

DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE COORDINACIÓN PARA LA MEJORA DE LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL.

DIRECCIÓN GENERAL DE FAMILIA Y POLÍTICAS SOCIALES



Murcia, diciembre 2018



DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE
COORDINACIÓN PARA LA MEJORA DE LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL
DE PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL.

Trabajo realizado para la Dirección General de Familia por Iniciativas Locales S.L.

Investigadora principal: Veridiana Martínez García

Técnica participante en la realización de encuestas: Josefa Quesada Jiménez

Supervisión técnica y apoyo: Francisco Cano Trigueros

Supervisión CARM: Silverio Mira Albert

Nota introductoria

Lenguaje

En una sociedad como la nuestra, en la que se pide más igualdad entre los sexos, se hace necesario que la lengua como producto social refleje esa igualdad. En este trabajo hemos querido tener en cuenta las recomendaciones que se hacen desde las diferentes guías sobre el lenguaje inclusivo recopiladas y publicadas por el Instituto de la Mujer en el documento “Guías para el uso no sexista del lenguaje”.

Es común en estas guías las referencias al uso de un lenguaje genérico, a las formas alternativas de redacción o al uso de las dos formas. En la redacción de este documento, aunque hemos seguido las recomendaciones en cuanto al uso de un lenguaje no sexista, nos hemos encontrado con dificultades de redacción en las referencias a profesionales en concreto cuando desconocíamos su sexo por ser anónima su participación en el proceso de recogida de datos. En estos casos hemos optado por el uso del femenino como valor genérico, dado que las personas entrevistadas o que desarrollan labores profesionales relacionadas en el Protocolo son mayoritariamente mujeres.

Fuente

Los datos analizados en este trabajo han sido obtenidos o extractados en las siguientes fechas:

-Datos cuantitativos del SEF¹ entre septiembre y octubre de 2018.

- Datos cuantitativos sobre Código 19 extractados el 20 de septiembre de 2018.
- Datos cuantitativos sobre Código 19 y formación realizada recibidos el 18 de octubre de 2018.

-Datos cualitativos y cuantitativos recogidos durante este estudio entre abril y noviembre de 2018

- Observaciones, entre abril y junio de 2018.
- Entrevistas, entre junio y octubre de 2018.
- Grupo de discusión, en noviembre de 2018.

¹ Fuentes: SILCOY WEB, POL y JasperServer.

Índice

1. Introducción.....	7
2. Contextualización.....	10
2.1 <i>Antecedentes de otros protocolos, acuerdos o programas que tienen por objetivo mejorar la empleabilidad de algunos colectivos vulnerables.....</i>	<i>10</i>
2.2 <i>Génesis del Protocolo y acuerdos adoptados.....</i>	<i>12</i>
Génesis.....	12
Primeros acuerdos adoptados.....	14
Principales conclusiones de las jornadas de trabajo “Coordinación entre los servicios sociales para mejorar la inserción laboral de las personas en riesgo o en situación de exclusión social”.....	17
Acuerdos adoptados por el grupo de trabajo regional.....	18
Presentación de los acuerdos del grupo de trabajo.....	23
2.3 <i>Protocolo de Coordinación Para Mejorar la Inserción Sociolaboral de Personas en Situación o Riesgo de Exclusión Social.....</i>	<i>24</i>
El objeto.....	24
Compromisos de las partes.....	24
Comisión de seguimiento.....	24
Ámbito de aplicación y vigencia.....	24
Anexo.....	25
2.4 <i>El objeto de la investigación.....</i>	<i>26</i>
3. Metodología.....	29
3.1 <i>Preguntas de investigación.....</i>	<i>29</i>
3.2 <i>Técnicas de recogida de datos, actuaciones e indicadores de seguimiento de la aplicación del Protocolo.....</i>	<i>30</i>
Técnicas de recogida de datos.....	30
Actuaciones.....	31
Indicadores de seguimiento.....	37
3.3 <i>Muestra de profesionales y usuarios relacionados con el Protocolo.....</i>	<i>42</i>
3.4 <i>Procedimiento.....</i>	<i>44</i>
Primera toma de contacto.....	44
Actuaciones.....	44
3.5 <i>Limitaciones encontradas.....</i>	<i>46</i>
4. Resultados e interpretación.....	47
4.1 <i>¿Cuál es el grado de aplicación del Protocolo aprobado?.....</i>	<i>47</i>
Información que se tiene sobre el Protocolo y los acuerdos de colaboración establecidos.....	48
Conocimiento de los modelos y herramientas recogidos en el Protocolo y en los acuerdos de colaboración.....	63
Conocimiento de los procedimientos establecidos en el Protocolo y en los acuerdos adoptados.....	74
Grado de intensidad de aplicación del Protocolo.....	81
Impacto inicial del Protocolo sobre las profesionales y sobre las personas atendidas.....	85

Conocimiento de los recursos de la zona geográfica de ubicación del servicio y percepción que se tiene de estos.....	88
Nivel de concreción del Protocolo.....	92
Procedimientos administrativos relacionados con el Protocolo y con los acuerdos de colaboración.....	93
Procedimientos para facilitar la coordinación entre todos los profesionales.....	95
Seguimiento y evaluación de las actuaciones objeto de este Protocolo.....	97
4.2 <i>¿Cuáles son los éxitos de su aplicación?</i>	99
Recursos adecuados a este colectivo.....	114
4.3 <i>¿Cuáles son las mayores dificultades en su aplicación?</i>	115
4.4 <i>¿Cuál es el impacto inicial del Protocolo en el nivel de inserción laboral de personas en riesgo o situación de exclusión social?</i>	124
5. Conclusiones.....	125
5.1 <i>Percepción y conocimiento del Protocolo.....</i>	125
5.2 <i>Conocimiento y uso de los modelos y herramientas.....</i>	126
Valoración de la situación o riesgo de exclusión social.....	126
Herramientas de empleabilidad.....	127
5.3 <i>Conocimiento de los procedimientos y actuación conforme a estos.....</i>	128
Acreditación y derivación.....	128
Coordinación entre entidades	129
Itinerarios conjuntos/compartidos/coordinados.....	130
5.4 <i>Formulación del Protocolo, adhesión de las entidades implicadas y otras cuestiones normativas.....</i>	130
5.5 <i>Conclusiones relacionadas con los sistemas de coordinación y de trabajo en red entre entidades.....</i>	131
Uso de los sistemas de información de los servicios de empleo y los servicios sociales.....	131
5.6 <i>Otras conclusiones.....</i>	131
6. Recomendaciones.....	132
6.1 <i>Percepción del Protocolo.....</i>	132
6.2 <i>Conocimiento y uso de los modelos y herramientas.....</i>	132
Valoración de la situación o riesgo de exclusión social.....	132
Herramientas de empleabilidad.....	133
6.3 <i>Conocimiento de los procedimientos y actuación conforme a estos.....</i>	134
Acreditación y derivación.....	134
Coordinación entre entidades	134
6.4 <i>Formulación del Protocolo, adhesión de las entidades implicadas y otras cuestiones normativas.....</i>	136
6.5 <i>Otras recomendaciones.....</i>	137
7. Bibliografía	138
8. ANEXOS.....	140
<i>Anexo I. Índice de gráficos, tablas, cuadros e ilustraciones.....</i>	140
<i>Anexo II. Cuestionarios utilizados en las entrevistas.....</i>	144
Cuestionario para personal de los SSAP	144
Cuestionario para personal de orientación laboral de oficinas SEF	151

Cuestionario para personal de las entidades de iniciativa social	156
Cuestionario para personal de los CAVI, CAD y salud mental	163
Cuestionario para personal de las estructuras de empleo locales.	169

1. INTRODUCCIÓN.

El fomento de la innovación en las Administraciones Públicas en España es esencial para cumplir las funciones que estas desarrollan. La innovación también es esencial para la prestación de unos servicios públicos de calidad, en solitario o mediante procesos de colaboración con la iniciativa privada, a pesar de las rigideces que aún se mantienen en el sistema público.

El Protocolo objeto de diagnóstico es un claro ejemplo de que es posible esta innovación, así como el trabajo conjunto de profesionales de diversos ámbitos competenciales y entidades públicas y privadas en torno a un objetivo común de mejora de los sistemas de coordinación y trabajo. Este objetivo persigue prestar un mejor servicio a la ciudadanía en este caso a personas de la Región de Murcia en situación o riesgo de exclusión social.

A nivel europeo, en las últimas décadas, el concepto más antiguo de pobreza ha convivido con el más reciente de exclusión social, habiendo seguido una tendencia en la que el primero ha sido progresivamente sustituido por el segundo (Hernández Pedreño, 2014). Mientras que la pobreza se refiere a la carencia económica o material a nivel individual aisladamente, la exclusión social se trata de un fenómeno más amplio o multidimensional y complejo que afecta a personas, familias, grupos o colectividades y se ve configurada a partir de múltiples factores interrelacionados entre sí, incluyendo, además de los aspectos puramente económicos o materiales, otros de tipo social, cultural, laborales, políticos, de salud...

