca d'acollir-se a la proposta de seguiment d'un procés d'auditoria social per part de REAS Balears, la metodologia del procés ha intentat afavorir la participació i implicació de tot l'equip a través de:

- El taller d'introducció, adreçat a tot l'equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals de Càritas Mallorca.
- El grup d'auditoria, format per persones vinculades a diferents tallers i àrees de treball representatives de la globalitat dels projectes formatius i tallers ocupacionals.
- Els retorns a tot l'equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals dels factors a avaluar, dels indicadors, del pla de millora i de la valoració final del procés i dels seus resultats; aprofitant espais de coordinació i formació ja existents.

A continuació es descriuen des del punt de vista metodològic les diferents fases del procés:

Taller introductor

El taller introductor, adreçat a tots els professionals de l'equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals de Càritas Mallorca, va servir per fer una exposició sobre els objectius i metodologia dels processos d'auditoria social, i en concret del procés a punt d'iniciar a Càritas Mallorca, a fi de reforçar el coneixement, participació i implicació de tot l'equip. Es va utilitzar entre altres la "Guia d'auditoria social" de REAS Balears (s'adjunta com a annex 1), adaptació del document de REAS Red de Redes "*Indicadores de economía solidaria*". Posteriorment, arrel de la realització d'una sessió formativa sobre auditoria social amb Enrique del Río, s'elabora la "Guia d'auditoria social de Càritas" (que s'adjunta com a annex 2), tot adaptant la guia a les peculiaritats del procés que es té previst iniciar a Càritas Mallorca.

Formació de l'equip d'auditoria

L'equip d'auditoria, format per persones vinculades a diferents tallers i àrees de treball representatives de la globalitat dels projectes formatius i tallers ocupacionals, és l'encarregat de fer el disseny i seguiment de tot el procés metodològic, juntament amb els representants del grup de treball d'auditoria social de REAS Balears. A més, implica la resta de companys i companyes a través dels retorns a l'equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals.

EQUIP D'AUDITORIA

Càritas Mallorca	REAS Balears
Margalida Maria Riutort Margalida Barceló Aina Mascaró Joan Francesc Planas Sofia Soler	Jordi López Lourdes Soler

Elaboració dels indicadors

Arrel de la sessió formativa sobre auditoria social amb Enrique del Río, s'acorda basar l'auditoria en la formulació d'objectius en funció de les necessitats de l'entitat, encara que no coincideixin exactament amb els objectius de la carta "Emprendre per un món solidari", tot i que a l'hora d'establir les necessitats i dificultats a avaluar es varen tenir en compte els factors dels principis de la carta sobre ocupació i sense caràcter lucratiu.

Les necessitats detectades ens determinen els principis a avaluar. Dels principis passam als objectius, i d'aquests als factors o objectes d'avaluació, els quals finalment ens determinaran els indicadors d'avaluació d'acord amb el següent esquema metodològic:

NECESSITATS ---► PRINCIPIS ---► OBJECTIUS ---► FACTORS ---► INDICADORS

Per determinar les necessitats i dificultats detectades, es va fer un buidatge de les avaluacions i programacions del programa d'inserció de Càritas Mallorca corresponents als exercicis 1999-2000, 2000-2001, 2001-2002, 2002-2003 i 2003-2004. Aquest buidatge va posar de manifest una evolució en les preocupacions i inquietuds recollides en les programacions i avaluacions, amb un pes creixent d'aquelles relacionades amb la dimensió externa de la tasca de Càritas (el món empresarial i el mercat laboral, les relacions amb la societat, els elements comercials dels tallers...); i un menor pes al llarg del temps d'elements interns com el treball en equip i la seva cohesió. Altres preocupacions, com les relatives amb la coordinació amb altres serveis i les dificultats del procés de seguiment integral amb l'usuari es mantenen al llarg del temps

Aquest buidatge de les programacions i avaluacions d'anys anteriors va donar lloc a un primer quadre de necessitats i dificultats detectades, vinculades als objectius i les línies de treball del programa d'inserció. Aquest quadre, que es mostra a continuació, va ser retornat a tot l'equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals per a la seva revisió i validació.

NECESSITATS I DIFICULTATS DETECTADES

<i>Línia 1: Potenciar la coordinació i comunicació amb els serveis derivants externs i el treball en equip</i>	
OBJECTIUS	NECESSITATS/DIFICULTATS DETECTADES
1.- Millorar la coordinació amb les serveis derivants	La coordinació amb els serveis derivants externs
	La coordinació amb els serveis derivants de Càritas
	La comunicació i el traspàs d'informació
	La informació prèvia sobre els/les participants
2.- Reforçar el treball en equip	La distribució i delegació de tasques
	Les dificultats per programar i per complir amb la programació

	El volum de feina
	La comunicació i el traspàs d'informació
	Els espais de seguiment del Pla Individual de Formació (PIF)
	El sistema d'arxiu
	Les dificultats per decidir coses senzilles
	La motivació
Línia 2: Treballar en clau de procés integral, des de la participació dels/les destinataris/àries	
3.- Actualitzar els mecanismes i criteris de derivació i accés al programa	Els criteris de derivació i accés El perfil dels/les participants L'adequació de les expectatives dels/les participants als objectius dels tallers
4.- Utilitzar sistemàticament el PIF (Pla Individual de Formació) com a eina d'inserció	L'elaboració del PIF, el seguiment dels objectius, la revisió i les persones implicades La participació dels/les destinataris/àries en el PIF El ritme del procés i la durada de l'itinerari individual d'inserció
5.- Proporcionar una atenció integral basada en el seguiment personal	La integralitat i el treball conjunt en els processos L'atenció personalitzada Les dificultats en el seguiment personal del PIF
6.- Harmonitzar la dimensió laboral i productiva dels tallers amb els processos d'inserció	L'adequació de les activitats dels tallers a la demanda i a les necessitats del mercat La pressió comercial i les dificultats per combinar les necessitats productives amb els processos individuals
7.- Millorar els resultats dels processos d'inserció sociolaboral	Les dificultats d'inserció sociolaboral Les contradiccions entre els processos i la necessitat de resultats La cronificació dels processos i la necessitat d'un replantejament
8.- Promoure un major seguiment postinserció	L'acompanyament posterior a la realització del taller Les reincorporacions
Línia 3: Fomentar la relació amb la societat i el treball en xarxa	
9.- Fomentar el treball en xarxa en qüestions relatives a la producció i comercialització	La xarxa de producció i comercialització
10.- Establir canals de col·laboració amb el món empresarial i cercar nous recursos d'inserció	Els contactes amb les empreses per fer pràctiques i perquè contractin persones Les dificultats d'accés al mercat laboral Les empreses d'inserció i la seva regulació
11.- Promoure la implicació de la comunitat i del voluntariat per a una major cohesió social	L'acció comunitària per a la cohesió social La coordinació i comunicació amb el voluntariat La formació del voluntariat La manca de voluntaris/àries La reticència als canvis
12.- Promoure l'adequació de les polítiques socials a les necessitats dels col·lectius d'exclusió	La inestabilitat institucional i discontinuïtat en els pressupostos La manca de desenvolupament de la figura de l'empresa d'inserció La manca de recursos dels/les participants per fer possible la seva participació en programes d'inserció

Per a cada una de les necessitats i dificultats detectades es varen establir els factors a avaluar, els quals responen a la pregunta QUÈ AVALUAR; i a partir d'aquests es varen

elaborar els indicadors d'avaluació, responent a la pregunta COM AVALUAR. L'[annex 3](#) mostra el quadre d'indicadors del procés d'auditoria social de Càritas Mallorca. Els indicadors poden ser de diferents tipus:

- Indicadors qualitatius: són per exemple els que expressen percepcions, opinions o expectatives dels diferents sectors involucrats en el procés d'auditoria en relació a preguntes concretes que desenvolupen els factors a avaluar. S'obtenen mitjançant tècniques de diàleg com els qüestionaris o entrevistes.
- Indicadors quantitius: s'obtenen de fonts estadístiques i expressen d'una forma numèrica l'avaluació d'un determinat factor.

