



Competencias profesionales asociadas al trabajo en red

Colección: "Territorio y políticas sociales"

Serie: Estudios e investigaciones.



PACTEM NORD

CONSORCIO PARA LA
CREACIÓN DE EMPLEO

Itinerarios de inserción desde la perspectiva del trabajo en red. Instrumentos y metodología.

**Competencias
profesionales
asociadas
al trabajo en red**

Edita

*Consorcio Pactem Nord
Cl. Virgen de los Desamparados, nº 26
46100 Burjassot, Valencia
pactem@consorci.info*

Dirección técnica y coordinación de publicaciones

*José Antonio Navarro
Cristina Millán
Asensi Cabo
Pedro Romero
Manuel Monje*

Autores/as / Equipo de redacción

*Gema Ballester
Maribel Caballer
Ana Hernández*

Imprime

*Grafo Impresores, S.L.
Tel. 96 390 23 23*

Depósito Legal:

V - 1889 - 2008

INDICE

1. Contextualización	9
Constitución del Consorcio del Pacto Territorial para la creación de empleo Pactem Nord como entidad gestora	9
Marco de actuación del Consorci Pactem Nord	11
Estructura del Consorcio del Pacto Territorial para la Creación de Empleo Pactem Nord	11
Proyecto Agora Nord	12
2. La cooperación en el desarrollo de itinerarios de inserción social y laboral.	13
Introducción	13
Concepto de red	14
Imbricación de los/las profesionales del proyecto en los recursos ordinarios municipales de empleo y servicios sociales	16
Niveles de trabajo en red	22
Implantación de metodología del trabajo en red	24
Etapas	24
Retos para la implantación del trabajo en red	25
Servicios donde se ha producido la imbricación de profesionales	27
Red telemática	28
3. Nuevas competencias profesionales en los procesos de inserción social y laboral: el mediador/a sociolaboral y el técnico/a en inserción y fomento empresarial.	28

4. Actuaciones en el desarrollo de itinerarios individuales de inserción a través del trabajo en red.	33
4.1 El Mediador/a Sociolaboral	43
Funciones del trabajo en red	43
Actuaciones mediador/a	44
4.2 El Técnico/a en Inserción y Fomento Empresarial	56
Funciones del trabajo en red	57
Actuaciones del técnico/a de inserción y fomento empresarial	58
5. Valoraciones	71
Metodología	71
Contenidos	72
Análisis de resultados	72
6. Bibliografía	77

1. Contextualización

Para profundizar en lo que consideramos el valor añadido de nuestro proyecto: "el trabajo en red en los itinerarios de inserción social y laboral", vemos necesario realizar una contextualización que permita entender la lógica del trabajo en red en nuestro territorio. En su base, se encuentra la constitución (2001) de un Consorcio como entidad gestora y coordinadora de las actuaciones de empleo en un territorio unido a través de un pacto territorial para la creación de empleo, cuyo objetivo es la cooperación en el desarrollo de dicho territorio, a través de la coordinación de profesionales, el trabajo en red y la puesta en común de recursos y estrategias metodológicas para la inserción, respetando las estructuras ya creadas en cada municipio, y no duplicando servicios sino dando respuestas a necesidades existentes de forma conjunta. El proyecto Àgora Nord (2004-2007)¹ ha conseguido consolidar y cumplir con los objetivos planteados por el Pacto Territorial y ejecutados por el Consorcio.

A continuación, nos gustaría describir este proceso de manera más detallada para entender cómo cada paso dado dentro del Consorcio y del Proyecto Àgora Nord, ha facilitado la creación de redes y estrategias metodológicas para conseguir consolidar una estructura que da respuesta a las necesidades territoriales en el ámbito de la inserción social y laboral.

Constitución del Consorcio del Pacto Territorial para la creación de empleo Pactem Nord como entidad gestora

Hay que tener en cuenta que en la última década han proliferado medidas diversas de promoción del empleo y se han desarrollado estructuras de dependencia diversa que han impulsado estas medidas fundamentalmente a través de subvenciones públicas.

En este escenario, surge la necesidad de una planificación estratégica territorial que posibilite la complementariedad de recursos y garantice la eficiencia económica y de resultados. Así pues, en este momento, las entidades y organizaciones

1) Proyecto impulsado en el marco de la segunda convocatoria de la Iniciativa Comunitaria Equal e inscrito dentro del Área temática 1 del eje 1.

promotoras del Consorcio consideraban que era necesario dar un salto cualitativo importante, coordinando políticas, esfuerzos y recursos para impulsar actuaciones integrales de creación de empleo, que favorezcan el diálogo y la cooperación permanente y que respondan a las necesidades específicas de los colectivos y los sectores económicos del territorio.

Por todo ello, se suscribe el PACTO TERRITORIAL para la creación de empleo, cuyos objetivos y líneas de acción están inspirados en las recomendaciones de:

1. El Tratado de Ámsterdam, inclusión de un Título de empleo en el Tratado Constitutivo de la U.E, junio de 1997.
2. El Consejo Europeo de Luxemburgo, las directrices para el empleo, noviembre de 1997.
3. El Plan Nacional de Acción para el Empleo del Reino de España.
4. Los estudios de ámbito de actuación del territorio unido por el Pacto Territorial.
5. El Pacto Valenciano por el Crecimiento y el Empleo (PAVACE) 2001-2006, establece el fomento del desarrollo local como clave para alcanzar resultados positivos en la generación de estrategias eficaces que lleven implícitas políticas activas de empleo, y apoya los Pactos Territoriales por el Empleo como un claro elemento de interés que permite:
 - Detectar necesidades, descubrir dificultades, preocupaciones y perspectivas de los agentes con responsabilidad en el empleo.
 - Movilizar los recursos disponibles en pro de una estrategia integrada que procure una acción coordinada de las medidas a favor del empleo.
 - Llevar a cabo medidas que sirvan de modelo para incrementar la eficacia de las acciones de promoción de empleo.

Para ello, era imprescindible estructurar la participación de todos los implicados del territorio, tanto en el diseño como en el desarrollo y evaluación de las actuaciones en el ámbito del empleo. Así, se aboga por una gestión que supere la centralización tecnoburocrática y la sustituya por un modelo de producción de servicios integrado pero descentralizado, participativo y pluralista.

El Consorcio Pactem Nord es la entidad pública de gestión encargada del impulso y desarrollo de las acciones y proyectos implementados desde el Pacto.

Marco de Actuación del Consorci Pactem Nord

El marco de actuación de los programas desarrollados por el Consorcio es la comarca de l'Horta Nord situada en el noreste de la Provincia de Valencia.



Estructura del Consorcio del Pacto Territorial para la Creación de Empleo Pactem Nord



En la actualidad, el Consorcio alcanza una representación poblacional de 175.000 habitantes y está formado por trece ayuntamientos de la comarca y cuatro entidades sin ánimo de lucro. Los objetivos del Consorcio son el diseño, la promoción, la gestión y evaluación de aquellas acciones y programas dirigidos a la creación de empleo, la inserción sociolaboral y el desarrollo empresarial en el ámbito territorial perteneciente a los municipios consorciados.

La estructura organizativa de esta entidad es la siguiente:

El Consejo Rector está integrado por un/a representante de cada una de las entidades consorciadas y tiene atribuidas las facultades para aprobar los objetivos y líneas de acción, los programas de actuación, los presupuestos anuales y cuentas generales, los reglamentos de funcionamiento y procedimientos de gestión.

La Presidencia del Consejo Rector es ejercida por periodos bianuales por el/la representante legal de cualquiera de los miembros designados por las entidades consorciadas.

La Comisión Permanente está integrada por un/una representante de cada una de las entidades que conforman el Consorcio y tiene atribuidas las funciones de impulsar la acción del Consorcio, hacer cumplir sus objetivos y finalidades, apoyar y coordinar la preparación de planes, programas y proyectos de actuación y presentarlos para su aprobación al Consejo Rector.

La Secretaría Técnica es el órgano consultivo del Consorcio. Está integrado por los Agentes de Empleo y Desarrollo Local de los distintos ayuntamientos y los técnicos/as de las entidades sin ánimo de lucro. Tiene competencias en asistencia técnica al Consorcio para el diseño, el seguimiento y la evaluación de los proyectos y acciones que se promuevan.



ÀGORA NORD es un proyecto impulsado desde el Consorcio Pactem Nord en el marco de la segunda convocatoria de la Iniciativa Comunitaria Equal.

La Iniciativa EQUAL introduce una forma nueva de diseñar y ejecutar los proyectos, basada en la participación de diversas entidades en asociaciones estratégicas llamadas agrupaciones de Desarrollo (AD), que han de reunir a los agentes clave de una zona o sector que quieran cooperar en el desarrollo de soluciones integradas para los problemas relacionados con la desigualdad o la discriminación en relación con el mundo laboral.

El proyecto se inscribe en el Área temática 1 del eje 1, Capacidad de inserción profesional, centrada en "Facilitar el acceso y la reincorporación al mercado de trabajo de las personas que sufren dificultades para integrarse o reintegrarse en un mercado de trabajo que debe estar abierto a todos/as".

ÀGORA NORD tiene dos grandes líneas de trabajo:

Desarrollo del *empowerment* personal: El proyecto está centrado en el impulso de actuaciones, metodologías y profesionales que promuevan el desarrollo constante, progresivo y consciente de las potencialidades individuales, acompañado de un aumento en la autonomía y en la asunción de responsabilidades por parte de la persona, con el objetivo último de lograr su inserción laboral.

Desarrollo del *empowerment* territorial: El proyecto se diseña con el objetivo fundamental de contribuir al desarrollo de potencialidades territoriales endógenas mediante el impulso de procesos de cooperación que permitan generar entornos favorables para la integración social y laboral.

El proyecto va dirigido a los colectivos de personas afectados por factores de exclusión social y laboral que encuentran fuertes obstáculos para su inserción y reinserción en el mercado de trabajo. Según el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, estos colectivos se refieren esencialmente a población gitana, familias monoparentales, parados/as de larga duración, trabajadores/as no cualificados, mujeres mayores de 45 años, personas extranjeras, inmigrantes y refugiados, personas con discapacidad, población sin techo, drogodependientes, población penitenciaria y exreclusa y perceptores/as de rentas mínimas.

Paralelamente, se desarrolla un proyecto transnacional denominado TINKLAS (que significa "redes" en lituano) en el que participa junto a otros socios transnacionales

2. La cooperación en el desarrollo de itinerarios de inserción social y laboral.

Introducción

Sin lugar a dudas, como elemento novedoso y al margen de otro tipo de estrategias o recursos que ha desplegado el proyecto, la implantación de las actuaciones desde el punto de vista del trabajo en red ha sido clave para el éxito, teniendo en cuenta el reto que supone siempre trabajar con técnicos/as de distintas especialidades y sensibilidades.

Trabajar en equipo, de manera coordinada o en colaboración, son conceptos familiares, especialmente en el ámbito al que hacemos referencia. Sin embargo, el concepto de trabajo en red supone un mayor nivel de complejidad ya que, en el caso del proyecto Àgora, implica la inmersión total de nuestro servicio en los diferentes recursos de un territorio; se trataría de realizar una intervención desde un punto de vista comunitario, que implique a los agentes de los diferentes servicios municipales que atienden a los ciudadanos/as en referencia a la asistencia social, sanitaria o formativa, entre otras.

Por otra parte, los municipios no tienen competencias directas que permitan tener implantados una universalidad de recursos que den respuesta a todas las necesidades de sus ciudadanos/as en el ámbito de la inserción social y laboral. En ocasiones, debido a la problemática social tan variada y a los diversos colectivos que se han atendido desde el proyecto Àgora Nord, puede surgir la necesidad de buscar otras posibilidades o recursos fuera del propio municipio de residencia de la persona. En este sentido, el trabajo en red requiere, asimismo, un amplio conocimiento de los recursos del territorio, lo que facilita el ofrecimiento de mejores respuestas a las características y necesidades individuales.

El trabajo en red implica la movilización y puesta en marcha de mecanismos y estrategias de coordinación y colaboración con los diversos recursos y profesionales que trabajan en el municipio y su entorno, para mejorar la calidad de la intervención con los usuarios/as y con las empresas contactadas. De esta manera, se consigue una complementariedad de las acciones que se desarrollen y una eficiencia en el logro de los objetivos previamente planteados, lo que supone una intervención integral y de calidad como servicio público.

De la misma manera, el trabajo en red debe extenderse a la esfera política de cada territorio, ámbito en el que los esfuerzos de coordinación deben potenciarse para facilitar la ejecución conjunta de los proyectos.

Concepto de red

En este punto es necesario introducir la definición de red como "el nuevo paradigma para la arquitectura de la complejidad" (Börtzel, 1998). Hablar de redes participativas implica no sólo el reconocimiento de una pluralidad de actores, sino la articulación de estos actores en marcos organizativos comunes desde los cuales intercambiar recursos, negociar prioridades y tomar decisiones relacionadas con proyectos públicos compartidos, destacando los siguientes rasgos:

- ⁿ La no-existencia de un centro jerárquico capaz de fijar procesos de gobierno de forma monopolista.
- ⁿ La interdependencia. No se trata sólo de pluralismo, de más actores; se trata sobre todo de dependencias mutuas entre estos actores en el momento de resolver problemas, perseguir objetivos y conseguir ciertos resultados.
- ⁿ Una cierta institucionalización, en el sentido menos estructural del término, es decir, la existencia de unas interacciones más o menos sostenidas con algún nivel de estabilidad y rutinización.
- ⁿ Transversalidad horizontal y multinivel, todo parece apuntar que las redes configuran espacios / escenarios creadores de compromisos personales y colectivos en el espacio público, creadores por tanto de redes de capital social.

Según Oscar Jara Holliday en *El desafío de las sinergias: el trabajo en red entre ONGs*(2004)² las siguientes consideraciones sobre el concepto de trabajo en red son primordiales:

- ⁿ El trabajo en red es una forma de hacer las cosas, que supone ir "tejiendo" relaciones, aprendizajes, complicidades, avanzando "de nudo en nudo" hasta tener constituido un espacio común, abierto y diversificado, en el que se puedan ir sumando nuevas iniciativas, propuestas y empeños.
- ⁿ El trabajo en red supone dar énfasis al proceso de construcción del espacio de acción común y no a la estructura organizativa, la cual deviene en secundaria en función de las necesidades. No se trata pues de hacer redes para "lanzarlas" y "pescar" a otros y otras, sino de convocar a participar en el proceso de construcción de la red.

2) Oscar Jara Holliday fue coordinador desde 1981 hasta 1998 de la Red Alforja que articula el trabajo de siete ONGs de Centroamérica y México.

- n Es indispensable tener objetivos o metas estratégicas comunes, que supongan desafíos a lograr con el esfuerzo conjunto.
- n El factor dinamizador del trabajo en red está jalonado por los objetivos o metas estratégicas y no por el trabajo en red en sí mismo. No tiene sentido la red hacia dentro, sino en función de lo que se haga "en red" hacia fuera, su eficiencia y su eficacia. Por eso, la forma y la intensidad que tome el trabajo en red dependerá de cuánto podamos incidir en transformar la situación que nos sirve de punto de partida hacia el objetivo planteado.
- n Trabajar en red supone tener formas diversas de coordinación operativa: en las que cada quien aporta lo que le es más propio y sobre lo que más sabe, a través de acciones, proyectos y líneas de trabajo concretas. Sin acción, los "nudos" de la red "se aflojan".
- n Es importante el debate, la planificación y la fundamentación de los propósitos y acciones, así como la especialización de tareas y el desarrollo de mecanismos e instrumentos de trabajo en red, para posibilitar la complementariedad de esfuerzos y capacidades.
- n No debemos dar por supuesto que -por principio- todas las personas y organizaciones reunidas en torno a un propósito general estamos ya de acuerdo en todo. Hay que promover la explicitación de todas las ideas y visiones para encontrar las confluencias que dan identidad al trabajo en red, pero también para conocer y procesar las divergencias. Se debe poner atención a éstas, pues resolverlas puede ser una gran fortaleza e ignorarlas puede ser una gran trampa.
- n Por otro lado, esforzarse en encontrar todos los puntos de convergencia posibles, incluyendo "acuerdos mínimos" basados en el criterio que nadie tiene toda la verdad ni todo el error y -por lo tanto- debemos siempre poner atención a "la parte de acuerdo" que puede tener con mi posición la de otra persona u organización.
- n Impulsar una dinámica y un espíritu de aprendizaje mutuo. Ello implica disposición a compartir lo que cada quien sabe, pero también disposición de escuchar para aprender de lo que otros y otras saben. Esta tarea, producto de un proceso de sistematización -como reflexión crítica sobre la propia práctica- es fundamental para alimentar un trabajo en red, pues va posibilitando construir un pensamiento propio compartido, a partir de los aportes de cada quien.
- n Es muy importante impulsar procesos y mecanismos de acumulación de la experiencia: llevar registros y colectivizar memorias de lo realizado, sintetizar los acuerdos, dejar constancia de las evaluaciones y planes. Muchas veces, por no realizar estos procedimientos, se repiten los errores y no se construyen nuevos "escalones" desde donde avanzar a nuevos desafíos.
- n El proceso de construcción del trabajo en red no es lineal ni regular; es asimétrico y variable. Por ello, es fundamental mantener una dinámica comunicativa muy intensa, que alimente las posibilidades de estar en contacto, de aportar y de recibir aportes, utilizando todas las formas y medios posibles:

escritos, electrónicos, encuentros personales, etc, para "seguir el pulso" de los acontecimientos y colectivizar las propuestas y decisiones.