El VI Informe de la fundación Fomento de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada (FOESSA, 2008) define la exclusión social como:

“un proceso de alejamiento progresivo de una situación de integración social en el que pueden distinguirse estadios en función de la intensidad: desde la precariedad o vulnerabilidad más leve hasta las situaciones de exclusión graves” (p. 184)

Dentro de los elementos que influyen en la misma, con el advenimiento de la crisis económica en España a partir del año 2007, el desempleo y el empleo precario han intensificado los procesos de desigualdad y exclusión, suponiendo:

“un riesgo real de dualización de la sociedad española, lo que, sin duda, tendrá efectos en el propio modelo económico, en la vida política e institucional y, en suma, en el modelo de convivencia” (FOESSA, 2014: 241)

En relación con el porcentaje de personas en situación o riesgo de exclusión social en la Región de Murcia, el indicador AROPE (At Risk of Poverty and/or Exclusion), utilizado a nivel de la Unión Europea tras la adopción de la Estrategia Europa 2020, y que combina indicadores que miden la pobreza, privación material severa y baja intensidad de trabajo del hogar, puede facilitarnos una orientación o aproximación sobre la evolución temporal de nuestra Región o de su posición relativa con respecto del total nacional.

A pesar de su utilidad, el indicador AROPE presenta importantes limitaciones y problemas metodológicos que matizan tanto los datos absolutos que ofrece como las diferencias territoriales, como indican, por ejemplo, Informe FOESSA 2014, (Hernández Pedreño et al., 2014), el Observatorio de la Infancia en Andalucía (OIA, 2017), o el Informe de Calidad de vida en Castilla la Mancha 2017 (EAPN-CLM2017). Además, hay que tener en cuenta como factor corrector los altos índices de economía sumergida en Murcia (26,3% del PIB en 2012), superiores incluso a la media nacional (24,6% del PIB). (GESTHA, 2014)

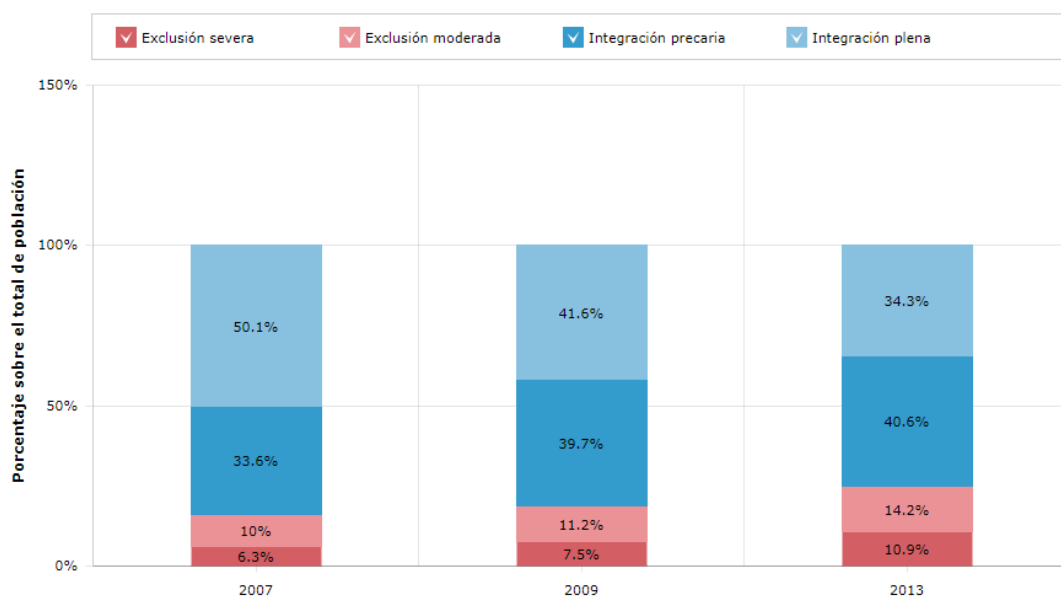


Gráfico 1. Evolución de los niveles de integración social de la población española (2007-2013).
Fuente: EINSFOESSA 2007, 2009, 2013.

Así, los datos de este indicador para el año 2017, arrojan un porcentaje del 34,7% de la población residente en la Región de Murcia en situación de riesgo de pobreza y/o exclusión social y un total nacional del 26,6%, ello a pesar de la importante reducción registrada en los últimos tres años, lo que muestra la dificultad de volver a los datos anteriores a la crisis, habiéndose pasado entre 2008 y 2017 de un porcentaje superior en mujeres a un porcentaje superior en los hombres. (EAPN, 2018)

Dentro de esta tasa se encuentra el indicador referente a la baja intensidad de empleo en los hogares, que arroja en 2017 un porcentaje del 12,6 % de la población menor de 60 años residente en la Región de Murcia viviendo en hogares con baja intensidad de empleo, porcentaje muy similar a la media nacional (12,8%), destacando la reducción de 9,8 puntos porcentuales registrada en los últimos tres años (EAPN, 2018).

En la evolución del riesgo de pobreza y exclusión social, junto con el nivel educativo, juega un papel fundamental el nivel y calidad en el empleo. Los datos muestran cómo se reduce drásticamente este riesgo a mayor educación y al estar empleado. A nivel de ingresos, la crisis económica ha empobrecido aún más a los más desfavorecidos, al tiempo que los problemas de privación y de escasez de empleo han nutrido de personas no pobres a la población en riesgo de exclusión social (Hernández Pedreño et al., 2014).

2.CONTEXTUALIZACIÓN.

2.1 ANTECEDENTES DE OTROS PROTOCOLOS, ACUERDOS O PROGRAMAS QUE TIENEN POR OBJETIVO MEJORAR LA EMPLEABILIDAD DE ALGUNOS COLECTIVOS VULNERABLES.

La Región de Murcia cuenta con otros protocolos, sistemas y planes para mejorar la inserción sociolaboral de grupos desfavorecidos. Entre otros, podemos encontrar programas dirigidos a jóvenes (Garantía Juvenil), personas paradas de larga duración o víctimas de violencia de género. Las oficinas del Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF) cuentan con profesionales de referencia, dentro del servicio de orientación laboral, para cada uno de estos protocolos o programas.

Sistema Nacional de la Garantía Juvenil (GJ)

Está regulado en el título IV del R.D. Ley 8/2014, de 4 de julio. Esta norma regula los objetivos del sistema, los requisitos de las personas participantes, el procedimiento de inscripción, las acciones y medidas a desarrollar y los apoyos a la contratación para las empresas que incorporen a jóvenes de la GJ a sus plantillas.

Tiene por finalidad principal que las personas jóvenes² no ocupadas ni integradas en los sistemas de educación o formación puedan recibir una oferta de empleo, educación continua, formación de aprendiz o periodo de prácticas tras acabar la educación formal o quedar desempleadas.

En el programa de Garantía Juvenil participan la Administración General del Estado y sus entidades dependientes como el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) y el Instituto de la Juventud (INJUVE), la Administración Local y sus entidades dependientes como los Servicios de Juventud y los Centros locales de Empleo de Jóvenes, y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y sus entidades dependientes, entre las que se encuentra el SEF, Educación, Servicios Sociales y Juventud, entre otros. También forman parte de la Garantía Juvenil los sujetos y entidades que actúen en el ámbito privado.

Programa de Atención Personalizada a Personas Desempleadas de Larga Duración.

El “Plan de Actuación Conjunta para la integración en el mercado laboral de las personas paradas de larga duración” articula medidas extraordinarias e incluye

² Mayores de 16 años y menores de 25 años (mayores de 16 y menores de 30 años en el caso de personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33).

actuaciones coordinadas para mejorar la atención de las personas buscadoras activas afectadas por el desempleo de larga duración.

Este plan contempla una atención individualizada para que antes de que la persona desempleada de larga duración lleve más de 18 meses en paro reciba una oferta de servicios disponibles, individual y personalizada que incluya un seguimiento cercano, regular y basado en un análisis riguroso y completo de las circunstancias que afectan a su empleabilidad.

De manera conjunta se ponen en marcha acciones y medidas desde los servicios de Orientación, Colocación y asesoramiento empresarial, Formación e impulso del autoempleo y emprendimiento, tanto desde las Oficinas de Empleo como a través de entidades colaboradoras encargadas de la puesta en marcha de Servicios de Atención Personalizada (SAP) a personas desempleadas de larga duración (SAP-Orden 16 de noviembre de 2016).

Protocolo de Mujeres Víctimas de Violencia de Género.

En marzo de 2010 se firmó el Protocolo de coordinación entre el Servicio Regional de Empleo y Formación y el extinto Instituto de la Mujer de la Región de Murcia, en la actualidad, Dirección General de Mujer, a través de la Red de Centros de Atención Especializada para Mujeres Víctimas de Violencia de Género (Red Regional CAVI).

Cinco años más tarde, se hizo necesaria la revisión del documento y su actualización con la intención de optimizar resultados, mejorar e implementar nuevos procedimientos que permitiesen actuaciones integrales, así como el reforzamiento de la coordinación entre las diferentes administraciones.