En general, els indicadors han de ser clars i senzills d'interpretar, amb preguntes el més concretes possibles perquè la informació recollida sigui útil per al procés d'avaluació.

Elecció de les parts implicades i dels mecanismes de diàleg

Per a cada un dels indicadors, es va incorporar al quadre d'auditoria a qui anaven adreçats; es a dir, les parts implicades en el procés d'auditoria: beneficiaris o participants, derivants externs, derivants d'Atenció Primària de Càritas Mallorca, equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals de Càritas Mallorca, Serveis generals de Càritas Mallorca, voluntariat, clients dels tallers ocupacionals, Administracions públiques, Universitat de les Illes Balears i Església; o bé en alguns casos els indicadors són de tipus estadístic i per tant no s'obtenen d'un procés de diàleg.

A fi de fer més manejable aquesta primera experiència, i davant el suggeriment del grup d'auditoria social de REAS Balears, es va acordar en aquest punt limitar el procés d'auditoria a les dues primeres línies de treball contingudes al quadre d'indicadors:

- 1.- Potenciar la coordinació i comunicació amb els serveis derivants i el treball en equip.
- 2.- Treballar en clau de procés integral, des de la participació dels/les destinataris/àries.

Això va suposar renunciar de moment a l'avaluació de la tercera línia de treball, sobre el foment de la relació amb la societat i el treball en xarxa; la qual cosa va comportar una reducció d'objectius, indicadors i també de les parts implicades, que varen quedar reduïdes a quatre:

- Beneficiaris o participants: les persones que fan el seu procés d'inserció als projectes formatius i tallers ocupacionals del programa d'inserció de Càritas Mallorca.
- Derivants externs: els professionals externs a Càritas Mallorca que deriven participants al seu programa d'inserció.
- Derivants d'Atenció Primària de Càritas Mallorca.
- Equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals de Càritas Mallorca.

Elaboració i desenvolupament dels instruments de diàleg

Per a cada una de les parts a implicar en el procés d'auditoria es varen triar els mecanismes de diàleg entre els diferents instruments disponibles:

- Enquesta: aquesta tècnica de diàleg consisteix en passar un qüestionari a una mostra representativa d'un determinat col·lectiu.

- Entrevista a informador clau: consisteix en entrevistes individuals a persones representatives d'un determinat col·lectiu.
- Grup de debat: és un grup de discussió amb una persona que fa les funcions de facilitadora i elabora un informe de conclusions.

Les diferents tècniques de diàleg es poden combinar. El tipus de sector a implicar en el diàleg, el nombre de persones a consultar i els mitjans disponibles determinen els mecanismes de consulta. Així, per a grups petits, l'entrevista individual i el grup de discussió poden ser les tècniques adequades. Per a grups més nombrosos pot ser més indicat treballar amb qüestionaris. En qualsevol cas, és més important la capacitat de voler escoltar que les tècniques utilitzades. Finalment, les tècniques triades per al procés de diàleg amb cada un dels sectors implicats va ser la següent:

- **Qüestionari per als participants o beneficiaris del programa (annex 4).** A causa del baix nivell cultural dels destinataris, aquest qüestionari no és autoadministrat; una persona de REAS Balears no relacionada amb els tallers s'encarrega de fer l'enquesta als participants, utilitzant cartolines per facilitar la comprensió de les preguntes i de les diferents respostes possibles. Prèviament es va fer una prova pilot amb cinc participants per validar el qüestionari. Quant a l'elecció de la mostra, es va fer una selecció aleatòria del 40% dels beneficiaris de cada un dels tallers⁴ donats d'alta al llarg de 2004, així com dels suplents en cas de no poder localitzar alguns dels beneficiaris seleccionats. Finalment es va passar el qüestionari a un total de 41 participants. Es varen excloure de la mostra les usuàries del taller Vidauba a causa de les barreres culturals i d'idioma que invalidarien els resultats del qüestionari, en tractar-se d'un taller per a dones magrebines.
- **Guió per a l'entrevista personal amb els derivants externs (annex 5).** En aquest cas, es va optar per la selecció d'informadors clau entre els professionals derivants de serveis externs a Càritas en funció de la seva importància pel nombre de derivacions, i també per la seva representativitat del conjunt de derivants, de forma que estiguessin representats els centres de serveis socials municipals de l'Ajuntament de Palma, serveis de la Part Forana de Mallorca i serveis específics. Dels 20 centres que varen fer derivacions al llarg de 2004 es varen seleccionar 8 per al procés de consulta a partir del criteri d'un mínim de dues derivacions anuals:
 - Centre Municipal de Serveis Socials Ponent.
 - Centre Municipal de Serveis Socials Nord.
 - Centre Municipal de Serveis Socials Son Riera.
 - Grup d'Educadors de Carrer (GREC).
 - Nou Horitzó.
 - Casa de Família.
 - Serveis Socials de l'Ajuntament de Marratxí.
 - Serveis Socials de l'Ajuntament de Binissalem.

⁴ Els tallers que es varen incorporar al procés d'auditoria són: Taller Verge de Lluc d'emmarcació, enquadernació i reciclatge de paper, Taller de Juguetes, Projecte de formació en Bugaderia (Joana Barceló) i Projecte de formació per a la neteja (Pis Petit). Es va excloure el Taller Vidauba perquè els perfils de les seves participants, dones magrebines, dificultava excessivament la realització de les enquestes personals.

Quant al tipus de professional a entrevistes, tenint en compte que sovint intervén més d'un professional en la derivació i seguiment, el criteri va ser intentar fer l'entrevista a tots els professionals implicats en el procés de derivació i seguiment.

- **Qüestionari per a l'equip d'Atenció Primària de Càritas (annex 6).** El qüestionari era autoadministrat, i es va passar a tot l'equip d'Atenció Primària de Càritas Mallorca, obtenint-se un total de 9 qüestionaris emplenats.
- **Qüestionari per a l'equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals de Càritas (annex 7).** El qüestionari era autoadministrat, i es va passar a tot l'equip, excepte al del taller Vidauba del qual també es varen excloure els beneficiaris, obtenint-se un total de 10 qüestionaris emplenats.

Valoració dels resultats

A partir dels quatre instruments de diàleg abans descrits, es va fer un primer informe de valoració dels resultats parcials per a cada un d'ells. L'equip de seguiment i acompanyament de REAS Balears feia un primer esborrany, el qual posteriorment era debatut i consensuat a l'equip d'auditoria.

Posteriorment, els resultats on es posaven de manifest necessitats i/o dificultats es recollien al quadre d'indicadors, assenyalant en color vermell les mancances trobades. Els annexos 8, 9, 10 i 11 recullen respectivament la valoració parcial dels quatre instruments de diàleg utilitzats, i l'annex 12 els resultats globals introduïts en el quadre d'indicadors. Els resultats més significatius dels diferents instruments de diàleg es mostren al capítol 7 de resultats.