- n Cuidar que todo lo que se haga sea transparente hacia el conjunto, sin temor a visualizar los errores o dificultades. No existe trabajo en red posible, si no está basado en la confianza mutua.
- n Es necesario contar con formas e instancias de animación y coordinación. El trabajo en red no funciona por sí solo, sino como producto de iniciativas, propuestas, reacciones, acuerdos y discrepancias, que son capaces de ser estructurados en planes de acción. Cuanto más distribuidas estén las tareas de animación y coordinación, con más reparto de responsabilidades, el trabajo en red será más dinámico y será más "propio" de todos quienes participan. Sin embargo, tener ejes o espacios centrales de referencia -que no signifiquen puntos autoritarios o permanentes de decisión- es fundamental para contar con lazos de contacto de referencia común.

Imbricación de los/las profesionales del proyecto en los recursos ordinarios municipales de empleo y servicios sociales

Desde el 14 de Abril del 2004, fecha en la que se presentó en la Secretaría Técnica del Consorcio del Pacto Territorial para la Creación de Empleo la intención de elaborar un proyecto en el marco de EQUAL, hasta Enero de 2006, hubo numerosos contactos y reuniones para conseguir el máximo grado de coordinación y el establecimiento de objetivos comunes. La red de profesionales del territorio participó en el diseño mismo del proyecto, construyendo las ideas fuerza que posteriormente se han desarrollado a lo largo de los dos años de implantación de Àgora Nord. Así, en el momento de incorporarse en las zonas, los/las profesionales del territorio cuya labor iban a complementar los técnicos/as del proyecto, eran conocedores de las actuaciones, metodologías y objetivos del proyecto.

La imbricación de los/as profesionales del proyecto Àgora en los recursos municipales de empleo y servicios sociales, se produjo en Enero de 2006, comenzando entonces la fase de intervención con los usuarios/as a través del diseño de itinerarios

A partir de esta fecha, se han ido "tejiendo" relaciones, aprendizajes, complicidades, avanzando "de nudo en nudo" hasta tener constituido un espacio común, abierto y diversificado donde se encontraban inmersos los/las profesionales del proyecto en los recursos ordinarios municipales de empleo, servicios sociales y promoción económica. El desarrollo de itinerarios individualizados de inserción social y laboral como objetivo común ha ayudado a crear una red de trabajo en el ámbito local y comarcal.

Este equipo de profesionales, que ha trabajado directamente en cada uno de los municipios participantes, se ha encargado de detectar las necesidades y demandas existentes y ha buscado dar respuesta a las mismas de la manera más rápida y eficiente posible partiendo de diversos canales de comunicación, coordinación

y colaboración con los diferentes recursos presentes en el área territorial. Dicho equipo ha estado integrado por dos perfiles profesionales claramente diferenciados:

1. Por una parte, los/las mediadores laborales encargados de desarrollar actuaciones con los/las demandantes de empleo para mejorar su nivel de empleabilidad a través de la realización de itinerarios individualizados.
2. Por otra, los/las técnicos de inserción y fomento empresarial (TIFE) que han trabajado ofreciendo servicios de intermediación, formación y promoción económica a las empresas de la comarca que han decidido participar en el proyecto.

Para el cumplimiento de los objetivos citados, se ha contado con quince técnicos/as (8 mediadores/as sociolaborales y 7 TIFEs) que han conformado el equipo de intervención del proyecto y que han estado ubicados en diferentes puntos del territorio; por otra parte, alrededor de 65 profesionales que provienen de recursos de empleo, servicios sociales y sanitarios, han sido las personas responsables de realizar las derivaciones de usuarios/as al proyecto y han tenido la posibilidad de participar en alguna/s fase/s de los itinerarios de los usuarios/as derivados por ellos/as mismos/as.

Otros/as tantos profesionales han colaborado o intervenido directamente en el desarrollo de los itinerarios. En tablas adjuntas, se detallan las entidades participantes y actuaciones llevadas a cabo.

ENTIDAD	PERSONA CONTACTADA	TIPO DE RECURSOS	ACTUACIONES
AEDL Alfara del Patriarca	Agente de desarrollo local	Municipal de empleo	Derivación usuarios/as, información oferta laboral y formativa, seguimiento itinerarios, seguimiento empresas, coordinación con programas de empleo
AEDL Bonrepòs i Mirambell			
AEDL El Puig			
AEDL Foios			
AEDL La Pobla de Farnals			
AEDL Meliana			
AEDL Museros			
AEDL Puçol			
AEDL Vinalesa			
Servicio Municipal Empleo. Paterna			
CEMEF. Burjassot			
PEMSA. Moncada			

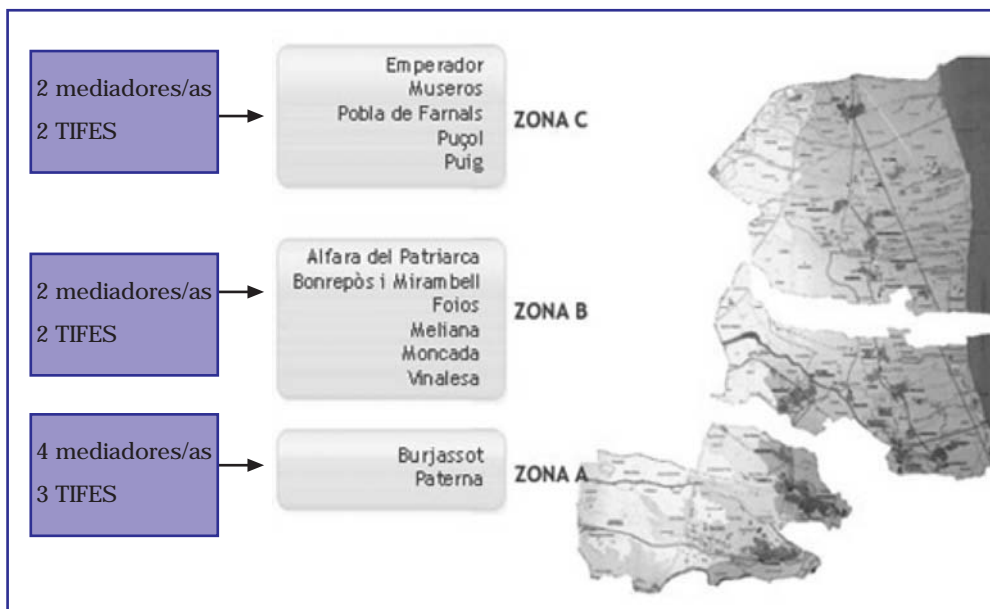
ENTIDAD	PERSONA CONTACTADA	TIPO DE RECURSOS	ACTUACIONES
Equipo de Salud Mental. Burjassot	Psiquiatras, psicólogos y trabajadores sociales	Público Sanitario	Derivación usuarios/as, asesoramiento sobre salud mental, seguimiento itinerarios
Equipo de Salud Mental. Foios			
Equipo de salud Mental. Godella			
Equipo de Salud Mental. La Coma			

ENTIDAD	PERSONA CONTACTADA	TIPO DE RECURSOS	ACTUACIONES
Centro de menores de Paterna	Educador de calle	Autonómico de atención al menor	Derivación usuarios/as Seguimiento itinerarios Intervención familiar
I.E.S. La Pobla de Farnals	Jefa de estudios	Público educativo	
C.P Guillem d'Entença. El Puig	Jefa de estudios	Público educativo	Intervención familiar. Seguimiento ayudas económicas
Guardería "la Caseta de Colors". El Puig	Gerente	Privado educativo	
Servicio Psicopedagógico. Burjassot	Gerente	Público educativo	Derivación usuarios/as Atención al menor

ENTIDAD	PERSONA CONTACTADA	TIPO DE RECURSOS	ACTUACIONES
Servicios Sociales. Atención Primaria. Alfara del Patriarca	Trabajadora social	Municipal de Servicios Sociales	Derivación usuarios/as, intercambio información, toma de decisiones conjuntas, información sobre recursos sociales territoriales, seguimiento itinerarios, intervención familiar
Servicios Sociales. Atención Primaria. Bonrepòs i Mirambell			
Servicios Sociales. Atención Primaria Burjassot			
Servicios Sociales Atención Primaria. El Puig			
Servicios Sociales. Atención Primaria. Emperador			
Servicios Sociales. Atención Primaria. Foios			
Servicios Sociales. Atención Primaria. La Pobla			
Servicios Sociales. Atención Primaria. Meliana			
Servicios Sociales. Atención Primaria Moncada			
Servicios Sociales. Atención Primaria Museros			
Servicios Sociales. Atención Primaria. Puçol			
Servicios Sociales. Atención Primaria Paterna			
Servicios Sociales. Atención Primaria Vinalesa			
Programa Intervención Familiar. Puçol	Técnicos especialistas en menores		
SEAFI Bonrepòs	Trabajadoras sociales, psicólogas		
SEAFI Vinalesa			
SEAFI Meliana			
SEAFI Burjassot			
SEAFI Foios			

ENTIDAD	PERSONA CONTACTADA	TIPO DE RECURSOS	ACTUACIONES
Moebius	Mediadoras interculturales	Atención a personas inmigrantes	Traducción, apoyo psicológico a personas inmigrantes.
AVAR	Juristas		Asesoramiento legal.
Cocemfe	Técnica inserción laboral, técnica accesibilidad	Atención a personas con discapacidad	Intermediación laboral, jornadas divulgativas en ayuntamientos sobre accesibilidad.
Fundosa	Responsables dpto. empleo y formación. Técnicas de Inserción Laboral		Atención a usuarios /as en acciones formativas, intermediación laboral, coordinación en itinerarios de autoempleo.
CEERSA	Jefa Recursos humanos	Municipal de empleo. Atención a personas con discapacidad	Intermediación laboral. Seguimiento de la inserción.
Dirección General de Integración de Discapacidad	Técnica	Autonómico servicios sociales	Elaboración de informes municipales sobre personas con discapacidad certificada.
CIJ La Pobla de Farnals	Informadora juvenil	Municipal de atención a la juventud	Información sobre oferta formativa y laboral.
Servicio de atención a la Mujer Burjassot	Psicóloga	Municipal	Derivación, atención psicológica a mujeres víctimas de maltratos.

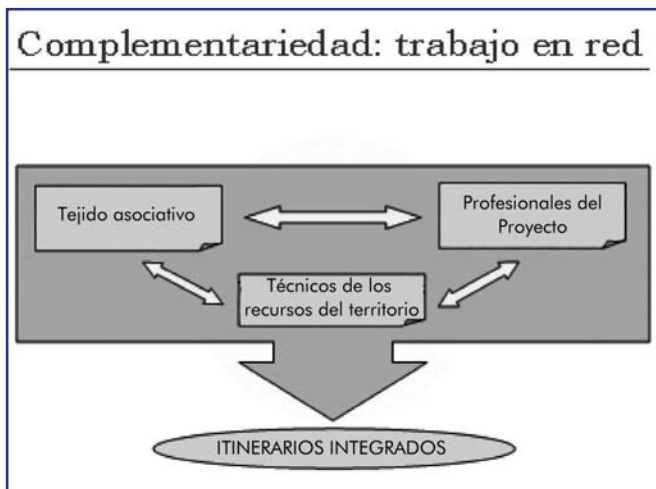
Durante los quince meses que ha durado la fase de intervención, se han recibido 1.330 derivaciones, 897 de las cuales se han convertido en itinerarios. Un total de 518 personas atendidas en el proyecto se han insertado laboralmente.



Por motivos operativos y de organización, el proyecto divide las áreas de actuación en 3 zonas compuestas por distintos municipios. En cada zona actúan directamente los equipos de profesionales del proyecto Àgora Nord, tal como muestra la siguiente imagen:

Se ha contado con 17 oficinas de atención al usuario/a en los distintos municipios que han estado ubicadas en:

- n Instalaciones de las áreas de empleo de los distintos municipios.
- n En los propios ayuntamientos.
- n En áreas de servicios sociales.
- n En los polígonos industriales
- n En instalaciones municipales en barrios de acción preferente.



Cada oficina ha contado con todos los recursos necesarios para dar atención al usuario/a (ordenadores, Internet, mobiliario de oficina) y realizar todas las gestiones necesarias para aumentar su empleabilidad y lograr su inserción en el mercado laboral.

Niveles de trabajo en red

El trabajo en red llevado a cabo desde el proyecto Àgora tiene como temática central la gestión de itinerarios de inserción social y laboral. En él podemos distinguir diferentes niveles de intercambio de información, que no son otra cosa que subredes que se nutren unas de otras, entretejiendo de esta manera redes más complejas.

Los niveles a los que hace referencia el trabajo en red son:

- a) Interrelación entre los propios profesionales del proyecto Àgora.
- b) Interrelación entre profesionales que intervienen en el desarrollo de los itinerarios.
- c) Comisiones de trabajo territoriales, que abordan temáticas específicas que facilitan el diagnóstico y alternativas a ciertas problemáticas.
- d) Interrelación con otros recursos municipales y comarcales de empleo, formación, cultura, información juvenil...

Existen asimismo, diferentes órganos formales de participación compuestos por representantes políticos, sindicales, empresariales y personal técnico, imprescindibles para el inicio y mantenimiento de la red. No obstante, dichos órganos se encuentran en otra esfera de participación dentro de la red, ya que entre sus funciones no se contempla la atención directa a los usuarios/as del proyecto.

Vamos a describir los niveles citados con mayor detalle:

- a) Interrelación entre los/as propios profesionales del proyecto

El proyecto cuenta con una red de profesionales que conforman un equipo multidisciplinar y que desarrollan su trabajo desde diferentes puntos del territorio.

Estas dos características (equipo multidisciplinar y diferentes ubicaciones dentro del territorio) dotan al conjunto del proyecto de mayor calidad a la hora de dar respuestas, ya que aporta:

- n Información multidireccional de oferta formativa y laboral, estableciendo previamente unos procedimientos de intercambio de dicha información. Este intercambio implica un efecto multiplicador del trabajo individual de los técnicos/as del equipo.
- n Mayor bolsa de participantes disponibles para acciones formativas o de intermediación laboral, que permite dar mejor respuesta a las empresas que solicitan candidatos/as, a la vez que ofrece a los usuarios/as del programa más oportunidades de participación en procesos de selección.
- n Mejor resolución de cuestiones técnicas relacionadas con diferentes disciplinas o especialidades. El dinamismo del trabajo desarrollado y la diversidad de perfiles atendidos implica la necesidad de ofrecer múltiples respuestas. En este sentido, cada uno de los técnicos/as ve reforzada la calidad de sus intervenciones gracias al apoyo de un equipo multidisciplinar.

b) Interrelación entre profesionales que intervienen en el desarrollo de los itinerarios

Este nivel está conformado por profesionales que proceden de los diferentes recursos municipales o comarcales (sociales, de empleo, formativos, sanitarios...) y que intervienen en alguna/s fase/s del itinerario.

En la línea de lo que hasta ahora se viene mencionando, la intervención de los/as profesionales adscritos a dichos servicios es igualmente clave para el cumplimiento de nuestros objetivos. De esta manera, se interviene en las situaciones que así se requiere, a partir de unos mecanismos de coordinación y complementariedad de servicios que intervienen en aspectos sociofamiliares, económicos, formativos, laborales o sanitarios.

Todo ello supone una mejora en la calidad de la intervención con los usuarios/as desde un punto de vista integral y sistémico, y mayor eficiencia en el logro de los objetivos previamente planteados.

No obstante, previo a la incorporación del proyecto, en los municipios que no disponen de redes como tales, sí que están establecidos de forma más o menos formal ciertos mecanismos de derivación o coordinación entre diferentes recursos que normalmente pertenecen al mismo municipio.

Sin embargo, dado que nuestra atención se centra principalmente en colectivos excluidos o en riesgo de exclusión social, el papel de "bisagra" entre los servicios de empleo y los servicios sociales que han desempeñado en muchas ocasiones los/as profesionales del Consorcio, ha propiciado dar respuestas más personalizadas y específicas a situaciones que los recursos ordinarios, por su organización y por sus mecanismos de intervención, no pueden ofrecer.

En esta línea, los técnicos/as del Consorcio ofrecen tanto a los servicios sociales como a los de empleo, un apoyo en la atención a colectivos excluidos o en riesgo de exclusión social, aportando nuevas oportunidades para que las personas pertenecientes a estos colectivos puedan acceder, en mejores condiciones, a su integración sociolaboral.

c) Comisiones de trabajo territoriales

La creación de comisiones de trabajo territoriales supone una estrategia que permite la coordinación de actividades en torno a una temática o problemática común mediante, grupos de trabajo centrados en objetivos, colectivos o territorios específicos.

Se han constituido cuatro comisiones, que abordan cuatro temáticas que agrupan una problemática concreta en torno al mercado de trabajo:

- n Comisión de Igualdad de Oportunidades. Mujer y empleo.
- n Comisión de Integración. Inmigración y empleo.
- n Comisión de Discapacidad. Discapacidad y empleo.

