

GUÍA PARA LA APLICACIÓN DEL ITINERARIO INTEGRADO Y PERSONALIZADO DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL





INDICE

I. INTRODUCCIÓN	1
I.1. Marco en el que se elabora la guía	1
I.2. Contenidos de la guía	3
II. ITINERARIOS DE INSERCIÓN	5
II.1. Definición	5
II.2. Objetivos	9
II.3. Delimitación de la población objetivo	10
II.4. Componentes	13
a. Acceso	13
b. Diagnóstico de la empleabilidad	17
c. Plan de trabajo	21
d. Derivación	25
e. Seguimiento y evaluación	29
f. Intermediación	31
III. RECURSOS HUMANOS	39
III.1. Introducción	39
III.2. Recursos humanos	40
IV. ORIENTACIONES PARA LA COORDINACIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	43
V. HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS	47
V.1 Acceso	47
V.2. Diagnóstico de la empleabilidad	55
V.3 Plan de trabajo	74
V.4. Derivación	80
V.5. Seguimiento y Evaluación	83
V.6. Intermediación	84



1

INTRODUCCIÓN



I. INTRODUCCIÓN

I.1. Marco en el que se elabora la guía

El Servicio Público de Empleo de Castilla-La Mancha (SEPECAM) presentó una propuesta de participación en Acción 3 de la Iniciativa Comunitaria EQUAL (2ª Convocatoria) a través de la cual puso en marcha el proyecto *Red EQUAL para la Inserción Sociolaboral en Castilla-La Mancha*¹. El tema central de trabajo de la Red ha sido el establecimiento de la metodología de los itinerarios integrados y personalizados de inserción sociolaboral, en el contexto regional. Se trataba de homogeneizar y procedimentalizar su diseño y criterios de aplicación entre las entidades que inciden en Castilla-La Mancha.

Esta metodología se ha elaborado atendiendo, principalmente, a los itinerarios diseñados y aplicados por los proyectos castellano manchegos de la 2ª Convocatoria de la IC EQUAL. En este sentido, el punto de partida para la elaboración de la guía ha sido el análisis de los procesos de inserción sociolaboral puestos en marcha por dichos proyectos, para la caracterización e identificación de sus elementos definitorios.

El documento, presentado en agosto de 2007, se ha elaborado a partir de la consulta y análisis de las memorias de buena parte de los proyectos EQUAL de la región, los informes de actividad que acompañan las certificaciones de gastos presentadas ante la UAFSE, el Informe de Seguimiento Anual 2005 de la IC EQUAL en Castilla-La Mancha, así como los productos, herramientas y materiales remitidos al SEPECAM para la elaboración del Catálogo de la Segunda Convocatoria².

A partir de la información recogida en este documento, se organizaron los grupos de trabajos técnicos de la Red, los temas que se iban a debatir y la información a recoger en cada uno de ellos, con el objetivo de diseñar y validar una metodología de los itinerarios integrados y personalizados de inserción sociolaboral, con enfoque

¹ La Red a partir de ahora.

² Esta documentación se encuentra disponible en el apartado dedicado al Fondo Social Europeo de la página web del SEPECAM (<http://www.sepecam.jccm.es/fse/index.php>)





de género, para su transferencia a las políticas activas del mercado de trabajo de Castilla- la Mancha.

Los Grupos de Trabajo Técnico (GTTs) constituidos en el marco de la Red estuvieron integrados, respectivamente, por:

- a. El personal técnico de las siguientes Agrupaciones de Desarrollo gestoras de proyectos EQUAL con actuaciones en Castilla- La Mancha:
 - **AD 283** EQUAL UNAD (Proyecto Aunando Esfuerzos).
 - **AD 219** DIPURURAL (Proyecto Dipurural).
 - **AD 356** CONVERGE (Proyecto In Itinere).
 - **AD 468** CASTILLA- LA MANCHA INTEGRADORA. (Proyecto Inserempleo).
 - **AD 135** ENCUENTRO DE CULTURAS. (Proyecto En Clave de Culturas).
 - **AD 259** ESPACIOS ABIERTOS. (Proyecto Pangea).
 - **AD 150** AGRUPACIÓN PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE CUENCA. (Proyecto Cuenca Emprende en Igualdad).
 - **AD 284** JÓVENES EMPRENDEDORES. (Proyecto Emprende Joven).
 - **AD 373** VILLARROBLEDO POR LA IGUALDAD. (Proyecto Villarrobledo = Concilia + Integra).
 - **AD 262** VEREDAS DEL JÚCAR. (Proyecto Enlazadas).
- b. Representantes de las siguientes entidades:
 - SEPECAM (JCCM)
 - Consejería de Trabajo y Empleo (JCCM)
 - Consejería de Bienestar Social (JCCM)
 - Instituto de la Mujer de Castilla – La Mancha (JCCM)
 - Unión General de los Trabajadores de Castilla- La Mancha (UGT).
 - Comisiones Obreras Castilla- La Mancha (CC.OO.)
 - CECAM CEOE- CEPYME Castilla- La Mancha.
 - Secretariado General Gitano
 - EAPN-CLM (Red Europea de Lucha contra la exclusión y la pobreza)

Los Grupos de Trabajo Técnico han participado activamente en el proceso de procedimentalización de la metodología de itinerarios integrados y personalizados de inserción sociolaboral. Para ello, el GTT integrado por el personal experto de las Agrupaciones de Desarrollo (GTT AD) ha suministrado información relativa a las enseñanzas y prácticas en relación con los componentes del proceso de inserción sociolaboral. En el GTT de representantes de las entidades socias (GTT ES) se contrastaron los resultados obtenidos en el GTT AD.





La información recopilada y contrastada a través de los GTT ha servido para la conceptualización e identificación de los elementos, características y fases que configuran la metodología de los itinerarios que se presenta en este documento.

I.2. Contenidos de la guía

Como hemos mencionado, los contenidos de la guía son el fruto del trabajo desarrollado por los proyectos EQUAL de la región así como de las entidades y el personal técnico que ha participado activamente en los GTT aportando sus experiencias, opiniones y sugerencias.

En este sentido, la guía procura reflejar las conclusiones obtenidas en los GTT en relación con la metodología de los itinerarios que se encuentra desarrollada en el capítulo II de este documento. En ese capítulo se aporta una definición del término, los objetivos de la metodología, la delimitación de la población objetivo y se detallan sus componentes.

En los capítulos siguientes se describen los recursos humanos necesarios para la aplicación práctica del itinerario (capítulo III) y se incluyen orientaciones para la coordinación de recursos y servicios en el ámbito de Castilla- La Mancha (Capítulo IV).

El capítulo final se dedica a las herramientas metodológicas. Este trabajo se ha realizado a partir de la documentación facilitada por las AD para la elaboración del Catálogo de productos y herramientas y materiales de los proyectos Equal de Castilla- La Mancha de la 2ª Convocatoria.



METODOLOGÍA



II. ITINERARIOS DE INSERCIÓN

II. 1. Definición

Una de las primeras cuestiones abordadas en los grupos de trabajo ha sido la construcción de una definición teórica de *itinerarios integrados y personalizados de inserción* sociolaboral. El punto de partida de este trabajo ha sido el análisis de los documentos de procedimentalización de las metodologías de inserción de los proyectos EQUAL IN ITINERE y PANGEA³.

Analizada dicha documentación, solo el protocolo desarrollado por el proyecto PANGEA ofrece una definición en los siguientes términos:

Itinerario personalizado de inserción sociolaboral: Conjunto integral de actuaciones consensuadas entre el/la mediador/a laboral y la persona demandante de empleo, que tienen como objetivo la mejora de la empleabilidad de la persona que demanda empleo para conseguir la inserción laboral y social de la misma.

Paralelamente, se consultaron los documentos de programación y guías de la Iniciativa Comunitaria Equal, marco en el que se han desarrollado los proyectos, identificando en la Guía de Gestión de Proyectos una aproximación al significado del término itinerario de inserción que menciona:

Llamamos itinerario de inserción a la realización de un proceso personalizado de orientación – formación – inserción.

Se considera que una persona beneficiaria que participa en dos o más de las actividades de las descritas anteriormente, realiza un itinerario de inserción profesional.

³ Protocolo de actuación para la inserción sociolaboral de colectivos con especiales dificultades de acceso al empleo (In Itinere) y Protocolo de mediación sociolaboral para personas expertas (Pangea) disponibles en el apartado EQUAL de la página web del SEPECAM.



Si bien la definición aportada por el proyecto PANGEA resulta enriquecedora, parecía conveniente plantear esta cuestión en los grupos de trabajo técnico, para conocer las aportaciones que se pudieran realizar por parte del personal experto.

De algún modo, la constatación de la falta de definición del término por parte de los proyectos EQUAL, planteaba un problema de *vaguedad* del concepto *itinerario*, cuyo reflejo se ha producido de manera constante en las dinámicas de trabajo desarrollados en el marco de la Red. Tanto en un grupo de trabajo como en el otro se planteó, a lo largo de las distintas jornadas de trabajo, la necesidad de definir a qué nos referimos cuando hablamos de itinerario integrado y personalizado de inserción sociolaboral.

A pesar de no lograrse una definición consensuada del término, ambos grupos generaron respuestas encaminadas a cubrir este hueco conceptual, añadiendo elementos que han servido de orientación para la construcción de una definición de itinerario a nivel territorial. Del debate suscitado se visibiliza una cuestión muy importante y que podemos resumir de la siguiente manera:

Los itinerarios de inserción sociolaboral se aplican desde hace muchos años, aunque no disponemos de una definición unificada o consensuada sobre qué es un itinerario de inserción aunque sí sobre sus características y componentes.

Cualquier intento de definición realizado durante las jornadas de los GTT no alcanzó el éxito o el nivel de consenso suficiente. En cierta medida, no se logró alcanzar un acuerdo definitorio sobre lo que es un itinerario, aunque sí emergieron ciertos elementos de consenso a lo largo del trabajo realizado.

A pesar de esta *aparente situación de indefinición* el trabajo desarrollado en el marco de la Red, ha servido para precisar las *fases, contenidos y características* que deben tener los itinerarios. Esta información ha sido la base a partir de la cual se ha construido la propuesta de definición de itinerarios integrados y personalizados de inserción sociolaboral

Parece claro que se trata de una metodología que se puede generalizar y establecer como guía estructurada de la intervención. En este sentido, se organiza en torno a la intervención con determinados colectivos al mismo tiempo que considera el diagnóstico del tejido empresarial y del mercado de trabajo de la región a un nivel más global. El itinerario aporta a los servicios que se prestan, a la intervención, el grado de integralidad necesario para atender las diversas necesidades de las personas beneficiarias así como la cualidad de ser aplicable por distintas entidades.





Como conclusión de los trabajos desarrollados en los GTT, hemos identificado los siguientes elementos clave de dicha definición:

- Es un proceso cuyo objetivo es la mejora de la situación sociolaboral de las personas.
- Integra de manera secuencial las distintas etapas de la que consta, tanto si a nivel individual se pasa por todas ellas como si no.
- Se operativiza en un plan de trabajo para que la intervención sea de carácter personalizado.
- Los itinerarios deben estar dirigidos a aquellas personas, o grupos de personas, con voluntad para trabajar, que se encuentren con alguna dificultad añadida, además del desempleo.
- Estos expertos entienden por *dificultad añadida* la carencia de competencias personales y/o profesionales, o bien la pertenencia a un grupo de exclusión o en riesgo de exclusión social.
- Supone la combinación de dotación y distribución de recursos con el conocimiento sobre el mercado de trabajo, el tejido empresarial y los niveles de desempleo, todo ello a nivel territorial.
- Como condición para su aplicación, se debe contar con equipos de trabajo multidisciplinares y especializados. El itinerario debe incorporar, por tanto, elementos para la coordinación los recursos y servicios que intervienen en el proceso de inserción sociolaboral.
- El enfoque de un itinerario de inserción sociolaboral, entendido como servicio, debe ser mixto. Es decir, debe atender tanto a lo psicosocial como a los aspectos económicos.
- Debe ser *soportado* por una organización sólida, que gestione adecuadamente los recursos. Las dos posibilidades que han aflorado son la Consejería de Bienestar Social y el Servicio Público de Empleo de Castilla- La Mancha.
- Para que sea integral, debe partir del diagnóstico y evaluación de necesidades de los colectivos de beneficiarios/as, así como su posible derivación a otros recursos.





A partir de estos elementos, proponemos la siguiente definición teórica⁴:

Es un proceso que

Integra una serie de servicios y recursos, distinguibles pero asociados y coordinados entre sí

Que se ofrecen a un mismo destinatario/a

De forma adaptada a sus características individuales,

Con el fin de incidir sobre las diferentes dimensiones de las problemáticas⁵ que obstaculizan su acceso efectivo al mercado de trabajo y mejorar su situación sociolaboral

Es un proceso

Se proponen objetivos, resultados y actividades que se desarrollan en fases y en un periodo temporal.

Integra una serie de servicios y recursos, distinguibles pero asociados y coordinados entre sí:

La *integralidad* supone la intervención de diversos servicios y recursos especializados en las problemáticas objeto de intervención. Se trata por tanto de superar enfoques fragmentarios para generar complementariedades en el proceso de prestación de servicios.

⁴ Una cuestión que surge a partir del análisis realizado, es la conveniencia de incluir el *acompañamiento* dentro de la definición aportada. Es decir, definir el itinerario como un proceso de *acompañamiento*, aspecto que lo distinguiría de otros procesos y aportaría mayor precisión a la definición. Esta cuestión no ha sido validada en los grupos de trabajo por lo que no se ha incluido en la misma.

⁵ En el transcurso de los trabajos para la elaboración de la presente guía se consideró la posibilidad de sustituir la referencia a *problemáticas* por *necesidades*, un problema es un reflejo de una necesidad no cubierta, estas necesidades, como mejora de cualificación, incorporación de habilidades sociales, baja autoestima, etc., deben ser *cubiertas* para favorecer el acceso al mercado de trabajo. Como en el aspecto anterior, esta cuestión no cristalizó lo suficiente en los GTT por lo que nos hemos ajustado a las aportaciones realizadas por los mismos aunque no hemos querido dejar de apuntar esta propuesta.





Que se ofrecen a un mismo destinatario/a de forma adaptada a sus características individuales

La participación en itinerarios, se *ofrece* al destinatario/a en un marco de otras opciones posibles, y descansa en la libre elección de los potenciales beneficiarios/as de esta intervención; nunca debe plantearse como imposición, sino dentro de un marco de opciones posibles. Además, la personalización de la intervención a través del diagnóstico y elaboración de un plan de trabajo atendiendo a las necesidades y problemáticas de cada persona.

Con el fin de incidir sobre las diferentes dimensiones de las problemáticas que obstaculizan su acceso efectivo al mercado de trabajo, y mejorar su situación sociolaboral

Trata de lograr efectos de socialización laboral y de aproximación activa al mercado de trabajo: el beneficiario/a puede ver fortalecida su empleabilidad general como consecuencia de su participación en los itinerarios, independientemente del resultado de inserción laboral en sí mismo.

II.2. Objetivos

El **objetivo general** de la metodología de los itinerarios de inserción sociolaboral, es proporcionar un método de intervención integrando recursos y servicios para atender las diversas problemáticas que obstaculizan el acceso efectivo de las personas al mercado de trabajo, y mejorar su situación sociolaboral,

Los **objetivos específicos** que se persiguen con la aplicación de esta metodología son:

- Promover el tratamiento integral de las necesidades de las personas
- Mejorar la situación sociolaboral de las personas beneficiarias
- Proponer orientaciones para la coordinación de servicios y recursos de inserción sociolaboral en Castilla- La Mancha.
- Proponer herramientas instrumentales para su aplicación en el proceso de inserción sociolaboral.





II.3. Delimitación de la población objetivo

La delimitación de la población objetivo, parte de la propia definición de itinerario, se trata de personas que presentan *problemáticas de discriminación que obstaculizan su acceso efectivo al mercado de trabajo*. Estas problemáticas suelen ser multidimensionales, refiriéndose a aspectos sociales y laborales.

En este sentido, los trabajos desarrollados en los GTT, indican que no se trataría de una cuestión *exclusiva* de categorías sociales o de características sociodemográficas generales (edad, sexo, situación frente al empleo) sino de atender a las *dificultades añadidas* que presentan estas personas (como carencia de competencias personales y/o o pertenencia a un grupo de exclusión o en riesgo de exclusión social) y que recomiendan una intervención personalizada⁶

Además, los usuarios/as deben tener voluntad de participar y capacidad para establecer compromisos, en desempleo o empleadas (principalmente en empleos precarios o subempleo) que se encuentren en proceso de búsqueda activa de trabajo. Sin olvidar que se trata de un proceso voluntario, no impuesto, por lo que no toda persona que se encuentra en situación de desempleo tiene que participar en un itinerario de inserción.