Elaboració del pla de millora

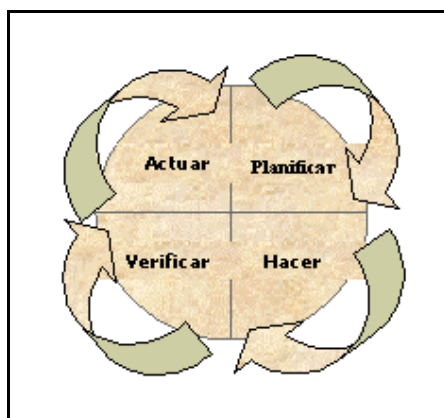
A partir del quadre de resultats globals, on es varen introduir les principals mancances detectades en el buidatge dels diferents instruments de diàleg, es va elaborar el pla de millora, tot intentant establir pocs objectius, i que aquests objectius siguin realitzables i mesurables. Finalment, ha resultat un pla de millora amb 7 objectius. El pla de millora inclou una taula de comandament, establint-se per a cada un dels objectius els seus indicadors d'avaluació, així com les persones i recursos implicats i la temporalització:

ESQUEMA DE LA TAULA DE COMANDAMENTS INCLOSA EN EL PLA DE MILLORA

Objectius de millora --► Indicadors --► Persones i recursos implicats --► Temporalització

Els indicadors d'avaluació continguts en el pla de millora permeten afavorir un procés cíclic de millora contínua, de forma que els objectius es poden anar actualitzant en funció dels resultats de l'avaluació, d'acord amb el següent esquema metodològic:

CICLE DE MILLORA CONTÍNUA



Amb el Pla de millora i la seva taula de comandament es va fer un retorn a tot l'equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals de Càritas.

Avaluació final del procés i dels seus resultats

Finalment, la darrera passa ha estat la valoració per part de l'equip d'auditoria del procés i dels seus resultats. La valoració inclou tant els aspectes positius com els aspectes negatius, tant del procés d'auditoria com dels seus resultats. Aquesta valoració, que es mostra al capítol 9, va ser retornada a tot l'equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals de Càritas Mallorca.

Seguiment i acompanyament del grup d'auditoria de REAS Balears

El grup de treball d'auditoria social de REAS Balears ha assumit el seguiment i acompanyament del procés d'auditoria social de Càritas Mallorca, actuant també com a verificador extern. Aquest seguiment i acompanyament s'ha desenvolupat a dos nivells:

- Grup de treball d'auditoria social: el grup de treball de REAS Balears s'ha reunit en diverses ocasions sobretot en l'inici del procés, tractant entre altres temes sobre el procés de Càritas Mallorca:

Data	Continguts
07/01/2004	Incorporació al grup de persones en representació de Càritas Mallorca i debat de la proposta de seguiment de REAS Balears
06/02/2004	Debat sobre la proposta de Càritas en relació als àmbits de l'auditoria social
24/03/2004	Organització i planificació de l'inici del procés d'auditoria
28/04/2004	Seguiment i revisió dels objectius de l'auditoria en funció de les necessitats i dificultats detectades
30/06/2004	Seguiment i revisió del procés d'identificació dels factors a avaluar
16/09/2004	Seguiment i revisió del procés d'identificació dels indicadors

03/02/2005	Revisió del quadre d'indicadors i planificació de la tasca d'elaboració dels mecanismes de diàleg
13/03/2006	Primera valoració provisional del procés de cara a l'elaboració de noves porpostes d'acompanyament a altres organitzacions
27/07/2006	En funció de la valoració final del procés, elaboració de propostes formatives i d'acompanyament de processos per a Càritas Menorca i Càritas Eivissa

A més del seguiment del procés d'auditoria social de Càritas Mallorca, el grup d'auditoria social de REAS Balears ha tractat altres aspectes relacionats amb:

- La difusió del llibre "l'auditoria social i l'economia solidària" editat per la Fundació Deixalles i Càritas
 - Participació en les tasques d'auditoria social de REAS Red de Redes
 - Planificació d'accions formatives
 - Propostes de seguiment de nous processos a altres entitats
- Representants del grup a l'equip d'auditoria: del grup d'auditoria social de REAS Balears varen sortir dues persones que es varen incorporar a l'equip d'auditoria juntament amb les persones representatives de la globalitat dels projectes formatius i tallers ocupacionals de Càritas, assumint la tasca d'acompanyament més quotidià del procés.

6.- ACTIVITATS DESENVOLUPADES

A continuació s'inclou la relació d'activitats desenvolupades per fases, superposades cronològicament, amb indicació de la temporalització de les activitats realitzades, el temps de dedicació a reunions i les persones implicades mitjançant el quadre resum que s'inclou al final del present capítol. Tot i que no s'ha recollit el temps de dedicació a elaboració de documentació, les activitats desenvolupades posen de manifest l'elevada dedicació del procés i la implicació de les persones participants, especialment l'equip d'auditoria i en part també tot l'equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals a través dels retorns d'informació.

Passes prèvies:

- El 16 i 17 de juliol de 2003 REAS Balears va organitzar un seminari sobre auditoria social impartit per Enrique del Río i Carlos Ballesteros, autors del llibre "L'auditoria social i l'economia solidària", al qual varen acudir representants de REAS Balears i de Càritas Mallorca.
- Arrel d'aquest seminari, el mes de desembre de 2003 REAS Balears, a través del seu grup de treball d'auditoria social, va oferir a les entitats associades la possibilitat de fer un seguiment de processos d'auditoria, utilitzant la "Guia d'auditoria social" adaptada del document de REAS Red de Redes "Indicadores de Economía Solidaria".

Preparació del procés:

- El gener de 2004 s'incorporen al grup de treball d'auditoria social de REAS Balears dues persones en representació de Càritas Mallorca, ja que tenien intenció d'iniciar un procés d'auditoria del seu programa d'inserció.
- A finals de gener, els representants de Càritas decideixen triar com a marc de l'auditoria els seus projectes formatius i tallers ocupacionals del programa d'inserció, i com a principis de la carta "Emprendre per un món solidari" els d'ocupació i sense caràcter lucratiu.

Tallers d'introducció:

- Sessió formativa amb Enrique del Río, el dia 12 de març de 2004; arrel de la qual s'elabora la "Guia d'auditoria social de Càritas", i es decideix basar el disseny d'indicadors en les necessitats i dificultats detectades en les programacions i avaluacions d'anys anteriors.
- Reunió amb l'equip de tècnics dels projectes formatius i tallers ocupacionals on s'informa sobre l'auditoria social i del procés que s'ha d'iniciar a Càritas Mallorca, el dia 6 de maig de 2004.

Elaboració d'indicadors:

- Els mesos de març i abril de 2004 s'analitzen les programacions i avaluacions d'anys anteriors (des del curs 1999-2000 fins al 2003-2004) del programa d'inserció de Càritas per tal de detectar els punts de partida quant a necessitats detectades i objectius d'avaluació.
- Elaboració d'un quadre amb els objectius, necessitats i dificultats detectades (abril-juny de 2004) i retorn a l'equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals per a la seva revisió.
- Posteriorment, determinació dels factors a avaluar per a cada un dels objectius (juny i juliol de 2004), que es debat en l'equip d'auditoria.
- Elaboració dels indicadors per a cada un dels factors a avaluar (de setembre a desembre de 2004).
- Retorn del quadre d'indicadors a tot l'equip d'inserció de Càritas (gener de 2005).

Elaboració dels mecanismes de diàleg:

Una vegada establerts els factors a avaluar al grup d'auditoria i retornats a tot l'equip d'inserció, inici de l'elaboració dels mecanismes de diàleg :

- Planificació i distribució de la tasca a realitzar quant als mecanismes de diàleg i l'elecció de la mostra (febrer de 2005).
- Elaboració del qüestionari per als participants i elecció de la mostra (de febrer a maig de 2005).
- Elaboració del guió per a l'entrevista personal amb els derivants externs i elecció de la mostra (de juny a setembre de 2005).
- Elaboració del qüestionari per a l'equip de Primària de Càritas (gener de 2006).
- Elaboració del qüestionari per a l'equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals de Càritas (març de 2006).