Este Protocolo obtuvo en octubre de 2017 el premio **“RegioStars”**³ en la categoría **“Empoderamiento de la mujer y participación activa”** y el **“Reconocimiento del Público”**, que eligió el proyecto de la Comunidad como **“La mejor iniciativa”** de entre todas las categorías.

³ Los premios “RegioStars” se entregan anualmente para reconocer los proyectos regionales más innovadores e inspiradores de Europa financiados por los fondos de política de cohesión de la Unión Europea. Cuenta con cinco categorías, entre ellas la categoría: empoderamiento de la mujer y participación activa.

2.2 GÉNESIS DEL PROTOCOLO Y ACUERDOS ADOPTADOS

GÉNESIS

En la decisión (UE) 2015/1848 del Consejo de 5 de octubre de 2015 relativa a las orientaciones para las políticas de empleo de los estados miembros para 2015, el Consejo de la Unión Europea considera lo siguiente:

“Los Estados miembros y la Unión han de esforzarse por desarrollar una estrategia coordinada para el empleo, ... Los Estados miembros han de considerar el fomento del empleo un asunto de interés común y coordinar su acción al respecto en el seno del Consejo, habida cuenta de las prácticas nacionales relacionadas con las responsabilidades de los interlocutores sociales.

La Unión ha de luchar contra la exclusión social y la discriminación, y promover la justicia y la protección sociales, así como la igualdad entre mujeres y hombres. En la definición y ejecución de sus políticas y acciones, la Unión ha de tener en cuenta las exigencias relacionadas con la promoción de un nivel de empleo elevado, la garantía de una protección social adecuada, la lucha contra la exclusión social y la consecución de un nivel elevado de educación y formación”.

Y adopta la decisión:

“Artículo 1

Se adoptan las orientaciones para las políticas de empleo de los Estados miembros que figuran en el anexo. Dichas orientaciones formarán parte de las orientaciones integradas «Europa 2020».”

En su anexo se incluye la parte II de las orientaciones integradas «Europa 2020»: las orientaciones para las políticas de empleo de los estados miembros:

“Orientación nº 6: Mejorar la oferta de trabajo, las cualificaciones y las competencias.

(...)

Es preciso reducir las barreras al empleo, en especial de grupos desfavorecidos.

(...)

Los Estados miembros deben hacer un uso pleno del Fondo Social Europeo y otros fondos de la Unión, a fin de impulsar el empleo, la inclusión social, ...

Orientación nº 8: Fomentar la integración social, combatir la pobreza y promover la igualdad de oportunidades.”

La Estrategia Europa 2020, agenda de crecimiento y empleo de la UE en esta década, señala el crecimiento inteligente, sostenible e integrador como manera de superar las deficiencias estructurales de la economía europea, mejorar su competitividad y productividad y sustentar una economía social de mercado sostenible (Unión Europea, 2018).

En el marco de las orientaciones integradas de la Estrategia Europa 2020 se llevan a cabo una serie de actuaciones para reducir las barreras al empleo de grupos desfavorecidos.

Por otra parte, la Comisión Europea, en su Informe sobre España 2016, publicado el 26 de febrero de 2016, recomienda “una mayor eficacia y mayor coordinación entre servicios sociales y empleo” En concreto:

“Tomar medidas adicionales para mejorar la integración en el mercado laboral, centrándose en el apoyo individualizado y en fortalecimiento de la eficacia de la formación. Mejorar la capacidad de los servicios regionales de empleo y reforzar su coordinación con los servicios sociales (...).”

En esta línea, el Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social del Reino de España 2013-2016 (PNAIN) hacía referencia a que el concepto de *inclusión activa*:

“tiene como valor añadido la creación de sinergias, trascendiendo de la simple suma de políticas de empleo más políticas sociales y abundando en la mejora de la coordinación entre todos los niveles de gobierno y agentes, públicos y privados, implicados en el proceso”.

El PNAIN se propuso, en su actuación 23:

“consensuar, el marco de la Red de Inclusión Social, un Protocolo de coordinación entre los servicios sociales y los servicios de empleo al objeto de que sea difundido y sirva de herramienta de referencia entre las Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla que deseen implementarlo”.

En el marco del PNAIN se pone en funcionamiento la Red de Inclusión Social, que facilita la cooperación y el diálogo entre los servicios sociales y los servicios de empleo.

A nivel regional, el Programa Operativo FSE 2014-2020 de la Región de Murcia especifica que:

“...los Objetivos Temáticos seleccionados por la Región de Murcia para el período 2014-2020, teniendo en cuenta su situación socio-económica, la necesidad de conseguir los objetivos de Europa 2020 y el principio de concentración temática exigido por el Reglamento del FSE, sean los siguientes:

(...) OT9. Promover la inclusión social y luchar contra la pobreza”.

También en la *Prioridad de inversión 9.4 Acceso a Servicios asequibles, sostenibles y de calidad, incluidos los servicios sanitarios y sociales de interés general*, contemplada en este programa, se recoge:

“Objetivo específico 9.4.1: Mejorar la accesibilidad para las personas más vulnerables a servicios de atención sanitaria, sociales y de orientación, formación y educación, incluyendo la eliminación de los estereotipos”.

Con la finalidad de contribuir al Objetivo específico 9.4.1, se plantea, entre otras acciones:

“Diagnósticos y puesta en marcha de herramientas y protocolos de cooperación entre los profesionales de los sistemas de Empleo, Salud Mental y Servicios Sociales que mejoren el acceso, la atención y la calidad de los servicios y la empleabilidad de los colectivos sociales en riesgo de exclusión.

(...)

La coordinación con los servicios de empleo en relación con personas con un nivel alto de vulnerabilidad social y en situación de desempleo”.

En el marco de este programa, el Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) convoca anualmente subvenciones, en régimen de concurrencia competitiva, dirigidas a Entidades de Iniciativa Social (EIS), para el desarrollo de programas destinados a la integración sociolaboral y mejora de la empleabilidad de personas en situación o riesgo de exclusión social o con especiales dificultades.

Estos programas, de carácter anual, incluyen itinerarios individualizados de inserción y otras actuaciones complementarias orientadas a las problemáticas concretas de determinados colectivos: minorías étnicas, personas en proceso de deshabitación por problemas de adicciones, mujeres víctimas de violencia de género, personas sin hogar, personas reclusas y exreclusas, entre otros.

PRIMEROS ACUERDOS ADOPTADOS

En los primeros años de la década 2010-2019 se empezaron a dar, en la Región de Murcia, los primeros pasos que culminaron con la firma del Protocolo de

Coordinación para Mejorar la Inserción Sociolaboral de Personas en Situación o Riesgo de Exclusión Social el 30 de noviembre de 2017.

El IMAS y el SEF llevaron a cabo una serie de acciones encaminadas a establecer pautas y procedimientos para un trabajo coordinado en la atención a personas en situación o riesgo de exclusión social. El SEF reactivó la asignación del Código 19 para visibilizar a este colectivo y designó a una persona de referencia dentro del equipo de orientación laboral en cada oficina de empleo. Por otra parte, el IMAS realizó una serie de acciones con el objetivo de dar a conocer los programas de empleabilidad. Entre otras cosas, invitó a participar en las reuniones de seguimiento de los programas de empleabilidad a la persona de referencia designada en cada oficina.

Tras estos primeros contactos de coordinación se establecieron algunos acuerdos alcanzados por el IMAS y el SEF sobre los procedimientos y herramientas entre los sistemas públicos de protección social (Servicios Sociales y Servicios de Empleo) y el Tercer Sector para mejorar la inserción sociolaboral de las personas en situación o riesgo de exclusión social.

A mediados de 2015 el IMAS y el SEF organizaron unas jornadas para presentar el documento que recoge estos primeros acuerdos.

Tanto el IMAS como el SEF solicitaron la colaboración del equipo técnico de los programas de empleabilidad y de las personas de referencia, del servicio de Orientación Laboral, cada una de las oficinas SEF. Se les solicitó propuestas y opiniones sobre el contenido del documento.

Paralelamente se creó una subcomisión de empleabilidad en la Red de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social de la Región de Murcia (EAPN-Murcia). Como objetivo, esta subcomisión, se propone ser el altavoz del equipo de profesionales de las distintas EIS para participar y aportar su experiencia en la elaboración de acuerdos sobre procedimientos y documentos de coordinación y en la redacción del Protocolo de coordinación.

Primer acuerdo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

Con este acuerdo,

“se pretende mejorar la inserción sociolaboral de las personas en situación o riesgo de exclusión social a través del consenso de procedimientos y herramientas entre los sistemas públicos de protección social (Servicios Sociales y Servicios de Empleo) y el Tercer Sector”.

Se describe un procedimiento a implantar en dos fases:

La **primera fase** incluye al Servicio Regional de Empleo, el Servicio de Programas de Inclusión del IMAS y las Entidades del Tercer Sector que desarrollan itinerarios de inserción sociolaboral a través de programas de mejora de la empleabilidad.

En la **segunda fase** se describe la incorporación de los Servicios Sociales de Atención Primaria, la Dirección General de Juventud y los orientadores laborales de Garantía Juvenil del SEF.