Otro aspecto a tener en cuenta en la delimitación de la población objetivo es que cuando en los GTT se hizo referencia a un trabajo digno y de calidad, el perfil o características de las personas beneficiarias se desplazaba hacia personas que ya tienen empleo y que lo que *necesitan* es mantenerlo, mejorarlo o cambiarlo.

Complementariamente a los trabajos desarrollados en los GTT, se han consultado diversas fuentes de información para identificar las características de los perfiles objeto de inserción sociolaboral y que han servido para delimitar la población con la que se recomienda trabajar en el marco de los itinerarios.

⁶ La intervención personalizada supone además el acompañamiento de las personas beneficiarias debido a los *déficits motivacionales y cognitivos* que ellas presentan que dificultan la asunción de responsabilidades y motivan la necesidad de una intervención como la que se propone.



Fuente	Marco de referencia	Colectivos – perfiles de los usuarios
PO CLM 2007-2013	Prioridades Fondo Social Europeo (2007-2013)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mujeres ▪ Personas jóvenes ▪ Población inmigrante minorías étnicas ▪ Personas discapacitada ▪ Personas de más edad, ▪ Paradas de larga duración ▪ En riesgo de exclusión del mercado de trabajo
Proyectos EQUAL de CLM	Iniciativa Comunitaria EQUAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mujeres ▪ Personas jóvenes menores de 25 años ▪ Población inmigrante ▪ Personas discapacitadas ▪ Personas desempleadas (mayores de 45 años, larga duración) ▪ Personas con problemas de drogodependencia ▪ Enfermos mentales
Informe Evaluación PRIS	Dirección General de Acción Social de la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Características generales: edad, sexo, nivel educativo y estado civil. ▪ Grupos sociales: extranjeros, españoles gitanos y españoles no gitanos. ▪ Factores de exclusión: de personalidad, laborales, relacionados con la salud, relacionales, familiares, condicionantes sociales, otros factores.
EAPN - CLM	<p>“Métodos y metodologías en los procesos de inserción relacionados con los factores de exclusión social” desarrollado por EAPN-CLM el Programa Mediadores Ínter laborales en Autoempleo en 2006.</p>	<p>Dentro de la relación exclusión-paro, cuatro grupos de personas que cobran algún tipo de salario social y están en paro, y que están insertas dentro de los grupos de atención de los programas de integración socio-laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Personas con capacidad reducida de competir por el empleo, salvo siguiendo eficaces procesos formativos diseñados específicamente para cubrir sus necesidades. ▪ Personas excluidas casi definitivamente del mercado de trabajo, no por su nivel de exclusión sino por <i>características personales</i> que se lo hacen difícil (la edad por ejemplo, la etnia). ▪ Personas claramente excluidas del mercado de trabajo con acumulación de problemas sociales (alcoholismo, problemas psicológicos, etc.). Son <i>discapacitados sociales</i>. ▪ Personas con graves problemas de exclusión social. Sólo podrían acceder a subempleo esporádico y actividades económicas marginales.

Partiendo de esta información así como de la recogida a través de los grupos de trabajo técnico, hemos elaborado un pequeño esquema operativo sobre las características -perfiles de las personas, que nos permite delimitar la población objetivo de los itinerarios:





- A. Personas cualificadas, con competencias y voluntad de participación (desempleadas o no), en proceso de búsqueda activa de empleo
Capacidad de compromiso.

Necesidades

Consolidación de capacidades -
reorientación profesional
Mejora calidad empleo -
mantenimiento del puesto de
trabajo.

Acompañamiento

Objetivos:

Más orientados hacia el empleo, la
creación de empresas, el
autoempleo.

- B. Personas que presentan factores de exclusión relacionados con cuestiones personales, laborales, de salud, relacionales, familiares, etc. (ausencia o falta de competencias / habilidades personales y/o profesionales, laborales y sociales.

Necesidades

Adquisición, y en su caso, refuerzo de
competencias.

Estabilidad económica

Consciencia por parte del usuario/a de
sus competencias reales

Acompañamiento

Objetivos:

Motivación y autoestima.

Aumento de la empleabilidad

Mejora de su situación sociolaboral

Este esquema, nos permite visualizar la conveniencia de trabajar con itinerarios con ambos *tipos de población*⁷, teniendo en cuenta que las personas que presentan mayores problemáticas requerirán una intervención más intensiva en recursos y servicios. Obviamente, se trata de una aproximación, que no significa que las personas deben reunir *todas* estas características para participar en el itinerario.

Se trata de detectar, a través de la información que se recoge a través de la primera entrevista semiestructurada, la situación de las personas con las características propuestas que permitirán su identificación como *potencial beneficiaria* de un itinerario⁸.

⁷ Vuelve a emerger la cuestión relativa a las *necesidades* en *contraposición* a las características poblacionales y la presencia (o ausencia) de factores de exclusión. En este sentido, si concentramos la atención en la parte derecha del esquema, veremos que las necesidades en ambos casos son similares independientemente de las características que presentan estas personas.

⁸ Si tomamos en consideración las *necesidades* de las personas, otro aspecto, quizás central para determinar la participación en un itinerario, es identificar si *requieren acompañamiento* para superar los *déficits motivacionales o cognitivos* que obstaculizan la asunción por sí mismos de su propio proceso de inserción. La clave se encontraría, pues, en la necesidad (o no) de acompañamiento personalizado para adquirir las competencias necesarias para acceder al mercado de trabajo.





II.4. Componentes

La metodología comprende los siguientes componentes, que integran de manera secuencial las distintas etapas de la que consta:

- a. *Acceso a los itinerarios.*
- b. *Diagnóstico de la situación sociolaboral*
- c. *Plan de trabajo.*
- d. *Derivación.*
- e. *Seguimiento y evaluación.*
- f. *Intermediación.*

El enfoque de género se debe integrar de manera transversal, pero no como parte del método, sino en las funciones de orientación, asesoramiento y acompañamiento que realizará el personal técnico que se ocupa de la aplicación del itinerario.

Por otra parte, es conveniente resaltar que tanto en la fase de *acceso* como en la de *diagnóstico de la empleabilidad* se puede obtener como resultado la inconveniencia de ofrecer y aplicar itinerarios a personas que inicialmente reúnen las características de la población objetivo pero presentan unos *costes* de oportunidad que no pueden ser cubiertos y que desaconsejan una intervención con resultados a medio y largo plazo.

a. Acceso

El acceso al itinerario se encuentra vinculado al *canal de entrada* a este proceso, especificando si es conveniente establecer una *ventanilla única* o *múltiples accesos* que faciliten la participación de las personas en el itinerario.

En este sentido, no vamos a referirnos en profundidad a la *captación* de las personas, que se encuentra vinculada a la difusión de las actividades y a las medidas para acceder de manera activa a aquellas personas con menor nivel competencial y de empleabilidad, que no acuden por si mismas a los servicios. Y ello porque se tratan de cuestiones asociadas a la difusión y que exceden el propio contenido de la guía que trata sobre el *método de los itinerarios*.

En cualquier caso, habrá que tener en cuenta que las poblaciones que presentan situaciones de vulnerabilidad o riesgo de exclusión del mercado de trabajo, suelen encontrarse fuera de los circuitos o canales *normalizados* de información. Por ello,





se deben prever medidas *de acercamiento activo*, acudiendo directamente al entorno de estas personas en vez de esperar que ellas acudan por sí mismas a los canales institucionales. La exclusión del mercado de trabajo implica frecuentemente una exclusión o un mayor alejamiento de los circuitos de prestación de servicios.

Por ello, se recomienda promover el acercamiento de los servicios a través de la implementación de las siguientes medidas puestas en marcha por los proyectos EQUAL de la región⁹:

- 1- Contacto con asociaciones de mujeres, inmigrantes, jóvenes, etc.
- 2- Distribución de carteles y folletos informativos en guarderías, colegios, centros de día, centros de salud, polígonos industriales, etc.
- 3- Inserción de cuñas informativas en radio y televisión.
- 4- Publicidad en autobuses
- 5- Acercamiento de los profesionales a los lugares frecuentados por los beneficiarios/as.

Canal de acceso al itinerario

La experiencia acumulada por los proyectos Equal y las entidades que han integrado la Red, indica la inconveniencia de establecer una *ventanilla única* de acceso al itinerario debido a que es relativamente habitual que las personas se autocalifiquen para acudir a uno u otro servicio de apoyo a la inserción sociolaboral.

La ausencia de una ventanilla única implica que los recursos y servicios que intervendrán en el proceso de inserción (ya sean de agentes sociales, ONGs u otras instituciones), y que reciben y atienden a las personas en situación de vulnerabilidad y en exclusión o riesgo de exclusión del mercado de trabajo, cuenten con herramientas que permitan valorar de forma homogénea a las personas para ofrecerles la oportunidad de mejorar su situación sociolaboral a través de la participación en itinerarios¹⁰.

Dentro de cada entidad, el personal técnico encargado de atender a estas personas, se ocupará de realizar una primera valoración del perfil de los usuarios/as recogiendo información personal (situación familiar, etc.) y laboral

⁹ Debemos resaltar que se tratan de recomendaciones, por lo que la lista no es exhaustiva, sino propositiva.

¹⁰ La participación en un itinerario se ofrece como posibilidad cuando el usuario/a presenta problemáticas multidimensionales que requieren una intervención personalizada e integrada que no siempre son suficientemente atendidas a través de los recursos generales de las políticas activas del mercado de trabajo





que permita recomendar su incorporación a un itinerario.

Para ello, se realiza una *primera entrevista individualizada semiestructurada*, mediante la cual se recoge información general sobre la situación sociolaboral y económica de las personas. La información recogida se volcará en archivos electrónicos en formato de fichas, que reunirán los datos básicos de cada persona que permitan identificarla como potencial beneficiaria de un itinerario.

La *entrevista individualizada semiestructurada* servirá para tener una primera aproximación a la situación social, laboral, familiar, jurídica, sociosanitaria y económica de las personas, e identificar la conveniencia de ofrecer la participación en un itinerario.

Si la persona se adecua a las características de la población objetivo y los costes de oportunidad se lo permiten, se deberá ofrecer la participación en un itinerario, comentándole sus características y contenidos. En caso de que el beneficiario/a se muestra interesado/a, se realizará el diagnóstico de la empleabilidad que supone un análisis en profundidad de la situación y problemáticas que presenta una persona para definir los objetivos, contenidos y actividades de su *plan de trabajo individual*.

El resultado de esta entrevista también puede determinar que se trata de un perfil que no requiere una intervención *integral* para mejorar su situación o que presenta unos *costes de oportunidad* que desaconsejan su participación en el itinerario. En estos casos, se recomienda la derivación hacia los servicios y recursos que puedan atender las *problemáticas* detectadas.¹¹

En cuanto al momento temporal de realización de esta primera entrevista, dependerá de cada caso, se puede mantener en el primer encuentro o bien citar a la persona para realizar la misma en otro momento. En cualquier caso, siempre se debe informar de los objetivos de la recopilación de la información y dar cumplimiento a la Ley de Protección de Datos.

¹¹ Como es obvio, los servicios y recursos a los que se *deriva* puede brindarlos la misma entidad que realiza la *atención primaria* o bien otra entidad.





ACCESO

Usuario/a

Entidad que presta
servicios para la
inserción

El personal técnico realiza

Entrevista semiestructurada con el objetivo de

- Recoger información general sobre la situación sociolaboral de las persona.
- Identificar los costes de oportunidad

Resultados

1. No cumple con perfil, por identificarse habilidades sociales, cualificación y experiencia laboral que no requiere una intervención *integral* para acceder a un empleo o mejorar el trabajo actual
2. Cumple con el perfil pero presenta unos *costes de oportunidad* que desaconsejan su participación en el itinerario
3. Cumple con el perfil

Intervención no recomendada a través de itinerarios.
La entidad, a través del técnico, debe ofrecer otro tipo de actuación más adecuada a las necesidades identificadas

Intervención recomendada a través de itinerarios.

A continuación, se debe contactar telefónicamente con las personas para informarles del resultado de la primera entrevista y ofrecerles los servicios que en cada caso procedan. En caso de tratarse de una persona con la que se recomienda la intervención a través de itinerarios, se lo emplazará a una entrevista en profundidad para la recopilación de información necesaria para realizar el diagnóstico de la empleabilidad y se solicitará en su caso, documentación adicional como informe de vida laboral, titulación académica (si procede), etc.

Calendario:

Entrevista individual semiestructurada:

- Mantener en el primer encuentro
- O bien citar a la persona para otro momento (entre una semana y quince días)

Devolución de resultados

- En la semana posterior a la realización de la entrevista





b. Diagnóstico de la empleabilidad

La realización del diagnóstico es un elemento central para garantizar la integralidad de la intervención a través del itinerario. Es decir, el diagnóstico debe permitir conocer la situación sociolaboral de las personas y observar la realidad y las problemáticas en las que se encuentran los usuarios, identificando los signos que verifican la situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión del mercado de trabajo así como las expectativas y necesidades percibidas por el usuario.

Un mal diagnóstico de la empleabilidad, puede derivar en una apreciación incompleta de las necesidades y carencias a tratar a través del itinerario, lo que puede incidir en el fracaso de esta intervención

Por ello, el diagnóstico debe incluir la valoración de aspectos psicosociales, de las competencias y cualificaciones, de la voluntad de cambio y autonomía de las personas así como información sobre el entorno familiar. Y ello, debido a que las problemáticas que puedan presentar los usuarios no están aisladas del *entorno* en el cual éstos se encuentran.

Otro elemento a tener en cuenta es la necesidad de explicar de manera clara al usuario/a qué se pretende conseguir con las entrevistas y cuestionarios realizados, así como devolver los resultados al usuario/a para fidelizar el vínculo o relación de confianza que se pretende alcanzar.

La recopilación de la información para la elaboración del diagnóstico se realizará, preferentemente, por el mismo técnico/a que intervino en el *acceso*, a través de una entrevista que deberá tener lugar en un sitio reservado, a modo de sala de reunión, para garantizar la *privacidad* de los datos aportados por el usuario/a. Se trataría de una de las *condiciones óptimas* para *elaborar un diagnóstico*, que promueve la relación que establecen los técnicos/as con las personas demandantes.

Según los expertos es especialmente relevante la elección del momento y del lugar adecuado para realizar las entrevistas y/o los cuestionarios con los usuarios/as. Esta elección implica, a su juicio, el análisis de los espacios de trabajo y de los *horarios de atención que deben adecuarse a las necesidades del usuario/a*.



Fases del diagnóstico

El diagnóstico de la empleabilidad, se desarrolla en tres momentos o fases:

- a. Recopilación de la información a través de una entrevista estructurada con los contenidos que se proponen en el capítulo IV de esta guía.

En este momento, es importante tener en cuenta que se debe promover la empatía con el beneficiario/a que fomente su confianza y su compromiso en el proceso de inserción sociolaboral.

La persona debe aportar información acerca de sus habilidades o competencias, o la carencia de ellas, su predisposición a participar, su voluntad para mejorar su situación, cuáles son sus circunstancias personales, sus inquietudes y miedos, etc.

El técnico/a aporta sus habilidades en el sentido de utilizar la empatía, la escucha activa, para empezar a construir un vínculo a partir de un clima de confianza. Aporta también sus conocimientos técnicos sobre el entorno (mercado de trabajo y recursos sociales disponibles) para comprender mejor la situación concreta de la persona y para establecer el tipo de prioridades o necesidades de intervención.

- b. Explotación y análisis de la información obtenida que nos permitirá obtener un *diagnóstico* que debe cumplir con los siguientes requisitos: fiabilidad, objetividad, adecuación al entorno, integralidad (debe comprender todos los aspectos de la persona), debe ser medible o actualizable en distintas fases del itinerario, y debe ofrecer como resultado una jerarquización de las necesidades a atender.

Este diagnóstico servirá de base para elaborar una propuesta de plan de trabajo personalizado dirigido a la mejora de la situación sociolaboral de los usuarios/as

- c. Devolución del resultado del diagnóstico al usuario/a, informándole de las problemáticas, necesidades detectadas y la propuesta de intervención. Además, se abrirá ese espacio para conocer la percepción que tienen los beneficiarios/as de su situación y de la necesidad de la intervención que se le propone.

Esta última fase del diagnóstico se *solapa* o da inicio a la del Plan de Trabajo que se desarrolla en el apartado siguiente.