ⁿ Comisión de Medio Ambiente. Medio ambiente, empleo sostenible y nuevos yacimientos de empleo.

d) Interrelación con otros servicios municipales y comarcales

El conocimiento de la existencia de recursos municipales y comarcales de empleo, formación, ocio, cultura, información juvenil... y su difusión, dotan de mayor dinamismo al territorio favoreciendo la movilidad intermunicipal y optimizando el uso de esos servicios ya implantados.

La posibilidad de acceder a recursos e información difícilmente disponibles en un sólo municipio y el amplio elenco de servicios generales y especializados para cada una de las situaciones o potenciales problemáticas que pueden surgir en el desarrollo del trabajo, permite acometer el proceso de intermediación desde una perspectiva integral "exprimiendo" al máximo los recursos existentes.

Al referirnos a los cuatro niveles de redes se puede hacer una distinción entre las diferentes metodologías llevadas a cabo en referencia a la gestión de la información.

En cuanto a los tres primeros niveles descritos (interrelación entre profesionales del proyecto, interrelación entre profesionales que intervienen en los itinerarios y comisiones de trabajo territoriales), la información se gestiona a través de vías preestablecidas, es decir, previo a la circulación de la información se han creado de manera premeditada unos canales que faciliten la difusión y el intercambio.

Por su parte, la información que hace referencia a la dinamización de servicios municipales, se genera en la mayoría del tiempo a través de canales de comunicación informales. En contraste con las redes formales, la información surge a través de vías no establecidas y que se deben más a la empatía o a las relaciones que de forma natural se crean entre todas las personas integrantes de la red, incluidos por supuesto, los mismos usuarios/as.

La prensa, la publicidad a través de carteles o folletos, los propios usuarios/as de los recursos... son canales alternativos de difusión y contraste de información, que implican la circulación de un volumen importante de contenidos que se escapan de la planificación prevista.

Implantación de metodología del trabajo en red

ETAPAS

A pesar de que las características locales y la idiosincrasia de cada municipio implican diferentes procedimientos de implantación del trabajo en red, existe una metodología común de inclusión del proyecto dentro de los diferentes servicios municipales, que incluye las siguientes fases:

ⁿ 1ª ETAPA: "consulta y acuerdo con los territorios", esta etapa está dividida en dos fases:

^q Fase 1ª: se trata de preparar a los territorios para su incorporación a la red,

mediante la realización de reuniones que permitan definir las necesidades endógenas y, por otra, proyectar las expectativas con respecto al trabajo en red existentes en cada municipio.

- q Fase 2ª: el objetivo es llegar a un acuerdo formal de participación, donde se establezcan los siguientes puntos:
 - n Objetivos
 - n Áreas/técnicos participantes
 - n Procedimiento de actuación
- n 2ª ETAPA: "puesta en marcha de la red", con las siguientes fases:
 - q Fase 1ª: preparación del terreno, con las siguientes actuaciones:
 - n Reuniones con los/las responsables de las áreas
 - n Sesiones informativas con los técnicos/as de las áreas participantes
 - n Presentación de los técnicos/as Àgora
 - q Fase 2ª: acogida en los territorios.
 - q Fase 3ª: adaptación.
 - q Fase 4ª: trabajo en red: en un momento más avanzado de esta fase empiezan a contrastarse expectativas y a adaptar metodologías y procedimientos. Las características de cada municipio y la idiosincrasia de las propias personas participantes de la red implicarán que se generen unas dinámicas de funcionamiento adaptados a cada realidad en particular.
- n 3ª ETAPA: "consolidación de la red": la obtención de resultados positivos permitirá consolidar las redes ya creadas, a la vez que facilitará la creación de otras nuevas. Mantenerlas implica facilitar información de retorno, que complemente y actualice los contenidos facilitados.

RETOS PARA LA IMPLANTACIÓN DEL TRABAJO EN RED

Queremos implantar una metodología de trabajo que nos parece la más adecuada; sabemos que el trabajo en red viene a sumar esfuerzos para que todos los agentes implicados podamos obtener mejores resultados que reviertan en la mayor calidad en la atención a los usuarios/as. Sin embargo, no podemos dar por sentado que todas las personas participantes de las redes que queremos impulsar, nos ofrezcan el nivel de colaboración que consideramos adecuado.

Como se recoge en las orientaciones extraídas de la línea 1 de trabajo "redes territoriales" del proyecto transnacional POEMA³: "cada protagonista territorial es portador/a de sus propias culturas, lenguajes, metodologías, esquemas mentales,

3) El proyecto POEMA, gestionado por el Consorcio Pactem Nord, se desarrolló en el marco de cooperación transnacional junto con otros tres proyectos: PORTICI de la provincia de Bolonia (Italia), ASSIST de la provincia de Brescia (Italia) y EMBA de Orebro (Suecia).

y por lo tanto, inicialmente hay que perseguir el desarrollo de las interacciones procediendo con gran discreción y respeto, para permitir el conocimiento y la comprensión, para eliminar prejuicios y diferencias, para llegar a una visión común y sinérgica del propio territorio y volver a idearlo como un bien común, en el que cada parte del sistema, debe entenderse como un recurso que coopera para su desarrollo".

Por una parte, la complejidad de la organización unida a las problemáticas que han de atender diariamente los técnicos/as que trabajan en red dificulta en ocasiones, encontrar tiempos para la coordinación. La sobrecarga de actuaciones fuerza a que se atiendan de forma prioritaria aquellos casos más urgentes y vayan postergándose acciones de coordinación que optimizan el proceso, aunque los resultados no sean visibles de forma inmediata.

Por otra parte, y como es lógico, pueden existir divergencias entre los técnicos/as que intervienen en los itinerarios, en cuanto al tipo de actuaciones que consideren más adecuadas en las diferentes fases del itinerario o en criterios de temporalización de las mismas.

Para la superación de las divergencias es necesario establecer objetivos y metas comunes, por lo que se deben crear espacios de encuentro en los que exponer los diferentes puntos de vista para canalizar eficazmente los puntos de desacuerdo.

Asimismo, la multiplicidad de programas y acciones dirigidas al logro de la inserción laboral ejecutados en el territorio en un mismo espacio temporal y prácticamente dirigidos a los mismos colectivos hacen difícil, en ocasiones, establecer de forma nítida los límites entre unos programas y otros. No son pocos los usuarios/as que, por sus circunstancias, son objetivo de más de un programa de empleo. Esta situación puede generar al usuario/a cierta confusión respecto a los objetivos de cada servicio y las obligaciones para con él.

Lo cierto es que la realidad de muchos programas dependientes de fondos públicos obliga a los técnicos/as que en ellos trabajan, a cuantificar los resultados según procedimientos que se ajustan a criterios burocráticos estrictos, establecidos desde las diferentes administraciones. Estos procedimientos de justificación de actuaciones, no favorecen precisamente la creación de dinámicas de complementariedad, puesto que en cierta manera, obligan al cumplimiento de objetivos individuales por lo que se puede tender a individualizar logros, aspecto que, indudablemente, actúa en detrimento de los beneficios del trabajo en red. Hacer frente a esta situación supone el mantenimiento de un compromiso ético por el que dar una adecuada respuesta a las necesidades de los usuarios/as sea nuestra prioridad.

Estas dificultades mencionadas (ajustes de tiempo, divergencias en cuanto a criterios técnicos y la posibilidad de tender a individualizar logros), suponen retos para la implantación y el mantenimiento del trabajo en red, que deben ser superados definiendo claramente los servicios o las posibilidades que oferta cada uno de los programas desarrollados en el territorio con el objetivo de complementar actuaciones, evitando superposiciones o duplicidad de acciones que sin ninguna duda, repercuten de forma negativa en los procesos de inserción sociolaboral de los usuarios/as.

Sin duda, la superación de estas dificultades depende en gran parte de las competencias actitudinales requeridas para el desarrollo del trabajo en red⁴, que pasan por saber mantener una dinámica comunicativa muy intensa, asumir tareas y responsabilidades para conseguir un objetivo común o procesar las divergencias de una manera constructiva, entre otras.

Servicios donde se ha producido la imbricación de profesionales

El trabajo en red desarrollado, ha supuesto para las entidades participantes en el programa un aporte de profesionales inmersos/as en los servicios de empleo, educación, promoción económica, servicios sociales y sanidad, para la realización de itinerarios individualizados con personas en situación de riesgo de exclusión sociolaboral, mediante la capacitación profesional y el acompañamiento en los procesos de inserción.

A continuación se presentan los diferentes recursos en los que se ha realizado la imbricación de profesionales del proyecto:

- n Con los departamentos de Servicios Sociales de los Ayuntamientos
 - q Derivaciones de usuarios/as con dificultades en el acceso al mercado laboral
 - q Coordinación para establecer el plan de intervención de los usuarios/as. Coordinación con los trabajadores/as sociales para la concesión de ayudas económicas y medidas de conciliación.
 - q Coordinación con el Servicio Especializado para la Atención a la Familia y la Infancia (SEAFI).
- n Con las Agencias de Empleo y Desarrollo Local de los municipios
 - q Gestión de ofertas
 - q Cooperación con otros programas de empleo (OPEAs, PIEs)
 - q Visitas a empresas
 - q Contactos con el Servef
 - q Coordinación con las Escuelas Taller del Territorio, TFILEs, Talleres de empleo
- n Con los Centros de Educación de personas Adultas de los Ayuntamientos
- n Con los Programas de atención psicológica y mediación sociocultural de las personas inmigrantes en l´Horta Nord
- n Con Salud Mental de los distintos centros de especialidades
 - q Derivaciones de usuarios/as con dificultades en el acceso al mercado laboral
 - q Coordinación para establecer el plan de intervención de los usuarios/as
 - q Seguimiento de casos

4) Descritas en punto "Nuevas competencias profesionales en los procesos de inserción social y laboral"

- n Con los servicios de atención a la mujer
 - q Derivación bidireccional de usuarios/as
 - q Coordinación en la intervención
 - q Seguimiento de casos

De esta manera, se da respuesta a múltiples necesidades que, por sus especificidades, los servicios ordinarios no contemplan, y se pueden ofrecer alternativas no sólo desde el ámbito laboral, sino también social y comunitario.

No debemos olvidar que, mediante el impulso de procesos de cooperación que permitan generar entornos favorables para la integración social y laboral, contribuimos al desarrollo de potencialidades territoriales endógenas (empowerment territorial), ya que las estrategias de desarrollo del territorio parten de la idea de que la comunidad tiene en sí los conocimientos, los recursos y el potencial de organización y de liderazgo para llevar cabo un cambio constructivo.

Red telemática

El Consorcio Pactem Nord dispone de una página Web (www.consorci.info), que supone por un parte, un instrumento de difusión de información sobre la propia entidad y el territorio y, por otra, y a través de diferentes aplicaciones, facilita y ayuda a la organización del trabajo en red.

- 1) Difusión de información sobre la propia entidad y el territorio.

Desde la página de inicio, además de tener acceso a información sobre la entidad y la comarca (presentación de la entidad, estructura organizativa, ámbitos de actuación...), podemos consultar noticias actualizadas sobre jornadas, cursos, puesta en marcha de programas, así como enlaces que nos dirigen a información más detallada sobre proyectos de desarrollo comarcal que se llevan o se han llevado a cabo.

The screenshot shows the website for PACTEM NORD, a consortium for job creation in the L'horta Nord region. The page includes a header with the logo and name, a navigation menu, and a main content area with the following sections:

- SECCIONES:**
 - El Consorci PACTEM NORD
 - La comarca l'horta Nord
 - Projectes de desenvolupament comarcal
 - Actuacions de la Difrusion
 - Accions de Formacio i Orientacio Laboral
 - Guia de Recursos de l'horta Nord
 - FORO sobre GUARDIAS DE PROTECCIO CIVIL
 - La Aula Mentor del Consorci
 - Aula Mentor
 - INSTRUMENTO DE PLANIFICACION Y ORGANIZACION
- Presentación de la entidad:**

El Consorcio del Pacto Territorial para la Creación de Empleo PACTEM NORD es un organismo público creado en octubre de 2001 para la gestión del Pacto Territorial para la Creación de Empleo PACTEM-NORD.

El marco de actuación es la comarca de l'horta Nord. En la actualidad, el Consorcio alcanza una representación poblacional de 175.000 habitantes y está formado por trece ayuntamientos de la comarca y cuatro ciudades sin ánimo de lucro. Los objetivos del Consorcio son el diseño, la promoción, la gestión y evaluación de aquellas acciones y programas dirigidos a la creación de empleo, la inserción sociolaboral y el desarrollo empresarial en el ámbito territorial perteneciente a los municipios consorciados.

Dirección: c/ Virgen Desamparados, 26 - CP 46100, Burjassot
Teléfono: 0034 963 360 566
Fax: 963646713
Apartado de Correos: 165 Burjassot
Correo Electrónico: pactem@consorci.info
- Cursos sobre Formación y Orientación Laboral:**

El Consorcio PACTEM NORD acaba de iniciar la campaña **MUÉVE-T** a través de los **Planes Integrales de Empleo** que promueve junto con los ayuntamientos de Alfora del Palmar, Górraga i Herencia, El Puig, Favos, La Pobla de Ferrandis, Pedriana, Paterna, Puçol i Valdeán. El objetivo es movilizar a los jóvenes de la comarca de l'horta Nord para conseguir trabajo, y para ello una de las acciones que se van a llevar a cabo son una serie de talleres sobre Formación y Orientación Laboral.

Estos talleres se van a impartir en distintos municipios de la comarca por **técnicos especializados del Consorcio**. Las diferentes sesiones que los componen no sólo se caracterizan por su enfoque práctico e interactivo, sino porque prestan especial atención a las nuevas tecnologías como método de búsqueda de empleo cada vez más presente entre los jóvenes.

2) Facilitación y sistematización del trabajo en red en dos niveles:

a) como referencia para la consulta de servicios, recursos y eventos de interés territoriales,

b) como instrumento para facilitar tanto la comunicación interna, como la coordinación con los/as profesionales que trabajan en recursos del territorio (intranet).

a) Como referencia para la consulta de servicios, recursos y eventos de interés, en la página Web se aloja una guía de recursos comarcales, editada también en formato papel, que puede ser consultada por cualquier navegante.

La guía se estructura en torno a ocho tipos de recursos: formativos, de empleo y promoción económica, sociales, sanitarios, asociaciones, recursos culturales y de tiempo libre, administración y otros recursos (transportes y medios de comunicación y difusión).

	Dirección	Teléfono / Fax
Ayuntamiento de Altare del Patriarca	PV San Juan de Ribera, 4 46115 ALFARA DEL PATRIARCA	96 139 19 46 (Tel.) 96 139 56 65 (Fax)
Ayuntamiento de Benepòs i Mirambell	C/ Marqués Bertrán, 12 46131 BONEFÓS I MIRABELL	96 185 25 00 (Tel.) 96 185 96 31 (Fax)
Ayuntamiento de Burjassot	PV Emilio Castelar, 1 46100 BURJASSOT	96 326 05 00 (Tel.) 96 350 03 61 (Fax)
Ayuntamiento de Empedrat	PV del Ayuntamiento, s/n 46135 EMPEDRAT	96 144 31 85 (Tel.) 96 144 48 52 (Fax)
Ayuntamiento de Fots	PV del pueblo, 1 46134 FOTS	96 149 48 21 (Tel.) 96 149 48 21 (Fax)
Ayuntamiento de Meliana	PV Mayor, 1 46133 MELIANA	96 149 00 65 (Tel.) 96 149 02 60 (Fax)
Ayuntamiento de Montcada	C/ Mayor, 63 46113 MONTCADA	96 139 07 16 (Tel.) 96 139 95 15 (Fax)
Ayuntamiento de Mussuris	PV del Castell, 1 46136 MUSSURIS	96 144 16 80 (Tel.) 96 144 48 30 (Fax)
Ayuntamiento de Paterna	PV Enrique Caballé, 1 46100 PATERNA	96 137 96 00 (Tel.) 96 137 96 91 (Fax)
Ayuntamiento de Poble de Farnals, La	PV San Vicente, 1 46139 LA POBLA DE FARNALS	96 149 12 52 (Tel.) 96 144 49 71 (Fax)
Ayuntamiento de Puçol	PV San Juan de Ribera, 15 46130 PUÇOL	96 142 12 03 (Tel.) 96 148 45 56 (Fax)
Ayuntamiento de Puig, El	PV del Poble Valencià, s/n 46140 EL PUIG	96 147 00 03 (Tel.) 96 147 27 25 (Fax)
Ayuntamiento de Vinuesa	C/ La Ribera, 46114 VINEUSA	96 149 97 98 (Tel.) 96 149 56 21 (Fax)

Diseñado por JÓN Design

© CONSORCIO PACTEM NORD - C/ Virgen de los Desamparados, 26 - Apto. de Correos 165 - 46100 Burjassot (Valencia) www.burjassot.com

(Si quieres modificar o introducir información de los recursos de la comarca, comunícalo a comunicacio@pactem-nord.com)

La página de inicio cuenta asimismo, con una ventana de acceso al "Foro de Igualdad de Oportunidades". Se trata de un foro comarcal en el que se puede consultar información relacionada con temas de igualdad de oportunidades, estructurada en varios apartados: agenda, integrantes del foro comarcal, direcciones de interés, ayudas, biblioteca y noticias.