Realització dels mecanismes de diàleg:

- Realització dels qüestionaris guiats per als participants (juliol i agost de 2005). Els qüestionaris varen ser passats per part de la informadora del Servei d'orientació "Engresca" de REAS Balears, integrat en la Xarxa d'orientació laboral del SOIB, en el marc de l'acció d'implantació de sistemes de qualitat.
- Realització de les entrevistes amb els derivants externs a través de la informadora d'Engresca (octubre de 2005).
- Realització dels qüestionaris autoadministrats per a l'equip de Primària de Càritas (febrer de 2006).
- Realització dels qüestionaris autoadministrats per a l'equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals de Càritas (març de 2006).

Anàlisi i interpretació dels resultats:

- Valoració de les entrevistes personals amb els derivants externs (octubre de 2005).
- Valoració del qüestionari per als participants i retorn de la valoració a tot l'equip d'inserció (novembre de 2005).
- Valoració del qüestionari adreçat als derivants de Càritas (abril de 2006).
- Valoració del qüestionari adreçat a l'equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals (abril de 2006).

Elaboració del pla de millora:

- En funció dels punts febles detectats en el procés d'anàlisi i interpretació dels resultats, elaboració del pla de millora, amb un sistema d'indicadors ("taula de comandaments") per fer possible l'avaluació el grau de compliment dels aspectes a millorar (maig i juny de 2006).
- Retorn del pla de millora a l'equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals de Càritas Mallorca (maig de 2006).

Valoració del procés i dels seus resultats:

- S'ha elaborat un quadre especificant els aspectes positius i negatius del procés i els seus resultats (juny de 2006).
- Retorn del quadre de valoració a l'equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals de Càritas (juny 2006).

Elaboració de l'informe d'auditoria i retorn de la informació:

- Elaboració de l'informe final del procés d'auditoria per sistematitzar i difondre l'experiència (juliol de 2006).
- A partir de l'informe final, es té previst realitzar a partir de setembre de 2006 el retorn de la informació a tot l'equip de Càritas Mallorca, al grup d'auditoria de REAS, als beneficiaris i als centres derivants implicats en el procés.

QUADRE RESUM DE LES ACTIVITATS DESENVOLUPADES

FASE	ACTIVITAT	DATES	TEMPS DE REUNIONS	PERSONES IMPLICADES
Passes prèvies	Seminari sobre auditoria social.	16-17/07/2003	12 hores	Representants de Càritas i de REAS Balears
	Oferta de REAS Balears de seguiment de processos d'auditoria.	Desembre 2003	--	Grup d'auditoria social de REAS Balears

Preparació del procés	Incorporació de Càritas al grup d'auditoria de REAS.	07/01/2004	2 hores	Grup d'auditoria social de REAS Balears
	Elecció per part de Càritas de l'àmbit de l'auditoria.	28/01/2004	1 hora	Representants de Càritas
Tallers d'introducció	Sessió formativa.	12/03/2004	2 hores	Representants de Càritas i de REAS Balears
	Explicació del procés a l'equip de monitors i elecció de l'equip de dinamització de l'auditoria social.	06/05/2004	1 hora	Responsable del seguiment de REAS Balears i equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals
Elaboració d'indicadors	Revisió de les programacions i avaluacions d'anys anteriors.	24/03/2004 02/04/2004	4 hores	Grup de treball de REAS Balears i representants de Càritas
	Elaboració de les necessitats i dificultats detectades per a cada un dels objectius.	28/04/2004 05/05/2004 02/06/2004	6,5 hores	Equip d'auditoria
	Determinació dels factors a avaluar per a cada un dels objectius i retorn a tot l'equip.	16/06/2004 30/06/2004 02/07/2004 21/07/2004 28/07/2004	9,5 hores	Equip d'auditoria Equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals (02/07/2004)
	Elaboració dels indicadors d'avaluació.	01/09/2004 15/09/2004 06/10/2004 11/10/2004 21/10/2004 03/11/2004 10/11/2004 01/12/2004	18,5 hores	Equip d'auditoria
	Retorn del quadre d'indicadors a l'equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals.	10/01/2005 24/01/2005	2,5 hores	Equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals
Elaboració dels mecanismes de diàleg	Planificació de la tasca d'elaboració dels mecanismes de diàleg.	09/02/2005 25/02/2005	3 hores	Equip d'auditoria Equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals (25/02/2005)
	Elaboració del qüestionari per als participants i de la mostra.	21/02/2005 16/03/2005 13/04/2005 04/05/2005	10 hores	Equip d'auditoria
	Elaboració del guió per a l'entrevista personal amb els derivants externs i elecció de la mostra.	01/06/2005 27/06/2005 06/07/2005 10/08/2005 14/09/2005	10 hores	Equip d'auditoria Equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals (27/06/2005)
	Elaboració del qüestionari per a l'equip de Primària de Càritas.	25/01/2006	2 hores	Equip d'auditoria
	Elaboració del qüestionari per a l'equip d'inserció de Càritas.	16/03/2006	2 hores	Responsables del seguiment de REAS Balears

Realització dels mecanismes de diàleg	Realització dels qüestionaris guiats per als participants.	Juliol-Agost 2005	--	Informadora del Servei "Engresca" de REAS Balears
	Realització de les entrevistes amb els derivants externs.	Octubre 2005	--	Informadora del Servei "Engresca" de REAS Balears
	Realització dels qüestionaris autoadministrats per a l'equip de Primària de Càritas.	Febrer 2006	--	Equip de Primària de Càritas
	Realització dels qüestionaris autoadministrats per a l'equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals.	Març 2006	--	Equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals
Anàlisi i interpretació dels resultats	Valoració de les entrevistes amb els derivants externs.	13/10/2005	2,5 hores	Equip d'auditoria
	Valoració del qüestionari per als participants i retorn a l'equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals.	09/11/2005 14/11/2005	3 hores	Equip d'auditoria Equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals (14/11/2005)
	Valoració dels qüestionaris als derivants de Primària de Càritas.	26/04/2006	1 hora	Equip d'auditoria
	Valoració dels qüestionaris a l'equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals.	26/04/2006	1 hora	Equip d'auditoria
Elaboració del pla de millora	Elaboració dels objectius i indicadors del pla de millora.	Maig 2006 15/06/2006	1,5 hores	Responsable del seguiment de REAS Balears Equip d'auditoria (15/05/2006)
	Retorn del pla de millora a l'equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals de Càritas.	15-05-2006	0,5 hores	Equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals
Valoració del procés i dels seus resultats	Elaboració d'un quadre amb els aspectes positius i negatius del procés i els seus resultats.	22/06/2006	2 hores	Equip d'auditoria
	Retorn de la valoració a l'equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals.	30-06-2006	0,5 hores	Equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals
Elaboració de l'informe d'auditoria i retorn de la informació	Elaboració de l'informe final.	Juliol 2006	--	Responsable del seguiment de REAS Balears i equip d'auditoria
	Retorn de la informació a les parts implicades.	A partir de setembre 2006	--	Equip de direcció de Càritas Mallorca

7.- RESULTATS

A continuació es mostren els resultats més significatius obtinguts dels diferents instruments de diàleg.