Hay que recordar que por tratarse de un proceso *voluntario*, el usuario/a puede





decidir no participar en el itinerario; en estos casos, se recomienda la derivación hacia otros servicios y recursos que puedan atender las *problemáticas* detectadas.





DIAGNÓSTICO DE LA EMPLEABILIDAD

Objetivos

- conocer la situación sociolaboral de las personas
- observar la realidad y las problemáticas en las que se encuentran los usuarios/as
- identificar los signos que verifican la situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión del mercado de trabajo
- identificar las expectativas y necesidades percibidas por el usuario
- Jerarquizar necesidades para establecer el plan de trabajo



FASES DEL DIAGNÓSTICO

Recopilación de la información a través de una entrevista estructurada

Explotación y análisis de la información obtenida que nos permitirán obtener un *diagnóstico*

Devolución del resultado del diagnóstico al usuario/a (En su caso derivación a otros servicios)

CONDICIONES

- garantizar la *privacidad* de los datos aportados por el usuario/a
- análisis de los espacios de trabajo y de los *horarios de atención que deben adecuarse a las necesidades del usuario/a*.

CALENDARIO:

Entrevista en profundidad:

- Citar a la persona, como máximo una semana posterior, a la devolución de resultados de la primera entrevista semiestructurada (*acceso*)

Explotación de la información

- En la semana posterior a la realización de la entrevista

Devolución de resultados
(ingresa en fase de *plan de trabajo*)

- Semana siguiente a la explotación de la información





c. Plan de trabajo

Con base en las necesidades identificadas en el diagnóstico de la empleabilidad, se materializa el itinerario en un plan de trabajo, que establece los objetivos a alcanzar, los resultados esperados y las actividades a desarrollar.

El plan de trabajo se debe elaborar de manera consensuada con la persona, sin imponer su contenido, ajustando las expectativas de los usuarios/as para prevenir situaciones de frustración ante la falta de resultados a corto plazo. Será el técnico/a el encargado de realizar esta tarea ajustando la percepción que tienen los beneficiarios de su situación y de sus necesidades a la intervención que se le propone. Esta devolución implica la posibilidad de abrir un proceso de negociación entre el técnico/a y el usuario/a para priorizar los aspectos a trabajar, al menos en los momentos iniciales del plan de trabajo.

Tendremos en cuenta que el usuario es el protagonista de la acción, y debe participar activamente en el diseño de su propio itinerario. En este sentido, son los profesionales los que deben promover la autonomía de los usuarios/as para que estos se hagan responsables de su proceso de inclusión sociolaboral.

El plan de trabajo se podrá dirigir a la inserción por cuenta propia o por cuenta ajena, este aspecto determinará las actuaciones a desarrollar y la incorporación (o no) de la fase de intermediación al proceso de inserción.

Asimismo, se pueden incorporar medidas que compensen los *costes de oportunidad* que implican la participación en un itinerario, previendo de esta forma posibles abandonos del plan de trabajo, por motivos económicos o por problemas de conciliación.

En conclusión se plantean las siguientes *fases* que inciden o favorecen el establecimiento del plan de trabajo:

- En primer lugar, se debe partir de las *necesidades* de la persona. Es necesario establecer qué es lo que quiere, qué viene buscando, qué espera obtener de la intervención.

Este punto de partida se condensa en la fase anterior en la que se elabora el diagnóstico de la empleabilidad, que jerarquiza las necesidades e identifica los puntos fuertes y débiles de los usuarios/as.

- Una vez realizado el diagnóstico, el técnico/a realiza una devolución precisa de sus resultados a la persona beneficiaria.
- A partir de esta devolución, se plantean los objetivos de intervención que se





priorizan en función de las necesidades concretas del usuario/a,

- Todo este proceso se plasmará en un acuerdo, en un compromiso entre el técnico/a y el usuario/a.

Además, el plan de trabajo deberá ser objeto de seguimiento y evaluación, con la devolución (feedback) que el técnico/a realiza con la persona que es beneficiaria sobre el grado en el que están siendo alcanzados los objetivos de intervención. En este sentido, se recomienda la inclusión de cronogramas e indicadores de seguimiento.

Formalización del plan de trabajo y cumplimiento de objetivos

La incorporación del plan de trabajo en un acuerdo escrito tiene como finalidad, fijar los objetivos y resultados que se esperan alcanzar, las actividades a desarrollar y su posible temporalización, así como también los compromisos que asumen tanto la entidad que ofrece el servicio como el usuario/a.

Asimismo, en este acuerdo también se pueden incorporar los incentivos económicos que, en su caso, se ofrezcan a las personas para atenuar o disminuir los costes de oportunidad identificados a través del diagnóstico de empleabilidad, aunque con precauciones para evitar situaciones de dependencia.

En este sentido, se trata de formalizar el plan de trabajo con los siguientes objetivos:

- Que el usuario conozca e interiorice los compromisos que asume con la aceptación de su participación en un itinerario
- Que el personal técnico cuente con una herramienta que facilite el acompañamiento del usuario/a así como el seguimiento y evaluación del plan de trabajo.

Por otra parte, el cumplimiento de los objetivos se puede ver reforzado mediante la incorporación de *cláusulas* que prevean las *consecuencias* para el caso de incumplimiento de los términos previstos. Sobre todo en relación con los incentivos económicos que se incluyan en el acuerdo.

Hay que tener en cuenta que la consecución de los objetivos establecidos en el plan de trabajo es *responsabilidad* del usuario/a contando para ello con la *activa participación* del personal técnico/a. En este sentido, el primero debe hacer suyo el proceso de inserción que se ha materializado en un plan





de trabajo personalizado dirigido a la incorporación de habilidades y competencias para la mejora de su situación sociolaboral. El técnico, realiza una labor de acompañamiento del proceso, reforzando el cumplimiento de los objetivos pautados, y en su caso, adaptando y reorientando el plan de trabajo.

Para ello, el personal técnico debe procurar motivar a las personas beneficiarias mediante:

- una atención individualizada y personalizada a los usuarios/as, siempre fundamentada en una adecuada relación entre el técnico/a y el usuario/a, una relación de confianza que transmita seguridad y favorezca la complicidad y el compromiso.

A través de esta atención individualizada, el técnico/a debe promover que el usuario/a se responsabilice de manera progresiva de su proceso de inserción. En este sentido, parece adecuado ir transfiriendo responsabilidades poco a poco para que dicho usuario/a las pueda ir incorporando.

- Valorar los puntos fuertes del usuario/a, estableciendo objetivos de intervención a corto y medio plazo y devolviendo en positivo los logros alcanzados.
- Adecuar los horarios de reuniones y encuentros para que no interfieran en la conciliación de la vida familiar y laboral de los usuarios.

Además, atendiendo a los costes de oportunidad identificados a través del diagnóstico de la empleabilidad, se pueden incorporar incentivos económicos que promuevan la participación en las actividades programadas en el plan de trabajo. En términos de la IC EQUAL, incentivos económicos que *eliminen las barreras de acceso a las actividades del itinerario*.

Habrá que tener en cuenta que el usuario/a puede estar percibiendo otras ayudas y que estos incentivos económicos pueden generar dependencia, por lo que deberá valorarse en cada caso la conveniencia (o inconveniencia) de su incorporación. En cualquier caso, para evitar situaciones de dependencia, deberían estar vinculados al cumplimiento de objetivos a corto y medio plazo por parte del beneficiario/a.

Estos incentivos económicos, que deberían contar con un *reglamento* para evitar la discrecionalidad en su otorgamiento, pueden consistir en ayudas de transporte, o las orientadas hacia la conciliación, siendo las medidas más utilizadas servicios de cuidado a personas dependientes, las becas u otro tipo de incentivos.





PLAN DE TRABAJO

Se elabora de forma consensuada con la persona, ajustando las expectativas de los usuarios/as para prevenir situaciones de frustración ante la falta de resultados a corto plazo.

ESTRUCTURA

- Identificación del usuario/a
- Identificación del recurso y técnico/a que presta el servicio
- Objetivo/s
- Resultados esperados
- Actividades
 - Desarrollar por el usuario/a
 - Desarrollar por el técnico (orientación y acompañamiento, principalmente)
- Incentivos
- Derivaciones a otros servicios y recursos
- Cronograma (para el seguimiento y evaluación)

El plan de trabajo es personalizado por lo que debe adecuarse a los cambios que se puedan producir en el transcurso de su aplicación

CALENDARIO

El plan de trabajo se materializa a partir del diagnóstico realizado en la fase anterior.





d. Derivación

La derivación permite atender un amplio abanico de necesidades y realizar una atención especializada, adecuando los recursos existentes a las necesidades concretas de la persona beneficiaria. La derivación supone la coordinación y complementariedad entre los diferentes recursos que ofrecen servicios relacionados con la inserción sociolaboral.

Es decir, la derivación supone la especialización de las entidades (de los recursos) en un ámbito (en orientación y acompañamiento, en formación, en asesoramiento legal, para la creación de empresas, etc.) así como la interacción entre todas ellas.

En el proceso que se viene describiendo, el plan de trabajo elaborado por la entidad que se encuentra *acompañando* al beneficiario en su proceso de inserción, puede incluir actuaciones/ servicios que ella misma no ofrece. En este sentido, el plan de trabajo puede prever las derivaciones a realizar en el marco del itinerario, identificando las necesidades a cubrir y las entidades que ofrecen los servicios requeridos. Otra cuestión distinta, es la previsión del *momento* en el que se *materializa* la derivación que dependerá del cumplimiento de los objetivos por parte del beneficiario/a.

En otras palabras, el plan de trabajo puede funcionar a modo de guión previo, pero no de carácter rígido o determinante, sino flexible y dinámico, que prevé una derivación que se *materializará* en el momento más adecuado u oportuno. Y que permite incorporar derivaciones no previstas inicialmente pero convenientes para la consecución de los objetivos fijados.

En este momento, el factor clave es la cualificación y especialización del personal técnico para identificar los servicios derivables y cuál es la secuencia óptima de derivación. Es una cuestión técnica, especializada, en la que los técnicos/as que van a derivar plantean prioridades con el usuario y flexibilizan las demandas para atender a personas beneficiarias con problemáticas diversas.

Cabe distinguir dos tipos de derivación, desde el punto de vista del servicio o recurso que *recibe* a la persona beneficiaria:

- a- *Temporal* o de *ida y vuelta*: es la que se produce en aquellos casos en los que el beneficiario/a realiza una actividad en otro recurso, el ejemplo más habitual sería la formación. El acompañamiento y seguimiento del proceso de inserción lo sigue realizando la misma entidad que ha derivado.





b- *Definitiva* o de *ida*: cuando se advierte¹² que las problemáticas del beneficiario/a no pueden ser cubiertas por la entidad que lo ha acogido y se procede a su derivación a otro recurso o servicio que se ocupa, a partir de ese momento, del acompañamiento y seguimiento del proceso de inserción.

La derivación se concibe, bajo este punto de vista, como el método mediante el cual se distribuye la atención de manera óptima y con un alto grado de especialización entre recursos y servicios.

Condiciones de la derivación

Las condiciones que debe tener la derivación son las siguientes:

- ✎ El usuario/a debe estar suficientemente informado de por qué y para qué se le deriva.
- ✎ El técnico/a debe conocer de manera precisa los requisitos de acceso a los recursos y servicios donde se realiza la derivación. Para ello, debe contar con información sobre otros recursos especializados.

Además, tratándose de una derivación *temporal* deben preverse medidas de acompañamiento y seguimiento del beneficiario/a, que implica la motivación del usuario, la devolución realista de los logros alcanzados hasta el momento de la derivación, la realización del seguimiento una vez se ha derivado, etc. El cómo se realiza este acompañamiento y seguimiento puede ir desde la llamada telefónica o e-mail hasta el acompañamiento físico, lo que remite al componente de seguimiento y evaluación que se tratará más adelante.

La derivación *temporal* implica la necesidad de asignar un tutor que acompañe al beneficiario/a. Este tutor/a debe ser la persona que ha diseñado el plan de trabajo con el usuario/a, y debe actuar como mediadora en todo el proceso de derivación.

¹² Recordemos que la detección de las necesidades del usuario/a se produce a través del diagnóstico de la empleabilidad.





Soporte de la derivación

Se recomienda la utilización de fichas de derivación que, cumpliendo con los requisitos de la Ley de Protección de Datos, sean accesibles tanto para el recurso o técnico/a que deriva como para aquel que acoge la derivación. Tanto uno como otro deben conocer el estado y el proceso que ha seguido cada uno de los usuarios/as, procurando que la información sea objetiva (cumplimiento de objetivos, dificultades, etc.) y accesible para los recursos que reciben la derivación.

Estos soportes deben incluir el motivo de la derivación, la entidad y el técnico encargado del acompañamiento y del seguimiento, el recurso al que se deriva, el servicio prestado hasta el momento, etc.

Parece conveniente el volcado de esa información en archivos informáticos (base de datos accesible a todos los técnicos/as implicados), que permitan compartir la información con el fin de contar con los datos básicos de los usuarios. En cualquier caso, la utilización de estas herramientas metodológicas no sustituye la necesidad de realizar reuniones con el recurso o servicio que recibe la derivación.

Entre las propuestas de los grupos de trabajo técnico, se indicaba la necesidad y conveniencia de contar con una herramienta técnica única en Castilla - La Mancha, a través de la implicación y la ayuda del servicio público, de las entidades públicas de la región.

Aunque el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos, puede limitar el desarrollo de dicha herramienta homogénea y accesible, habrá que indagar la posible incorporación de distintos niveles de acceso a la información como medida para solventar las restricciones impuestas por dicha ley.

Otro aspecto que ha surgido de los debates mantenidos ha sido la propuesta de racionalizar y planificar mejor los recursos existentes de manera similar al sistema sanitario (entendido como modelo), en donde se realizan derivaciones con alto nivel de especialización.

Si bien estas cuestiones exceden los contenidos de la guía, sería interesante que desde el SEPECAM se promueva un análisis de los recursos y servicios existentes en relación con la inserción sociolaboral en el territorio de CLM, así como un análisis de la Ley de Protección de Datos para conocer las posibilidades de realizar herramientas como las propuestas, que pueden facilitar la aplicación de la metodología.





DERIVACIÓN

Permite atender un amplio abanico de necesidades y realizar una atención especializada de las diferentes dimensiones de las problemáticas de discriminación de los usuarios.

CONDICIONES

- El usuario/a debe estar suficientemente informado de por qué y para qué se le deriva.
- El técnico/a debe conocer de manera precisa los requisitos de acceso a los recursos y servicios donde se realiza la derivación. Para ello, debe contar con información sobre otros recursos especializados.

TIPOS DE DERIVACIÓN

Temporal

El beneficiario/a realiza una actividad en otra entidad, el ejemplo más habitual sería la formación. El acompañamiento y seguimiento del proceso de inserción lo sigue realizando la misma entidad

Definitiva

Derivación a otros servicios o recursos que se ocupan, a partir de ese momento, del acompañamiento y seguimiento del proceso de inserción

SOPORTE

Ficha de derivación Contiene información

- accesible para el recurso o técnico/a que deriva como para aquel que acoge la derivación
- objetiva (cumplimiento de objetivos, dificultades, etc)
- sobre los motivos de la derivación, la entidad
- servicio prestado hasta el momento
- técnico/a encargado del acompañamiento y del seguimiento (en caso de tratarse de una derivación temporal)





e. Seguimiento y evaluación

El *seguimiento* se conceptualiza como un examen continuo o periódico de la manera en la que se está ejecutando el plan de trabajo. Se busca asegurar el cumplimiento del cronograma fijado y que los resultados esperados se conformen a los objetivos establecidos. Es decir, se trata de la comprobación o verificación de que la persona beneficiaria ha realizado las actividades propuestas para la adquisición de las habilidades y competencias necesarias que permitan mejorar o incrementar su grado de empleabilidad y por ende su situación sociolaboral.

El *seguimiento* es una labor del día a día del personal técnico/a (recogida de datos, observación directa, contactos telefónicos o por e-mail, entrevistas más o menos estructuradas) y se centra en los procesos y/o actividades que se desarrollan dentro del itinerario. Permite recoger información cualitativa (adquisición de habilidades y competencias por el usuario) y sirve como medida de *control* sobre el cumplimiento de los compromisos que ha adquirido el usuario/a así como para la identificación de las dificultades que se puedan producir para reorientar y adaptar las actividades a las necesidades que puedan surgir en el proceso de inserción.