1'm
FACTEM NORD
UNIVERSITAT PER A LA
INTEGRACIÓ DE EMPLEJES

FORO PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
COMARCA L'HORTA NORD

ACCEDA | DESEMPLEADOS | DIRECCIONES DE INTERÉS | BIBLIOTECA | AYUDAS | NOTICIAS

OCTUBRE 2007

04/10/2007 - Valencia
4 de octubre de 2007 a las 19.30h
Aula Magna. La Nau
Taula redona "CUERPO Y EXPERIENCIA: LOS LÍMITES DE LO POLÍTICO"
Con la Participación de
- Patricia Amigot, Universidad Pública de Navarra.
- Jose E. Erna, Universidad de Castilla-La Mancha.
- Amparo Bonilla Campos y Lucía Gomez Sanchez, Universidad de Valencia.
- Jose E. Páiso, Universidad Jaume I.

JUNIO 2007

27/06/2007 - Quart de Poblet
PREMIS ISABEL DE VILLENÀ
Em plaü d'invitar-vos a l'acte de lliurament del Premis Isabel de Vil·lena atorgats per l'Ajuntament de Quart de Poblet que tindrà lloc el dia 27 de juny de 2007 a les 19.30 hores a la Casa de Cultura. En esta tercera edició han estat guardonades Alejandra Soler Gilabert i Pilar Bardem.
Regidoria d'Igualtat, Ajuntament de Quart de Poblet

27/06/2007 - Alicante
"ANÁLISIS Y ESTRATEGIAS PARA LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL DE JÓVENES INMIGRANTES: LA INTEGRACION DE NUESTRAS SEGUNDAS GENERACIONES A TRAVÉS DEL EMPLEO"
Lugar: Alicante
Fechas: 27, 28 y 29 de junio de 2007.
Duración: 20 horas
Contenidos
• Concepto de segundas generaciones

NOTICIAS

El efecto llamada: de los malos tratos
21.06.2007

250 mujeres han participado en la Escuela de Empoderamiento de Ermua. Alrededor de 1.700 niñas y 400 hombres han tomado parte en actividades organizadas por la Casa de la Mujer desde 2004.
20.06.2007

PROGRAMA PARA LA FORMACIÓN EN EMPRESA Y LA INSERCIÓN LABORAL DE LA MUJER
Por la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral

Si eres mujer y estás desempleada,
TE AYUDAMOS A CONSEGUIR TRABAJO.

b) Como instrumento para la facilitación y sistematización del trabajo en red, la entidad dispone de una intranet que es utilizada como canal de comunicación tanto a nivel interno, como con el personal de recursos del territorio.

La intranet cuenta con las siguientes aplicaciones:

- n Área de comunicación a la que tiene acceso el personal de la entidad. Dispone, entre otros, de un sistema de mensajería que permite el intercambio de información en tiempo real entre personal de la entidad, y con un repositorio donde pueden alojarse documentos en carpetas personalizadas para ser compartidos con el resto de personal.
- n Bases de datos para la gestión de itinerarios y empresas, que facilitan el registro, el intercambio de información y la consulta de informes elaborados de manera automática que dan cuenta del desarrollo del proyecto. Permiten el seguimiento de las actuaciones de los itinerarios en tiempo real, por parte de los/as profesionales implicados. Estas bases de datos garantizan a los/as profesionales acceder a toda la información desde los distintos puntos geográficos en los que se desarrolla nuestro proyecto, permitiendo organizar y coordinar el trabajo eficazmente.

n Teleformación

Supone el soporte informático para la realización de cursos de formación dirigidos a profesionales y entidades del territorio. De hecho, a través de esta aplicación ya ha sido gestionado el curso de "Agente de Igualdad de Oportunidades".

3. Nuevas competencias profesionales en los procesos de inserción social y laboral: el mediador/a sociolaboral y el técnico/a en inserción y fomento empresarial.

Aunque el análisis que vamos a realizar a continuación se basa en las nuevas competencias profesionales en los procesos de inserción social y laboral de los dos perfiles profesionales para el desarrollo de itinerarios en red con los que ha contado el proyecto Àgora Nord: el mediador/a sociolaboral y el técnico/a en inserción y fomento empresarial, nos resulta necesario enmarcarlo en las teorías relacionadas con las competencias profesionales.

Tomando como referencia el marco teórico de Bunk (1994) para profundizar posteriormente en las nuevas competencias para el trabajo en red, hemos de considerar una tipología de las competencias profesionales en torno a competencia técnica, competencia metodológica, competencia social y competencia participativa, cuya resultante final integrada nos lleva a la competencia de acción, que como tal es indivisible.

En este sentido, siguiendo con el referido autor, cabe destacar que:

Posee competencia técnica aquél/lla que domina como experto/a las tareas y contenidos de su ámbito de trabajo, y los conocimientos y destrezas necesarios para ello.

Posee competencia metodológica aquél/lla que sabe reaccionar aplicando el procedimiento adecuado a las tareas encomendadas y a las irregularidades que se presenten, que encuentra de forma independiente vías de solución y que transfiere adecuadamente las experiencias adquiridas a otros problemas de trabajo.

Posee competencia social aquél/lla que sabe colaborar con otras personas de forma comunicativa y constructiva, y muestra un comportamiento orientado al grupo y un entendimiento interpersonal.

Posee competencia participativa aquél/lla que sabe participar en la organización de su puesto de trabajo y también de su entorno de trabajo, es capaz de organizar y decidir, y está dispuesto/a a aceptar responsabilidades.

Los contenidos específicos de cada una de dichas competencias figuran en la tabla siguiente:

Competencia técnica	Competencia metodológica	Competencia social	Competencia participativa
- Continuidad	- Flexibilidad	- Sociabilidad	- Participación
<i>Conocimientos, destrezas, aptitudes</i>	<i>Procedimientos</i>	<i>Formas de comportamiento</i>	<i>Formas de organización</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Trasciende los límites de la profesión. - Relacionada con la profesión. - Profundiza la profesión. - Amplia la profesión. - Relacionada con la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de trabajo variable. - Solución adaptada a la situación resolución de problemas. - Pensamiento, trabajo, planificación, realización y control autónomos. - Capacidad de adaptación 	<ul style="list-style-type: none"> - Individuales: disposición al trabajo capacidad de adaptación capacidad de intervención - Interpersonales: disposición a la cooperación, honradez, rectitud, altruismo, espíritu de equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de coordinación. - Capacidad de organización. - Capacidad de relación. - Capacidad de convicción. - Capacidad de decisión. - Capacidad de responsabilidad. - Capacidad de dirección.

La aportación de Rubio (1999) es complementaria y nos parece interesante para introducir la descripción de competencias profesionales asociadas al trabajo en red. Para esta autora, tres son las tipologías que pueden ser consideradas en los contextos profesionales:

Las competencias técnicas profesionales incluyen el conjunto de conocimientos y de técnicas necesarias para el desarrollo de una determinada actividad laboral. Su concreción se deriva del análisis del proceso productivo en los distintos ámbitos específicos de trabajo.

Las competencias de base incluyen los conocimientos reconocidos de manera consensuada en el contexto amplio de trabajo y que son necesarios para favorecer el acceso a los diferentes ámbitos profesionales. Son comunes a cualquier perfil profesional o que pueden concretarse como básicas en algunos perfiles profesionales que comparten determinados campos de actuación.

Las competencias transversales son un conjunto de capacidades, habilidades y actitudes de amplio alcance que afectan a una gran diversidad de tareas. Pertenecen a la persona y se desarrollan a través de la experiencia profesional y formativa, así como a partir de la experiencia vital propia de cada individuo.

Nuestra propuesta en el marco de este trabajo pasa por la consideración de tres tipologías al igual que Rubio (1999) pero con distinta denominación para clarificar

lo máximo posible las competencias profesionales asociadas al trabajo en red:

Las competencias conceptuales que incluyen el conjunto de conocimientos relacionados con los dos perfiles profesionales del proyecto Ágora Nord: conocimiento de teorías, técnicas, materias, gestiones... para desempeñar eficazmente los respectivos puestos de trabajo.

Las competencias procedimentales que incluyen la capacidad de seleccionar y utilizar teorías y métodos para conseguir los objetivos profesionales, así como diseñar proyectos adecuados a diferentes contextos de orientación.

Las competencias actitudinales son muy importantes para el trabajo en red: disposiciones a compartir, a fluir, a avanzar todos juntos hacia objetivos comunes, a afrontar las dificultades y a aprender de los demás.

A continuación se presenta una tabla donde podemos ver las competencias conceptuales, procedimentales y actitudinales comunes a las dos figuras profesionales. Posteriormente diferenciaremos las competencias conceptuales y procedimentales específicas de cada figura profesional: mediador/a y técnico/a de inserción y fomento empresarial. Finalmente resaltaremos la importancia de las nuevas competencias actitudinales asociadas al trabajo en red.

COMPETENCIAS COMUNES A MEDIADORES Y TIFES

CONCEPTUALES
<ul style="list-style-type: none">n Conocimiento e información sobre el mercado laboral actual y metodologías de orientación laboraln Conocimiento del entorno donde se desarrolla su trabajon Conocimiento sobre técnicas de búsqueda de empleon Conocimiento sobre gestión de la información y el empleo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación: uso de bases de datos, programas de tratamientos de textos, hojas de cálculos, edición de presentacionesn Conocimiento sobre políticas activas de empleon Conocimiento sobre organismos relacionados con asuntos laborales (servef, seguridad social, sindicatos...)n Conocimiento de los recursos intra e intercomarcalesn Conocimiento de la metodología, las actuaciones y resultados de otras iniciativas de formación y empleo y proyectos similares tanto de dentro como de fuera del territorio.n Conocimiento sobre la problemática social, económica, sanitaria y, sobre todo, laboral de los colectivos con los que actúa.

PROCEDIMENTALES

- n Saber buscar recursos comarcales y de la ciudad de Valencia que ofrezcan diferentes servicios: empleo, formación, atención a personas inmigrantes, atención a personas con discapacidad...
- n Informar adecuadamente sobre los recursos detectados en función de las necesidades individuales
- n Identificar necesidades individuales, grupales, comunitarias y organizacionales
- n Utilizar adecuadamente los recursos y servicios de los que dispone el proyecto en función de las necesidades detectadas previas a la incorporación laboral: desarrollo de actitudes, hábitos y/o habilidades necesarias para la inserción laboral, facilitación de ayudas económicas, coordinación o derivación a recursos, información y/o derivación a talleres o a cursos de formación en oficios...
- n Saber gestionar ofertas de empleo de manera eficaz
- n Analizar, comparar y evaluar teorías, tendencias y metodologías generales relacionadas con la orientación laboral
- n Poner en marcha metodologías, procedimientos de intervención y actuaciones de iniciativas de formación y empleo
- n Anticiparse a posibles obstáculos que pueda tener en todo el proceso

ACTITUDINALES

- | | |
|--------------------------------|------------------------------------|
| n Adaptabilidad y flexibilidad | n Asertividad y persuasión |
| n Resolución de problemas | n Positividad |
| n Empatía y escucha activa | n Objetividad |
| n Control emocional | n Negociación |
| n Sensibilidad | n Transmitir confianza y seguridad |
| n Implicación y compromiso | n Realismo |
| n Sociabilidad | n Práctico/a |
| n Trabajo en equipo | |

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL MEDIADOR/A

CONCEPTUALES

- n Conocimiento de evaluación y diagnóstico
- n Conocimiento exhaustivo del correcto procedimiento de intermediación laboral y formación en empresa desde el punto de vista del usuario/a
- n Conocimiento sobre materias a impartir en acciones grupales (habilidades sociales, autoestima y resolución de problemas)
- n Conocimiento de las circunstancias personales que influyen positiva o negativamente en el acceso y mantenimiento del empleo de las personas atendidas
- n Conocimiento de las herramientas y técnicas de búsqueda de empleo
- n Conocimiento de sistemas públicos y privados de intermediación e inserción

PROCEDIMENTALES

- n Elaborar balance de competencias y diagnóstico de necesidades
- n Detectar a qué atribuyen la situación de desempleo los usuarios/as. Búsqueda conjunta con el usuario/a de alternativas y soluciones a aquellas dificultades iniciales que impiden la incorporación al trabajo.
- n Definir objetivos profesionales de los usuarios/as para el diseño de los itinerarios.
- n Desarrollar y entrenar en técnicas de búsqueda de empleo

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL TÉCNICO/A
EN INSERCIÓN Y FOMENTO EMPRESARIAL

CONCEPTUALES

- n Conocimiento exhaustivo del correcto procedimiento de intermediación laboral y formación en empresa desde el punto de vista de la empresa
- n Amplios conocimientos sobre legislación laboral y medidas de fomento de empleo
- n Conocimiento de los sectores de actividad de la comarca
- n Conocimiento del funcionamiento de las relaciones laborales, del mercado de trabajo y de la realidad social del momento, tanto a nivel micro como macroeconómico
- n Conocimiento de la metodología de los planes de empresa
- n Conocimientos de la organización del trabajo en la empresa
- n Conocimientos sobre la responsabilidad social corporativa.
- n Conocimiento de los microcréditos, formas jurídicas y subvenciones relacionadas con la creación de empresas
- n Conocimiento sobre materias a impartir en acciones grupales (alfabetización informática, formación y orientación laboral y autoempleo)
- n Conocimientos del funcionamiento de los sindicatos y su representación

PROCEDIMENTALES

- n Transmitir conocimientos sobre relaciones laborales, legislación laboral, fomento de empleo y realidad social del momento
- n Innovar los procedimientos establecidos para dar respuesta a las necesidades tanto de los usuarios/as como de las empresas
- n Saber identificar las necesidades actuales o futuras de las empresas de la comarca
- n Saber relacionarse tanto con las personas como con las empresas, destacando sus habilidades de comunicación y de relación interpersonal
- n Actualizar continuamente sus conocimientos sobre legislación laboral, sobre la evolución del mercado de trabajo, sobre nuevos perfiles profesionales, etc, ya que nos encontramos con un entorno laboral en continuo cambio
- n Servir de nexo entre empresas y usuarios/as
- n Saber transmitir al empresariado las iniciativas de empleo y explicarles su función social. La responsabilidad social y sus ventajas.



EL TRABAJO EN RED

Teniendo en cuenta las nuevas competencias profesionales en el trabajo en red y no restando importancia tanto a las competencias conceptuales como a las procedimentales, queremos resaltar las siguientes competencias actitudinales conscientes de su labor al crear un espacio común, abierto y diversificado, en el que se han podido ir sumando nuevas iniciativas, propuestas y empeños:

- n Saber compartir información.
- n Saber adaptarse a los diferentes interlocutores o recursos.
- n Asumir tareas y responsabilidades para conseguir un objetivo común.
- n Dar énfasis a los procesos de construcción.
- n Aceptar formas diversas de coordinación operativa.
- n Procesar las divergencias de una manera constructiva.
- n Impulsar una dinámica y espíritu de aprendizaje mutuo.
- n Disposición de escuchar para aprender de lo que otros y otras saben.
- n Saber realizar una acción reflexiva crítica y autocrítica.
- n Compartir las enseñanzas que las experiencias del programa dejan.
- n Saber mantener una dinámica comunicativa muy intensa, que alimente la posibilidad de estar en contacto, utilizando todas las formas y medios posibles escritos, electrónicos, encuentros personales, etc.
- n Cuidar que todo lo que se haga sea transparente hacia el conjunto, sin temor a visualizar los errores o dificultades.
- n La honestidad, franqueza y disposición a la crítica consolidan las relaciones de una red.
- n Saber respetar y aprovechar las diversidades.

4. Actuaciones en el desarrollo de itinerarios individuales de inserción a través del trabajo en red.

A continuación se exponen los procedimientos llevados a cabo por las diferentes figuras profesionales.

Cabe mencionar que la elección de las figuras profesionales del equipo de intervención del proyecto Àgora Nord no es casual, está fundamentada y es el fruto de un cúmulo de experiencias de la entidad recogidas a través de diferentes programas en torno a la inserción sociolaboral.

Así, en AGORA NORD Mediador/a Sociolaboral y Técnico/a en Inserción y Fomento empresarial configuran el equipo técnico de base, figuras basadas y muy cercanas a las contempladas en el anterior proyecto ARGOS. Haciendo paralelismos, la suma de las dos figuras Tutor/a coordinador/a y Animador/a Laboral en Argos equivaldría a Mediador/a Sociolaboral en Àgora y Promotor/a de empleo en Argos correspondería a Técnico/a en Inserción y Fomento Empresarial en Àgora.

En ambos proyectos y a través de sus correspondientes perfiles se ha querido mantener los siguientes rasgos:

- Enfoque interdisciplinar
- Complementariedad entre las figuras profesionales
- Complementariedad de las figuras profesionales con los recursos del territorio

Estos principios se verán demostrados a continuación, al profundizar en las funciones de cada profesional, así como al explicar de qué manera éstos han participado en la construcción de la red territorial y formado parte de la misma.

El acompañamiento se ha llevado a cabo de forma transversal por las diferentes figuras profesionales (Mediador/a y TIFE) en el transcurso de todo el proyecto, a diferentes niveles y en distintos ámbitos de actuación:

- En el ámbito de las personas participantes de los itinerarios de inserción
- En el ámbito de las empresas
- En el ámbito del territorio

El acompañamiento presenta un carácter continuo ya que empieza desde el primer contacto con la persona, empresa o recursos territoriales y llega a su término al

alcanzar los objetivos previamente planificados y perseguidos durante todo el proceso.

Su duración es variable y flexible, adaptando siempre la intensidad o grado de profundización y las modalidades del acompañamiento, a los perfiles de las personas y a las características de las empresas.