En mayo de 2016 se organizan unas jornadas de trabajo: “Coordinación entre servicios de empleo y los servicios sociales para mejorar la inserción laboral de las personas en riesgo o en situación de exclusión social”. En estas jornadas se propone la constitución de un grupo de trabajo a nivel regional con la finalidad de elaborar un documento con las principales conclusiones de las jornadas de trabajo y una propuesta concreta de incorporación de los Servicios Sociales de Atención Primaria (SSAP) al Protocolo de coordinación impulsado por SEF e IMAS. En estas jornadas participa la Dirección General de Familia y Políticas Sociales.

El grupo de trabajo estuvo constituido por 23 profesionales, 17 de los cuales participan de forma permanente. Estos profesionales representaban a los SSAP de nueve municipios (Alcantarilla, Alguazas, Cartagena, Lorca, Mazarrón, Molina de Segura, Murcia, San Javier y Totana), y dos mancomunidades (Mancomunidad del Noroeste y Mancomunidad de la Comarca Oriental); al servicio de Programas de Inclusión y Corresponsabilidad Social del IMAS; al servicio de Prestaciones del IMAS; al servicio de Orientación, Intermediación y Contratos del SEF y al servicio de Planificación y Evaluación de la DG de Familia y Políticas Sociales.

PRINCIPALES CONCLUSIONES DE LAS JORNADAS DE TRABAJO “COORDINACIÓN ENTRE LOS SERVICIOS SOCIALES PARA MEJORAR LA INSERCIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS EN RIESGO O EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL”.

Fueron elaboradas por el *Grupo de Trabajo Regional* a partir de los acuerdos de los cinco grupos. Agrupan en cinco bloques las ideas fundamentales del guion propuesto para debate.

I. VALORACIÓN DE LA PROPUESTA DE PROTOCOLO EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA.

Este bloque contiene las consideraciones previas, las dificultades detectadas, los aspectos positivos y las propuestas realizadas tras la primera valoración del documento.

II. ACREDITACIÓN DE LAS SITUACIONES DE RIESGO O EXCLUSIÓN SOCIAL.

Conclusiones del análisis sobre *¿cómo se hace?* y *¿quién lo debe hacer?* así como dificultades y propuestas sobre la acreditación.

III. VALORACIÓN INICIAL DE LA EMPLEABILIDAD.

Se recogen las reflexiones sobre *¿cómo se hace?* y *¿quién lo hace?* así como las dificultades y propuestas sobre el proceso de valoración inicial de la empleabilidad.

IV. ATENCIÓN A PERSONAS DERIVADAS POR LOS ORIENTADORES DEL SEF A LOS SERVICIOS SOCIALES.

En este bloque el análisis se centra en las preguntas *¿cómo se hace?*, *¿quién debe recepcionar la demanda?*, *¿es adecuado determinar perfiles?* así como dificultades y propuestas en la atención de una persona usuaria derivada.

¿Cómo se hace?

“No se están realizando seguimientos conjuntos, salvo algunas experiencias aisladas...”

Consideración general

El documento recoge un consenso unánime de los cinco grupos sobre la necesidad de mejorar la financiación para reforzar las estructuras básicas de los centros de Servicios Sociales de Atención Primaria. Este consenso es fundamentado en la carga de trabajo que suponen estos nuevos procesos de intervención y que se describen como una evidencia.

V. SEGUIMIENTO DE CASOS PARA INTERVENCIÓN CONJUNTA.

Reflexiones sobre el procedimiento, las propuestas y las dificultades en el seguimiento de casos para una intervención conjunta.

ACUERDOS ADOPTADOS POR EL GRUPO DE TRABAJO REGIONAL.

El grupo de trabajo se reúne en 14 ocasiones para establecer acuerdos y elaborar modelos de documentos y herramientas que permitan realizar un trabajo coordinado para mejorar la empleabilidad de las personas en situación o riesgo de exclusión social.

Los acuerdos adoptados quedan resumidos en 7 bloques:

ACUERDO 1. SOLICITUD DE LA ACREDITACIÓN DE LA SITUACIÓN SOCIAL.

Se consensúa la finalidad y la validez de la acreditación de la situación o riesgo de exclusión social, los modelos para su solicitud, los solicitantes y el registro de la demanda.

FINALIDAD DE LA ACREDITACIÓN:

- Orientar y derivar a las personas atendidas por los SSAP a los recursos más idóneos de empleo y formación.
- Visibilizar al colectivo en situación de exclusión social en el Servicio de Empleo y Formación.
- Aplicar la normativa de acceso preferente a los recursos de empleo y formación. revisar las notas sobre lo que incluye y no incluye la normativa.
- Demandar al Servicio de Empleo y Formación recursos adecuados a este colectivo.

LA ACREDITACIÓN ES VÁLIDA PARA:

- La inscripción del Código 19 en el Servicio Regional de Empleo y Formación de la Región de Murcia.
- Bonificación de la Seguridad Social.
- Acceso a Programas de Empleabilidad y de Garantía Juvenil del IMAS.
- Acceso a recursos de empleo y formación de las Entidades Locales.
- Acceso a Empresas de Inserción.

MODELOS Y SOLICITANTES DE LA ACREDITACIÓN:

-La persona interesada directamente a través de un *modelo de solicitud* y un *modelo de consentimiento*.

-Excepcionalmente los profesionales de las EIS, que llevan a cabo programas de empleabilidad del IMAS, a través de un *modelo de informe de derivación de entidades de iniciativa social y otros sistemas de protección a los Servicios Sociales de Atención Primaria para la valoración de la situación social*. Este procedimiento se sigue si la persona no tiene expediente en el Sistema de Información de Usuarios de

Servicios Sociales (SIUSS), es desconocida para los SSAP y se considera urgente su acceso al programa de empleabilidad.

-Profesionales de otros sistemas de protección social a través de un *modelo de informe de derivación de entidades de iniciativa social y otros sistemas de protección a los Servicios Sociales de Atención Primaria para la valoración de la situación social*. Este procedimiento se sigue si la persona no tiene expediente en el SIUSS, es desconocida para los SSAP y se considera urgente su acceso al programa de empleabilidad.

-Orientadores laborales del SEF a través de la *ficha de derivación del SEF a los Servicios Sociales de Atención Primaria*.

REGISTRO DE LA DEMANDA DE ACREDITACIÓN SOCIAL:

Los SSAP deben registrar la demanda en el sistema de información SIUSS como:

Código específico de demanda/recurso idóneo/recurso aplicado.

104055.- Acreditación de la situación social para el acceso a recursos de empleo y formación.

ACUERDO 2. CRITERIO PARA LA VALORACIÓN DE “RIESGO O SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL”.

Se acuerda el uso de una herramienta para valorar de forma homogénea la situación de *riesgo o exclusión social* y los criterios para realizar la valoración.

HERRAMIENTA PARA VALORAR:

-Herramienta de valoración de la situación social para la acreditación de “riesgo o situación de exclusión social”.

-La herramienta consiste en la valoración de las situaciones sociales, a través de indicadores, con el objetivo de establecer en qué posición se encuentra la persona en relación a las distintas situaciones de “riesgo o exclusión social”.

-La herramienta es una adaptación de la herramienta utilizada en el Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social para la valoración de las situaciones de exclusión social. La adaptación se realiza bajo el criterio de finalidad de la nueva herramienta: acceso preferente a recursos de empleo y formación. Teniendo en cuenta esta finalidad, en la herramienta de valoración finalmente acordada se reducen los indicadores de 32 a 23, aunque se mantiene la estructura de áreas, ejes y dimensiones.

CRITERIOS ACORDADOS:

-No se acredita de forma automática, aunque la persona se encuentre dentro de los colectivos relacionados en el artículo 2 punto 1 apartados: a), b), c), d), e), f), g), o h) de la Ley 44/2007, de 13 de diciembre, para la regulación del régimen de las Empresas de Inserción. Además, es necesario valorar la situación de riesgo o exclusión social. Es necesario valorar en todos los casos la situación de exclusión social, con independencia del colectivo al que pertenezcan.

-La valoración consiste en que la profesional identifique la presencia de las situaciones descritas en cada uno de los indicadores:

Sí: cuando se tenga conocimiento de que se cumple la situación que describe el indicador.

No: cuando se tenga conocimiento que no se cumple la situación que describe el indicador.

Sin información: se desconoce la situación a la que se refiere el indicador.

No procede: si el indicador no se ajusta, no es adecuado para valorar o medir la situación correcta.

-A efectos de Protocolo, se acredita la situación de riesgo o exclusión social, a las personas que cumplan dos condiciones:

1º Están incluidas en alguno de estos colectivos relacionados en el artículo 2, punto 1, apartados: a), b), c), d), e), f), g), h) de la Ley 44/2007, de 13 de diciembre.

2º En la valoración de la situación de riesgo o exclusión social, se da alguna de las siguientes situaciones:

a) tiene presencia de al menos dos indicadores: uno relacionado con la dimensión habilidades y capacidades (área de capacidad y habilidades) y el otro relacionado con el resto de las áreas.

b) tiene presencia de tres indicadores relacionados con las distintas áreas.