Los resultados del seguimiento, deben devolverse periódicamente al usuario para que este haga suyos los logros alcanzados y conozca la evolución de su plan de trabajo. Recordemos que la consecución de los objetivos del plan de trabajo es *responsabilidad* del usuario/a contando para ello con la *activa participación* del personal técnico/a. El técnico, realiza una labor de acompañamiento del proceso, reforzando el cumplimiento de los objetivos pautados, y en su caso, adaptando y reorientando el plan de trabajo.

La *evaluación* es una medida para comprobar o verificar que los objetivos y metas se han cumplido desde el inicio del itinerario. Para ello, la evaluación debe formar parte del proceso de planificación de la intervención, y debe permitir analizar los logros obtenidos, y en su caso, proponer reajustes o reorientaciones para la consecución de los objetivos y metas pautados.

En cuanto al seguimiento en *la derivación*, se ha planteado que cuando un recurso acoge una derivación debe ofrecer información de vuelta u *outputs* acerca de la progresión de los usuarios/as derivados. Estos *outputs* pueden tener lugar a través de reuniones entre el personal técnico que se encuentra interviniendo en el proceso de inserción.

La evaluación del plan de trabajo es continua para reorientar o adaptar las actividades y final, como medida de la eficacia de los itinerarios, es decir, centrada en los resultados obtenidos.





Las herramientas que se deben utilizar para realizar el seguimiento y la evaluación final:

Seguimiento: contacto telefónico o vía mail, fichas y protocolos, observación directa, etc. Es importante incorporar información cualitativa respecto de las impresiones y el grado de satisfacción de la persona beneficiaria a lo largo de todo el proceso (como se “está sintiendo”). Utilización de bases de datos para el tratamiento de la información que permita elaboraciones automáticas de las fichas o protocolos de cada usuario/a.

Evaluación: mayor grado de formalización; cuestionarios elaborados para cada tema concreto, valorando cumplimiento de objetivos.

Y lo mismo ocurre con la evaluación final: debe ser realizada de manera conjunta por todas las entidades implicadas, tanto dentro de la red de inserción existente (serían las que más peso tienen) como fuera de dicha red (salud, vivienda, otras) en el caso de usuarios con especiales dificultades.





f. Intermediación

El objetivo de la intermediación es ajustar la oferta y la demanda, promoviendo el contacto entre la empresa y los usuarios/as, entendidos como oferta y demanda de empleo, respectivamente. La intermediación es un proceso en el que participan tanto el empresario como la persona a la que se quiere emplear. Y debe haber un técnico/a como persona encargada de mediar entre ambos.

En el marco de los itinerarios de inserción, la intermediación se realiza con aquellas personas con determinadas problemáticas que necesitan de un servicio de mediación con las empresas. Es decir, no se trata de elaborar una bolsa de empleo de carácter general, sino de una actividad que si bien no deja de ser intermediación, en el sentido de *mediar entre el empresario y el posible trabajador*, implica un acercamiento activo a la empresa para dar a conocer el perfil del candidato y promover un marco de confianza para la contratación del mismo.

No se trataría del técnico/a que se ha ocupado del proceso (técnico orientador-acompañador) sino de otro perfil que realizará las funciones de mediador/intermediador en inserción. En los GTT se hizo referencia a la función de: “vendedor de empleo”¹³ para incluir el carácter comercial que implica esta actividad.

De esta manera, el orientador es la persona que conoce al usuario/a y la que aporta información a la figura del intermediador que lo “vende” de cara al empresario. El mediador es aquel técnico que recoge la oferta, analiza el puesto de trabajo, estudia las condiciones que debe tener el empleado, sus funciones, conoce los distintos tipos de contratos y subvenciones ,etc.

Otra cuestión que ha surgido en los grupos de trabajo es que el ajuste de la oferta y la demanda se debe entender en un contexto de igualdad de oportunidades, con las mismas posibilidades sociales. Desde este posicionamiento, el objetivo de la intermediación, además, debería incidir en la incorporación de medidas de responsabilidad social de las empresas para lograr que las personas o grupos más desfavorecidos, en igualdad de condiciones, tengan similares posibilidades de encontrar un empleo de calidad.

Este aspecto relacionado con la sensibilización de las empresas¹⁴ dirigida a promover la contratación de personas en situación de vulnerabilidad, que por la experiencia desarrollada por los proyectos EQUAL parece conveniente desarrollar, excede los trabajos de la guía, supondría desarrollar un método una propuesta de

¹³ Proyecto EQUAL PANGEA.

¹⁴ Promoviendo, por ejemplo, la contratación de mujeres en profesiones con menor índice de participación femenina (*masculinizadas*) y la de hombres en profesiones con menor índice de participación masculina (*feminizadas*), la de personas discapacitadas, etc.



sensibilización y se entienden como condiciones que favorecen la aplicación de la metodología de los itinerarios.

Condiciones de la intermediación

- ❏ Conocimiento del mercado laboral y del tejido empresarial para cubrir las necesidades de empleo de los usuarios/as. Elaboración de un directorio de empresas.
- ❏ Mailing y reuniones con empresarios para informar de las actividades desarrolladas: se trata de promover el contacto personal aunque también telefónico con la empresa para ganar la confianza del empresario/a.
- ❏ Adaptar / ajustar el lenguaje que utiliza la empresa a un lenguaje comprensible para el usuario/a.
- ❏ Ofrecer respuestas integrales a las empresas, no solo fundamentadas en el empleo, sino también en la formación, planes de igualdad, etc.
- ❏ Desde la labor de los técnicos: ofrecer los/as candidatos/as más adecuados. De no hacerlo así, se puede perder la confianza adquirida con algunas empresas.
- ❏ Sistema de seguimiento o acompañamiento una vez se cubre un puesto, bien mediante una persona de referencia o bien por parte de la propia empresa.
- ❏ Firma de convenios con las empresas para la realización de prácticas de formación en el puesto de trabajo que incorporen compromisos de contratación.

Además, para mantener la integralidad de la intervención, el intermediador debe mantener informado al orientador y devolver el resultado de la intermediación entre empleadores y usuarios/as.

Gestión de la intermediación

En este momento, cobra especial relevancia la intervención de las asociaciones empresariales y cámaras de comercios como facilitadores de los contactos con empresas del territorio. Las entidades empresariales pueden y deben integrarse en las redes o mesas locales en las que participan las entidades que ofrecen servicios de inserción sociolaboral.

La gestión de la intermediación se verá facilitada por la participación de las organizaciones empresariales con las que se realizarán reuniones de trabajo para intercambiar información y llegar a puntos en común o de consenso.

La gestión de la intermediación se articula de la siguiente manera:

- *En primer lugar, debe existir una oferta de empleo.* El técnico encargado de la intermediación debe realizar una prospección de las necesidades de las





empresas. Esta prospección puede consistir, en primer lugar, en reuniones con las asociaciones empresariales que sirvan para identificar empresas o sectores que puedan requerir mano de obra.

A continuación se deberá contactar con las empresas solicitando reuniones o encuentros para recabar información directa sobre necesidades y ofertas de empleo.

- En segundo lugar, se seleccionan aquellos perfiles que sean adecuados para cubrir el puesto ofertado. Es conveniente, organizar una reunión con el empresario/a o responsable de RRHH para hacerle entrega de los CV de los candidatos/as, para transmitir las habilidades que posean en relación con el desempeño del puesto de trabajo.

Esta gestión se puede reforzar ofreciendo al empresario la posible formación en el puesto de trabajo, tutorizada por un técnico/a, con el fin de aumentar el grado de adecuación del perfil del usuario/a al puesto.

- El técnico encargado de la intermediación, deberá contactar con la empresa para conocer el resultado de la selección y solicitará, en su caso, información de los motivos de no contratación de el/los candidatos presentados.
- Con la contratación del beneficiario/a no finaliza la labor de intermediación, ya que debería realizarse un seguimiento de la persona trabajadora así como de la satisfacción del empresario.

La gestión de la intermediación, supone dar a conocer la existencia de estos itinerarios, y *vender* las capacidades del usuario/a. Es decir, los usuarios/as, generalmente, tienen dificultades en el acceso al empleo pero no a la hora de realizar su trabajo. Estos es algo que se debe transmitir a los empresarios, ya que los expertos entienden que es el empresario el que finalmente selecciona a la persona que contrata.

El objetivo de la intermediación es ajustar la oferta y la demanda, promoviendo el contacto entre la empresa y los usuarios/as, entendidos como oferta de empleo y demanda de empleo, respectivamente. La intermediación es un proceso en el que participan tanto el empresario como la persona a la que se quiere emplear. Y debe haber un técnico/a como persona encargada de mediar entre ambos.

En el marco de los itinerarios de inserción, la intermediación se realiza con aquellas personas con determinadas problemáticas que necesitan de un servicio de mediación con las empresas. Es decir, no se trata de elaborar una bolsa de empleo de carácter general, sino de una actividad que si bien no deja de ser intermediación, en el sentido de *mediar entre el empresario y el posible trabajador*, implica un acercamiento activo a la empresa para dar a conocer el perfil del candidato y





promover un marco de confianza para la contratación del mismo.

No se trataría del técnico/a que se ha ocupado del proceso (técnico orientador-acompañador) sino de otro perfil que realizará las funciones de mediador/intermediador en inserción. En los GTT se hizo referencia a la función de “vendedor de empleo”¹⁵ para incluir el carácter comercial que implica esta actividad.

De esta manera, el orientador es la persona que conoce al usuario/a y la que aporta información a la figura del intermediador que lo “vende” de cara al empresario. El mediador es aquel técnico que recoge la oferta, analiza el puesto de trabajo, estudia las condiciones que debe tener el empleado, sus funciones, conoce los distintos tipos de contratos y subvenciones ,etc.

Otra cuestión que ha surgido en los grupos de trabajo es que el ajuste de la oferta y la demanda se debe entender en un contexto de igualdad de oportunidades, con las mismas posibilidades sociales. Desde este posicionamiento, el objetivo de la intermediación, además, debería incidir en la incorporación de medidas de responsabilidad social de las empresas para lograr que las personas o grupos más desfavorecidos, en igualdad de condiciones, tengan similares posibilidades de encontrar un empleo de calidad.

Este aspecto, relacionado con la sensibilización de las empresas¹⁶ para promover la contratación de personas en situación de vulnerabilidad, se debería tener en cuenta como condiciones que favorecen la aplicación de la metodología de los itinerarios, pero exceden los trabajos de la guía ya que supondría desarrollar un método, una propuesta de sensibilización específica.

Condiciones de la intermediación

- ❧ Conocimiento del mercado laboral y del tejido empresarial para cubrir las necesidades de empleo de los usuarios/as. Elaboración de un directorio de empresas.
- ❧ Mailing y reuniones con empresarios para informar de las actividades desarrolladas: se trata de promover el contacto personal aunque también telefónico con la empresa para ganar la confianza del empresario/a.
- ❧ Adaptar / ajustar el lenguaje que utiliza la empresa a un lenguaje comprensible para el usuario/a.

¹⁵ Proyecto EQUAL PANGEA.

¹⁶ Promoviendo, por ejemplo, la contratación de mujeres en profesiones *masculinizadas* y la de hombres en profesiones con menor índice de participación masculina (*feminizadas*), la de personas discapacitadas, etc.





- ☞ Ofrecer respuestas integrales a las empresas, no solo fundamentadas en el empleo, sino también en la formación, planes de igualdad, etc.
- ☞ Desde la labor de los técnicos: ofrecer los/as candidatos/as más adecuados. De no hacerlo así, se puede perder la confianza adquirida con algunas empresas.
- ☞ Sistema de seguimiento o acompañamiento una vez se cubre un puesto, bien mediante una persona de referencia o bien por parte de la propia empresa.
- ☞ Firma de convenios con las empresas para la realización de prácticas de formación en el puesto de trabajo que incorporen compromisos de contratación.

Gestión de la intermediación

En este momento, cobra especial relevancia la intervención de las asociaciones empresariales y cámaras de comercios como facilitadores de los contactos con empresas del territorio. Las entidades empresariales pueden y deben integrarse en las redes o mesas locales en las que participan las entidades que ofrecen servicios de inserción sociolaboral.

La gestión de la intermediación se verá facilitada por la participación de las organizaciones empresariales con las que se realizarán reuniones de trabajo para intercambiar información y llegar a puntos en común o de consenso.

La gestión de la intermediación se articula de la siguiente manera:

- *En primer lugar, debe existir una oferta de empleo.* Un técnico de la entidad debe realizar una prospección de las necesidades de las empresas. Esta prospección puede realizarse, primero con reuniones con las asociaciones empresariales que sirvan para identificar empresas o sectores que puedan requerir mano de obra.

A continuación se deberá contactar con las empresas solicitando reuniones o encuentros para recabar información directa sobre necesidades, ofertas de empleo.

- En segundo lugar, se seleccionan aquellos perfiles que sean más adecuados para cubrir el puesto ofertado. Es conveniente, organizar una reunión con el empresario/a o responsable de RRHH para hacerle entrega de los CV de los candidatos/as, para transmitir las habilidades que posean en relación con el desempeño del puesto de trabajo.

Esta gestión se puede reforzar ofreciendo al empresario la posible formación en el puesto de trabajo, tutorizada por un técnico/a, con el fin de aumentar el grado de adecuación del perfil del usuario/a al puesto.





- El técnico encargado de la intermediación, deberá contactar con la empresa para conocer el resultado de la selección y solicitará, en su caso, información de los motivos de no contratación de el/los candidatos presentados.
- Con la contratación del beneficiario/a no finaliza la labor de intermediación, ya que debería realizarse un seguimiento de la persona trabajadora así como de la satisfacción del empresario.

La gestión de la intermediación, supone dar a conocer la existencia de estos itinerarios, y *vender* las capacidades del usuario/a. Es decir, los usuarios/as, generalmente, tienen dificultades en el acceso al empleo pero no a la hora de realizar su trabajo. Esta cuestión se debe transmitir a los empresarios/as, ya que los expertos entienden que son estos los que deciden a la persona que van a contratar.





INTERMEDIACIÓN (inserción por cuenta ajena)

acercamiento activo a la empresa, por parte del personal técnico, para dar a conocer el perfil del candidato/a y promover un marco de confianza para la contratación del mismo



porque



los usuarios/as tienen dificultades en el acceso al empleo pero no a la hora de realizar su trabajo.

GESTIÓN DE LA INTERMEDIACIÓN

- ❏ Prospección de las necesidades de las empresas: se puede realizar a través de reuniones con las asociaciones empresariales que sirvan para identificar empresas o sectores que puedan requerir mano de obra.
- ❏ Selección de perfiles que sean más adecuados para cubrir el puesto ofertado. Esta gestión se puede reforzar ofreciendo al empresario la posible formación en el puesto de trabajo, tutorizada por un técnico/a, con el fin de aumentar el grado de adecuación del perfil del usuario/a al puesto.
- ❏ El técnico encargado de la intermediación, deberá contactar con la empresa para conocer el resultado de la selección y solicitará, en su caso, información de los motivos de no contratación de el/los candidatos presentados.
- ❏ Con la contratación del beneficiario/a no finaliza la labor de intermediación, ya que debería realizarse un seguimiento de la persona trabajadora así como de la satisfacción del empresario.



3

RECURSOS HUMANOS



III. RECURSOS HUMANOS

III.1. Introducción

La aplicación del itinerario, supone la necesidad de contar con recursos humanos que den soporte al proceso. A lo largo del documento se ha hecho una primera identificación de quién realiza las tareas asociadas a la aplicación de los componentes del itinerario.

Recogiendo esa información, a continuación se realiza una descripción de las cualificaciones y competencias que debe tener el personal técnico que participa en esta intervención.

En cuanto al ratio de personas beneficiarias por técnico/a, que fue uno de los temas tratados en el marco de los trabajos de la Red, hubo un acuerdo generalizado en que el mismo dependerá básicamente de los objetivos que se pretendan conseguir (y en buena parte de los casos, de las exigencias demandas programáticas de la entidad que financia la intervención).

En cualquier caso, parece claro que estos ratios pueden variar en función de los perfiles de las personas o grupos de beneficiarios, a más *problemáticas* (o *necesidades*) más *intensidad* de la dedicación del técnico/a por lo que no parece conveniente establecer o proponer un *ratio predeterminado*. Este aspecto pone en evidencia que, tratándose de un proceso personalizado, cobra especial relevancia la calidad de la intervención y no tanto la cantidad de personas atendidas.





III.2. Recursos humanos

La aplicación de la metodología de los itinerarios requiere la presencia de

- 🔗 1 técnico/a acompañador – orientador
- 🔗 1 técnico/a intermediador
- 🔗 Coordinador/a de área


Como es lógico, la figura central en la aplicación del itinerario es el técnico/a que se ocupa del acompañamiento y orientación de las personas. Mientras que las figuras de intermediación y coordinación prestan apoyo a ese técnico.