Se pueden diferenciar tres etapas:

- En la búsqueda activa de empleo (antes de la inserción por cuenta ajena o propia)
- En el momento de la contratación por cuenta ajena o creación de la propia empresa
- En el mantenimiento y seguimiento del empleo (tras la contratación o tras la creación de la propia empresa)

Entendemos que existen dos premisas básicas en relación al acompañamiento: flexibilidad y personalización. La primera hace referencia a que debe ser capaz de adaptarse a los cambios que se vayan presentando y la segunda a que debe responder a las necesidades y expectativas de cada persona, organización u empresa.

A modo aclaratorio, se adjunta tabla en la que se muestran las diferentes actuaciones que se contemplan en los itinerarios, alrededor de las cuales los/as profesionales del proyecto despliegan su intervención en el territorio para que se lleven a cabo en las mejores condiciones de eficiencia.



PACTEM NORD
CONSORCIO PARA LA
CREACIÓN DE EMPLEO

Mejora de las variables contextuales, sociales, familiares, sanitarias, etc...	Gestión de ayudas económicas: transporte y conciliación
Mejora de las competencias personales	Intervención familiar.
Capacitación profesional	Derivación a recursos especializados.
Acompañamiento en los procesos de inserción	Tutorías individuales: autoconocimiento, autoestima, habilidades sociales y resolución de conflictos.
	Talleres grupales para el desarrollo de competencias.
	Acciones de enriquecimiento experiencial.
	Rotulación y evaluación: economía de fichas.
	Formación en empresa.
	Formación para el autoempleo.
	Formación en NTICs.
	Información, orientación y asesoramiento.
	Motivación y acompañamiento en los procesos de búsqueda de empleo.
	Formación y orientación laboral.
	Apoyo en el desarrollo de proyectos de autoempleo.
	Intermediación laboral.

Los itinerarios individuales

4.1 El Mediador/a Sociolaboral

El trabajo desarrollado por los mediadores/as sociolaborales no puede entenderse como un conjunto de acciones concretas e independientes, sino que se trata de

todo un proceso secuenciado y sistematizado en el cual se desarrollan diversas actividades con el objetivo final de dotar a las personas beneficiarias del servicio, de recursos y estrategias para que, de manera autónoma, puedan gestionar su propio proceso de inserción laboral.

Teniendo en cuenta la metodología del trabajo en red para el desarrollo de los itinerarios, las actuaciones llevadas a cabo se realizan desde tres niveles:

- n *A nivel individual.* implica la atención ofrecida a los usuarios/as a través de sesiones individuales en las que se interviene en diversidad de aspectos: desde el aprendizaje y el refuerzo de técnicas búsqueda de empleo, a la intervención sobre aspectos actitudinales (sesiones de tutorías, economía de fichas) o gestión de ayudas económicas (conciliación y transporte), entre otros.
- n *A nivel grupal.* incluye la participación en talleres de habilidades sociales, autoestima, resolución de problemas o asistencia a actividades de enriquecimiento experiencial. Estas acciones favorecen además la creación de redes entre los/as participantes.
- n Por último, y en la línea de lo expuesto hasta ahora, se interviene también a *nivel comunitario* a través del trabajo en red de los/las profesionales de los diferentes recursos implicados.

Funciones del trabajo en red

1. Detectar junto con los/as profesionales de empleo y servicios sociales las necesidades y demandas que, en cuanto a cuestiones sociales y laborales, presentan los ciudadanos/as de sus municipios.
2. Crear un clima de confianza para favorecer el establecimiento de vínculos con los servicios sociales y de empleo municipales, que permita la correcta integración de nuestro servicio.
3. Fomentar un espacio propicio para la colaboración y coordinación con los diferentes recursos del territorio.
4. Sistematizar procedimientos de actualización e intercambio de información referente al territorio, principalmente sobre formación y empleo.
5. Diseñar y poner en marcha itinerarios de inserción sociolaboral junto con profesionales de diferentes recursos.
6. Planificar actividades de enriquecimiento experiencial y talleres que promuevan la creación de redes informales.
7. Planificar y llevar a cabo la tramitación para la concesión de ayudas económicas, con la participación e implicación de diferentes profesionales.
8. Intercambiar información para la realización de seguimientos de itinerarios junto con los/las profesionales implicados en ellos.

Actuaciones mediador/a

El hecho trabajar con personas implica infinidad de situaciones, circunstancias o problemáticas a las que dar respuesta, por lo que la atención a cada usuario/a supone el despliegue de diferentes estrategias o procedimientos. Si, además, añadimos los giros que un mismo itinerario puede dar a lo largo del tiempo y las situaciones de urgencia a las que nos enfrentamos en ocasiones, seremos conscientes del dinamismo que se genera a partir de la intervención directa.

Esta circunstancia implica que



Los mediadores/as deben contar con gran cantidad de recursos que ofrezcan alternativas a las dificultades personales de los usuarios/as. El establecimiento de redes amplía la capacidad de respuesta ante las situaciones problemáticas.

No obstante, y a pesar del carácter cambiante e imprevisible del desarrollo de los itinerarios es necesario sistematizar unos mecanismos que nos ayuden a llevar a cabo de una manera eficiente nuestro trabajo en red.

A continuación, se describe el proceso de un itinerario desde la fase de acogida hasta la finalización del mismo:

- 1) Derivación de usuarios/as por parte de servicios municipales de empleo, sociales o de salud mental.
- 2) Contacto del mediador/a con la persona derivada.
- 3) Entrevista y análisis de :
 - n Circunstancias contextuales (familiares, sociales y económicas)
 - n Atribuciones a la situación de desempleo
 - n Conocimiento de perfil profesional (formación, experiencia laboral)
 - n Definición de objetivos profesionales
 - n Estrategias llevadas a cabo en el proceso de búsqueda de empleo y duración de las mismas.
- 4) Inclusión en base de datos indicando disponibilidad para asistir a cursos de formación o para intermediación laboral.
- 5) Presentación del usuario/a a el/la TIFE e información acerca de perfil profesional y circunstancias personales que influyen en su inserción laboral.

6) Fase de intervención. La atención individualizada implica el despliegue desde los propios recursos del programa hacia recursos externos, proceso que pasaría por:

- n Mejora de variables contextuales: intervención familiar, derivación a recursos especializados y gestión de ayudas económicas.
- n Mejora de competencias personales: tutorías personales para facilitar el autoconocimiento, mejorar la autoestima y las habilidades sociales para el empleo, talleres grupales, actividades de enriquecimiento experiencial y programas de economía de fichas
- n Capacitación profesional: información o derivación a acciones formativas ocupacionales o de formación en empresa.
- n Acompañamiento en los procesos de inserción: información, orientación y asesoramiento, utilización de nuevas tecnologías como herramienta para la búsqueda de empleo, intermediación laboral y seguimiento de los procesos de inserción.

Todas estas fases se desarrollan en coordinación con los/as profesionales de entidades que realizan la derivación y otros servicios contactados a partir de la detección de las necesidades de cada usuario/a.



Desde el proyecto se pretenden articular las diferentes intervenciones para dotar todo el proceso de coherencia. Una mala articulación de los actores implicados puede provocar justamente el efecto contrario que pretendemos, abocando al usuario/a a una situación que puede aumentar su desesperanza ante el proceso de búsqueda de empleo.

A continuación se describen las diferentes actuaciones de la fase de intervención que se contemplan el proyecto, clasificadas según gravedad de las necesidades.

No todos los usuarios/as son susceptibles de realizar todas las actuaciones descritas ni las requieren en su itinerario de inserción. La planificación del itinerario debe comenzar a partir de la fase en la que el usuario/a requiera apoyo para llevar cabo el proceso de inserción laboral con éxito.

I. MEJORA DE VARIABLES CONTEXTUALES



PACTEM NORD
CONSORCIO PARA LA
CREACIÓN DE EMPLEO

Mejora de las variables contextuales, sociales, familiares, sanitarias, etc...
Mejora de las competencias personales
Capacitación profesional
Acompañamiento en los procesos de inserción

Los itinerarios individuales

Gestión de ayudas económicas: transporte y conciliación
Intervención familiar.
Derivación a recursos especializados.
Tutorías individuales: autoconocimiento, autoestima, habilidades sociales y resolución de conflictos.
Talleres grupales para el desarrollo de competencias.
Acciones de enriquecimiento experiencial.
Rotulación y evaluación: economía de fichas.
Formación en empresa.
Formación para el autoempleo.
Formación en NTICs.
Información, orientación y asesoramiento.
Motivación y acompañamiento en los procesos de búsqueda de empleo.
Formación y orientación laboral.
Apoyo en el desarrollo de proyectos de autoempleo.
Intermediación laboral.

Gestión de ayudas económicas

Se ha contado con una partida presupuestaria para que, cuestiones relacionadas con cargas familiares o desplazamientos, no sean un impedimento para buscar empleo.

La partida presupuestaria total ha sido repartida entre las tres zonas alrededor de las que se organiza el proyecto, teniendo cada una de ellas una dotación económica proporcional al número de habitantes.

Los apoyos económicos se otorgan a los usuarios/as mediante decisión colegiada de una comisión de valoración que queda constituida por el equipo técnico de cada zona. Los técnicos/as de cada zona deciden en las comisiones creadas qué beneficiarios/as son susceptibles de recibir las ayudas, la cuantía y la temporalización de las mismas, siendo los mediadores/as, responsables de los itinerarios, los que realicen las gestiones para llevarlas a término.

Las comisiones de cada zona tienen un conocimiento muy exhaustivo de los casos a tratar, conocimiento adquirido a través de la intervención directa y la permanente coordinación con los diferentes recursos implicados en los casos a tratar. Este conocimiento implica una necesaria agilidad en el procedimiento de decisión y concesión. El control presupuestario como responsabilidad directa de la comisión, permite concentrar las ayudas en los casos más prioritarios y dar más libertad a los técnicos/as respecto de los aspectos menos objetivables en las distintas situaciones vitales de las personas. En definitiva, las comisiones tienen plena autonomía en la gestión presupuestaria y la toma de decisiones.

Por su parte, el equipo de dirección está permanentemente informado de las decisiones tomadas por las tres comisiones con la finalidad de centralizar

metodologías entre los tres grupos de decisión y observar una coherencia presupuestaria global. Asimismo, sobre todo en las fases iniciales del procedimiento, el coordinador/a y/o el/la responsable de área pueden actuar como asesores de las comisiones a efectos de coordinar metodologías de concesión de ayudas y serán informados ante la presencia de decisiones que supongan modificaciones sustanciales del procedimiento previsto para poder así establecer vínculos metodológicos coherentes entre las tres comisiones y promover el aprendizaje recíproco ante acontecimientos determinados.



No obstante, la concesión de dichas ayudas no puede gestionarse sin un conocimiento previo del contexto en el que se ofrecen, ya que el objetivo de dicha concesión es facilitar alternativas a ciertas situaciones que dificultan el proceso de inserción laboral, considerándolas siempre como una opción complementaria a las ayudas institucionales implantadas.

Las ayudas económicas para la mejora de las variables contextuales se prevén para dos conceptos: transporte y conciliación de la vida familiar y laboral.

Por su parte, existe otra partida económica destinada al desarrollo de un programa de economía de fichas. El objetivo de la concesión de la ayuda para economía de fichas no está motivado tanto por cuestiones económicas como por necesidades de mejoras competenciales, reforzando principalmente, aspectos motivacionales en la búsqueda de empleo. Este programa será descrito en el siguiente apartado.

Bien es cierto que la gestión de las ayudas implica unos procedimientos administrativos para la correcta justificación del destino de los fondos cuya tramitación choca en ocasiones con las situaciones de urgencia a resolver y las realidades sociales de las personas a las que van destinadas.

Ayudas para la conciliación de la vida familiar y laboral

Desafortunadamente, nos encontramos ante un importante número de casos en los que las cargas familiares suponen una dificultad añadida para conseguir la inserción laboral. Desde el proyecto, se cuenta con una partida presupuestaria dirigida a paliar los problemas que se plantean en este aspecto.

Las cargas familiares y la repercusión que éstas tienen sobre el proceso de búsqueda de empleo es un aspecto a tratar al inicio del itinerario, tratando de buscar alternativas que se ajusten a las circunstancias personales y familiares.

Siempre que no exista un servicio municipal o comarcal implantado, existe la posibilidad de ofrecer becas para la asistencia a recursos ordinarios (guarderías, comedores escolares, escuelas de verano, guarderías laborales...).

Se trata de becas concedidas en momentos claves para la inserción (durante el

proceso de búsqueda activa de empleo, para la asistencia a cursos, durante los primeros meses de inserción...) teniendo como objetivo que la persona beneficiaria de la ayuda, consiga un nivel de autonomía que le permita hacer frente, junto con otros servicios a su alcance, a las dificultades derivadas de la necesidad de conciliar vida laboral y familiar.

Como es lógico, el principal criterio para acceder a este tipo de ayudas debe derivarse principalmente de la situación económica de la persona que la solicita. No obstante, cuestiones sociales y personales también influyen en la valoración de la concesión de las ayudas. De este modo, la posibilidad de acceder a una ayuda dependerá, en primer lugar, de que la persona supere el umbral establecido en un baremo tipificado que será de aplicación para todos los solicitantes en todas las zonas.

Una vez superado el punto de corte, la comisión puede establecer la cuantía de la ayuda a otorgar y su temporalización, en función lógica de la marcha presupuestaria y de las peticiones a atender.

Para hacer efectiva la concesión de la ayuda, es necesaria la presentación de un informe técnico que valore la situación de la persona que la demanda según baremo establecido, adjuntando los documentos que acrediten dicha valoración.

Asimismo, se debe presentar un informe de la comisión zonal de valoración de ayudas que autorice la concesión, indicando la cuantía y la duración de la misma

Ayudas para transporte

El proceso de búsqueda de empleo implica realizar desplazamientos frecuentemente. Una persona desempleada con escasos o nulos ingresos puede ver mermadas sus posibilidades de movimiento. Desde el proyecto se contempla la posibilidad de becar tanto los gastos derivados de los desplazamientos para la realización de gestiones relacionadas con la búsqueda de empleo (autocandidaturas, asistencia a cursos de formación, participación en procesos de selección), como los gastos derivados del desplazamiento al puesto de trabajo durante los primeros meses de incorporación a éste.

Para hacer efectiva la ayuda es necesaria la elaboración de un informe que recoge los criterios técnicos que determinan la concesión. Únicamente requiere como documento acreditativo el bono o billete del medio de transporte público utilizado y el recibo emitido en el lugar donde se ha adquirido.

Igualmente, en este caso se debe presentar el informe de la comisión zonal de valoración de ayudas favorable a la concesión de la ayuda.

Derivación a recursos especializados



En la fase previa a la intervención, el equipo del proyecto, ubicado en diferentes puntos del territorio, realiza una exhaustiva búsqueda de información sobre los recursos y servicios comarcales a disposición de los ciudadanos/as y se establecen los contactos necesarios para la efectiva coordinación.

Estos recursos o servicios no tienen que estar relacionados necesariamente con cuestiones laborales, pero sí ayudan a mejorar la empleabilidad de los usuarios/as incidiendo especialmente en aspectos contextuales o competenciales que dificultan la búsqueda de empleo.

Como ejemplos de algunos de estos recursos cabe mencionar:

- n Centros de apoyo a mujeres víctimas de violencia de género
- n Atención psicológica e información jurídica a personas inmigrantes
- n Asociaciones y entidades para la atención a personas con discapacidad
- n Cursos o talleres de ocio
- n Programa integrales de empleo destinados a la atención a jóvenes desempleados o mujeres víctimas de violencia de género
- n Programas de Garantía Social
- n Servicios de Atención a la Infancia y la Familia

En función de la gravedad de la situación, el nivel de autonomía de los usuarios/as y otras variables, el trabajo de coordinación se podrá establecer de dos maneras:

Derivación y coordinación con el personal técnico del servicio. Estableciendo vías de intercambio de información para el seguimiento del caso

Información a los usuarios/as del recurso, para que ellos/as mismos realicen la gestión para hacer uso del servicio en cuestión.

Intervención familiar

La familia, como sistema más próximo en el que cualquier persona está inmerso, ha de ser entendida como una variable más en el proceso de inserción laboral, que debe actuar como refuerzo, especialmente en casos en los que los usuarios/as gozan de menos autonomía como consecuencia, principalmente, de situaciones de discapacidad o por cuestiones de edad.

Sin embargo, y teniendo en cuenta el colectivo de personas con el que trabajamos,

no son pocos los casos en los que situaciones familiares desestructuradas inciden de manera negativa en el proceso.

Desde los servicios sociales generales u otros servicios especializados (gabinetes de apoyo a mujeres víctimas de malos tratos, servicios de atención a las familias, gabinetes psicopedagógicos...) se realizan intervenciones a nivel familiar, y dada la gravedad de estas cuestiones



Debemos ser especialmente cuidadosos y prudentes en cuanto al tratamiento de la información en esta fase, ya que indudablemente sería contraproducente intervenir en las familias desde nuestro servicio sin establecer unas pautas acordes entre todos los agentes implicados.