ACUERDO 3. PROFESIONAL/ES QUE PUEDEN REALIZAR LA ACREDITACIÓN DE “RIESGO O SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL”.

Se acuerda que las profesionales que acreditan puedan ser:

-Profesionales del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social.

-Trabajadoras sociales del Servicio público competente. Se entiende como servicio público competente: los Servicios Sociales (SS) de las entidades locales, los SS de la CARM, los centros de Salud Mental y Atención a Drogodependencias, los

Centros de Inserción Social de instituciones penitenciarias y Centros de Atención Especializada para Mujeres Víctimas de la Violencia de Género.

En el caso de acreditación para derivar a Programas de Empleabilidad del IMAS esta acreditación solo puede ser realizada por trabajadoras sociales.

ACUERDO 4. MODELO DE ACREDITACIÓN DE LA SITUACIÓN SOCIAL.

El acuerdo recoge dos modelos:

Un modelo para acreditar la situación social cuando se valora “riesgo o situación de exclusión social”: Modelo de acreditación de la situación social.

Un modelo para denegar la acreditación social cuando no se cumplen los requisitos de acreditación de “riesgo o situación de exclusión social”: Modelo de denegación de acreditación de situación social.

ACUERDO 5. PROCEDIMIENTO DE ENVÍO DE LA ACREDITACIÓN DE LA SITUACIÓN SOCIAL.

En el acuerdo adoptado en cuanto al procedimiento de envío se establecen 4 posibles situaciones.

A) LA FINALIDAD DE LA ACREDITACIÓN ES SOLO PARA LA INSCRIPCIÓN DEL CÓDIGO 19 EN EL SERVICIO DE EMPLEO Y FORMACIÓN DE LA REGIÓN DE MURCIA:

-Solo es posible la inscripción si la persona está inscrita como demandante de empleo.

-El documento de acreditación se envía al correo corporativo sef-oficinaregional@carm.es

-El documento original debe estar en el expediente del Centro de Servicios Sociales.

B) ES NECESARIO TRABAJAR LA EMPLEABILIDAD DE LA PERSONA POR LOS SERVICIOS DE EMPLEO Y FORMACIÓN:

El documento original de acreditación se enviará directamente a la persona de referencia de Código 19 en la oficina SEF.

C) ACCESO A PROGRAMAS DE EMPLEABILIDAD/GARANTÍA JUVENIL DEL IMAS:

El documento original de acreditación se enviará a la Entidad de Iniciativa Social que desarrolle el programa de empleabilidad mediante correo electrónico.

D) LA SOLICITUD DE ACREDITACIÓN VIENE DE UNA EMPRESA:

-Se puede entregar directamente a la persona, ya que las empresas necesitan el documento original para la bonificación en la cuota a la seguridad social.

-Se enviará también al SEF para su inscripción como Código 19.

ACUERDO 6. VALORACIÓN INICIAL DE LA EMPLEABILIDAD POR LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA.

Se establece una herramienta de valoración inicial de la empleabilidad para determinar cuál es el mejor recurso para la persona.

Cuando en la herramienta se obtiene una empleabilidad media/baja el recurso más idóneo es un Programa de empleabilidad del IMAS. Cuando se obtiene una empleabilidad alta el recurso más idóneo es el Servicio de Empleo y Formación.

ACUERDO 7. CANALIZACIÓN DE LOS ORIENTADORES DEL SEF A LOS PROFESIONALES DE LOS SSAP.

Este bloque recoge los aspectos que se deben tener en cuenta, situaciones concretas para la canalización, procedimiento a seguir y modelo a utilizar.

A) ASPECTOS QUE SE DEBEN TENER EN CUENTA PARA LA CANALIZACIÓN:

-Discriminación positiva. Debe suponer un acceso prioritario a la atención en los SSAP.

-Se debe explicar bien a la persona la derivación “para no generar en la persona falsas expectativas”.

B) SITUACIONES CONCRETAS:

-Personas que tengan una situación de necesidad social y de las que se tenga conocimiento que no han sido planteadas con anterioridad en los SSAP, relacionadas con: a) falta de recursos para atender necesidades básicas; y b) situaciones que dificulten su proceso de empleabilidad (necesidad de atender a otras personas de su unidad de convivencia, como atención a menores, personas dependientes...).

-Personas a las que es necesario acreditar su situación social para la movilización de recursos de empleabilidad.

C) PROCEDIMIENTO:

-Compromiso de los SSAP de que la persona sea atendida en un plazo máximo de un mes.

-Determinar una persona de referencia de zona o que designe el Centro de Servicios Sociales (a criterio de la Entidad Local) para establecer la coordinación con el SEF.

-La canalización se realiza a través de un modelo que se envía por correo electrónico. Se puede contactar por teléfono con la profesional de referencia de los SSAP.

D) MODELO:

-Se acuerda un modelo denominado: Ficha de derivación del SEF a los SSAP.

-En el modelo se recogen los datos básicos de la persona y el motivo de la derivación.

PRESENTACIÓN DE LOS ACUERDOS DEL GRUPO DE TRABAJO.

A finales de 2017 se organizan una serie de jornadas, denominadas “Colaboración entre SEF-IMAS-SSAP para mejorar la inserción sociolaboral de las personas en riesgo o situación de exclusión social”. Estas tienen como objetivo presentar los Acuerdos del Grupo de Trabajo, por zonas geográficas, en la Región.

A estas jornadas son invitados los técnicos de las distintas entidades implicadas en el Protocolo, SSAP, EIS y SEF así como a otros profesionales de atención al colectivo de personas en situación o riesgo de exclusión social.

El 30 noviembre de 2017 el Consejero de Empleo, Universidad y Empresa, D. Juan Hernández Albarracín y la Consejera de Familia e Igualdad de Oportunidades, Dña. Violante Tomás Olivares, firman el *Protocolo de Coordinación Para Mejorar la Inserción Sociolaboral de Personas en Situación o Riesgo de Exclusión Social*.

2.3 PROTOCOLO DE COORDINACIÓN PARA MEJORAR LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL.

El Protocolo incluye 4 acuerdos y un anexo:

EL OBJETO.

“Definir, fomentar e impulsar un marco general de coordinación y colaboración entre el Sistema de Servicios Sociales y el Servicio Regional de Empleo y Formación para colaborar de manera estable e integral en materia de empleabilidad y acceso a empleo de las personas desempleadas en situación o riesgo de exclusión social”. (Consejería de Empleo, Universidades y Empresa y Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, 2017)

COMPROMISOS DE LAS PARTES.

El Protocolo favorece:

“-El desarrollo de acuerdos de colaboración, a partir de definir de manera operativa los términos básicos utilizados en los procesos de empleabilidad.

-Fomentar una metodología (detallada en el Anexo1) orientada a mejorar la inserción sociolaboral de las personas objeto de este Protocolo.

-Promover una atención integral de las necesidades de las personas en riesgo o situación de exclusión social.

-Optimizar recursos existentes.

-Posibilitar derivaciones adecuadas, en su caso, facilitando la coordinación entre todos los destinatarios que participan en los procesos de inserción.

-Proponer herramientas para el proceso de inserción sociolaboral”.

COMISIÓN DE SEGUIMIENTO.

Se establece un compromiso de constituir una comisión de seguimiento para la planificación, seguimiento y evaluación de las actuaciones objeto del Protocolo. Se especifica que esta comisión estará formada por una persona representante de cada una de las entidades firmantes y se reunirá al menos una vez al año.

ÁMBITO DE APLICACIÓN Y VIGENCIA.

El ámbito de aplicación será la Región de Murcia y la vigencia de cuatro años.

ANEXO.

El anexo contiene una *Propuesta Metodológica de Colaboración*.

Esta propuesta se resume en 4 puntos:

I ENTIDADES DESTINATARIAS.

El SEF, el IMAS, la Dirección General de Familia y Políticas Sociales, los SSAP de las entidades locales de la Región y las EIS que desarrollan programas de empleabilidad del IMAS.

Se deja abierta la posibilidad de incorporar al Protocolo otros destinatarios implicados en el objeto del mismo.

Propuesta metodológica

“Se define como un instrumento flexible y abierto a modificaciones en función de las diferentes evaluaciones y resultados obtenidos”.

II CONCEPTOS A CONSENSUAR.

Se recoge la necesidad de:

-Consensuar una serie de conceptos y definiciones que faciliten un lenguaje común.

-Establecer acuerdos en torno a:

- Conceptos que influyen en los diagnósticos sociales.
- Establecimiento de profesionales de referencia.
- Concreción de mecanismos adecuados para un trabajo en red.
- Diseño y realización de itinerarios personalizados para las personas usuarias.

III FASES DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN.

El procedimiento de intervención descrito se organiza en 4 fases:

- Análisis individualizado de cada caso
- Acreditación de participantes
- Determinación del itinerario a seguir
- Derivación

IV EQUIPOS DE SEGUIMIENTO.