Las **funciones** son:

- 🔗 *Acompañador /a – orientador/a*
 - Acompañar, orientar, aconsejar y asesorar al usuario/a
 - Realizar la entrevista de acceso y el diagnóstico de empleabilidad para reconocer las competencias, habilidades y fortalezas del usuario/a
 - Conocer y comprobar los objetivos/resultados que busca el usuario/ y establecer el plan de trabajo
 - Identificar los recursos y servicios a los que se puede derivar al usuario/a y compartir información con los técnicos/as responsables de la intervención.
 - Seguimiento y evaluación del plan de trabajo. Para ello, debe Recoger toda la información necesaria durante las distintas fases en las que se desarrolla el itinerario, así como realizar devoluciones precisas de la evolución de la intervención a las personas beneficiarias.
- 🔗 *Intermediador/a*
 - Prospección de las empresas para identificar oportunidades de empleo
 - Asesoramiento a las empresas para la contratación de las personas que se encuentran participando en un itinerario.
 - Seguimiento del usuario/a en el puesto de trabajo












 *Coordinador/a de área*

- Apoyo y asesoramiento al personal técnico.
- Supervisión general y evaluación de los procesos de inserción y del personal técnico.

Titulaciones y competencias

-  Titulación grado medio o superior, preferentemente, en especialidades vinculadas al ámbito social, jurídico y/o empresarial.
-  Formación en género
-  Experiencia en procesos de inserción sociolaboral
-  Ofimática.
-  Conocimiento del tejido empresarial
-  Capacidad de gestión y de trabajo en grupo
-  Capacidad para motivar, establecer relaciones de confianza y realizar escucha activa.

Otra cuestión a tener en cuenta es la previsión de cursos de formación explicativos del funcionamiento de los itinerarios, así como también con contenidos vinculados a la promoción de la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo, igualdad de género, habilidades para motivar a las personas, legislación laboral, etc. Se trataría de establecer un plan formativo dirigido al personal técnico que participa en la aplicación del itinerario para promover la actualización de sus conocimientos así como de la adaptación de sus habilidades y competencias personales.



ORIENTACIONES PARA LA COORDINACIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS



IV. ORIENTACIONES PARA LA COORDINACIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS

La coordinación de recursos, como ya se apuntaba al comienzo de este documento, resulta una condición para la aplicación óptima de la metodología de los itinerarios. Se trata de fomentar la cooperación entre los servicios que ofrecen las entidades que trabajan en el mismo territorio o sector con poblaciones en situación de vulnerabilidad o en riesgo de exclusión del mercado de trabajo, que fomenten la *integralidad* de la intervención.

La aplicación efectiva del enfoque integrado y del método del itinerario puede verse reforzada si se ponen en común recursos que puede redundar en una mejora de la calidad de la oferta de servicios prestados en el territorio.

En consecuencia, la coordinación entre recursos debe entenderse como condición de posibilidad de los itinerarios de inserción sociolaboral, esto es, como condición para la intervención. Hay que superar los enfoques fragmentarios para generar complementariedades en el proceso de prestación de servicios y eliminar las dinámicas de competencia por recursos y usuarios/as.

Esta coordinación de recursos puede partir de la propuesta de racionalizar y planificar mejor los recursos existentes de manera similar al sistema sanitario (entendido como modelo), en donde se realizan derivaciones con alto nivel de especialización y a la vez se asegura la *universalidad* del servicio que se presta¹⁷.

¹⁷ En este sentido, ese *modelo ideal* supondría la definición y regulación de las relaciones entre los recursos y servicios y en cómo integrarlos para prestar servicios a las personas. Aplicando el modelo del sistema sanitario, se debería realizar una prospección de los recursos y servicios en relación con la inserción sociolaboral, que funcionarían como la puerta de entrada al itinerario (atención primaria); estos recursos se ocuparían de la derivación hacia el *especialista*.





Desde esta doble vertiente *requisito previo – permanencia*, se establecen las siguientes orientaciones:

1. Conveniencia de establecer un espacio de coordinación entre el SEPECAM, la Consejería de Trabajo y Empleo y la Consejería de Bienestar Social, que poseen las competencias a nivel regional de las políticas de empleo y de integración social para definir las tareas a desarrollar por cada una de estas instituciones en la aplicación de la metodología de los itinerarios.

En principio, se sugiere que sea el SEPECAM el que lidere esta intervención con el apoyo y participación de las otras dos Consejerías.

2. La coordinación se debe establecer prioritariamente en el ámbito regional, estableciendo objetivos, métodos y herramientas comunes (como las que se anexan en este documento) para ir implantándose progresivamente dentro del ámbito local en municipios de gran tamaño o en comarcas.

El nivel regional establece las pautas a seguir mientras que el nivel local se ocupa de la aplicación de las orientaciones emanadas desde el ámbito regional a la vez que retroalimenta el proceso. En este sentido, se deberá contar con la participación de las delegaciones provinciales del SEPECAM y valorar la participación de los ayuntamientos.

3. La entidad que se ocupe de la coordinación de los trabajos y, por ende, asuma el liderazgo, debe promover cierto grado de horizontalidad en el ejercicio de esta función evitando la rigidez de estructuras puramente verticales.
4. Materializar un sistema de comunicación fluida entre el nivel local y el regional así como establecer procesos: estratégicos, de soporte, operativos.
5. En el *ámbito local*, las condiciones que pueden favorecer el éxito de la coordinación y la cooperación son:

- Realizar un *ajuste de expectativas* respecto a los intereses particulares de las entidades y los objetivos que se persiguen con la aplicación de la metodología de los itinerarios. Explicar a las entidades que no se trata de realizar actividades similares a las que ofrecen a la población en general, sino establecer sinergias y complementariedades de los recursos para favorecer la integralidad de la actuación.
- Respetar un cierto grado de autonomía de las entidades que participan en la aplicación del itinerario. Se debe lograr un equilibrio entre coordinación horizontal (integración de recursos y servicios) y la autonomía de las instituciones.





Estas orientaciones deberían materializarse (y negociarse) en el momento de la puesta en marcha de la metodología de los itinerarios de inserción.



5

HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS



V. HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS

V.1 Acceso

Indicaciones generales

El objetivo de estas herramientas es que los técnicos/as obtengan una primera valoración de las personas que realizan la entrevista. Esta primera valoración debe obtener como principales resultados las siguientes cuestiones:

- Análisis inicial de las *necesidades* de los usuarios/as potenciales.
- Identificación del perfil de los potenciales usuarios/as (perfil tipo A o B).

Estos resultados son considerados como requisitos imprescindibles para que el personal técnico pueda decidir si la persona que realiza la entrevista puede participar en un itinerario dada su situación de vulnerabilidad social y/o riesgo de exclusión del mercado laboral.

Las herramientas para el acceso deben ser, por tanto, de amplio espectro. Es decir, se trata de instrumentos de recogida de información que deben explorar las necesidades de los potenciales usuarios/as de manera exhaustiva. Ahora bien, la información recogida será de carácter general ya que es el resultado de los primeros encuentros entre los técnicos/as y los potenciales usuarios/as.

En estos primeros encuentros se debe comenzar a establecer una relación de confianza con los potenciales usuarios/as, por lo que el técnico/a acompañador debe trabajar en una doble vertiente: debe recoger información sobre la persona y, además, desarrollar un vínculo de confianza y buscar cierto grado de compromiso con la misma.

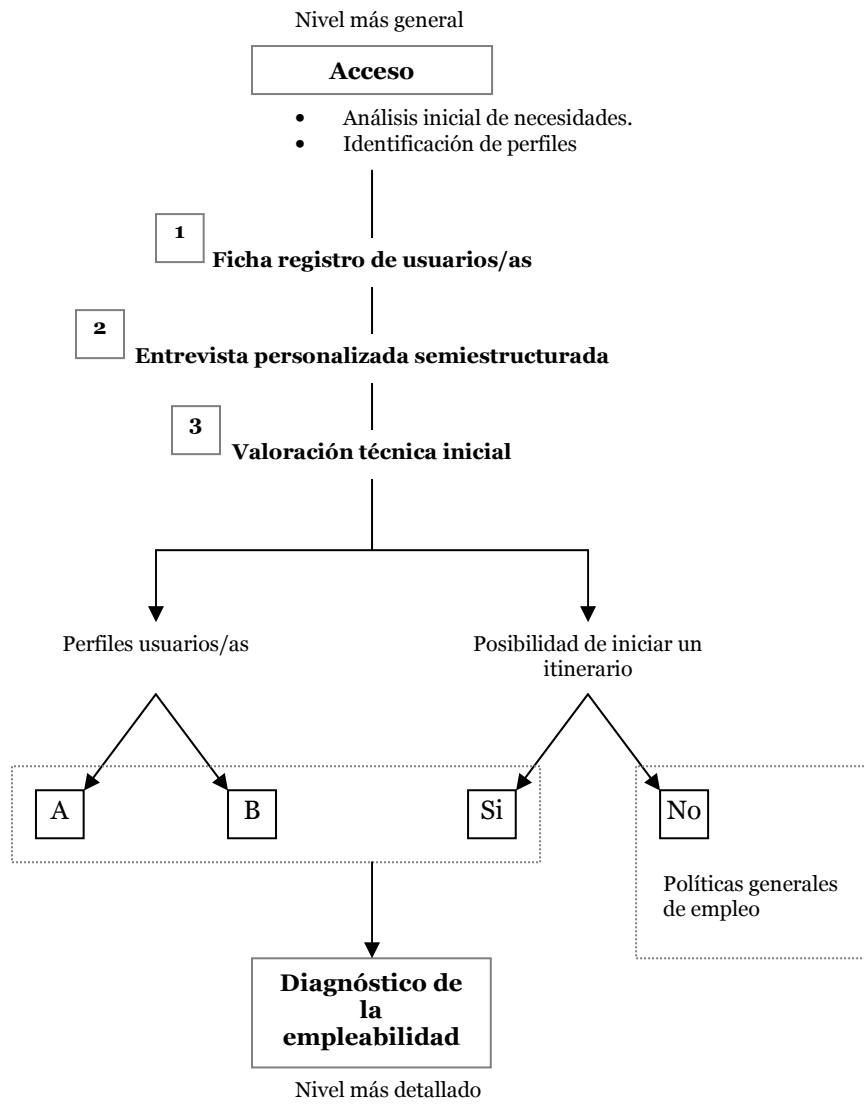
Más adelante, durante la elaboración del *diagnóstico de la empleabilidad*, el técnico/a acompañador podrá profundizar en aquellos aspectos que considere más relevantes sobre la persona con la que establece la relación de trabajo. De esta manera, la recogida de información se constituye en un continuo desde las herramientas para el acceso y el diagnóstico de la empleabilidad, aumentando de manera sucesiva el nivel de detalle y de profundidad de la información. Y de ahí también el carácter personalizado de la intervención mediante itinerarios.





Esquema para la aplicación de las herramientas de acceso

Continuo de recogida de información





La información a recoger, si bien es de carácter general, implica la exploración del mayor número de *necesidades* y de situaciones y características particulares de la persona, por lo que el número de sesiones o de encuentros entre la persona potencial beneficiaria y el técnico/a será variable, aunque lo aconsejable es que se realice en una misma sesión. La secuencia de aplicación de estas herramientas es la siguiente:

- 1. Ficha de registro de usuarios/as.** Supone la información de partida, y sirve de registro de la tipología de personas que acceden a las entidades especializadas en materia de inserción. Además, posibilita al personal técnico una primera aproximación sobre las características concretas de la persona que puede servir de orientación durante la entrevista semiestructurada.

Incluye tres tipos de entradas o *inputs* que pueden ser fácilmente convertibles en campos para la elaboración de bases de datos informatizadas:

- Identificación de la ficha¹⁸.
- Datos personales del usuario/a.
- Datos de localización o de contacto.

- 2. Entrevista personalizada semiestructurada.** Las características concretas de cada persona son muy heterogéneas, por lo que no se trata aquí de registrar solamente indicadores de carácter cuantitativo, sino de explorar (en el propio lenguaje de la persona potencial usuaria) cuáles pueden ser las problemáticas asociadas a cada una de las siguientes cuestiones. En este momento, es el técnico/a el que debe apreciar la *oportunidad* de formular todas las cuestiones o bien seleccionar las que estime oportunas :

- Motivo por el que accede o acude a la entidad.
- Situación económica y laboral.
- Datos académicos / formativos.
- Situación jurídica.
- Situación sanitaria.
- Situación familiar.
- Situación de la vivienda actual.
- Competencias personales (básicas, psicológicas y sociales).

- 3. Valoración técnica inicial.** La información que aporta este instrumento es el resultado del análisis y descripción, desde las competencias profesionales del técnico/a, de las necesidades encontradas en la persona entrevistada. Asimismo, debe reflejar el perfil de dicha persona. De esta valoración inicial emerge la decisión de orientar a la persona hacia las políticas generales de empleo (a otros recursos o servicios) o hacia un itinerario de inserción sociolaboral.

¹⁸ Este dato permite identificar la información de cada usuario/a en las distintas aplicaciones de los itinerarios.





Ficha de registro de usuarios/as

[A rellenar por el personal técnico que realiza la entrevista]

Identificación de ficha			
Fecha de la entrevista	Inicio .. / .. / Finalización .. / .. /	Nº de usuario/a	[]
Datos personales del usuario/a			
Nombre			
Apellido 1			
Apellido 2			
Sexo	<input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> Hombre	Edad	[] años
País de procedencia	<input type="checkbox"/> España <input type="checkbox"/> Otro _____		
Tipo de documento	<input type="checkbox"/> NIF <input type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> Otro _____		
Nacionalidad			
Estado civil	<input type="checkbox"/> Soltero/a <input type="checkbox"/> Casado/a <input type="checkbox"/> Divorciado/a <input type="checkbox"/> Viudo/a <input type="checkbox"/> En pareja <input type="checkbox"/> Separado/a		
Nº de hijos/as	<input type="checkbox"/> No tiene hijos/as Nº de hijos/as []		
Datos de localización / contacto			
Dirección		C. P.	[]
Localidad			
Provincia			
Empadronamiento	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si	Lugar	
Teléfono 1		Teléfono 2	
Correo electrónico			
Tiempo residencia domicilio actual	[] años		
Tiempo residencia domicilio anterior	[] años		
Lugar residencia anterior	<input type="checkbox"/> España [Provincia _____] <input type="checkbox"/> Otro [País _____]		
Observaciones iniciales			





Entrevista personal semiestructurada

a. Motivo por el que accede o acude a la entidad. ¿Cuál es el *problema* que la persona potencial beneficiaria quiere abordar?

- Descripción inicial del problema de inserción sociolaboral a abordar en el propio lenguaje de la persona potencial beneficiaria.
- ¿Accede por su propia iniciativa o viene derivado desde otros servicios? En caso de acceso por derivación, explorar qué información técnica existe sobre la atención realizada con anterioridad y guardar copia de dicha información.
- Esta primera información debe orientar, de manera personalizada, la realización del resto de la entrevista por parte de los técnicos/as.

b. Situación económica y laboral.

- Fuente de ingresos de la persona beneficiaria.
- Cuantía mensual.
- Gastos mensuales.
- Ingresos totales de la unidad familiar / mes.
- Gastos totales de la unidad familiar / mes.
- Antigüedad en el SEPECAM. Tiempo en desempleo. ¿Cobra prestación? Tipo y cuantía.

c. Experiencia laboral anterior. Exploración del tipo de empresa y actividad en la que ha trabajado la persona potencial beneficiaria en el pasado, el puesto de trabajo y funciones desempeñadas y el número de meses/años de mantenimiento del puesto.

d. Datos académicos / formativos.

- Estudios académicos reglados que ha finalizado.
- Formación complementaria (nombre del curso, fecha de ejecución, entidad organizadora, número de horas, tipo de acreditación).
- Homologación de títulos (para personas extranjeras)

e. Situación jurídica.

- Inmigrante, refugiado, desplazado, solicitante de asilo. Documentación y permisos.
- Situación del proceso de regulación (duración, ámbito, actividad).
- Antecedentes penales, casos pendientes, conflictos judiciales.
- Pensiones, ayudas, prestaciones.





f. Situación sanitaria.