Beneficiaris o participants

Factors avaluats	Resultats
Coneixement del Pla Individual de Formació (PIF) o full d'acords com a eina de seguiment ⁵	De forma molt majoritària, els participants no identifiquen el PIF com a eina en el procés de seguiment.
Contradicció entre formació i producció als tallers	Els usuaris no recorden que s'hagin suspès activitats formatives o entrevistes de seguiment a causa del volum de feina als tallers, però un terç consideren que el temps destinat a tutories no és prou adequat, i entre un quart i una cinquena part de les respostes indiquen que les hores de classes i teoria són insuficients.
Recerca de feina	Només la tercera part dels participants han fet recerca activa de feina.
Satisfacció	La mitjana de satisfacció pels tallers és molt elevada, de 8,5 sobre 10. Els participants es senten compresos i orientats i consideren satisfactòria la seva millora personal. També estan satisfets amb les reunions i classes d'habilitats i molt satisfets amb la tasca dels monitors i l'ambient de treball. L'únic element d'insatisfacció són els ingressos econòmics.

Derivants externs

Factors avaluats	Resultats
Coneixement i difusió del programa	L'element més important és el contacte personal entre professionals. Gairebé la meitat dels derivants consideren que la difusió no és suficient.
Coneixement dels criteris de derivació i accés al programa	La meitat dels derivants externs manifesten que no tenen del tot clar els criteris i que els apliquen amb flexibilitat.
Finalitat del programa	Menys de la meitat consideren els tallers com a un recurs laboral; es veu una mica més com a un recurs de suport social i d'habilitats.
Coordinació entre les tallers i els derivants	Es valora la importància dels mecanismes informals (contactes telefònics) en el seguiment. En general no es veu problemàtica la coordinació.
Les intervencions realitzades	Es fan intervencions integrals en funció de les necessitats de millora social dels participants.

⁵ El PIF (Pla Individual de Formació) és una eina de seguiment de l'itinerari d'inserció que s'empra als tallers i projectes formatius. Es un document d'acords, pactat entre el derivant, el beneficiari o participant i el propi projecte, on s'especifiquen els objectius a treballar, els compromisos adquirits per les diferents parts i la temporalització per a la seva revisió. Es un document dinàmic que permet canvis segons el propi procés i on es poden valorar els avanços aconseguits per la persona a nivell integral.

El seguiment postinserció	Es detecten dificultats en el seguiment postinserció, i es considera necessari incloure els aspectes socials, no limitant el seguiment als aspectes laborals.
La millora social dels participants	Es reconeix la millora dels participants, més que en aspectes laborals, en aspectes socials com habilitats, responsabilitat, etc.
El grau de satisfacció	En el capítol d'observacions, les ¾ parts dels derivants indiquen la seva satisfacció amb el programa.

Derivants d'Atenció Primària de Càritas

Factors avaluats	Resultats
Transparència i agilitat en el traspàs d'informació	Hi ha un 30% de respostes que indiquen poca transparència i agilitat en el traspàs d'informació.
Dificultats dels beneficiaris per a la seva participació en el programa	Les principals dificultats tenen relació amb la salut i la voluntat de participació dels beneficiaris.
Integralitat del procés	És habitual treballar amb els participants i en coordinació amb els derivants diversos aspectes de la seva problemàtica social, especialment en relació a l'habitatge, la salut i la tramitació d'ajuts econòmics urgents.
Recerca activa de feina	L'acompanyament en la recerca activa de feina és considerat necessari i important, i la meitat de les respostes indiquen poca dedicació a l'acompanyament. No existeix consens sobre qui hauria d'assumir aquest seguiment.
Acompanyament post-inserció	Gairebé la meitat de les respostes indiquen que no existeix aquest acompanyament. En els casos en què sí existeix, es troben dificultats importants, sobretot per manca de mitjans humans per fer el seguiment.
Satisfacció general	La satisfacció general amb les derivacions és de 7,4 sobre 10.

Equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals

Factors avaluats	Resultats
Difusió del programa	La difusió escrita és la que té menys utilitat relativa i la difusió a través dels propis professionals de Càritas la que més. El 20% de les respostes indiquen que la informació que reben els derivants sobre el programa no s'ajusta a la realitat.
Finalitat del programa	Les opcions majoritàries són complementar ingressos econòmics, ensenyar habilitats i formar. Facilitar l'accés a la feina només s'indica a la meitat de les respostes.
La coordinació amb els derivants	Destaca l'elevada percepció de la utilitat dels contactes telefònics. Quant a l'agilitat i transparència en el traspàs d'informació per part dels derivants externs, aquesta és qüestionada en la tercera part dels casos. També s'expressen dificultats per a la coordinació i el

	seguiment dels casos derivants en el cas de les derivacions externes en un 30% de les respostes. Els problemes més importants tenen relació amb la rotació i canvis de professionals i la falta de temps.
Els informes de derivació	La informació de la derivació no es considera suficient, i en el 50% dels casos es considera que la informació només s'ajusta a la realitat poc sovint o no s'ajusta mai.
Dificultats per al treball en equip	Les principals dificultats són el volum de feina i la manca de temps, els imprevistos, l'adaptació als canvis en els projectes i el realisme dels objectius.
Els criteris de derivació i accés al programa	S'apliquen de forma flexible, la qual cosa indica que s'utilitzen els recursos disponibles siguin o no adequats.
Dificultats dels beneficiaris per a la seva participació en el programa	La principal dificultat té relació amb la salut, encara que també es consideren dificultats la cura d'infants o de gent gran i la voluntat de participació.
Intervencions socials en els processos	Les intervencions més comunes són la tramitació d'ajuts econòmics urgents, i també les relacionades amb qüestions d'habitatge i salut.
Us del PIF o full d'acords	Existeixen dificultats relacionades amb la manca de temps i amb la implicació de participants i derivants.
Atenció als participants	El 30% de les respostes consideren que el temps destinat a tutories no és prou adequat.
Adequació dels tallers al mercat laboral	L'adequació de la formació, l'activitat productiva i els equips utilitzats al mercat laboral és escassa.
Contradiccions entre necessitats productives i processos individuals	La meitat de les respostes indiquen l'existència de conflictes; quan es produeixen es prioritzen els processos individuals. La diversitat de perfils dificulta la programació de la feina als tallers, i de forma majoritària les derivacions no s'ajusten als requeriments productius dels tallers.
Recerca activa de feina	En el 70% de les respostes s'indica que ha realitzat recerca activa de feina. L'acompanyament es considera necessari i important. Així i tot, es considera que la dedicació a l'acompanyament no és suficient.
Adequació dels perfils a les necessitats del mercat laboral	Els principals problemes d'adequació són l'edat dels participants i la seva disponibilitat horària a causa de la cura d'infants o de gent gran.
Millora de les habilitats dels participants	Es considera que les principals millores són d'hàbits socials; en canvi hi ha manco millores en hàbits laborals. Es detecta que els informes de justificació per a administracions públiques només recullen parcialment l'ampli ventall d'intervencions socials que es recullen al PIF.
Dificultats d'inserció laboral i cronificació	Les principals dificultats d'inserció laboral que provoquen cronificació tenen relació amb l'edat i la salut.
Seguiment post-inserció	El seguiment post-inserció és molt minoritari, però hi ha unanimitat sobre la seva necessitat. No hi ha consens sobre qui hauria d'assumir aquest seguiment.
Satisfacció general	El nivell de satisfacció general és de 7,2 sobre 10.