Se describe la necesidad de determinar un procedimiento de evaluación y seguimiento de la propuesta metodológica para lo cual se propone constituir equipos de seguimiento.

2.4 EL OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN

La Dirección de Familia y Políticas Sociales (DG Familia) considera necesario efectuar un seguimiento para la evaluación temprana del grado de aplicación del “Protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social”, e identificar posibles dificultades y resultados. Para ello se procede a contratar a la empresa Iniciativas Locales S.L., que ya participa en las Jornadas “Mejorar la inserción laboral de las personas en riesgo o situación de exclusión social” celebradas en Murcia, el 27 de abril de 2018.

Tal y como se recoge en el punto II Compromiso de las partes, el Protocolo favorece:

“-El desarrollo de acuerdos de colaboración, a partir de definir de manera operativa los términos básicos utilizados en los procesos de empleabilidad.

-Fomentar una metodología (Anexo1) orientada a mejorar la inserción sociolaboral de las personas objeto de este Protocolo.”

Por tanto, la evaluación debe englobar la implementación de los acuerdos alcanzados bajo el marco del Protocolo, así como la utilización de los documentos, herramientas y procedimientos incluidos en los mismos.

“-Promover una atención integral de las necesidades de las personas en riesgo o situación de exclusión social.”

La coordinación y el trabajo colaborativo debe ser fundamental para proporcionar una atención integral a este colectivo. Por este motivo, la coordinación entre los diferentes agentes implicados debe incluirse, debe ser objeto de análisis y valoración.

“-Optimizar recursos existentes.”

Una atención óptima y de calidad implica la utilización eficiente de los recursos destinados a este fin. El análisis de los recursos existentes y la utilización de estos se considera un aspecto fundamental del análisis.

“-Posibilitar derivaciones adecuadas, en su caso, facilitando la coordinación entre todos los destinatarios que participan en los procesos de inserción.”

El diagnóstico y derivación de las personas usuarias hacia el mejor recurso es el punto de partida de este Protocolo. Se hace necesario, por tanto, analizar el procedimiento seguido y las profesionales implicadas.

El conocimiento de las personas de referencia es fundamental para favorecer la coordinación del personal técnico responsable de la aplicación del Protocolo.

“-Proponer herramientas para el proceso de inserción sociolaboral.”

Los acuerdos adoptados incluyen herramientas destinadas a facilitar la toma de decisiones al personal técnico y el trabajo bajo unos criterios comunes. En la valoración de estas herramientas se debe incluir su implementación en los procesos de trabajo, utilidad, contenido, facilidad/dificultad de uso, entre otros criterios.

Con la finalidad de realizar una evaluación temprana del contenido del Protocolo y su implantación comenzamos un estudio, basado en un plan de trabajo que presentamos previamente en junio de 2018.

Nuestro estudio se marca los siguientes objetivos:

OBJETIVO GENERAL

OG1) Efectuar un seguimiento del Protocolo para la evaluación temprana de su grado de aplicación e identificar posibles dificultades y resultados.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

OE1) Recabar datos e información sobre las actuaciones relativas a la inserción laboral de las personas en situación o riesgo de exclusión social en la Región de Murcia.

OE2) Analizar el grado de aplicación del Protocolo aprobado.

OE3) Analizar y valorar las actuaciones llevadas a cabo en relación con la aplicación del Protocolo desagregando por tipología de actuación y entidades actuantes.

OE4) Realizar una aproximación en relación con su impacto inicial en el objetivo de inserción laboral de personal en riesgo o situación de exclusión social.

OE5) Detectar los éxitos y dificultades en su aplicación y proponer, en su caso, los cambios necesarios para su mejor consecución.

OE6) Generar recomendaciones y líneas de intervención, especialmente en lo relativo a la optimización de recursos y a la coordinación de las entidades u organismos implicados.

OE7) Sensibilizar acerca de la importancia del trabajo conjunto y coordinado de los diferentes agentes implicados.

OE8) Contribuir a la implementación de recursos materiales y humanos para la buena ejecución del Protocolo.

OE9) Poner a disposición del personal técnico implicado y de representantes institucionales los resultados del trabajo efectuado.

3. METODOLOGÍA

A continuación, se presenta la metodología seguida, especificando en primer lugar las preguntas de investigación que guiaron la realización del estudio. A continuación, se describe la población de la cual se obtuvo los datos. Posteriormente, se describen las actuaciones, técnicas de recogida de datos e indicadores de seguimiento de la aplicación del Protocolo. Finalmente, se detalla el proceso de recogida y análisis de los datos. Este capítulo finaliza con las limitaciones encontradas en la obtención de datos cuantitativos para su posterior análisis.

3.1 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Las preguntas de investigación (PI) específicas que se formulan son las siguientes:

PI1: ¿Cuál es el grado de aplicación del Protocolo aprobado?

PI2: ¿Cuáles son los mayores éxitos en su aplicación?

PI3: ¿Cuáles son las mayores dificultades en su aplicación?

PI4: ¿Cuál es el impacto inicial del Protocolo en el nivel de inserción laboral de personas en riesgo o situación de exclusión social?

El capítulo 4 'Resultados e interpretación' proporciona una respuesta a estas preguntas.

3.2 TÉCNICAS DE RECOGIDA DE DATOS, ACTUACIONES E INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO.

El estudio contempla una serie de técnicas y actuaciones destinadas a la recogida de datos y análisis de los mismos. Asimismo, se establecieron una serie de indicadores de seguimiento de la aplicación del Protocolo.

TÉCNICAS DE RECOGIDA DE DATOS

Se han utilizado las siguientes técnicas de recogida de datos: observación, entrevistas y grupos de discusión.

A) OBSERVACIÓN

La observación permite tener una visión general del Protocolo y su aplicación desde la perspectiva de cada una de las entidades implicadas en el mismo.

La finalidad de estas observaciones/entrevistas no estructuradas fue recoger datos con respecto al Protocolo en cuanto a:

Trabajo diario	Propuestas de mejora.
Tareas.	Dificultades a la hora de aplicar el Protocolo.
Relación con el Protocolo.	Grado de conocimiento de este.
Grado de satisfacción.	Aspectos positivos desde su implementación.
Cuestiones organizativas-prácticas.	Dificultades de implementación relacionadas con la organización y normativa ya existente en la entidad.
Relación-coordinación con otras entidades.	

Cuadro 1. Relación de datos cualitativos recogidos en las observaciones.

B) ENTREVISTA

El formato de entrevista estructurada nos permitió utilizar un guion preestablecido para realizar las mismas preguntas a todas las personas entrevistadas. Esto es útil de cara a la interpretación de los datos obtenidos. A pesar de contar con un número de ítems cerrado, el cuestionario también incluye una última pregunta abierta que permitió a las personas entrevistadas formular comentarios.

C) GRUPO DE DISCUSIÓN

Utilizamos el grupo de discusión como técnica de recogida de datos cualitativa. Esta técnica nos permite mantener una conversación grupal con agentes implicados en torno a la redacción del Protocolo, la definición concreta de conceptos incluidos, la aplicación real del mismo, el nivel de implantación y sus condicionantes, los logros, las dificultades y las propuestas de mejora.

ACTUACIONES

A) REALIZACIÓN DE OBSERVACIONES/ENTREVISTAS NO ESTRUCTURADAS

El proceso de observación comenzó en las Jornadas “Mejorar la inserción laboral de las personas en situación o riesgo de exclusión social”, celebradas en abril de 2018.

Esta actuación continuó con una serie de observaciones/entrevistas no estructuradas a diversas personas relacionadas con las diferentes entidades implicadas en el Protocolo en sus puestos de trabajo.

Esta información nos fue muy útil para el diseño de los cuestionarios que se utilizan en las entrevistas.

Las observaciones/entrevistas no estructuradas se llevaron a cabo con las siguientes personas:

- Personal del Área de coordinación del Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos del SEF.
- Orientadora laboral de referencia del colectivo de exclusión del SEF.
- Trabajadora Social de los SSAP.
- Personal técnico de EIS.
- Personal técnico del IMAS.
- Personal técnico de la Dirección de Familia y Políticas Sociales

B) ELABORACIÓN DE CUESTIONARIOS

Los datos recogidos en las observaciones/entrevistas no estructuradas oportunas fueron utilizados en la redacción de los cuestionarios que sirven de base para realizar las entrevistas. Se elaboran diferentes tipos de cuestionarios específicos para cada tipo de entidad participante en el Protocolo. Los cuestionarios recogen preguntas relacionadas con los indicadores definidos más abajo. Estos cuestionarios permiten recoger la información relevante de manera ordenada para su posterior análisis y generación de conclusiones.

Con relación a la estructura del cuestionario, es necesario destacar que la especificidad de cada una de las poblaciones principales de la muestra (Entidades de Iniciativa social, SSAP, SEF) hizo necesaria una adaptación del cuestionario a cada grupo. No obstante, la estructura general y bloques de la entrevista es la misma para los tres grupos. En ellos, se establece un total de siete bloques:

- Bloque 1: Información sobre el Protocolo.
- Bloque 2: Conocimiento del Protocolo (documentos, herramientas y procedimientos).
- Bloque 3: Recursos y participación (en el caso de los cuestionarios dirigidos al SEF las preguntas sobre este bloque se incluyen en el bloque anterior).
- Bloque 4: Organización interna de la entidad.
- Bloque 5: Relación con otras entidades.
- Bloque 6: Impacto inicial del Protocolo.
- Bloque 7: Sugerencias.