- ¿Tiene cobertura sanitaria? Número de la seguridad social.
- Problemas relacionados con la salud, enfermedades, intervenciones quirúrgicas, otras. ¿Qué tipo?
- ¿Presenta minusvalías o deficiencias? Certificado de minusvalía, tipo (provisional o definitiva) y porcentaje.
- ¿Presenta informe médico, psicológico o psiquiátrico?
- ¿Se encuentra en tratamiento actualmente? ¿De qué tipo? ¿Con qué tipo de profesional y en qué tipo de centro?
- ¿Tiene problemas para encontrar trabajo debido a su problema o discapacidad?

g. Situación familiar.

- Componentes de la unidad de convivencia:

Nombre y apellido	Parentesco con usuario/a	Situación laboral [a]	Ingresos / mes	Procedencia de los ingresos

[a] Señalar quién está en activo y el tipo de contrato.

- Descripción del tipo de unidad de convivencia (familia monoparental, reagrupada, etc.)
- ¿Algún miembro de la familia es dependiente? ¿Quién o quiénes son las personas encargadas de su cuidado (cuidadores principales)?
- La familia de la persona potencialmente beneficiaria, ¿tiene algún otro tipo de necesidades y/o de cargas? ¿Existe algún tipo de situación especial?
- ¿Existen tensiones o conflictos importantes dentro del seno familiar? ¿Cuáles son?
- ¿Quién se encarga de realizar el trabajo doméstico?

h. Situación de la vivienda actual.

- Régimen de tenencia (propia o ajena).
- Estado y necesidades de la vivienda (habitabilidad, equipamiento básico, etc.).
- Número de personas que la habitan y número de habitaciones.
- Localización respecto a los centros urbanos.
- Posibilidades de transporte/desplazamiento.





i. Competencias personales.

- Explorar y describir competencias personales básicas: apariencia física, hábitos de higiene, hábitos de cortesía, comunicación y lenguaje.
- Explorar y describir competencias a nivel psicológico: sentimientos de exclusión, autoestima, resolución de problemas, expresión de emociones, destrezas de interacción, resistencia a la frustración.
- Explorar y describir competencias a nivel social: convivencia social, entorno y participación, acceso a recursos sociales, redes sociales.





Valoración técnica inicial

[A rellenar por el personal técnico que realiza la entrevista)

Perfil del usuario/a				
[Marcar la casilla que mejor refleje el perfil del usuario/a entrevistado/a]				
Perfil A		Perfil B		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Carencias / necesidades detectadas				
<input type="checkbox"/> Persona que sufre alguna discriminación derivada de su condición de INMIGRANTE.				
<input type="checkbox"/> Persona joven que se encuentra en BUSQUEDA DE PRIMER EMPLEO.				
<input type="checkbox"/> Persona que se encuentra en situación de DESEMPLEO EVENTUAL.				
<input type="checkbox"/> Persona que no posee COMPETENCIAS PROFESIONALES.				
<input type="checkbox"/> Persona cuya principal demande gira en torno a la medida de AUTOEMPLEO.				
<input type="checkbox"/> Persona que necesita ayuda a la hora de definir sus OBJETIVOS LABORALES.				
<input type="checkbox"/> Persona que necesita mantener, mejora y/o actualizar sus COMPETENCIAS PROFESIONALES.				
<input type="checkbox"/> Persona que experimenta problemas y/o carencias a NIVEL SOCIAL, FAMILIAR O EN EL RELACIONADO CON LA SALUD.				
<input type="checkbox"/> Persona que sufre o ha sufrido DISCRIMINACIONES RELACIONADAS CON EL SEXO.				
<input type="checkbox"/> Persona que necesita otros tipos de servicios en el territorio. Derivar a:				

<input type="checkbox"/> Otro tipo de perfil o característica particular de la persona. Especificar:				

Acceso a itinerario de inserción sociolaboral				
<input type="checkbox"/> No (políticas generales de empleo) <input type="checkbox"/> Si (realizar diagnóstico de la empleabilidad)				
Observaciones				

[Incluir aspectos relacionados con la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, e informar a la persona entrevistada]





V.2. Diagnóstico de la empleabilidad

Indicaciones generales

El diagnóstico de la empleabilidad¹⁹ se realizará con aquellas personas cuya valoración inicial en el *acceso* aconseje la realización de itinerarios de inserción sociolaboral. A partir de dicha valoración inicial, se profundizará en las necesidades detectadas en la persona beneficiaria, así como en sus niveles de competencia personal y profesional.

Se incide en las competencias personales detectadas en la valoración inicial, realizando una primera exploración en detalle de las competencias profesionales y de los recursos y habilidades de los que dispone la persona beneficiaria y que son aprovechables en su proceso de inserción. De esta manera, se progresa en el continuo de recogida de información que une el componente del acceso a los itinerarios con el del diagnóstico de la empleabilidad.

Al mismo tiempo, el técnico/a, a partir de sus competencias profesionales, propiciará el desarrollo de la relación de confianza, con el fin de establecer un vínculo sólido y favorecer un fuerte compromiso por parte de las personas beneficiarias.

El objetivo de estas herramientas es obtener una jerarquización de las necesidades detectadas en las personas beneficiarias, priorizando cuáles deben ser atendidas en primer lugar para establecer la secuencia de la atención. Asimismo, la información reflejada sirve para realizar la oportuna devolución a las personas beneficiarias, permitiendo así realizar ajustes entre las expectativas de dichas personas y el tipo de intervención a realizar.

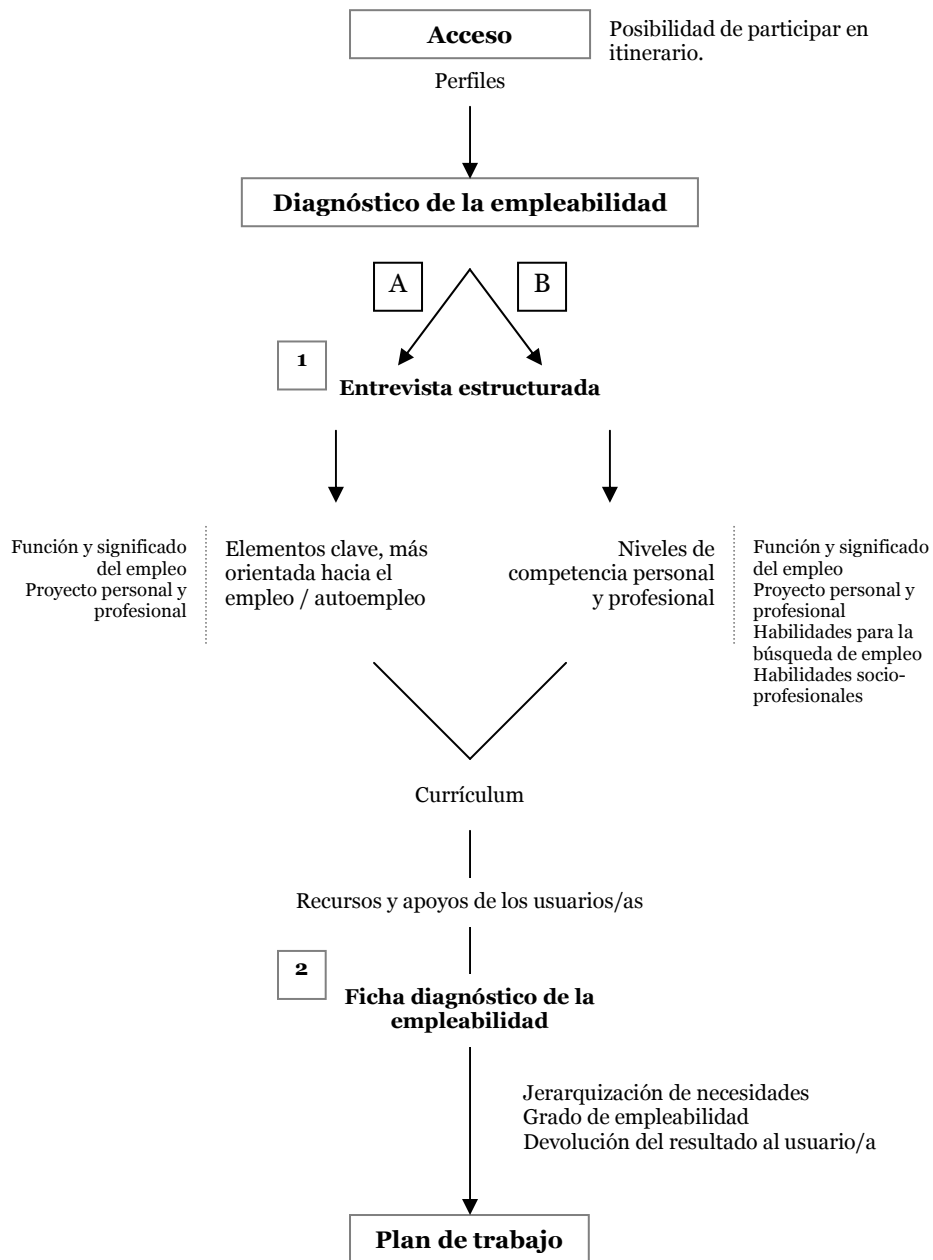
Las características principales de este conjunto de herramientas son las siguientes:

- **Selectividad del diagnóstico frente a la exhaustividad:** no se trata de realizar un inventario, sino de extrapolar aquellos elementos más importantes, lo que permite establecer prioridades y secuencias en la intervención de las necesidades detectadas.
- **Carácter flexible y dinámico:** debe actualizarse constantemente, de modo que, a la vez que sirve de instrumento de análisis y detección de carencias, se convierte en mecanismo de seguimiento.
- **El diagnóstico de la empleabilidad y la motivación de los usuarios/as:** un aspecto transversal del diagnóstico debe dirigirse a verificar la existencia de motivación o de motivadores para el empleo, ya que esto conduce a la realización de otras conductas intermedias que llevan a la inserción sociolaboral, y que condicionarán en buena medida la intervención a realizar.
- **Proceso de estandarización y registro:** el diagnóstico debe ser fiable y ajustarse lo más posible a un desarrollo estandarizado, donde el adecuado registro de los datos y unificación de las herramientas es fundamental.

¹⁹ Para la elaboración de estas herramientas, se ha utilizado como fuente principal la *Guía para el Diagnóstico de la Empleabilidad* desarrollada por el Proyecto EQUAL Impuempleo. En esta Guía, además, se plantea el desarrollo de una herramienta telemática para el registro estandarizado de los diagnósticos a realizar.



Esquema aplicación herramientas para el diagnóstico de la empleabilidad





La información a recoger pretende profundizar sobre aquellos aspectos más relevantes identificados durante el componente de Acceso, característica esta que debe guiar al técnico/a durante el proceso de entrevista y cumplimentación de fichas para la elaboración del diagnóstico. La secuencia de aplicación de estas herramientas debe realizarse en el siguiente orden:

1. Entrevista estructurada

A. La función y el significado del empleo.

- A.1. Creencias y opiniones sobre la importancia del empleo.
- A.2. Creencias y opiniones sobre los factores más importantes del acceso al empleo.
- A.3. Disponibilidad para acceder al mundo laboral.
- A.4. Experiencia.

B. El proyecto personal y profesional.

- B.1. Proyecto personal.
- B.2. Proyecto profesional.

C. Habilidades para la búsqueda de empleo.

- C.1. Conocimientos para la búsqueda activa de empleo.

D. Habilidades socio – profesionales.

- C.2. Comportamiento social en el empleo.
- C.3. Destrezas laborales y de empleo.

Esta herramienta no debe utilizarse como autoinforme, es decir, no debe emplearse a modo de cuestionario a cumplimentar por la persona beneficiaria. El sentido de la entrevista es el siguiente:

- El técnico/a ira planteando las diferentes cuestiones a tratar, incidiendo en aquellos aspectos que hayan sido considerados más relevantes durante la valoración inicial, desarrollando una adecuada relación con la persona beneficiaria mediante la empatía y la explicación de todo el proceso.
- A partir de la información aportada por la persona beneficiaria sobre dichas cuestiones, el técnico/a seleccionará la respuesta que mejor se ajuste.

E. Currículum. Elaboración, por parte del técnico/a de un currículum estandarizado de la persona beneficiaria. Debe realizarse en colaboración con la misma, demandando por parte del técnico/a la información complementaria que considere necesaria (certificados, títulos, etc.)

F. Recursos y apoyos de la persona beneficiaria. Elaboración de un listado de características del usuario/a que pueden servir como facilitadores en su proceso de inserción.





2. Ficha – diagnóstico de la empleabilidad.

Ficha resumen en la que se formaliza el diagnóstico definitivo, destacando los aspectos más importantes tanto a nivel de competencias como de carencias de la persona, y que sirve como guía para la elaboración del Plan de Trabajo.

Entrevista estructurada

[A rellenar por el personal técnico que realiza la entrevista]

Identificación de ficha [a]			
Fecha de la entrevista para el diagnóstico	Inicio .. / .. / Finalización .. / .. /	Nº de usuario/a [ACCESO: Ficha de registro de usuarios/as]	[]
Nombre y apellidos de la persona beneficiaria			

[a] Es imprescindible la permanente identificación de cada usuario/a para el registro continuado de información mediante bases de datos.

A. La función y el significado del empleo

A.1. Creencias y opiniones sobre la importancia del empleo

P.1. ¿Tener un empleo es la mejor fuente de ingresos e independencia económica?

1. Cuando se tiene un trabajo se pueden comprar cosas ...
2. Se puede ganar mucho dinero sin necesidad de trabajar.
3. Solo con un trabajo estable se pueden obtener ingresos económicos seguros.

P.2. ¿Tener un empleo fomenta las relaciones con los demás?

1. En un trabajo no se consiguen amigos.
2. Los amigos se hacen en la calle.
3. Tener un trabajo facilita las amistades.

P.3. ¿Tener un empleo te hace sentir útil?

1. Tener un trabajo es la mejor forma de ser útil a los demás.
2. Solo con los amigos me siento alguien importante.
3. Solo los que tienen dinero pueden ser alguien importante.

P.4. ¿Tener un empleo puede permitir trabajar en algo interesante?

1. Cualquier trabajo es interesante.
2. Solo el trabajo que me gusta es interesante.
3. Ningún trabajo es interesante.





A.2. Creencias y opiniones sobre los factores más importantes de acceso al empleo

P.5. ¿La formación te permite encontrar mejor un empleo?

1. Hacer formación es mejor que no hacer nada.
2. La formación no es necesaria para encontrar empleo.
3. Las personas que hacen formación tienen más posibilidades de encontrar un empleo.

P.6. ¿Tener una experiencia laboral, realizar prácticas laborales, favorecen las posibilidades de encontrar un empleo?

1. Sin haber trabajado nunca es imposible encontrar un trabajo.
2. Aun teniendo poca experiencia laboral es posible encontrar trabajo.
3. Para encontrar trabajo son importantes todas las experiencias, aunque éstas no sean laborales.

P.7. ¿Tener buenos contactos permiten mayores posibilidades de encontrar empleo?

1. Para encontrar un trabajo es importante recurrir a mucha gente.
2. Conocer a mucha gente da más posibilidades de encontrar un empleo.
3. Relacionarse con mucha gente no influye en tener más posibilidades de encontrar trabajo.

P.8. ¿La suerte consiste en estar en el sitio justo y en el momento adecuado?

1. Conseguir trabajo es solo cuestión de suerte.
2. Conseguir un trabajo depende de estar en el sitio y momento adecuado.
3. La suerte no lo es todo para conseguir trabajo.

P.9. ¿Estar capacitado es más importante que tener enchufe?

1. Cualquier empleo que se anuncia está dado de antemano.
2. Normalmente se selecciona a las personas más capacitadas.
3. Que te conozcan es lo más importante para conseguir el trabajo.

A.3. Disponibilidad para acceder al mundo laboral

P.10. ¿Incorporarse a un trabajo o acción formativa de forma inmediata?

1. Si me llamaran hoy para incorporarme mañana, no podría incorporarme aunque se gestionaran algún tipo de ayudas.
2. Si me llamaran hoy para incorporarme mañana, no podría hasta dentro de 2 o 3 días.
3. Si me llamaran hoy para incorporarme mañana, lo aceptaría de forma inmediata.

P.11. ¿Estarías dispuesto a aceptar un trabajo de inferior categoría, y que implique, realizar tareas no acordes con tu perfil profesional?

1. Solo aceptaría un trabajo acorde a mi perfil profesional.
2. Podría aceptar un trabajo algo por debajo de mi preparación.





3. Aceptaría cualquier trabajo.

P.12. ¿Qué condiciones pondrías, en principio, relativas a horarios y jornada laboral?