II. MEJORA DE COMPETENCIAS PERSONALES



PACTEM NORD
CONSORCIO PARA LA
CREACIÓN DE EMPLEO

Mejora de las variables contextuales, sociales, familiares, sanitarias, etc...	Gestión de ayudas económicas: transporte y conciliación
Mejora de las competencias personales	Intervención familiar.
Capacitación profesional	Derivación a recursos especializados.
Acompañamiento en los procesos de inserción	Tutorías individuales: autoconocimiento, autoestima, habilidades sociales y resolución de conflictos.
	Talleres grupales para el desarrollo de competencias.
	Acciones de enriquecimiento experiencial.
	Rotulación y evaluación: economía de fichas.
	Formación en empresa.
	Formación para el autoempleo.
	Formación en NTICs.
	Información, orientación y asesoramiento.
	Motivación y acompañamiento en los procesos de búsqueda de empleo.
	Formación y orientación laboral.
	Apoyo en el desarrollo de proyectos de autoempleo.
	Intermediación laboral.

Tutorías personales para facilitar el autoconocimiento, mejorar la autoestima y las habilidades sociales para el empleo

A través de tutorías, y en función de las necesidades detectadas en la fase de diagnóstico se incide en los aspectos a mejorar a través de sesiones de entrevistas, planificación conjunta de tareas y seguimiento de las mismas.

La periodicidad depende de las necesidades de cada uno de los usuarios/as, considerando cuestiones como asistencia, puntualidad o constancia indicadores que nos ayudan a valorar la intervención que se realiza.

Generalmente, no se trata de sesiones demasiado estructuradas ya que se basan principalmente en el análisis conjunto de las acciones llevadas a cabo.

Actividades de enriquecimiento experiencial

Las actividades de enriquecimiento experiencial se llevan a cabo fuera de los espacios donde generalmente se realiza la intervención, lo que aporta nuevas percepciones e impresiones al relacionarnos en contextos diferentes a los habituales.

Algunos ejemplos de actividades de enriquecimiento experiencial pueden ser visitas guiadas a empresas, asistencia a jornadas, ferias, incluso recursos culturales que no tienen relación directa con temas laborales.



El objetivo principal de las actividades de enriquecimiento experiencial, es favorecer la creación de espacios que faciliten la interrelación entre los/as participantes para la creación de nuevas redes que sigan nutriendo la red más compleja.

Talleres grupales para el desarrollo de competencias personales

Como refuerzo y puesta en práctica de los contenidos trabajados en las tutorías individuales, se establecen acciones grupales en las que se tratan contenidos relacionados con autoestima, desarrollo de habilidades sociales y técnicas de resolución de problemas.

A diferencia de las tutorías en las que la intervención se basa en las experiencias concretas de cada usuario/a, en los talleres grupales se incide en contenidos generales que son tratados y resueltos en grupo a través de roleplaying, dinámicas de grupo y otras metodologías que inviten a la participación activa.



Además de los contenidos que en los talleres se trabajan, las acciones grupales llevan implícito la creación de espacios de relación que favorezcan la interacción y con ello la creación de redes.

Programa de economía de fichas

Como estrategia para la mejora de competencias personales, el proyecto dispone de una partida presupuestaria destinada a la puesta en marcha de programas de economía de fichas.

La posibilidad de disponer de una asignación mensual en función del cumplimiento de objetivos, implica en determinados casos, un aumento de la motivación que revierte positivamente en el proceso. Aunque existen diversidad de circunstancias y criterios para la puesta en marcha del programa, éste puede actuar como refuerzo principalmente, en situaciones en las que existe una dependencia económica, por lo que disfrutar de cierta autonomía para hacer frente a gastos personales es un importante aliciente.

La economía de fichas se entiende como una actuación transversal, que actúa como refuerzo para el resto de actuaciones programadas en los itinerarios, a través de la asignación de puntos en función del grado de cumplimiento de las actuaciones que se han planificado.

Los puntos son canjeables por dinero. En el proyecto Àgora se establece que el valor por punto es de 0.25 R. La puntuación máxima mensual es de 800 puntos que suponen un total de 200 R. La asignación económica se hace efectiva mensualmente a través de transferencia bancaria.

Cuando el técnico/a y el usuario/a acuerdan iniciar un programa de economía de fichas, se pacta la duración, la temporalización de la revisión de las actuaciones y el valor por puntos de cada una de las actuaciones planificadas. Generalmente, semanal o quincenalmente se revisa conjuntamente el nivel de cumplimiento de las actuaciones.

Los instrumentos utilizados para la sistematización y ejecución del programa son:

- Informe técnico en el que se describen los objetivos a conseguir y las conductas a reforzar.
- Registro semanal/quincenal que incluye programación de actuaciones, puntuación prevista y puntuación obtenida. Este documento se elabora y revisa conjuntamente con el usuario/a.
- Justificación de pago. Documento que se elabora mensualmente y en el que se indica la puntuación total obtenida y la cantidad total de dinero a ingresar.
- Informe de comisión territorial de valoración de ayudas, en la que el equipo técnico de la zona autoriza la concesión de la ayuda. Incluye la duración total prevista de la ejecución del programa.

III. ACCIONES DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL



Mejora de las variables contextuales, sociales, familiares, sanitarias, etc...
Mejora de las competencias personales
Capacitación profesional
Acompañamiento en los procesos de inserción

Los itinerarios individuales

Gestión de ayudas económicas: transporte y conciliación
Intervención familiar.
Derivación a recursos especializados.
Tutorías individuales: autoconocimiento, autoestima, habilidades sociales y resolución de conflictos.
Talleres grupales para el desarrollo de competencias.
Acciones de enriquecimiento experiencial.
Rotulación y evaluación: economía de fichas.
Formación en empresa.
Formación para el autoempleo.
Formación en NTICs.
Información, orientación y asesoramiento.
Motivación y acompañamiento en los procesos de búsqueda de empleo.
Formación y orientación laboral.
Apoyo en el desarrollo de proyectos de autoempleo.
Intermediación laboral.

Información / derivación a acciones formativas

Circunstancias personales y estructurales condicionan la necesidad de cualificarse o recualificarse para acercarse al objetivo de la inserción laboral.

Algunos ejemplos de circunstancias personales en las que es muy aconsejable la formación previa a la inserción son:

- Situaciones de discapacidad sobrevenida que impiden a una persona desempeñar su oficio habitual
- Personas que se han mantenido alejadas durante largos periodos del mercado laboral
- Demandantes de empleo sin cualificación ni experiencia laboral.

Algunos ejemplos de circunstancias estructurales

- Nuevos yacimientos de empleo (medioambiente, cuidadores de personas dependientes...)
- Requerimientos relacionados con nuevas tecnologías
- Reciclaje en cuanto al manejo de maquinaria

No obstante, en todos los casos y siempre que exista un buen ajuste entre la formación deseada y los objetivos profesionales, asistir a acciones formativas aumentará el nivel de empleabilidad de cualquier persona demandante de empleo.

En referencia a ello, el trabajo del mediador/a se basará en ayudar a encontrar la formación que más se aproxime a los objetivos profesionales definidos para facilitar el acercamiento a éstos.



Gracias al trabajo en red, el mediador/a tiene acceso a la oferta formativa actualizada del territorio que incide en una orientación de mayor calidad que permita a los usuarios/as realizar una elección acertada.

IV. ACOMPAÑAMIENTO EN LOS PROCESOS DE INSERCIÓN LABORAL



Mejora de las variables contextuales, sociales, familiares, sanitarias, etc...
Mejora de las competencias personales
Capacitación profesional
Acompañamiento en los procesos de inserción

Los itinerarios individuales

Gestión de ayudas económicas: transporte y conciliación
Intervención familiar.
Derivación a recursos especializados.
Tutorías individuales: autoconocimiento, autoestima, habilidades sociales y resolución de conflictos.
Talleres grupales para el desarrollo de competencias.
Acciones de enriquecimiento experiencial.
Rotulación y evaluación: economía de fichas.
Formación en empresa.
Formación para el autoempleo.
Formación en NTICs.
Información, orientación y asesoramiento.
Motivación y acompañamiento en los procesos de búsqueda de empleo.
Formación y orientación laboral.
Apoyo en el desarrollo de proyectos de autoempleo.
Intermediación laboral.

Información, orientación y asesoramiento

Una vez bien canalizadas las dificultades contextuales, competenciales o de capacitación (si las hubiere), la siguiente fase del itinerario se basa en trabajar acciones relacionadas con técnicas de búsqueda de empleo como elaboración de currículum, preparación de entrevistas, inscripción en bolsas de empleo, búsqueda de información...

Estas técnicas pueden ser trabajadas también en talleres grupales que refuerzan los aspectos trabajados en las sesiones individuales y viceversa.

En cuanto a orientación y asesoramiento, cabe mencionar que aunque todas las decisiones en esta fase son tomadas por el propio usuario/a, nuestro servicio es un referente al que los usuarios/as pueden acudir para ordenar ideas y tomar las decisiones que más le ayuden a acercarse a su objetivo final.

Nuevas Tecnologías como herramienta para la búsqueda de empleo

Los usuarios/as que tienen unos conocimientos mínimos en cuanto al manejo de ordenadores, pueden ser instruidos/as en el uso de Internet como herramienta de búsqueda de empleo.

Tareas como creación de cuenta de correo electrónico, búsqueda de ofertas o inscripción en bolsas de empleo, son trabajadas en estas sesiones.

De esta manera, el correo electrónico también puede ser usado como un nuevo canal de comunicación entre el mediador/a y el usuario/a.

Intermediación laboral

Cuando más nos acercamos al objetivo de la inserción laboral, las funciones de las dos figuras profesionales (mediadora y TIFE) se van difuminando y cada vez se comparte más información en cuanto al itinerario.

Si un usuario/a está disponible para la intermediación laboral, es fundamental que el/la TIFE conozca sus necesidades, circunstancias y perfil profesional, no sólo para ajustar adecuadamente las ofertas a los perfiles, sino también porque este conocimiento implicará un acercamiento más eficaz a las empresas ya que, de esta manera, se están presentando realidades concretas.

Para la gestión de ofertas, el mediador/a debe realizar una selección de usuarios/as que se ajusten a los requisitos y a las condiciones, informar para comprobar su disponibilidad y facilitar sus datos de contacto y laborales para que los responsables del proceso de selección puedan iniciarlo.

El mediador/a debe ser un apoyo en esta fase siempre que los usuarios/as lo necesiten, procurando ajustar las expectativas de los candidatos/as con las posibilidades reales y realizando una reformulación positiva y constructiva si el proceso no termina con contratación.

Seguimiento de la inserción

Estas actuaciones están dirigidas a asegurarnos, en la medida de lo posible el mantenimiento del empleo tras la contratación, la adaptación al entorno laboral, reforzar la confianza y seguridad sobre las propias capacidades, entrenar en la prevención de incidencias o conflictos...



Trabajar en red supone tener acceso a más información sobre el dinamismo territorial en cuanto a perfiles requeridos por las empresas. Más información supone más posibilidades de participación de los usuarios/as en procesos de selección.

4.2 El Técnico/a en Inserción y Fomento Empresarial

El técnico/a de inserción y fomento empresarial trabaja en red con los mediadores/as y con los recursos de empleo de los municipios tal como ya se ha comentado en los niveles de trabajo en red.

La interrelación creada TIFEs-AGENCIAS DE EMPLEO Y PROMOCIÓN ECONÓMICA MUNICIPALES tiene como objetivo dar servicio a usuarios/as y empresas de manera complementaria. En un primer momento la agencia de empleo facilita a el/la TIFE información sobre el tejido empresarial (asociaciones empresariales) del municipio y posteriormente y durante todo el proyecto se realizan reuniones donde el/la TIFE da información de las visitas realizadas, de los procesos de selección y de las inserciones laborales.

Aunque su intervención en el desarrollo del itinerario es posterior a la intervención del mediador/a y mientras tanto se dedica a trabajar con las empresas, no se puede obviar el conocimiento de las personas usuarias del programa. Conocimiento integral de sus necesidades y características laborales, sociales y personales, etc... con el fin de realizar un cuidadoso ajuste de la oferta de empleo a las características y perfiles profesionales de los usuarios/as.

El técnico/a en inserción y fomento empresarial realiza acompañamiento a la empresa, como un instrumento de trabajo a implementar durante todas las etapas que va a durar la relación con la misma, con el objetivo final de consolidar una red de tejido empresarial que se vincule al territorio comprometiéndose con la inserción de personas con dificultades de encontrar trabajo, asumiendo la responsabilidad que esa asunción conlleva.

Este planteamiento nos ha llevado a diseñar una metodología de trabajo con la empresa que se ha denominado "I+ A+I", que se trata de la suma de la intermediación laboral más el acompañamiento más la inserción laboral y seguimiento.

Por ello, el/la técnico en inserción y fomento empresarial interviene en todas las etapas del itinerario, intercalando y ampliando funciones según en la fase en las que se encuentren los usuarios/as. Dos líneas de trabajo bidireccionales y necesarias para conseguir insertar a personas con riesgo de exclusión social:

- Apoyar las acciones realizadas en los itinerarios teniendo en cuenta las necesidades del mercado laboral con el fin de aumentar la empleabilidad de los usuarios.
- Flexibilizar los requisitos propuestos por las empresas conociendo las características laborales, sociales y personales de nuestros candidatos/as, a cambio de realizar acompañamiento tanto en el proceso de inserción como en el proceso de adaptación al puesto.

Funciones del trabajo en red

Las funciones del técnico/a en inserción y fomento empresarial son:

1. Detectar junto las agencias de empleo y promoción económica las necesidades y demandas que presentan las empresas de la comarca.
2. Establecer un vínculo directo que cree un clima de confianza favorable a la agencia de empleo y promoción económica del municipio para conseguir implicar las empresas de los distintos municipios en el programa.
3. Fomentar un espacio propicio para la colaboración y coordinación con las empresas y con las agencias de desarrollo local.
4. Sensibilizar sobre la importancia de adoptar medidas de responsabilidad social en la empresa para conseguir una red comarcal de empresas solidarias.
5. Mostrar a la empresa que la metodología de trabajo que ofrecemos I+ A+ I puede representar una ventaja competitiva para la empresa y además contribuir a participar dentro de la red comarcal de empresas con responsabilidad social.
6. Identificar y captar ofertas de empleo. Realizar intermediación laboral aumentando la probabilidad de éxito en los procesos de inserción ajustando la oferta a la demanda. Comunicar las ofertas de empleo a nuestros usuarios/as. Transmitir toda la información a las agencias de empleo tanto de las ofertas de trabajo, como de los procesos de selección y de los usuarios/as enviados.
7. Detectar las necesidades de formación en la empresa y sensibilizar sobre su utilidad. Articular conjuntamente con el/la responsable en la empresa, los mecanismos para que se lleve a cabo esa formación. Transmitir los proyectos de formación en empresa a las agencias de empleo y promoción económica.
8. Acompañar a los usuarios/as que deciden crear su propia empresa a lo largo del itinerario. Asesorar para el autoempleo. Transmitir a las agencias de empleo y promoción económica los procesos de autoempleo que se están llevando a cabo.
9. Informar, orientar y difundir cuestiones relacionadas con las medidas de fomento del empleo a las empresas, usuarios/as y agencias de fomento económico municipales.
10. Compartir, recibir y ofrecer información de los intermediarios de empleo, de los sectores de actividad, de los nuevos yacimientos de empleo, de la gestión de recursos humanos, etc. a los usuarios/as, a las empresas y a las agencias de empleo municipales.
11. Diseñar e impartir cursos de Formación y Orientación Laboral a los usuarios/as. Transmitir a las agencias de empleo las personas que van a recibir estos cursos.
12. Realizar seguimiento del período de adaptación de los usuarios/as a sus nuevos puestos de trabajo para garantizar mayor probabilidad de éxito ante la contratación y la continuidad en la empresa. Transmitir a las agencias de desarrollo local municipal información no sólo de las inserciones realizadas sino también del mantenimiento del puesto de trabajo.

Actuaciones del técnico/a de inserción y fomento empresarial

La metodología que se va a desarrollar a continuación, plantea la necesidad de establecer un vínculo estrecho con las agencias de empleo y desarrollo local municipal. Nuestro compromiso va desde la realización de un proceso de intermediación laboral individualizado que parta de las necesidades y características de la empresa, hasta un acompañamiento y seguimiento durante la inserción de la persona en la empresa, con el fin de asegurarnos que sea satisfactoria dicha inserción.

En esta metodología, el acompañamiento se erige como el enlace entre la intermediación y la inserción, necesario para que, tanto la empresa como el trabajador/a consigan alcanzar sus objetivos respectivamente. La mayoría de las veces las agencias de empleo y desarrollo local, debido a la cantidad de proyectos que ponen en marcha, no pueden realizar este acompañamiento tanto a las personas con más dificultades de inserción como a las empresas de manera tan pormenorizada. En el proyecto hemos utilizado las siglas I+ A+ I como herramienta necesaria para realizar los itinerarios en las empresas.

Además, en este planteamiento el concepto de intermediación alcanza un grado más amplio al incluir en el mismo la formación en la empresa como instrumento de selección e inserción laboral. Las agencias de desarrollo local se benefician de la formación que ofrecemos a los usuarios/as ya que el ámbito de actuación es la comarca.

Se plantea llegar a un compromiso mayor con la empresa que concluiría en el futuro establecimiento de una red de empresas solidarias que se implicarían en un futuro con la comarca en la contratación de personas con dificultades de inserción.