Los bloques pueden, asimismo, organizarse en tres áreas focales: a) información y aplicación del Protocolo (Bloques 1, 2, y 3); b) estructura y dinámica de las entidades (Bloques 4 y 5); y c) impacto inicial del Protocolo (Bloque 6). El cuestionario se cierra con sugerencias de las personas entrevistadas relativas al Protocolo y su aplicación.

Cada bloque está compuesto por una serie de ítems variable e ítems derivados de los mismos. Las respuestas varían desde SÍ, NO, NS/NC hasta la respuesta libre (p.ej., en el Bloque 7 de sugerencias), pasando por la elección de alguna entre distintas opciones. El anexo II recoge los cuestionarios dirigidos a las EIS, los SSAP, y el SEF.

Los cuestionarios dirigidos a las personas usuarias así como los dirigidos a las profesionales procedentes de otros servicios u organismos presentan una estructura más sencilla. Otros servicios y organismos se refiere a: Centros de Atención Especializada para Mujeres Víctimas de Violencia de Género (CAVI), Centro de Atención a Drogodependencias (CAD), Estructuras de empleo de las entidades locales y Salud Mental.

Los cuestionarios dirigidos a las EIS fueron planteados previamente al IMAS, los dirigidos al personal del servicio de orientación de oficinas al Servicio de Orientación del SEF y los dirigidos a los SSAP a la DG de Familia para recoger sugerencias a los mismos previa a la a su utilización en las encuestas.

C) REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS ESTRUCTURADAS (OE1, OE5)

Se realiza una selección de aproximadamente 45 personas, representativa de las distintas entidades y ámbitos geográficos para poder analizar las diferencias. Finalmente, esta cifra fue de 56 personas.

Se realizan entrevistas a:

- Personal técnico Servicio de programas de inclusión y corresponsabilidad social del IMAS. (4)
- Personal técnico del Servicio de Planificación y Evaluación de la DG de Familia. (2)
- Personal técnico de los SSAP. (13 personas de 10 centros de SSAP)
- Personal técnico de las entidades del tercer sector. (17 personas de 11 EIS)
- Personal técnico del SEF. (9 personas de 9 oficinas SEF)
- Personal técnico del Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos del SEF. (3)
- Personas usuarias atendidas por el Protocolo. (3)
- Personal técnico de Salud Mental, CAD y CAVI. (3, una persona de cada servicio)
- Personal técnico de las estructuras de empleo de la administración local como: agencias de desarrollo local, centros locales de empleo o agencias de colocación, entre otras. (2 personas de 2 centros de 2 localidades)

D) RECOGIDA DE DATOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS (OE1, OE3, OE4)

A) SOLICITUD AL SEF DE DATOS CUANTITATIVOS RELATIVOS A:

- Situación del Código 19 (activos; no activos-demanda por colocación; no activos-por otras causas de demanda; no activos por defectos de acreditación; pendiente eliminar por demanda en baja; eliminados; sin código por caducidad), diferenciados por los siguientes campos: municipio, sexo, edad, discapacidad, nivel de estudios y cargas familiares. Datos por semestres desde el 2016 hasta la fecha de petición.
- Personas usuarias con Código 19 que no participan en ningún programa del SEF por municipio, sexo, edad. Datos por semestres desde el 2016 hasta la fecha de petición.
- Personas usuarias con Código 19 participantes en programas formativos por municipio, sexo y edad. Datos por semestres desde el 2016 hasta la fecha de petición.

Número de cartas de derivación a cursos y número de personas que han participado en cursos.

Participantes en cursos de competencias clave y número de personas que han finalizado.

Participantes en CP de nivel 1 y número de personas que han finalizado.

Cuadro 2. Relación de datos a solicitar al SEF.

- Personas con Código 19 que están participando en itinerarios laborales del SEF y tengan asignada tutora, diferenciadas por municipio, sexo, edad, discapacidad, nivel de estudios y cargas familiares. Datos por semestres desde el 2016 hasta la fecha de petición.
- Personas con Código 19 que han causado baja, diferenciadas por motivo (por contratación, por formación y por falta de sellado). Datos por semestres desde el 2016 hasta la fecha de petición.
- Datos relativos a las personas inscritas con Código 19 diferenciadas por los siguientes campos: municipio, sexo, edad, discapacidad, nivel de estudios y cargas familiares. Datos por semestres desde el 2016 hasta la fecha de petición.
- Número de acreditaciones por tipo de entidad que la realiza (SSAP, CAVI, CIS, CAD, Salud Mental, PAI, Jefe de Servicio de Menores Tutelados) y por tipo de entidad que las envía.
- Relación de municipios de los que no han recibido acreditaciones.
- Causas de devolución de las acreditaciones por semestres desde el 2016 hasta la fecha de petición.

B) SOLICITUD AL IMAS DE DATOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS INCLUIDOS EN:

- Memorias remitidas en los últimos años a la dirección General de Presupuestos sobre los programas de empleabilidad.
- Actas (o extractos de estas) de algunas de las subcomisiones de coordinación que se consideren de interés para el Diagnóstico.
- Encuestas cumplimentadas por las entidades con motivo de la celebración de las jornadas pasadas.

E) ANÁLISIS DOCUMENTAL (OE1, OE5)

Comprende el análisis de los siguientes documentos relacionados con el Protocolo y los acuerdos alcanzados bajo el marco de este:

- *Protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social (2017)*. Murcia: Consejería de Empleo, Universidades y Empresa de la Región de Murcia y Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Región de Murcia.

- Grupo de Trabajo Regional (2017). *Informe sobre el trabajo desarrollado por el grupo de trabajo regional para la elaboración de una propuesta de incorporación de los Servicios Sociales de Atención Primaria al “Protocolo de coordinación para la mejora de la inserción sociolaboral de las personas en situación o riesgo de exclusión social”*. Murcia: SEF, IMAS y Dirección General de Familia y Políticas de Igualdad.
- *Jornada de trabajo: Colaboración entre SEF-IMAS-SSAP para mejorar la inserción sociolaboral de las personas en “riesgo o situación de exclusión social”*. (Grupo de trabajo, 2017).
- *Borrador del Protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social* (IMAS y SEF, 2015).
- *Borrador del Protocolo Garantía Juvenil* (IMAS y SEF, 2015).

Se consultan, además, informes, estudios, manuales, artículos y contenido web. La relación de estos viene detallada en la bibliografía.

F) ANÁLISIS DE DATOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS (OE3, OE4)

Con relación al OE3, se utilizan datos:

Cuantitativos

Proporcionados por SEF e IMAS. Los datos obtenidos difieren de los datos solicitados debido a algunas limitaciones descritas en el apartado 3.5 de este documento, sobre las dificultades encontradas en el estudio.

Cualitativos

Recogidos a través de las observaciones, las entrevistas a través de cuestionarios previamente diseñados para este fin y la reunión del grupo de discusión.

Para realizar este análisis se tomó como referencia los indicadores de seguimiento de aplicación del Protocolo recogidos en las siguientes páginas. El análisis se llevó a cabo por tipo de documento, herramienta, procedimiento y tipo de entidad.

Se analizó si las características geográficas (poblaciones pequeñas, zona rural alejada de otros municipios o zonas con pocos recursos) pueden o no condicionar las actuaciones y por tanto el nivel de implicación.

Finalmente, la valoración de las actuaciones llevadas a cabo en relación con la aplicación del Protocolo se realizó a través de un análisis comparativo de los datos cualitativos obtenidos.

G) REUNIÓN DEL GRUPO DE DISCUSIÓN (OE2)

Planificado para una sesión única, en el grupo participaron un total de 11 personas, 9 técnicas de la diferente tipología de entidades, 1 moderadora y 1 observador.

Participantes en el Grupo de Discusión:

- Jesús Barberá, del Servicio de Planificación y Evaluación de la DG de Familia.
- Manuel Montes, de SSAP de Cartagena.
- Pilar Cerdeño, de SSAP de Fuente Álamo.
- María Palazón, de la Asociación Columbares.
- María Pérez, del Servicio de Programas de Inclusión y Corresponsabilidad Social del IMAS.
- Luz Martínez, del Servicio de Programas de Inclusión y Corresponsabilidad Social del IMAS.
- Marisol Ibañez, de Caritas Yecla.
- Isabel María Gázquez, del Servicio de Orientación Laboral de la oficina del SEF de Molina de Segura.
- Ana Meroño, del Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos del SEF.

Previa a la celebración de la reunión se hizo entrega a las componentes del grupo de un documento con conclusiones preliminares.



Ilustración 1. Técnicas y actuaciones contempladas para la recogida y análisis de los datos.