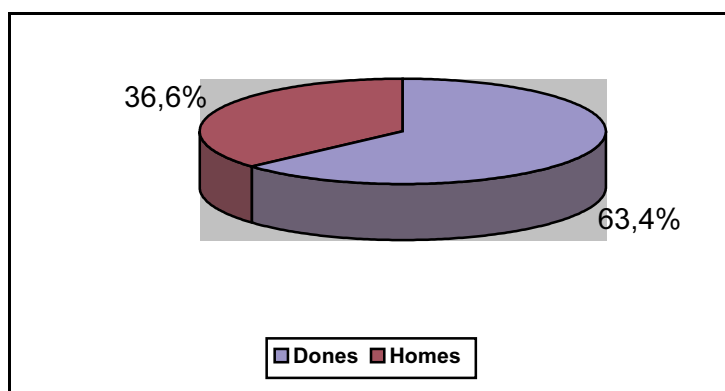
Resultats globals

Els resultats dels diferents instruments de diàleg exposats en l'apartat anterior es varen introduir en el quadre d'indicadors, marcant-los en color vermell quan l'avaluació detecta necessitats o dificultats susceptibles d'incorporar-se al pla de millora. El quadre global de resultats es mostra a l'annex 12.

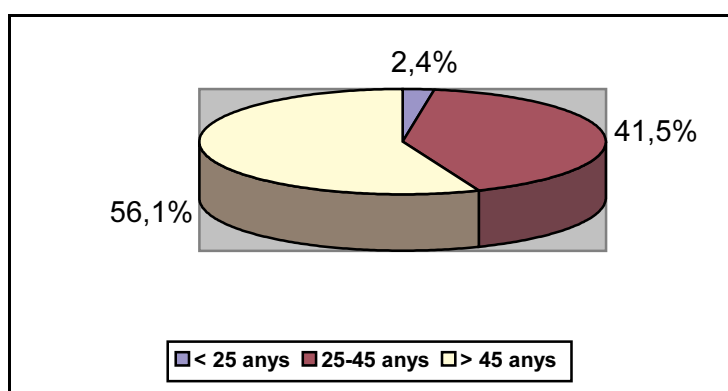
Resultats estadístics

Els resultats dels diferents indicadors sorgits dels instruments de diàleg es complementen amb dades estadístiques relatives als beneficiaris dels projectes formatius i tallers ocupacionals del programa d'inserció.

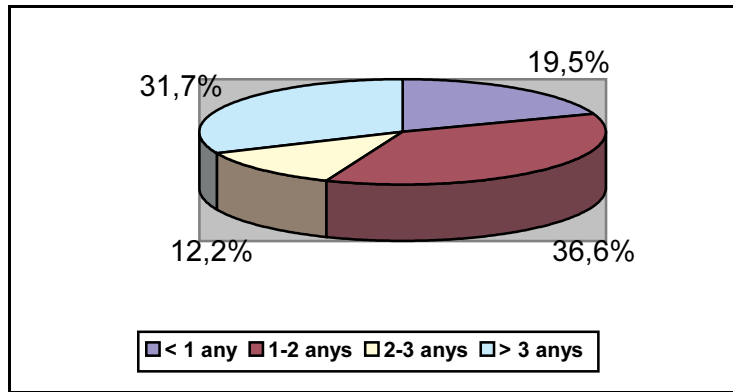
Sexe: dels 41 participants que han participat en el procés d'avaluació, 26 són dones i 15 homes.



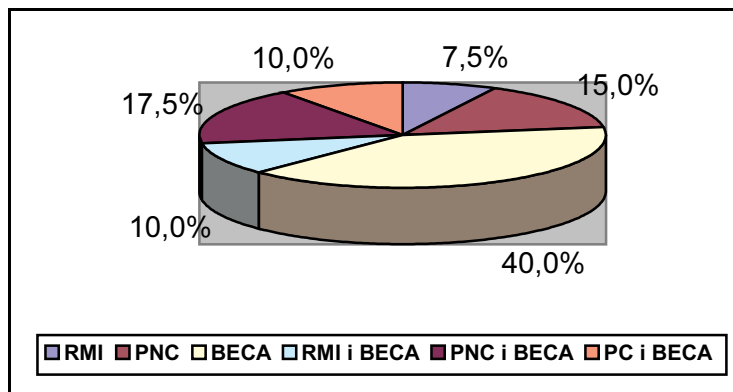
Edat: la mitjana d'edat dels 41 participants implicats és de 47,5 anys. A continuació es mostra l'edat dels participants per trams:



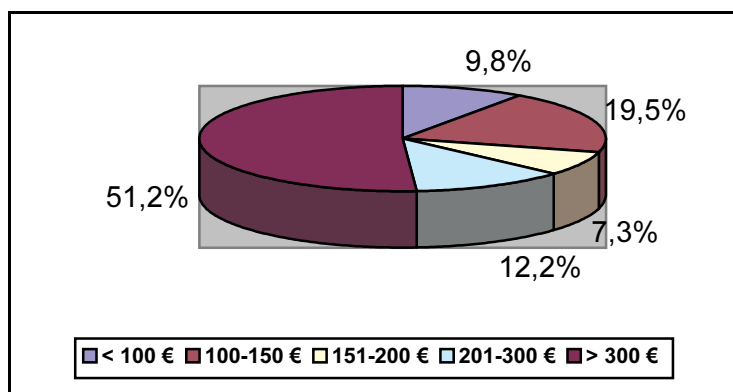
Temps d'estada als tallers: el temps mitjà d'estada als tallers és de 27 mesos. A continuació es mostra el temps d'estada dels participants per trams:



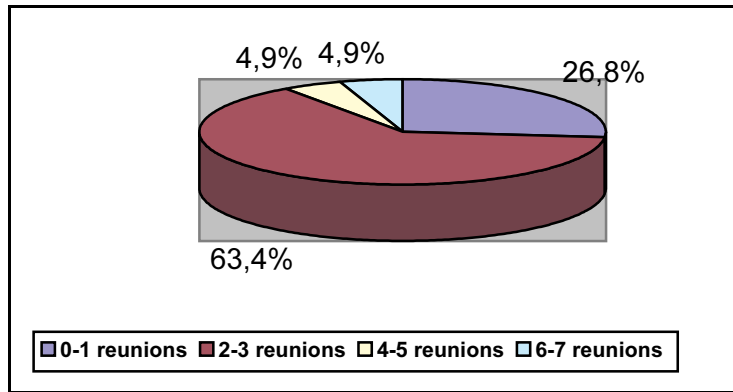
Tipus d'ingressos: de les 40 respostes vàlides, tenim els següents resultats (RMI: renda mínima d'inserció; PNC: pensió no contributiva; Beca: beca d'inserció del taller; PC: pensió contributiva):



Nivell d'ingressos: s'han tengut el compte els següents intervals mensuals: menys de 100 €, de 100 a 150 €, de 151 a 200 €, de 201 a 300 € i més de 300 €:



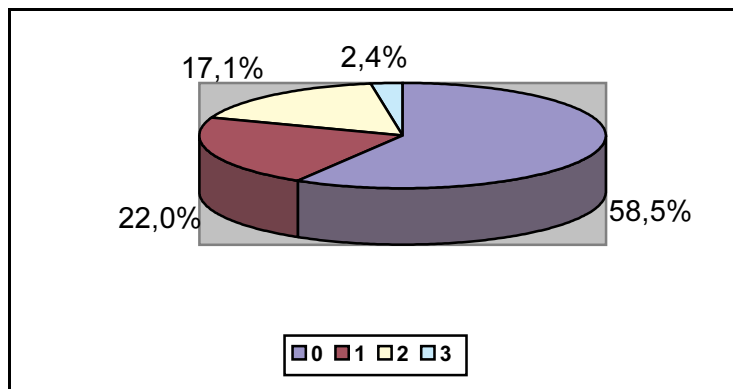
Reunions de seguiment amb els derivants: de mitjana s'han realitzat 2,1 reunions presencials anuals amb els derivants per al seguiment dels casos derivats. A continuació es mostren les reunions presencials anuals de seguiment per trams:



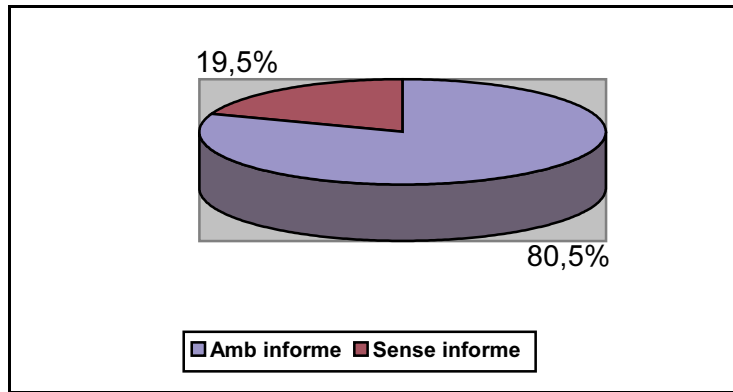
Contactes no planificats amb els derivants: a més de les reunions presencials programades amb els derivants per al seguiment dels casos derivats, la coordinació també inclou contactes informals no planificats:

- De mitjana, s'han realitzat 2,3 contactes informals amb els derivants per al seguiment dels casos.

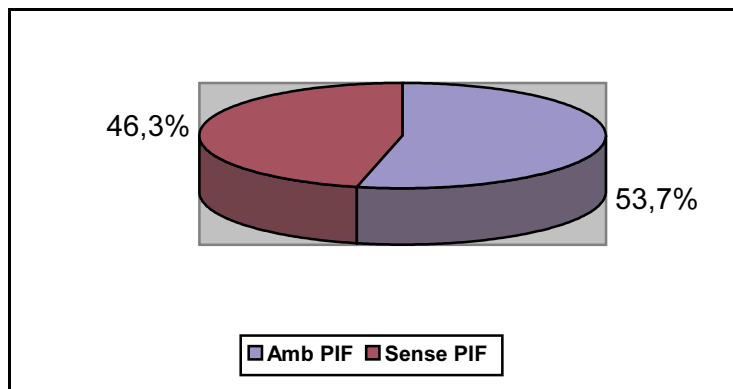
Rotació dels professionals de referència: la rotació dels professionals fa referència als dels centres derivants al llarg de tot el temps d'estada dels participants als tallers. S'indica zero, vol dir que no ha hagut rotació, es a dir, que el professional de referència s'ha mantingut al llarg del procés.



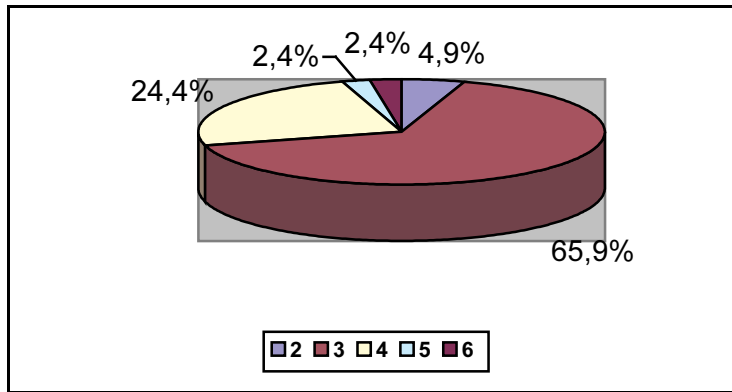
Beneficiaris derivats sense informe de derivació: un 19,5% dels participants en els programes d'inserció de Càritas han estat derivats sense informe de derivació.



Usuaris amb PIF (pla individual de formació): un 53,7 % dels participants tenen el seu PIF.



Professionals que intervenen en el seguiment: de mitjana intervenen 3,3 professionals en el seguiment, la qual cosa dóna una idea de la integralitat del procés amb els beneficiaris.



8.- PLA DE MILLORA

Objectius del pla de millora

S'han elaborat a partir dels resultats dels diferents instruments de diàleg que posen de manifest mancances o dificultats⁶.

1 (1.1.B/1.1.F/1.1.G/1.2.B/1.3.B/3.1.A).- Realitzar presentacions personals del programa i dels criteris de derivació i accés als professionals dels centres derivants, tenint present els canvis de professionals, la manca de transparència i/o agilitat en el traspàs d'informació, les mancances en la informació continguda en els informes de derivació i les derivacions no ajustades als perfils; a fi de no provocar interrupcions en el seguiment.

2 (1.1.E/3.1.C/5.2.B/6.2.B/6.4.B).- Definir en el primer trimestre de l'itinerari, conjuntament amb els derivants, la finalitat social o laboral del procés amb l'usuari, en funció del seu perfil (edat, salut...), i revisar-lo al llarg del procés⁷.

3 (3.2.B).- Elaborar un nou model de full d'acords o PIF que inclogui les dificultats de participació en el programa en funció dels perfils dels usuaris i faciliti el seguiment, i explicar-lo a fi d'afavorir la implicació d'usuaris i derivants en el seu seguiment.

4 (4.5.B).- Planificar i pactar amb l'usuari el temps destinat a tutories⁸.

5 (6.1.A).- Utilitzar els recursos d'inserció de treball amb suport i d'altres específics per a persones amb discapacitat o dificultats especials.

6 (6.1.B/7.1.A/7.1.B).- Definir les necessitats i responsabilitats en l'acompanyament en la recerca activa de feina i el seguiment post-inserció.

7 (6.5.A).- Establir indicadors de millora de la situació social dels participants.

TAULA DE COMANDAMENT DEL PLA DE MILLORA

Objectius	Indicadors	Persones/recursos implicats	Temporalització
1 (1.1.B/1.1.F/1.1.G/1.2.B/1.3.B/3.1.A).- Realitzar presentacions personals del programa i dels criteris de derivació i accés als professionals dels centres derivants, tenint present els canvis de professionals, la manca de transparència i/o agilitat en el traspàs d'informació, les mancances en la informació continguda en els informes de derivació i les derivacions no ajustades als perfils; a fi de no provocar interrupcions en el seguiment	1.1. Núm. de presentacions personals realitzades	1.1. Reunions coordinació equip inserció/ actes	1.1. Cada any

⁶ Els codis que apareixen entre parèntesi corresponen als indicadors del quadre global als quals intenten donar resposta els objectius del pla de millora.

⁷ Incloure un quadre de revisió de l'objectiu en el full de seguiment.

⁸ Elaborar una tarja de tutories.