El procedimiento de actuación del Técnico/a de inserción y fomento empresarial con el trabajo en red consta de cinco áreas:

I. DIFUSIÓN DEL PROYECTO EN EL TERRITORIO

En la preparación del procedimiento de actuación del/la TIFE en el territorio para el desarrollo de itinerarios de inserción a través del trabajo en red se trabajaron dos niveles:

n A nivel general

Notas de prensa y participación en programas de comunicación: en todos aquellos medios de la comarca donde se podía realizar esta difusión, apareciendo siempre los municipios como promotores del proyecto.

Sesiones informativas a empresas, asociaciones, técnicos, etc., en cada una de las zonas de la comarca con la colaboración de los recursos de los distintos municipios.

n A nivel específico

Mailing informativo enviado a las empresas a través del correo ordinario y/o electrónico. Los datos de las empresas para la realización del mailing son facilitados por las agencias de empleo y desarrollo local de los distintos municipios. Esto permite al personal técnico mediador ir generando la bolsa de participantes del programa.

II. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN CON LAS EMPRESAS A TRAVÉS DEL TRABAJO EN RED.

a. Etapa de acercamiento a las empresas con la colaboración de la red:

Tras realizar un primer contacto con la empresa que sería en primera instancia, vía carta y contacto telefónico, se realizará una visita in situ a la empresa para dar a conocer el proyecto y cómo puede integrarse la misma en él. Esta visita resulta del todo básica porque de este contacto, dependerá el trabajo que se va a poder desarrollar posteriormente, dado que se detectan las características diferenciadoras que presenta la empresa y se investigan sus necesidades de personal, formación e información sobre cuestiones generales relacionadas con el empleo.



Compartir la información que ha surgido de ese acercamiento a las empresas con los recursos de empleo. La red se beneficiará del acercamiento a las empresas para conseguir objetivos comunes.

La metodología de la visita incluye los siguientes pasos a seguir:

- n Presentación del personal técnico, del Consorcio Pactem-Nord y del programa Àgora, los municipios consorciados y la ubicación que tenemos en los municipios, normalmente en el área de empleo.
- n Explicar los servicios que se ofrecen dentro del programa.
- n Conseguir información de la empresa referente a:
 - q Perfiles profesionales
 - q Ciclos de inserción
 - q Formas de reclutamiento y selección
 - q Políticas de contratación

En el caso de que en la primera entrevista no se consiga la información necesaria, durante la segunda etapa se llevará a cabo las actuaciones necesarias para conseguirla.

b. Etapa de inicio y desarrollo del itinerario I+ A+ I:

Colaboración que se materializa en un itinerario de actuación con la empresa donde se encuadra el acompañamiento como herramienta transversal y que puede contemplar las siguientes actuaciones:

1. Colaboración en intermediación-inserción laboral.
2. Acciones de formación en la empresa.
3. Información-orientación sobre cuestiones de empleo.
4. Información-formación sobre responsabilidad social de la empresa.
5. Fidelización de la colaboración con la empresa.



Procedimiento de acompañamiento con el objetivo común con los recursos del municipio de dar un servicio integral tanto al usuario/a como a la empresa.

1. Intermediación-Inserción Laboral:

Cuando la empresa transmite al TIFE la necesidad de personal, comienza el proceso de intermediación entre la oferta y la demanda con el objetivo común de intentar dar respuesta a la empresa en breve para conseguir insertar a nuestros usuarios/as, y acompañando tanto al usuario/a como a la empresa en todo el proceso de intermediación.



Para ello se utiliza en un primer lugar, la base de datos que contiene la bolsa de usuarios/as del proyecto Agora, si no hay ningún candidato/a que cumpla el perfil, se deriva la oferta a los/las TIFEs de otras zonas y posteriormente a los recursos de empleo, respetando los niveles de la red.

El acompañamiento que empieza a realizarse tras la inserción de usuarios/as se caracteriza:

- n Una visita a la empresa con la finalidad de comprobar el grado de adaptación al puesto de trabajo de la persona.
- n Contacto telefónico con la empresa (persona responsable) para hacer seguimiento de cómo va la persona contratada y conocer su grado de satisfacción.

- n Contacto telefónico con la persona insertada para comprobar su grado de satisfacción.
- n Visitas periódicas de seguimiento y contacto con la empresa.
- n Pase de una evaluación del proceso de intermediación-inserción laboral.



El objetivo de este acompañamiento es facilitar la transición al mercado laboral y la adaptación a los puestos de trabajo previniendo futuros conflictos que puedan surgir entre la empresa y la persona insertada. Es necesario compartir esta información con los recursos de la red que hayan derivado los usuarios/as.



Si la empresa demanda un perfil profesional muy específico difícil de cubrir ya que no corresponde con el perfil de nuestros usuarios/as ni con el perfil de las personas inscritas en las bolsas de empleo de nuestra red facilitaremos información de otras acciones encontrando posibles soluciones.

2. Acciones de formación en la empresa:



La razón que justifica la importante validez de esta herramienta es (para toda la red de recursos) que en muchas ocasiones las necesidades de personal formado son tan específicas y urgentes, que difícilmente se pueden encontrar candidatos/as formados que se adapten plenamente y que logren cubrir esas necesidades de personal de la empresa.

Además, la formación en la empresa se constituye como una herramienta de reclutamiento cuyo objetivo es proporcionar a la empresa los trabajadores/as que se adapten a las necesidades específicas para cubrir puestos de trabajo concretos que de otra manera no se pueden cubrir.

Resaltaremos que durante el Proyecto Agora se han impartido 14 acciones formativas en distintos sectores industriales (metalúrgico, textil, madera, construcción, etc) formando a 145 usuarios/as.

Cuando la empresa opta por una acción formativa comienza el proceso de

formación en empresa, el mediador/a comienza a realizar una primera preselección y se pone en contacto con los usuarios/as interesados en realizar una formación en empresa, mientras tanto el TIFE va realizando las siguientes acciones con la empresa en colaboración con la red:

- n Preparación de la acción formativa con la empresa:
 - q Elaboración conjunta del programa formativo.
 - q Temporalización de la acción formativa.
 - q Designación y asignación de las funciones del tutor/a en la empresa: dirigir las actividades formativas, orientar al alumnado y evaluar su progreso.
 - q Especificación del centro y puesto de trabajo.
 - q Selección conjunta del alumnado.
 - q Firma del convenio de colaboración donde se recoja el compromiso de contratación por parte de la empresa.



El/la TIFE comunica a toda la red la acción en empresa que va a empezar a desarrollar.

- n Seguimiento durante el desarrollo de la acción formativa en la empresa:
 - q Reuniones de coordinación con los tutores/as formativos y con la persona responsable de la empresa.
 - q Visita a la empresa.
 - q Contacto telefónico.
 - q Búsqueda del mayor reconocimiento posible en la titulación a otorgar.
 - q Seguimiento posterior a la finalización de la acción formativa:
 - q Reunión con los/las tutores/as y el responsable de la empresa para acordar las personas a contratar:
 - n Evaluación del grado de conocimiento adquirido de cada una de las personas formadas.
 - n Propuesta de contrataciones en la empresa.
 - n Diseño de las salidas profesionales de las personas no contratadas.
 - q Elaboración de la documentación necesaria para las contrataciones en la empresa, asesoramiento sobre fomento de empleo estatal y autonómico.

- q Seguimiento posterior a la contratación: en esta fase se realizan las mismas actuaciones que las definidas en la intermediación-inserción laboral.



Se aporta información a los recursos de la red responsables de las derivaciones del seguimiento realizado en la acción en empresa: información de los usuarios/as, contrataciones realizadas, grado de adaptación a la formación y posteriormente al puesto de trabajo si son contratados.

3. Información-orientación sobre cuestiones de empleo:

A lo largo de todo el itinerario con la empresa, se proporciona la información y orientación que la empresa demande, si bien delimitándola al ámbito del fomento del empleo, de la tipología contractual y de los recursos comarcales en materia de empleo, adaptándola a las necesidades y características específicas de la empresa.



Información a las empresas sobre los proyectos de fomento de empleo llevados a cabo tanto por el Consorcio como por los recursos de los municipios de la Comarca.

4. Información-formación sobre responsabilidad social de la empresa:

Información y formación que ha contemplado las siguientes acciones:

- n Información sobre lo que es la responsabilidad social de la empresa.
- n Dar a conocer las empresas de la comarca que hacen Responsabilidad Social de Empresa (en adelante RSE).
- n Orientar sobre la temática de la RSE más adecuada a la empresa.
- n Difundir la puesta en marcha de la RSE.
- n Apoyar en la puesta en marcha de la RSE.

El 24 de abril del 2007 se realizó un encuentro empresarial con las empresas que colaboraron con el Proyecto Àgora (alrededor de 50 empresas acudieron al acto). Se entregó una distinción a las empresas por su participación en la inserción de usuarios/as con riesgo de exclusión social. agradeciendo especialmente a las empresas que habían confiado en el proyecto acciones de formación en empresa.



Este encuentro es el resultado del trabajo desarrollado a lo largo de todo el programa. Puede ser un primer paso para crear una red comarcal de empresas con responsabilidad social.

Los objetivos de este encuentro empresarial, realizado en la fase final del proyecto se centraron en las siguientes consideraciones:

- n Sensibilización a las empresas y a las asociaciones empresariales de lo que se puede realizar directamente en el centro de trabajo en relación a la responsabilidad social corporativa.
- n Presentación de las empresas que han realizado Formación en empresa.
- n Creación de un canal de comunicación para todas las empresas participantes del proyecto.
- n Encuentro de empresas que comparten zona geográfica.
- n Coordinación de esfuerzos con las organizaciones empresariales de la comarca.
- n Difusión de las empresas que han participado en el proyecto.



Compartir la información sobre responsabilidad social de las empresas con los recursos y las empresas para la futura creación de una red comarcal de responsabilidad social en la empresa.

5. Fidelización de la relación con la empresa:

Creemos importante fidelizar a las empresas para conseguir lograr nuestro objetivo común a la red (gestionar puestos vacantes para insertar a personas con dificultades de inserción sociolaboral), por esta razón creemos importante en un proyecto como Agora:

- n Crear un clima de confianza con la empresa.
- n Conseguir ser un referente para la empresa en cuestiones de empleo.
- n Evaluar nuestra actuación buscando mejorar nuestro servicio.
- n Analizar las nuevas demandas de la empresa
- n Co-diseñar nuevas fórmulas de colaboración futura.
- n Sensibilizar sobre la necesidad de crear una red comarcal de empresas solidarias.
- n Mantener la comunicación con las empresas a través de llamadas puntuales,

bien para recoger nuevas propuestas de colaboración como para informarles de cualquier asunto de su interés (jornadas, subvenciones, legislación, etc.)

- n Pasar un test de evaluación del servicio prestado a aquellas empresas que han participado en el programa.
- n Ofrecer las ventajas de nuestro servicio
 - q Servicio gratuito: Ahorro de tiempo y dinero
 - q Servicio personalizado
 - q Análisis concreto del puesto a cubrir
 - q Disponibilidad inmediata del trabajador
 - q Aumento de la productividad en el puesto de trabajo
 - q Riesgo compartido
 - q Seguimiento en la empresa
 - q Tener un referente concreto en caso de algún problema
 - q Identificación de las necesidades complementarias de formación
 - q Ayuda en la resolución de problemas puntuales
 - q Definición común de las habilidades y competencias necesarias para el desempeño de un puesto de trabajo, y puesta en marcha de los medios para llevarlos a cabo
 - q Capacitación y desarrollo organizacional
 - q Asesoramiento sobre ayudas a la contratación (primas, bonificaciones a la seguridad social...) disponibles por la contratación de ese trabajador/a.



Dar un servicio integral a las empresas desde los servicios públicos de los ayuntamientos consorciados.

III: CAPACITACIÓN PROFESIONAL/FORMACIÓN A USUARIOS/AS

Acciones de formación en la empresa:

La formación en empresa es la primera herramienta de capacitación profesional que hemos utilizado porque forma al usuario/a dentro de la empresa en un puesto de trabajo real y lo entrena en habilidades profesionales necesarias para superar el periodo de adaptación y el desarrollo positivo de un trabajo por cuenta ajena. Objetivo muy importante dentro de nuestro proyecto, conscientes de las características de los colectivos de personas con más dificultades de inserción laboral: falta de formación, largos períodos sin trabajar, falta de habilidades profesionales, etc.

Hemos explicado el proceso de las acciones de formación en empresa en el apartado de procedimiento de actuación con las empresas a través del trabajo en red, ya que da un servicio a la empresa beneficiando al usuario/a en su formación. Tal y como hemos visto en este apartado el seguimiento por parte del técnico /a de inserción y fomento empresarial es exhaustivo para que se cumpla el principal objetivo de esta acción la capacitación profesional de los usuarios/as para su futura inserción laboral.

Se deja claro en dicho proceso que la colaboración entre los distintos técnicos del proyecto y de los recursos es primordial para conseguir la realización de las distintas formaciones de empresa.

Formación a usuarios/as impartidas por los Técnicos de inserción y fomento empresarial

Facilita la realización de estas acciones el conjugar sesiones grupales con actuaciones más personalizadas por parte de los mediadores/as. Las acciones grupales son difíciles de impartir, si previamente no se ha establecido unos mínimos de confianza entre los usuarios/as participantes.



Formación dentro del proyecto que beneficia el objetivo o meta común de la red: aumentar la empleabilidad de los usuarios/as que se encuentran en el itinerario de inserción.

La configuración modular y flexible de las acciones también ha jugado a favor del programa.

Se oferta un amplio abanico de posibilidades y módulos ajustados a la necesidad vivida por el usuario. La imaginación, la flexibilidad y la profesionalidad de los técnicos han posibilitado la realización de muchos de estas acciones. Se ha sabido impartir dentro de cada acción aquellos módulos ajustados al itinerario personalizado de cada participante en colaboración con el mediador.

La alfabetización informática y la formación y orientación laboral son muy susceptibles de ser abordadas en acciones grupales que ofrezcan soluciones prácticas a problemas cotidianos de la búsqueda activa de empleo.

Los/las TIFEs han sido los encargados de impartir los siguientes talleres:

Taller de Formación y Orientación Laboral (FOL)

Los talleres de FOL se imparten a los usuarios/as derivados por los mediadores/as debido al gran desconocimiento que tienen del mercado laboral y para apoyar las acciones que se realizaban a nivel individual.

De las personas que han realizado los talleres de Formación y Orientación

Laboral, la mayoría se encuentran trabajando actualmente, digamos que este taller sirve además de informarles de cómo se encuentra actualmente el mercado laboral y darles datos de interés, les motiva para la búsqueda activa de empleo.

Múltiples han sido las herramientas para dotar de estos conocimientos de búsqueda de empleo, se:

- q indica entidades y organismos a los que recurrir,
- q enseña a realizar un currículum y carta de presentación,
- q enseña a realizar una autocandidatura,
- q prepara en estrategias para superar con éxito la entrevista,
- q realiza evaluación de la entrevista indicándole puntos fuertes y defectos a subsanar.

Taller de alfabetización informática

El taller de alfabetización informática se imparte a los usuarios/as derivados por los mediadores/as debido al gran desconocimiento que tienen de las nuevas tecnologías.

Los usuarios/as descubren con este taller que informática e internet son herramientas de búsqueda de información, de empleo.

Cada taller de alfabetización informática es distinto ya que se ha adaptado completamente a los alumnos y a la configuración de grupos, la heterogeneidad de los grupos ha sido una limitación de esta acción formativa. Los conocimientos en unos usuarios eran nulos, en otros básicos y otros requerían simplemente refrescar conocimientos. El buen hacer de los técnicos y la coordinación con los mediadores que derivaban a los usuarios/as, ha hecho que fuera uno de los talleres más demandados y mejor valorados.

Taller de Autoempleo.

Esta acción se complementa con las actuaciones que se realizan a nivel individual con usuarios/as que han manifestado al mediador/a motivación por la creación de su propia empresa.

Este taller ha sido realizado por los/las técnicos/as de inserción laboral y fomento empresarial.

IV: AUTOEMPLEO

Incluimos en el proceso de información sobre autoempleo aquellas actuaciones realizadas con participantes vinculados/as al programa y derivados/as por los mediadores/as a el/la TIFE donde el autoempleo es un actuación programada en su itinerario personalizado, pudiendo ser la única alternativa de inserción solicitada



Autoempleo dentro del proyecto que beneficia el objetivo o meta común de la red aumentar la empleabilidad de los usuarios/as que se encuentran en el itinerario de inserción. Siempre coordinado con los servicios de creación de empresas que ofrecen las agencias municipales.

por el usuario/a o ser una alternativa posible y válida junto a la búsqueda de empleo por cuenta ajena.

La información sobre autoempleo forma parte del itinerario personalizado y por ella pasan todas las personas con iniciativa de negocio. Dicha actuación es el primer paso en el proceso de creación de una empresa y puede generar o no, dependiendo de la madurez y consistencia de la idea emprendedora, en nuevas actuaciones que derivaran en un Asesoramiento y posteriormente en un plan de empresa.

Se establecen las siguientes etapas:

Información sobre autoempleo

Esta actuación supone informar a los usuarios/-as de cuestiones puntuales pero necesarias para iniciar su idea de proyecto: trámites de constitución, posibilidades de financiación (ayudas y subvenciones), etc.