1. Solo aceptaría un trabajo que se adaptase a mis necesidades personales.
2. Aceptaría, en principio, cualquier condición de horario y jornada.
3. Solo aceptaría un trabajo en el que se tengan libres algunas partes de la jornada laboral.

P.13. ¿Estarías dispuesto a aceptar el SMI en vigor?

1. No aceptaría un salario inferior a 600 €.
2. Aceptaría como mínimo cobrar el salario mínimo acorde al puesto de trabajo.
3. Aceptaría un salario de aprendiz o beca de prácticas laborales (220 €).

P.14. ¿Estarías dispuesto a desplazarte para trabajar?

1. Aceptaría un trabajo con desplazamiento a nivel nacional (2 horas de viaje).
2. Aceptaría un trabajo con desplazamiento a nivel provincial.
3. Solo aceptaría un trabajo cerca de casa, a nivel local.

P.15. ¿Estarías dispuesto a aceptar cualquier tipo de contrato?

1. Solo aceptaría un trabajo con contrato indefinido o superior a 12 meses.
2. Solo aceptaría un trabajo con contrato de al menos 6 meses.
3. Aceptaría cualquier tipo de contrato.

A.4. Experiencia

P.16. ¿Has aceptado todas las ofertas de empleo que se te han ofrecido hasta la fecha?

1. No he aceptado ninguno de los trabajos que me han ofrecido.
2. He aceptado alguno de los trabajos que me han ofrecido.
3. He aceptado todos los trabajos que me han ofrecido.

P.17. ¿Tienes alguna experiencia laboral, con o sin contrato?

1. No he trabajado nunca.
2. He trabajado alguna vez, pero sin contrato.
3. He trabajado siempre con contrato.
4. He trabajado al menos tres años en la misma ocupación.

P.18. ¿Tienes alguna experiencia de trabajo o realizado prácticas laborales que hayas desarrollado de forma habitual?

1. No acepto prácticas ni trabajos no remunerados.
2. Nunca he realizado un trabajo o prácticas, pero me lo pensaría dada mi situación actual.
3. Aceptaría prácticas en empresas pero no trabajos no remunerados.
4. He realizado tanto prácticas como actividades no remuneradas.

Observaciones:





B. Proyecto personal y profesional

B.1. Proyecto personal

P.19. ¿tienes decidido algún proyecto a corto plazo?

1. No, no tengo ningún plan.
2. Sí, tengo planes a corto y medio plazo.

P.20. ¿Tienes alguna afición estructurada (que implique esfuerzo, inquietud y continuidad)?

1. Dos o más aficiones.
2. Una afición estructurada.
3. Ninguna.

B.2. Proyecto profesional

P.21. ¿Tienes decidida tu formación?

1. Tengo decidido hacer prácticas o alguna acción formativa que me sirva para poder trabajar.
2. No tengo claro que tenga que formarme para encontrar trabajo.
3. No necesito hacer formación para ganarme la vida.

P.22. ¿Tienes aspiraciones laborales a corto plazo?

1. No me planteo ninguna aspiración en relación al trabajo.
2. Me planteo trabajar, bien en una empresa o bien de autónomo.
3. Me planteo trabajar solo en aquello que me gusta.

P.23. ¿Estarías dispuesto a implicarte para conseguir tus objetivos laborales?

1. No puedo hacer casi nada (no depende de mí, si no de los que contratan).
2. Seguir haciendo cursos para aprender un oficio.
3. Esforzarme para mejorar poco a poco mi categoría profesional.

Observaciones:





C. Habilidades para la búsqueda de empleo

C.1. Conocimientos sobre búsqueda activa de empleo

P.24. INTERMEDIARIOS EN EL MERCADO LABORAL. ¿Conoces y visitas SEPECAM, ETTs, agencias de colocación, bolsas de empleo, centros de formación, ...)

1. Nunca.
2. Solo si me llaman.
3. Ocasionalmente.
4. De vez en cuando (una vez al mes).
5. Frecuentemente (cada 15 días).

P.25. HERRAMIENTAS DE BÚSQUEDA DE EMPLEO. ¿Planificas búsqueda de empleo en las agencias, enviando CV, llamando por teléfono a las empresas, leyendo la prensa, mirando Internet, etc.).

1. Nunca.
2. Solo si me comunican la oferta y existe apoyo externo.
3. Contacto solo con aquellas empresas en las que cumpla el perfil y me interesan las condiciones.
4. Contacto con las empresas en las que cumpla el perfil.
5. Hago búsqueda autónoma de empleo.

P.26. PROCESOS DE SELECCIÓN. ¿Ante una entrevista de trabajo ...?

1. No he realizado ninguna.
2. He realizado entrevistas sin conocimiento de las técnicas de selección.
3. Conozco las técnicas del proceso pero no he tenido oportunidad de hacer una entrevista.
4. Conozco bien el proceso de selección.
5. Me preocupo constantemente de actualizar y entrenar los nuevos métodos de selección de personal utilizados por las empresas.

Observaciones:





D. Habilidades socio - profesionales

[Únicamente para personas con experiencia laboral]

[Resulta aconsejable no ser demasiado directivo durante esta sección, dejando que la persona beneficiaria vaya contestando por sí sola, de manera espontánea y abierta, a las distintas cuestiones y siendo orientada por el técnico/a en los huecos informativos que se generen. No es necesario, en principio, tomar el listado siguiente como un elemento secuencial de la entrevista]

D.1 Comportamiento social en el empleo

¿Cómo te sueles comportar en los distintos ambientes de trabajo en los que has estado?

Comportamiento social en el empleo	Nunca	Ocasional	Habitual	Siempre
P.27. Comunicarse con el responsable de la empresa de manera adecuada.	€	€	€	€
P.28. Respetar los bienes ajenos.	€	€	€	€
P.29. Mentir al jefe o compañeros de trabajo.	€	€	€	€
P.30. Aceptar positivamente las críticas que se le hacen.	€	€	€	€
P.31. Manifestar un comportamiento adecuado.	€	€	€	€
P.32. Manifestar un comportamiento adecuado sin alterar a los compañeros inútilmente.	€	€	€	€
P.33. Mantener un comportamiento adecuado sin molestar al jefe o encargado inútilmente.	€	€	€	€
P.34. Ofrecer su colaboración a los demás si necesitan ayuda.	€	€	€	€
P.35. Pedir colaboración a los compañeros cuando lo necesite.	€	€	€	€
P.36. Aceptar los errores cometidos en el trabajo y sus consecuencias.	€	€	€	€
P.37. Mantener buenas relaciones personales con los compañeros.	€	€	€	€





D.2 Destrezas laborales y de empleo

¿Qué habilidades personales sueles emplear en el desempeño de tu trabajo?

Destrezas laborales y de empleo. ACTITUDES	Nunca	Ocasional	Habitual	Siempre
P.38. Trabajar de una manera constante en una misma tarea.	€	€	€	€
P.39. Mantener ordenado el lugar de trabajo.	€	€	€	€
P.40. Mostrar interés por aprender tareas nuevas.	€	€	€	€
P.41. Encargarse de nuevas tareas una vez finalizadas las encargadas.	€	€	€	€
P.42. Faltar al trabajo solo por causa justificada.	€	€	€	€
P.43. Llegar puntualmente al trabajo.	€	€	€	€
P.44. Acudir directamente a su sitio de trabajo al llegar.	€	€	€	€
P.45. Reincorporarse puntualmente al trabajo después de los descansos o bajas.	€	€	€	€

Destrezas laborales y de empleo. PRODUCCIÓN	Nunca	Ocasional	Habitual	Siempre
P.46. Terminar los trabajos según las ordenes recibidas.	€	€	€	€
P.47. Aceptar las instrucciones del jefe para mejorar el trabajo.	€	€	€	€
P.48. Supervisar por uno mismo la calidad del trabajo realizado.	€	€	€	€
P.49. Realizar el trabajo sin necesidad de control.	€	€	€	€
P.50. Aumentar el ritmo de trabajo, con la práctica.	€	€	€	€





**Destrezas laborales y de empleo.
APRENDIZAJE Y ADAPTACIÓN**

	Nunca	Ocasional	Habitual	Siempre
P.51. Asimilar una tarea en poco tiempo.	€	€	€	€
P.52. Asimilar las instrucciones de las tareas con varias etapas.	€	€	€	€
P.53. Aprender a realizar una tarea sin correcciones del superior.	€	€	€	€
P.54. Preguntar lo que no se comprende.	€	€	€	€
P.55. Continuar con el trabajo a pesar del ruido en el espacio de trabajo.	€	€	€	€
P.56. Recordar una tarea del trabajo después de un tiempo sin hacerla.	€	€	€	€
P.57. Ser capaz de aplicar los conocimientos adquiridos en nuevas situaciones.	€	€	€	€
P.58. Adaptarse a los cambios rutinarios en el trabajo.	€	€	€	€
P.59. Ser capaz de razonar las tareas aprendidas.	€	€	€	€

**Destrezas laborales y de empleo.
HIGIENE Y SEGURIDAD**

	Nunca	Ocasional	Habitual	Siempre
P.60. Seguir las normas de seguridad.	€	€	€	€
P.61. Anticiparse a los momentos de riesgo.	€	€	€	€
P.62. Tener un aseo corporal adecuado.	€	€	€	€
P.63. Llevar ropa limpia y adecuada al trabajo que se realiza.	€	€	€	€

Observaciones:





E. Currículum

Experiencia laboral	
Experiencia 1	
Contrato	
Empresa	
Puesto	
Inicio / fin	
Tipo de contrato	
Motivo fin	
Funciones	
Modo acceso	
Experiencia 2	
Contrato	
Empresa	
Puesto	
Inicio / fin	
Tipo de contrato	
Motivo fin	
Funciones	
Modo acceso	
Experiencia 3	
Contrato	
Empresa	
Puesto	
Inicio / fin	
Tipo de contrato	
Motivo fin	
Funciones	
Modo acceso	
Experiencia 4	
Contrato	
Empresa	
Puesto	
Inicio / fin	
Tipo de contrato	
Motivo fin	
Funciones	
Modo acceso	





Experiencia 5	
Contrato	
Empresa	
Puesto	
Inicio / fin	
Tipo de contrato	
Motivo fin	
Funciones	
Modo acceso	
Experiencia 6	
Contrato	
Empresa	
Puesto	
Inicio / fin	
Tipo de contrato	
Motivo fin	
Funciones	
Modo acceso	

Prácticas en empresas				
Nombre empresa	Centro impartición	Duración	Fecha inicio	Fecha fin
		[]	.. / .. / / .. /
		[]	.. / .. / / .. /
		[]	.. / .. / / .. /
		[]	.. / .. / / .. /
Tareas realizadas				
Valoración de las prácticas € Muy útiles € Útiles € Algo útiles € Nada útiles				





Datos académicos			
Formación Reglada - Nivel de Estudios:			Año de finalización
<input type="checkbox"/> Analfabeto/a <input type="checkbox"/> Sin estudios <input type="checkbox"/> Certificado de Escolaridad <input type="checkbox"/> Graduado Escolar <input type="checkbox"/> Programa de Garantía Social <input type="checkbox"/> Educación Secundaria Obligatoria (ESO) <input type="checkbox"/> BUP <input type="checkbox"/> COU <input type="checkbox"/> Formación Profesional: Grado Medio <input type="checkbox"/> Formación Profesional: Grado Superior <input type="checkbox"/> FPI (Especificar la Rama) <input type="checkbox"/> FPII (Especificar la Rama) <input type="checkbox"/> FPIII (Especificar la Rama) <input type="checkbox"/> Diplomatura <input type="checkbox"/> Licenciatura			
Formación complementaria			
Curso	Centro	Duración	Fecha de impartición

Idiomas			
Idioma	Nivel hablado	Nivel escrito	Nivel traducido



Nuevas tecnologías

Informática: Nivel: € Usuario € Básico € Normal € Avanzado € Especializado

Internet: Nivel: € Usuario € Básico € Normal € Avanzado € Especializado

¿Tiene conexión a Internet en casa? € SI € NO Tipo: _____

Programas que maneja

	Nivel		
1.-	€ Usuario	€ Normal	€ Avanzado
2.-	€ Usuario	€ Normal	€ Avanzado
3.-	€ Usuario	€ Normal	€ Avanzado
4.-	€ Usuario	€ Normal	€ Avanzado
5.-	€ Usuario	€ Normal	€ Avanzado
6.-	€ Usuario	€ Normal	€ Avanzado
7.-	€ Usuario	€ Normal	€ Avanzado

¿Necesita algún tipo de ayuda para el uso de las NTIC? € SI € NO Tipo: _____

Otros programas

De los siguientes Programas, señala si ha pertenecido a alguno/s de ellos:

Escuelas Taller € SI € NO Especialidad:

Casas de Oficio € SI € NO Especialidad:

Talleres de Empleo € SI € NO Especialidad:

Programas de Garantía Social € SI € NO Especialidad:

Iniciativas Comunitarias € SI € NO ¿Cuál/es?:

Otros

Carné de conducir € SI € NO Tipo:

Vehículo propio € SI € NO Estado:





F. Recursos y apoyos de la persona beneficiaria

▪ Orientación hacia el autoempleo.

¿Ha pensado en la posibilidad de crear su propia empresa? €SI €NO
¿De qué tipo sería la empresa?
¿Tiene conocimientos en creación y gestión de empresas? €SI €NO
¿Conoce las subvenciones y ayudas que existen? €SI €NO. Indica cuál/es: 1.- 2.- 3.-
¿Sabe qué institución/es podría asesorarle para montar tu propia empresa? €SI €NO
¿En qué consiste su idea empresarial?
¿Qué apoyos necesitaría para llevarla a cabo? € Proyecto empresarial € Estudio de viabilidad € Forma jurídica a adoptar € Formación gerencial € Marketing € Ayudas económicas para el inicio de la actividad € Acompañamiento € Otras _____
¿Qué es lo que le ha frenado para poner su proyecto de empresa en marcha? Describe las dificultades: 1.- 2.- 3.-

▪ Habilidades relacionadas con la búsqueda de empleo.

Métodos conocidos de Búsqueda Activa de Empleo:
Conocimiento sobre Herramientas de Búsqueda de Empleo: Currículum. Entrevista. Otros.
Conocimientos acerca del Mercado Laboral:

▪ Apoyo familiar para el empleo.





- **Apoyo familiar para la formación.**
- **Apoyo social (amigos, vecinos, otros).**
- **Autoapoyo.**
 - a. Capacidad de autocuidado.
 - b. Actitud ante la discapacidad.
 - c. Actitud ante la enfermedad.
 - d. Hábitos saludables

- **Posibilidades de transporte.**
 - e. Con carné de conducir (tipo) y disponibilidad de vehículo propio (estado del vehículo).
 - f. Carné de conducir extranjero (tipo, validado/homologado, interesado en homologación).
 - g. Sin carné de conducir - vehículo propio (posibilidad de compartir, red pública de transporte).
 - h. Sin carné de conducir (interesado en su obtención).





Ficha - diagnóstico de la empleabilidad

[A rellenar por el personal técnico que realiza el diagnóstico]

Identificación de ficha [a]			
Fecha de la entrevista para el diagnóstico	Inicio .. / .. / Finalización .. / .. /	Nº de usuario/a [ACCESO: Ficha de registro de usuarios/as]	[]
Nombre y apellidos de la persona beneficiaria			

[a] Es imprescindible la permanente identificación de cada usuario/a para el registro continuado de información mediante bases de datos.

[A rellenar por el personal técnico que realiza la entrevista]

Jerarquización de las necesidades de la persona beneficiaria									
Necesidades principales (atención prioritaria)									
Otras necesidades (atención secundaria)									
Principales apoyos y recursos de la persona beneficiaria									
Grado de empleabilidad									
Menos empleable					Más empleable				
1 €	2 €	3 €	4 €	5 €	6 €	7 €	8 €	9 €	10 €
A. Función y significado del empleo (1 – 10)									[]
A.1. Creencias y opiniones sobre la importancia del empleo (1 – 10)									[]
A.2. Creencias y opiniones sobre los factores más importantes del acceso al empleo (1 – 10)									[]
A.3. Disponibilidad para acceder al mundo laboral (1 – 10)									[]
A.4. Experiencia (1 – 10)									[]
B. El proyecto personal y profesional (1 – 10)									[]
B.1. El proyecto personal (1 – 10)									[]
B.2. El proyecto profesional (1 – 10)									[]
C. Habilidades para la búsqueda de empleo (1 – 10)									[]
D. Habilidades socio – profesionales (1 – 10)									[]
D.1. Comportamiento social en el empleo (1 – 10)									[]
D.2. Destrezas laborales y de empleo (1 – 10)									[]





Servicios o acciones más adecuadas

[Numerar por orden de prioridad/adecuación en el momento actual]

€ Formación Profesional Ocupacional. Especificar:

€ Formación Transversal para el Empleo (Igualdad de Oportunidades, Medio Ambiente, NTIC, Calidad, etc.).