<p>2 (1.1.E/3.1.C/5.2.B/6.2.B/6.4.B).- Definir en el primer trimestre de l'itinerari, conjuntament amb els derivants, la finalitat social o laboral del procés amb l'usuari, en funció del seu perfil (edat, salut...), i revisar-lo al llarg del procés</p>	<p>2.1. Núm. usuaris amb objectiu social o laboral de l'itinerari definit dins el primer trimestre/núm. total usuaris 2.2. Núm. objectius revisats/núm. objectius establerts 2.3. % objectius modificats al llarg del procés 2.4. Mitjana d'edat dels participants 2.5. % usuaris amb discapacitats</p>	<p>2.1. Els responsables dels acords/ full d'acords 2.2. Id. 2.3. Id. 2.4. TS tallers/ taula de comandament 2.5. TS tallers/ taula de comandament</p>	<p>2.1. Cada tres mesos 2.2. Cada any 2.3. Id. 2.4. En l'inici de l'itinerari 2.5. Id.</p>
<p>3 (3.2.B).- Elaborar un nou model de full d'acords o PIF que inclogui les dificultats de participació en el programa en funció dels perfils dels usuaris i faciliti el seguiment, i explicar-lo a fi d'afavorir la implicació d'usuaris i derivants en el seu seguiment</p>	<p>3.1. % de fulls d'acords elaborats d'acord amb el nou model, amb indicacions sobre les dificultats de participació en el programa 3.2. % de dificultats de participació recollides als fulls d'acords que han estat revisades</p>	<p>3.1. TS tallers 3.2. Reunions coordinació equip inserció/ actes</p>	<p>3.1. Cada tres mesos 3.2. Cada any</p>
<p>4 (4.5.B).- Planificar i pactar amb l'usuari el temps destinat a tutories</p>	<p>4.1. Núm. de pactes amb usuaris del temps destinat a tutories/núm. total usuaris 4.2. % sessions de tutoria desenvolupades/sessions de tutoria planificades</p>	<p>4.1. TS tallers i monitors/ full d'acords 4.2. TS tallers i monitors/ PIF o pla de feina</p>	<p>4.1. En els primers 3 mesos 4.2. Cada tres mesos</p>
<p>5 (6.1.A).- Utilitzar els recursos d'inserció de treball amb suport i d'altres específics per a persones amb discapacitat o dificultats especials</p>	<p>5.1. % usuaris en recerca de feina amb alguna discapacitat 5.2. Núm. usuaris derivats a treball en suport/núm. usuaris en recerca de feina amb alguna discapacitat</p>	<p>5.1. Responsable inserció/ PIF o pla de feina o instrument específic 5.2. Id.</p>	<p>5.1. Cada any 5.2. Cada any</p>
<p>6 (6.1.B/7.1.A/7.1.B).- Definir les necessitats i responsabilitats en l'acompanyament en la recerca activa de feina i el seguiment post-inserció</p>	<p>6.1. Núm. usuaris en recerca de feina/núm. usuaris amb persona responsable de l'acompanyament 6.2. Núm. usuaris fent feina/núm. usuaris amb persona responsable del seguiment</p>	<p>6.1. Responsable inserció/ PIF o pla de feina o instrument específic 6.2. Id.</p>	<p>6.1. Cada tres mesos 6.2. Cada tres mesos</p>
<p>7 (6.5.A).- Establir indicadors de millora de la situació social dels participants</p>	<p>7.1. Número d'indicadors establerts</p>	<p>7.1. Equip inserció/ planificació d'objectius i sessions formatives</p>	<p>7.1. A final de l'exercici</p>

9.- VALORACIÓ

La valoració s'ha realitzat en el si del grup d'auditoria, i posteriorment s'ha fet un retorn a tot l'equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals de Càritas Mallorca.

PROCÉS	RESULTATS
<p>Aspectes Positius:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La visió externa aportada pel seguiment de REAS ha estat enriquidora. ▪ Algunes necessitats i dificultats detectades han millorat al llarg del procés, com per exemple les relacionades amb la recerca activa de feina i l'acompanyament, a la importància de la millora social i en habilitats dels participants com a part fonamental d'un procés més integral, així com en l'elaboració d'indicadors d'avaluació dels processos quant al diagnòstic dels perfils i adquisició d'habilitats laborals. ▪ El fet d'aturar-se a reflexionar de forma conjunta sobre la tasca quotidiana ajuda a millorar i a madurar el grup. ▪ La implicació i constància en la participació i dedicació de l'equip d'auditoria de Càritas. ▪ El procés ha proporcionat un coneixement exhaustiu i ha permès incorporar una visió més global. ▪ El fet d'interrelacionar-se amb les parts implicades i rebre el seu feedback (derivants, usuaris). ▪ S'ha constatat que algunes dificultats percebudes per l'equip no eren rellevants per a derivants o participants. ▪ Ha estat enriquidora la superació de les dificultats aparegudes al llarg del procés. 	<p>Aspectes Positius:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ S'ha constatat la importància de la vessant social dels itineraris d'inserció. ▪ S'han reafirmat algunes intuïcions en relació a la tasca del dia a dia. ▪ S'ha constatat la complexitat de la feina i la multiplicitat de factors que intervenen. ▪ La bona valoració dels derivants sobre la tasca dels tallers. ▪ L'elevada satisfacció dels beneficiaris. ▪ El bon treball en equip. ▪ Els tallers són un bon recurs per a la millora social dels participants. ▪ Del procés es derivaran nous instruments que repercutiran sobre la tasca quotidiana, com ara el pla de millora amb una taula de comandaments, un nou full d'acords per facilitar el seguiment i una eina per planificar les cites amb els usuaris; així com la necessitat de retornar la informació a les parts implicades i difondre l'experiència com a un exemple de bones pràctiques.
<p>Aspectes Negatius:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El procés ha estat excessivament llarg així com les exigències de dedicació a causa d'un plantejament molt ambiciós de voler-lo qüestionar tot per un problema d'inseguretats 	<p>Aspectes Negatius:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Els perfils dels usuaris són difícilment insertables en el mercat laboral, a causa de l'edat avançada i els problemes de salut; a més les derivacions no s'ajusten a les

<p>amb la tasca del dia a dia, la qual cosa ha dificultat la delimitació de l'àmbit de l'auditoria.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Han existit dificultats per canalitzar la participació, en alguns casos per excés, com la implicació de l'equip d'auditoria en el disseny de qüestionaris, i en altres per defecte, com en el cas de l'equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals, que ha viscut el procés en bona mesura com a una cosa externa ja que se'ls ha donat la feina ja feta. ▪ El procés excessivament llarg ha fet que es treballi amb dades d'usuaris antigues, però en les valoracions es contesta en funció de l'experiència més recent. ▪ Problemes de formulació i per tant de comprensió, amb algunes preguntes concretes dels qüestionaris. 	<p>exigències productives dels tallers, i aquests estan escassament adaptats a les necessitats del mercat laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Els derivants utilitzen els recursos disponibles, més enllà de la seva adequació als perfils. ▪ La difusió i coordinació amb els derivants externs és millorable. ▪ Dins l'equip hi ha dificultats de coordinació a causa del volum de feina i la manca de temps. ▪ Hi ha una manca d'implicació d'usuaris i derivants en el seguiment dels acords. ▪ S'ha de millorar l'atribució de tasques i les estratègies d'inserció laboral i de seguiment postinserció. ▪ Les millores no laborals dels usuaris no són prou valorades per les administracions públiques i es necessita avançar en el disseny d'indicadors d'avaluació de la millora social dels usuaris.
--	--

Finalment, no volen deixar de fer constància de l'elevada satisfacció de l'equip que ha participat en aquesta experiència i el bon ambient de treball al grup d'auditoria, així com la contribució d'aquesta experiència pilot al desenvolupament de nous processos d'auditoria social.

10.- ANNEXOS

1.- “Guia d’auditoria social” de REAS Balears, adaptació del document de REAS Red de Redes “Indicadores de Economía Solidaria.”

2.- “Guia d’auditoria social de Càritas.”

3.- Quadre d’indicadors de l’auditoria social.

3.- Qüestionari per als participants o beneficiaris del programa.

5.- Guió per a l’entrevista personal amb els derivants externs.

6.- Qüestionari per a l’equip d’Atenció Primària de Càritas.

7.- Qüestionari per a l’equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals de Càritas.

8.- Valoració dels qüestionaris als participants.

9.- Valoració de les entrevistes als derivants externs.

10.- Valoració dels qüestionaris als derivants d’Atenció Primària de Càritas.

11.- Valoració dels qüestionaris a l’equip dels projectes formatius i tallers ocupacionals de Càritas.

12.- Resultats globals en funció dels indicadors.