En la sesión de información les cuesta definir con claridad el negocio. Desconocen los costes, a todos los niveles, que supone el autoempleo, formas jurídicas, el régimen de autónomos, los trámites pertinentes con cada administración etc....

Finalizada la sesión de información sobre autoempleo se abren dos alternativas: a) que finalicen los actuaciones en autoempleo con el usuario de forma expresa (el usuario/a sólo desea la información o el técnico/a comprueba la falta de sustento actual de la iniciativa y así intenta hacérselo entender al usuario/a) o tácita (conminado el usuario/a a que dedique un tiempo para que reflexione sobre la información, haciéndosele entrega de un breve cuestionario y convocado a nueva sesión no continua el proceso); b) Que el usuario/a pase a fase de asesoramiento.

Asesoramiento sobre autoempleo

Asesoramiento en autoempleo lo constituye toda ayuda o consejo destinado a facilitar la información adecuada, para que el usuario/a se dote de los conocimientos y herramientas que le permitan desarrollar un plan de empresa viable. El asesoramiento en estos casos se desarrolla conjuntamente y a la vez que se va cumplimentando el plan de empresa y profundiza en todos y cada uno de los epígrafes del citado Plan con especial detenimiento en los que el usuario/a manifiesta mayor desconocimiento. El asesoramiento parte y/o se

inicia siempre tomando como base el documento-cuestionario previo otorgado al usuario/a en la fase anterior.

En la mayoría de los supuestos se ha tratado los siguientes aspectos:

- q Formas jurídicas de empresa: Autónomos en la mayoría de los supuestos. En un supuesto en que el emprendedor había contactado con algún gestor o asesor, y tenía la idea de montar el negocio en colaboración con otro emprendedor sugiere la idea de la Comunidad de Bienes.
- q Régimen y Obligaciones del régimen de Autónomos.
- q Obligaciones con Seguridad Social y la Agencia Tributaria. Trámites y obligaciones con la administración local. Tasas, licencias de obras, licencia de actividad, etc...
- q Capitalización de la Prestación por desempleo.
- q Ayudas y Subvenciones por creación de empleo.
- q Microcréditos.
- q Asesoramientos puntuales relacionados con el sector de actividad en que se basa el negocio: Servicios y comercio en la totalidad de los supuestos.

Planes de empresa

- q Presentación de la promotora y de la idea de negocio.
- q Estudio del mercado: Análisis del macroentorno y microentorno de la empresa (clientes, proveedores, competencia, etc...).
- q Plan de Marketing: Definiendo el posicionamiento de la empresa en el mercado, su política de productos, precios, distribución y comunicación.
- q Organización interna del comercio.
- q Análisis DAFO.
- q Análisis económico.



Muchas veces desde estos servicios se derivaban a los usuarios/as con riesgo de exclusión social y con iniciativa de creación de su propia empresa por nuestra especialización en estos colectivos: microcréditos, ayudas, etc.

5. Valoraciones

Teniendo en cuenta el carácter experimental del proyecto y dentro de este marco, con objeto de mejorar los procedimientos descritos y corroborar su eficacia, se ha querido contar con las aportaciones de personas beneficiarias del proyecto, considerando sus puntos de vista como elementos imprescindibles para facilitarnos la reflexión sobre la práctica llevada a cabo durante la fase de ejecución del proyecto.

Para tal fin, se han puesto en marcha dos talleres que han supuesto, a través de diferentes metodologías, la creación de unos espacios de reflexión en los que se han recogido las valoraciones que los propios usuarios/as han hecho sobre la eficacia del trabajo en red en la gestión de sus itinerarios.

Los criterios de selección utilizados para formalizar los grupos fueron:

- n La representatividad zonal, logrando representación de todas las zonas en las que el proyecto había sido implantado (zona A, B y C).
- n La representatividad en grupos de edad.
- n La representatividad de género⁶.
- n La disponibilidad de las personas para participar en dicho grupo.
- n La implicación en la participación o nivel de compromiso alcanzado en el transcurso de su itinerario de inserción.

Metodología

Se plantea la actividad con formato de taller práctico y participativo entendiéndolo como un espacio para la puesta en común y contraste de reflexiones generadas a partir de la experiencia como beneficiarias en el proyecto Àgora.

Se realiza en una única sesión; nuestra propuesta está centrada en debatir sobre

6) Pese a haber tenido en cuenta esta variable, el grupo conformado resultó ser exclusivamente femenino, hecho no insólito puesto que uno de los objetivos iniciales del proyecto se basaba en la discriminación positiva (64% de mujeres) y la realidad de la población atendida ha rebasado con creces este porcentaje (72%). Desde este apartado del documento nos referiremos al grupo de discusión utilizando el género lingüístico que le corresponde.

el trabajo en red percibido a partir de los servicios ofrecidos a través del programa y durante el mismo. La sesión se estructuró de la siguiente manera:

- n Acogida
- n Presentación
- n Objetivos del taller
- n Breve recordatorio de las figuras profesionales de Mediador/a y TIFE
- n Explicación breve del tema central "trabajo en red " y su significado
- n Cumplimentación de un cuestionario individual
- n Presentación y exposición de los puntos claves de la metodología del trabajo en red puesta en marcha durante la ejecución del proyecto.
- n Reflexión y preguntas grupales
- n Puesta en común y síntesis de resultados

Contenidos

La sesión fue programada teniendo como eje central la metodología del trabajo en red enmarcada dentro del proyecto Ágora y concretada en los siguientes contenidos:

- n Utilidad del trabajo en red
- n La eficacia del trabajo en red de acuerdo a la cobertura de necesidades personales
- n Ventajas y dificultades del trabajo en red: beneficios y limitaciones desde el punto de vista del usuario/a de servicios
- n Opiniones respecto a si el trabajo en coordinación proporciona una atención más integral o no
- n Posibles mejoras para ofrecer una atención de mayor calidad.

Análisis de resultados

Al presentar la metodología del trabajo en red a las usuarias participantes en el grupo de discusión, hemos querido analizar sus percepciones en torno a dos conceptos principalmente:

- n El trabajo en red para la dinamización del territorio, como facilitador del movimiento intermunicipal de sus habitantes a través del intercambio de información entre profesionales ubicados en distintos municipios de la comarca.
- n El trabajo en red para la gestión de los itinerarios individualizados, que implica la participación de profesionales procedentes de diferentes recursos.

Tras la recopilación y el análisis de la información obtenida a través de los

cuestionarios y de la engendrada en grupo de discusión, se extraen las siguientes conclusiones:

P El concepto de trabajo en red es asociado básicamente al aspecto territorial, es decir, el trabajo en red es entendido como la coordinación entre un equipo de trabajo con personal ubicado en diferentes puntos del territorio, lo que permite tener acceso a mayor volumen de información relevante sobre cuestiones laborales que se llevan a cabo a nivel comarcal.

Las usuarias tienen constancia en primera persona de las actuaciones realizadas durante la puesta en marcha de su itinerario que han permitido el acceso a información de utilidad de cuestiones llevadas a cabo dentro y fuera de su municipio:

"El proyecto permite conocer laboralmente mejor los municipios de l'Horta Nord y así tener más conocimiento de las ofertas u otra actividades que se realicen".

"He aprendido a buscar trabajo y conocer la situación laboral de l'Horta Nord y sus polígonos y empresas".

P En cuanto al eje del trabajo en red que hace referencia a la implicación de los/as profesionales de diferentes recursos territoriales, podemos resaltar que las usuarias tienen conocimiento de los servicios ofrecidos por cada área o recurso.

Sin embargo, no parecen conocer, al menos, a nivel consciente la complementariedad entre ellos ni la existencia de los mecanismos puestos en marcha para la gestión conjunta de los itinerarios entre los profesionales de los distintos recursos.

Aunque en general, perciben que existe una conexión lógica entre todos los servicios, muestran dificultades a la hora de concretar o ejemplificar situaciones.

"No sé...hay un hilo conductor, una cosa lleva a la otra...".

No obstante, valoran positivamente el producto final que se refiere a la atención proporcionada y las respuestas ofrecidas a sus necesidades.

"Un equipo que me conoce y puedo acudir a decir necesito esto".

"Acudí a los servicios sociales y desde allí me mandaron a Àgora, yo he notado que había habido una presentación por delante mío, un poco de mi situación y de las posibilidades de esa persona".

En suma, sienten y perciben el trabajo en red como un proceso natural y lo que valoran es el producto final: la atención que se les otorga y la respuesta a sus necesidades vitales (económicas, laborales, sociofamiliares, personales...).

No distinguen las diferencias entre programas de empleo, su objetivo es ser orientadas, asesoradas, apoyadas y acompañadas en su trayectoria hacia empleo.

Estas apreciaciones las interpretamos de manera positiva, puesto que uno de los aspectos que más nos preocupa en relación a la puesta en marcha del trabajo en red es el ofrecer la coherencia suficiente a las actuaciones llevadas a cabo desde los diferentes recursos, o lo que es lo mismo, que todos los/as profesionales sigamos una misma línea de actuación de cara a lograr una atención integral a la persona.

"Pienso que entre más personas es más fácil encontrar trabajo".

A través de las reflexiones vertidas por las usuarias en cuanto al uso de los diferentes recursos de atención a la población, se desprende que consideran que los servicios son complementarios y no se detecta que haya habido solapamientos entre servicios o actuación contradictoria alguna.

No advierten que el trabajo en red en sí conlleve ninguna dificultad, consideran que todo son ventajas. Unos comentarios que reflejan las ventajas percibidas son:

"Mayor campo y posibilidades de actuación".

"Con la cooperación y la unión de los municipios del proyecto están todos más comunicados y es más fácil enterarte de las cosas que ofertan".

"Que es un seguimiento continuo y cercano, la información que se tiene de las necesidades personales es mayor. Existe más coordinación entre los profesionales."

Una usuaria sí que expresaba una dificultad: *"El trabajo en red en sí no sé ... el problema está en los medios que sustentan estos programas que son bastante limitados y a veces no llegan a cubrir todas las necesidades que harían posible la inserción efectiva de una determinada persona."*

Y a raíz de este comentario un tema que ha sobresalido en cuanto a su relevancia y reincidencia, ha sido el de la conciliación de la vida familiar con la laboral: uno de los principales motivos limitadores en el acceso al empleo para las mujeres.

"He tenido que decir que no a ofertas que ya tenía".

Las principales quejas y/o preocupaciones se circunscriben por una parte a un aspecto tan amplio como la preeminencia de un mercado laboral inflexible, ajeno a la realidad social, poco accesible a las personas con mayores dificultades, precario; y por otra parte a aspectos más concretos como los horarios laborales existentes, sueldos misérrimos, masculinización de las ofertas, escasez de servicios, servicios que no se corresponden con las exigencias laborales y falta de recursos económicos para acceder a los ya existentes.

"La mayoría de las veces ha sido un problema de conciliación y cuando los horarios se pueden adecuar a lo que tu necesitas, los sueldos son muy bajitos...". la desigualdad salarial está al orden del día, es una característica diferenciadora y discriminativa que se produce en los diferentes sectores de actividad y profesiones.

"Tuve que decir que no por el horario, además si no tienes vehículo...".

"El trabajo en negro me ha dado la posibilidad de, los primeros años de mi hijo, ir tirando."

"El problema es que trabajáis con personas con recursos limitados".

Algunas verbalizaciones realizadas muestran que las usuarias conciben el hecho de tener menores a su cargo como dificultad añadida, no sólo por los problemas de conciliación a los que hacer frente, sino también porque supone un motivo de discriminación de partida en cuanto al acceso y mantenimiento del empleo.

"En una entrevista me preguntaron ¿y los hijos? Y yo les dije, los hijos son mi problema, yo ya me busco la vida para dejarlos y trabajar".

"En una entrevista mentí y dije que tenía dos hijos y no tres".

En cuanto a las ayudas económicas concertadas desde el programa, en coordinación con otros recursos (servicios sociales, guarderías, colegios, instituto de la cultura, ludotecas, etc..) se desprende un sentimiento de alivio económico aunque puntual ya que no permanece en el tiempo.

"Yo contenta porque es algo, por lo menos para el comedor de los niños y la guardería ya la pago yo".

"A nivel de ayudas me subvencionaron un curso para los niños para que yo pudiera mientras buscar trabajo".

"Me pagaron la academia, iban los críos dos tardes por semana durante tres meses así yo podía buscar trabajo".

En la evaluación cualitativa por parte de las usuarias participantes en la unidad de validación general del programa Àgora- Nord resaltamos:

- n Que se ha vislumbrado un grado elevado de satisfacción por la atención recibida.
- n Que el programa a través de sus técnicos/as, les ha proporcionado respaldo, acogida y apoyo psicológico. Los términos "apoyo" y "ayuda" han sido los más repetidos y destacados.

"Mi caso ha sido, vamos, no creo en los milagros pero para mí lo ha sido".

- n Que ha sido un punto de referencia en temas de empleo y en temas personales que afectan al acceso al empleo.

"Ha sido orientarme, saber a qué puertas puedo llamar, no te das cuenta de tus problemas hasta que no vas a una entrevista."

"Consigues concienciarte aún más de tus limitaciones (...) y entonces no tienes más remedio que romper barreras...".

"Me ha ayudado a tener más seguridad en mí misma, a hacer el rodaje y contener los miedos que tenía. Ya no tengo tanto miedo a salir a buscar trabajo."

- n Que además, ha resultado ser una experiencia de aprendizaje:

"Me ha abierto puertas." "Te ayuda a ir caminando hacia una dirección."

Las propuestas vertidas en el grupo se hallan focalizadas en torno a dos elementos:

- n La consideración de que hubiese sido útil la dinamización de grupos de autoayuda o apoyo mutuo creándose así redes informales entre personas del mismo municipio con las mismas necesidades.

"En esta circunstancia nos hemos conocido y nos hemos dado cuenta de que somos madres del mismo colegio, vivimos en el mismo pueblo, en un momento

dado ella podría haber recogido a mi hijo o al revés".

"Crear esa red entre madres, gente con la misma necesidad", "crea reciprocidad."

Y atribuyen al equipo las tareas de inicio del funcionamiento o de la puesta en marcha de las redes informales de apoyo:

"Creo que a través de ustedes, se institucionaliza."

"Sí, a través de los servicios da más seriedad" "Si no, la continuidad se pierde".

n La continuidad o permanencia del servicio de orientación e intermediación laboral.

Recogemos expresiones de descontento, desagrado e insatisfacción en relación a la culminación del programa *"es una pena, nos parece fatal, porque erais un apoyo"* comenta una usuaria respecto a la finalización del proyecto, a lo que otra agrega reivindicando *"que este programa se volviera a iniciar porque te aporta muchas cosas".*

Reclaman *"la permanencia de este tipo de servicio"* por cuestiones de utilidad: *"que igual que yo hay mucha gente desinformada, no sabe ni que existe el proyecto Ágora, dentro de unos años si esto sigue, se va enterando la gente...es un servicio que se tiene que implantar definitivamente porque cumple una labor social".*

6. Bibliografía

La inserción sociolaboral de personas desfavorecidas Una experiencia de Cooperación Transnacional. Proyecto Transnacional POEMA.

Consorcio del Pacto Territorial para la Creación de Empleo Pactem Nord. 2004

BELENGUER, C *et al.* *La formación en el itinerario de inserción social y laboral.* Coordinación: Coloma, M y Millán, C; Dirección: Monje, M, Romero, P y Navarro, JA. Consorcio Pactem Nord.

Consorcio del Pacto Territorial para la Creación de Empleo Pactem Nord. 2005

BUNK, G.P. *La transmisión de competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales de la RFA.* Revista Europea de Formación Profesional N º 1. 1994. págs. 8-14.

CENICEROS, J.C Y OTEO, E. *Orientación sociolaboral basada en itinerarios* Fundación Tomillo (2003).

JARA HOLLIDAY, O. *Dilemas y desafíos de la sistematización de experiencias.* Programa Latinoamericano de apoyo a la sistematización.

Costa Rica .CEP Centro de Estudios y Publicaciones Alforja. 2001.

JARA HOLLIDAY, O. *Sistematizando experiencias: apropiarse del futuro: recorridos y búsqueda de la sistematización de experiencias.* Xàtiva (Valencia). L´Ullar, 2005.

LE BOTERF, G. *Construire les compétences individuelles et collectives.* Paris Editions d'Organisation, 2000.

RUBIO, F. *Las competencias transversales en los programas de formación ocupacional dirigidos a colectivos en riesgo de exclusión.* 1999.

Memoria interna del proyecto de la Iniciativa Comunitaria EQUAL "AGORA NORD" informe inédito. Consorcio del pacto territorial para la creación de empleo Pactem Nord. 2007

PROGRAMA DE INICIATIVAS COMUNITARIAS EQUAL

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

<http://empleo.mtas.es/uafse/equal/default.htm>

Agrupación de desarrollo Pactem Nord:

Financian:



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo



Ajuntament
d'Alfara del Patriarca



Ajuntament
de Bonrepòs i Mirambell



Ajuntament
de Burjassot



Ajuntament
d'El Puig



Ajuntament
de Moncada



Ajuntament
de Museros



Ajuntament
d'Emperador



Ajuntament
de Foios



Ajuntament
de Meliana



Ajuntament
de Puçol



Ajuntament
de La Pobla de Farnals



Ajuntament
de Vinalesa



Ajuntament
de Paterna



Instituto Mediterraneo
para el Desarrollo
Sostenible



1 0 A G O 5