€ Otro tipo de Formación. Especificar:

€ Prácticas formativas en empresas.

€ Orientación individual. Acciones:

€ Orientación Grupal. Acciones:

€ Intermediación empresarial. Especificar:

€ Medidas específicas relacionadas con la igualdad de género. Especificar:

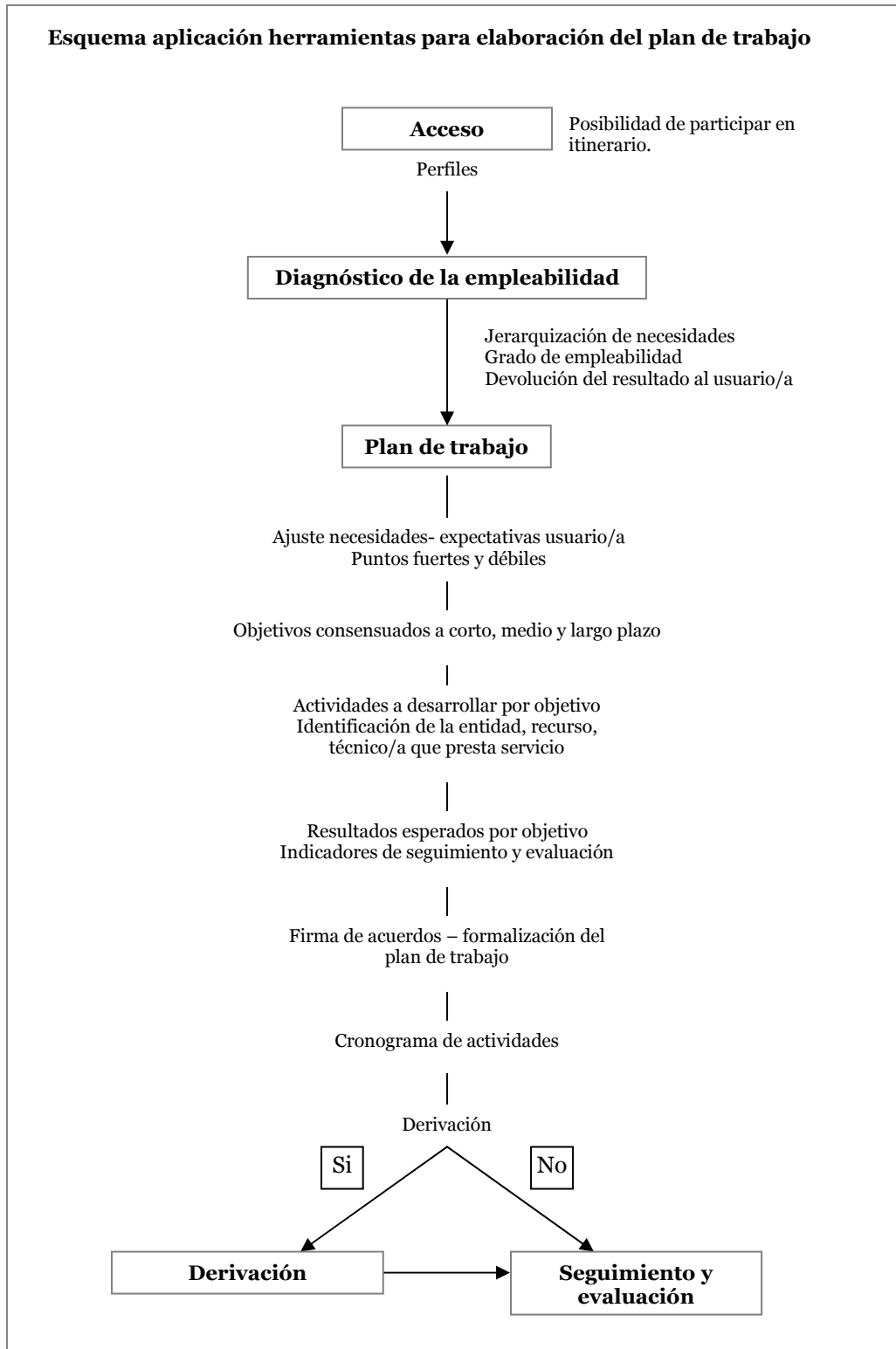
€ Otro tipo de servicio/acción. Especificar:

Observaciones





V.3 Plan de trabajo





Plan de trabajo

[A rellenar por el personal técnico que realiza el Plan de Trabajo]

Identificación de ficha [a]			
Fecha de la elaboración del Plan de Trabajo	Inicio .. / .. / Finalización .. / .. /	Nº de usuario/a [ACCESO: Ficha de registro de usuarios/as]	[]
Nombre y apellidos de la persona beneficiaria			

[a] Es imprescindible la permanente identificación de cada usuario/a para el registro continuado de información mediante bases de datos.

Contenidos
[Consensuar con la persona beneficiaria]
Jerarquización de las necesidades de la persona beneficiaria [Ajuste de expectativas]
<p>[El técnico/a devuelve los resultados del diagnóstico de la empleabilidad realizado, estableciendo de manera consensuada con la persona beneficiaria los contenidos del Plan de Trabajo]</p> <p>Necesidades principales (atención prioritaria)</p> <p>Otras necesidades (atención secundaria)</p>
Identificación de puntos fuertes y puntos débiles de la persona beneficiaria
[A partir del diagnóstico de la Empleabilidad]
<p>Puntos fuertes</p> <p>Puntos débiles</p>
Objetivos a alcanzar
[Priorizando en función de las necesidades consensuadas]
<p>Objetivos a corto plazo (C)</p> <p>Objetivos a medio plazo (M)</p> <p>Objetivos a largo plazo (L)</p>





Actividades a desarrollar	
[Priorizando en función de las necesidades consensuadas]	
[El técnico/a se compromete con el usuario/a a orientar y acompañar durante todo el proceso]	
Actividad 1	Objetivos [Marcar C, M, L]:
	Nombre actividad:
	Entidad y técnico/a que presta servicio:
Actividad 2	Objetivos [Marcar C, M, L]:
	Nombre actividad:
	Entidad y técnico/a que presta servicio:
Actividad 3	Objetivos [Marcar C, M, L]:
	Nombre actividad:
	Entidad y técnico/a que presta servicio:
Actividad 4	Objetivos [Marcar C, M, L]:
	Nombre actividad:
	Entidad y técnico/a que presta servicio:
Actividad 5	Objetivos [Marcar C, M, L]:
	Nombre actividad:
	Entidad y técnico/a que presta servicio:
Actividad 6	Objetivos [Marcar C, M, L]:
	Nombre actividad:
	Entidad y técnico/a que presta servicio:
Actividad 7	Objetivos [Marcar C, M, L]:
	Nombre actividad:
	Entidad y técnico/a que presta servicio:
Actividad 8	Objetivos [Marcar C, M, L]:
	Nombre actividad:
	Entidad y técnico/a que presta servicio:
Actividad 9	Objetivos [Marcar C, M, L]:
	Nombre actividad:
	Entidad y técnico/a que presta servicio:
Actividad 10	Objetivos [Marcar C, M, L]:
	Nombre actividad:
	Entidad y técnico/a que presta servicio:





Resultados esperados e indicadores	
Actividad 1	Resultados:
	Indicadores:
Actividad 2	Resultados:
	Indicadores:
Actividad 3	Resultados:
	Indicadores:
Actividad 4	Resultados:
	Indicadores:
Actividad 5	Resultados:
	Indicadores:
Actividad 6	Resultados:
	Indicadores:
Actividad 7	Resultados:
	Indicadores:
Actividad 8	Resultados:
	Indicadores:
Actividad 9	Resultados:
	Indicadores:
Incentivos	
€Ayudas de transporte.	Tipo: _____ Duración: [_____]
€Ayudas orientadas hacia la conciliación.	Tipo: _____ Duración: [_____]
€Otros incentivos.	Tipo: _____ Duración: [_____]
Cuantía [€]	
Cuantía [€]	
Cuantía [€]	
Derivación a otros recursos	
€No	€Si (<i>Ficha derivación</i>)
Firma de acuerdos	
€No	€Si Tipo: _____

	Cronograma											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Activ. 1												
Activ. 2												
Activ. 3												
Activ. 4												
Activ. 5												
Activ. 6												
Activ. 7												
Activ. 8												
Activ. 9												
Activ. 10												



Modelo de acuerdo

De una parte D./D^a [], como Técnico/a en representación de [Nombre entidad - proyecto], con domicilio social en c/ [],.

De otra parte D./D^a [], como Beneficiario/a, con NIF [] y domicilio en [], localidad [] y Código Postal [].

[Nombre entidad - proyecto] tiene como objetivo primordial la inserción sociolaboral de las personas con dificultades de acceso y de reincorporación al mercado laboral.

El Beneficiario/a manifiesta libremente su voluntad de participar en [Nombre entidad - servicio - proyecto].

El Técnico/a valorará en cualquier momento la exclusión del beneficiario/a, en función del no cumplimiento de lo acordado (ver cláusulas).

Las personas firmantes del presente documento se comprometen a cumplir lo pactado en las siguientes acciones:

Según lo expuesto, el beneficiario/a se compromete a:

- Facilitar toda la información veraz y necesaria al Técnico/a con el objeto de que éste pueda realizar el diagnóstico y establecer el itinerario de inserción sociolaboral de mutuo acuerdo de la manera más eficaz.
- Presentarse en el lugar, fecha y hora en que sea citado.
- Participar y realizar libremente las actividades y acciones pactadas en el itinerario de inserción.
- Autorizar a [Nombre entidad - proyecto] para utilizar y presentar sus datos de carácter personal allí donde sea necesario con el fin de ayudarle en la búsqueda activa de empleo (Ley Orgánica 15/ 1999 de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, Artículo 11).
- Respetar el funcionamiento del Centro al que acude, respetar a los Técnicos/as y al resto de los participantes de las diferentes acciones y actividades.
- Comunicar con antelación suficiente si no va a poder presentarse a alguna de las diferentes acciones y actividades.
- Comunicar su abandono del itinerario de inserción previsto, indicando el motivo.





[Nombre entidad - proyecto] **se compromete a:**

- Acompañar, tutorizar y realizar un seguimiento individualizado al beneficiario/a en la planificación y búsqueda de empleo.
- Adecuar y reorientar los contenidos del plan de trabajo con el objetivo de superar los obstáculos que se puedan presentar en el proceso de adquisición de habilidades y competencias para el acceso al mercado de laboral.
- Respetar la confidencialidad de los datos del participante, salvo la excepción anteriormente señalada.
- Tener en cuenta las opiniones del participante, de forma que el itinerario a seguir sea pactado de mutuo acuerdo entre las dos partes implicadas.

En.....a.....de.....de 200..

FIRMA DEL TÉCNICO/A

FIRMA DEL BENEFICIARIO/A





V.4. Derivación

Ficha de derivación de usuarios/as

[A rellenar por el personal técnico que realiza la derivación]

Identificación de ficha			
Fecha de elaboración de la ficha de derivación	Inicio .. / .. / Finalización .. / .. /	Nº de usuario/a [ACCESO: Ficha de registro de usuarios/as]	[]

[Ficha de registro de usuarios/as: ACCESO]

Datos personales del usuario/a			
Nombre			
Apellido 1			
Apellido 2			
Sexo	€Mujer €Hombre	Edad	[] años
País de procedencia	€España €Otro _____		
Tipo de documento	€NIF €Pasaporte €NIE €Otro _____		
Nacionalidad			
Estado civil	€Soltero/a €Viudo/a	€Casado/a €En pareja	€Divorciado/a €Separado/a
Nº de hijos/as	€No tiene hijos/as	Nº de hijos/as	[]
Datos de localización / contacto			
Dirección		C. P.	[]
Localidad			
Provincia			
Empadronamiento	€No €Si	Lugar	
Teléfono 1		Teléfono 2	
Correo electrónico			
Tiempo residencia domicilio actual	[] años		
Tiempo residencia domicilio anterior	[] años		
Lugar residencia anterior	€España [Provincia _____] €Otro [País _____]		





Entidades – técnicos/as que realizan la derivación

Centro derivante:

Dirección:

Teléfono:

Derivado por (técnico/a):

Teléfono:

Correo electrónico:

Centro al que se deriva:

Dirección:

Teléfono:

Derivado a (técnico/a):

Teléfono:

Correo electrónico:

Intervenciones realizadas [objetivos – actividades – resultados]

Cumplimiento de objetivos a corto plazo:

Cumplimiento de objetivos a medio plazo:

Cumplimiento de objetivos a largo plazo:

Motivo de derivación

Tipo de derivación

€Temporal	Actividades a realizar		

	Acompañamiento y seguimiento (<i>entidad derivante</i>)	€Si	€No
	Tutor (<i>técnico/a que realizó el plan de trabajo</i>) _____		
	Teléfono: _____ Correo electrónico: _____		
€Definitiva	Actividades a realizar		

[Resumen Plan de Trabajo]

Jerarquización de las necesidades de la persona beneficiaria

[El técnico/a devuelve los resultados del diagnóstico de la empleabilidad realizado, estableciendo de manera consensuada con la persona beneficiaria los contenidos del Plan de Trabajo]

Necesidades principales (atención prioritaria)

Otras necesidades (atención secundaria)





Identificación de puntos fuertes y puntos débiles de la persona beneficiaria	
[A partir del diagnóstico de la Empleabilidad]	
Puntos fuertes	
Puntos débiles	
Incentivos	
€Ayudas de transporte.	Tipo: _____ Cuantía [€] Duración: [] Finalizado €Si €No
€Ayudas orientadas hacia la conciliación.	Tipo: _____ Cuantía [€] Duración: [] Finalizado €Si €No
€Otros incentivos.	Tipo: _____ Cuantía [€] Duración: [] Finalizado €Si €No
Firma de acuerdos	
€No €Si Tipo: _____	

[Resumen Diagnóstico de la Empleabilidad]

Principales apoyos y recursos de la persona beneficiaria									
Grado de empleabilidad									
Menos					Más				
1 €	2 €	3 €	4 €	5 €	6 €	7 €	8 €	9 €	10 €
A. Función y significado del empleo (1 – 10)									[]
A.1. Creencias y opiniones sobre la importancia del empleo (1 – 10)									[]
A.2. Creencias y opiniones sobre los factores más importantes del acceso al empleo (1 – 10)									[]
A.3. Disponibilidad para acceder al mundo laboral (1 – 10)									[]
A.4. Experiencia (1 – 10)									[]
B. El proyecto personal y profesional (1 – 10)									[]
B.1. El proyecto personal (1 – 10)									[]
B.2. El proyecto profesional (1 – 10)									[]
C. Habilidades para la búsqueda de empleo (1 – 10)									[]
D. Habilidades socio – profesionales (1 – 10)									[]
D.1. Comportamiento social en el empleo (1 – 10)									[]
D.2. Destrezas laborales y de empleo (1 – 10)									[]
Observaciones									
[Información referente a grado y tipo de discapacidad, valoraciones psiquiátricas y tipo de tratamiento, valoración psicosocial, situación judicial relevante, datos académicos y laborales relevantes, otros datos de interés]									

[Incluir aspectos relacionados con la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, e informar a la persona entrevistada]





V.6. Intermediación

Ficha del puesto de trabajo

[A rellenar por el personal técnico que se ocupa de la intermediación]

Identificación de ficha [a]			
Fecha de la elaboración de la ficha del puesto de trabajo	Inicio .. / .. / ... Finalización .. / .. / ...	Nº de usuario/a [ACCESO: Ficha de registro de usuarios/as]	[]
Nombre y apellidos de la persona beneficiaria			

[a] Es imprescindible la permanente identificación de cada usuario/a para el registro continuado de información mediante bases de datos.

Datos del puesto de trabajo			
Puesto a cubrir		Nº de vacantes	[]
Descripción de tareas y funciones			
Características personales de los candidatos			
Titulación académica		Formación complementaria	
Experiencia necesaria	€No €Si	Permiso de conducir	€No €Si Tipo _____
Otros conocimientos	€Informática _____ €Idiomas _____ €Otros _____		
Condiciones laborales			
Duración del contrato / tipo		Jornada	
Horario de trabajo			
Remuneración	[€]	Formación a cargo de la empresa	€No €Si
Seguimiento del desempeño del puesto de trabajo			
Satisfacción del empleador			
Observaciones			