H) ELABORACIÓN DE INFORME FINAL (OE6, OE7, OE8, OE9)

Con el objetivo, entre otros, de generar recomendaciones y líneas de intervención (OE6), el informe final del estudio se centra en el análisis de todos los datos obtenidos respecto del grado de aplicación del Protocolo y otros aspectos sobre el mismo.

Una vez presentado el informe final, y con relación al OE7, de sensibilización acerca de la importancia del trabajo conjunto y coordinado, se presentará el informe en una jornada de difusión dirigida a las profesionales implicadas en el Protocolo. El informe también pretende contribuir a la implementación de recursos materiales y humanos para la buena ejecución del Protocolo (OE8). Finalmente, el informe final pone a disposición del personal técnico implicado y de representantes institucionales los resultados del trabajo efectuado (OE9).

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

A) INFORMACIÓN SOBRE EL PROTOCOLO (OE2)

- Información recibida, por qué vía y de quién.
- Actualizaciones de información recibidas sobre el Protocolo.
- Información al nuevo personal.
- Dudas sobre el Protocolo (herramientas y procedimientos).
- Conocimiento sobre el cómo y a quién pueden consultar las dudas que les puedan surgir, consultas realizadas sobre dudas concretas y obtención de respuesta a las dudas planteadas.
- Conocimiento de los datos de contacto de la persona de referencia con respecto al Protocolo. Facilidad o dificultad para contactar con ella.

B) CONOCIMIENTO DEL PROTOCOLO (MODELOS Y HERRAMIENTAS) (OE2)

- Conocimiento de la existencia de cada modelo y herramienta que según el Protocolo deben utilizar.
- Conocimiento de la cumplimentación de cada modelo y herramienta que según el Protocolo deben utilizar.
- Utilización de cada modelo y herramienta que el Protocolo detalla para cada tipo de entidad.
- Dificultad en el uso de cada modelo y herramienta detallados en el Protocolo para cada tipo de entidad.
- Herramientas y/o documentos que para el mismo fin tiene cada entidad y uso.

C) CONOCIMIENTO DEL PROTOCOLO (PROCEDIMIENTOS) (OE2)

- Conocimiento y cumplimiento de los plazos.
- Conocimiento de los procedimientos de envío y solicitud de documentos.
- Conocimiento de sus funciones con respecto al Protocolo.
- Compatibilidad o incompatibilidad de los procedimientos que establece el Protocolo con los procedimientos que ya tiene implantada la entidad.
- Dificultades de seguimiento de los procedimientos recogidos en el Protocolo.
- Relación con las diferentes entidades que trabajan en la misma zona geográfica. Tipo de relación (únicamente para envío y solicitud de documentos, para solicitar información sobre usuarios/as comunes, para realizar actuaciones coordinadas, etc.), frecuencia y vía de contacto (telefónico, personal, correo electrónico, etc.).
- Entendimiento por parte de las entidades participantes de algunos conceptos del Protocolo como *Itinerarios compartidos*⁴ y *Coordinación con otras entidades*.

D) PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (OE2)

- Estado del proceso de adscripción al Protocolo de cada una de las entidades implicadas.
- Conocimiento de los requisitos de un documento administrativo.
- Estado del proceso de adaptación a la administración electrónica.

E) OTRAS CUESTIONES RELACIONADAS CON EL PROTOCOLO (OE2)

- Diferencias en cuanto a grado de intensidad de aplicación del Protocolo por áreas geográficas y por tipo de entidad (SEF, SSAP, Entidades de Iniciativas Social, otros tipos de entidades).

Se establecieron diferentes baremos para valorar el grado de intensidad de aplicación del Protocolo adaptados a la diferente tipología de entidades. Para cada baremo se tuvo en cuenta los modelos y herramientas establecidos para cada entidad en el acuerdo SEF-IMAS-SSAP (2017).

Nula

No se utilizan los documentos ni las herramientas propuestas.

⁴ Itinerarios compartidos entendidos como la colaboración de las diferentes entidades de una misma zona geográfica en la realización de un itinerario para la persona usuaria.

Diagnostico de la situación de la aplicación del Protocolo de coordinación para la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

Baja	Se utiliza el documento de acreditación del riesgo o situación de exclusión social (Código 19) y la herramienta de valoración de situación social.
Media	Utiliza el documento de acreditación, la herramienta de valoración de situación social y la herramienta de valoración inicial de empleabilidad.
Alta	Además de utilizar los documentos y las herramientas, se realizan itinerarios compartidos.

Cuadro 3. Niveles de intensidad por tipo de entidad: baremo para los SSAP.

Nula	No se realiza derivaciones ni registra acreditaciones.
Baja	Se deriva para la valoración de la situación social.
Media	Recibe y mecaniza las acreditaciones.
Alta	Se realizan itinerarios compartidos.

Cuadro 4. Niveles de intensidad por tipo de entidad: baremo para oficinas SEF.

Nula	No deriva ni conoce el procedimiento ni el documento de derivación.
Baja	Conocen el procedimiento de derivación y el documento (informe de derivación) pero no lo utilizan.
Media	Utilizan la herramienta de valoración de la empleabilidad y derivan al Sef.
Alta	Se realizan itinerarios compartidos.

Cuadro 5. Niveles de intensidad por tipo de entidad: baremo para Entidades de Iniciativa Social.

- Conocimiento por parte de las entidades de los recursos de su zona geográfica de utilidad para la inserción laboral.
- Impacto inicial que tiene el Protocolo sobre las profesionales y sobre las personas atendidas.

Se establecieron baremos, en terminos de impacto nulo, positivo, negativo, tanto para las profesionales implicadas en el protocolo como para las personas usuarias.

Nulo	No se observan cambios.	Nulo	No se observan cambios.
------	-------------------------	------	-------------------------

Positivo	<ul style="list-style-type: none"> -Criterios unificados. -Relación/coordinación con otras entidades. -Herramientas (utilidad y facilidad). 	Positivo	<ul style="list-style-type: none"> -Coordinación personal técnico distintas entidades. -Respuesta a sus necesidades. -Acceso prioritario.
Negativo	<ul style="list-style-type: none"> -Duplicidad de herramientas y sobrecarga trabajo. -Poca efectividad. -Incompatibilidad con los procedimientos establecidos en su entidad. 	Negativo	<ul style="list-style-type: none"> -Duplicidad de actuaciones. -Muy burocrático, muchos documentos y firmas.

- Nivel de concreción del Protocolo, aspectos que no recoge y pueden ser fundamentales para una interpretación objetiva.

F) IMPACTO INICIAL EN EL OBJETIVO DE INSERCIÓN (OE4)

- Evolución de la visibilidad del colectivo en riesgo o situación de exclusión social desde el año 2016 por sexo, edad, zona geográfica y nivel de estudios.
- Evolución del número de participantes en las actuaciones relacionadas con la mejora de la empleabilidad desde 2016 por sexo, edad, zona geográfica y nivel de estudios.
- Evolución del número de personas de baja en el Código 19 por contratación desde 2016 por sexo, edad, zona geográfica y nivel de estudios.

Cuadro 6. Niveles de impacto inicial sobre los/las profesionales

Cuadro 7. Niveles de impacto inicial sobre los/las usuarios/as

- Evolución del número de personas de baja en el Código 19 por formación desde 2016 por sexo, edad, zona geográfica y nivel de estudios.
- Evolución del número de personas participantes en programas formativos por tipo de programa desde 2016 por sexo, edad, zona geográfica y nivel de estudios.
- Percepción por parte tanto del personal técnico como participantes del impacto inicial del Protocolo sobre la inserción laboral.

G) ÉXITOS Y DIFICULTADES EN LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO (OE5)

Éxitos:

- Percepción del éxito por parte del personal técnico y de participantes diferenciados por categorías.
- Evolución del número de participantes en actuaciones relacionadas con la mejora de la empleabilidad.

- Evolución de la frecuencia y la calidad de las relaciones establecidas entre las entidades de la misma zona geográfica.

Dificultades y propuestas de mejora:

- Nivel de información sobre el Protocolo recibida.
- Nivel de conocimiento de tareas, documentos y procedimientos del Protocolo.
- Redacción y concreción de las tareas, documentos y procedimientos en la redacción del Protocolo.
- Términos, procedimientos y tareas no definidas o definidas de forma ambigua en el Protocolo.
- Interpretación de los términos *Itinerario compartido* y *Trabajo colaborativo*.
- Compatibilidad o incompatibilidad de los procedimientos y documentos descritos en el Protocolo con la política de trabajo de los diferentes tipos de entidades.
- Nivel de conocimiento por parte de las entidades de los recursos de su zona geográfica.
- Dificultad en la coordinación de las entidades.
- Dificultad en el cumplimiento de los plazos establecidos en el Protocolo.
- Duplicidad de trabajo y/o documentos relacionados con el Protocolo y los procedimientos de trabajo establecidos en las entidades.
- Causas de la falta de aplicación del Protocolo y de diferencias en el nivel de aplicación.
- Defectos de forma en los documentos administrativos.
- Adecuación de los documentos y procedimientos a la normativa sobre protección de datos.
- Posibilidad de incorporación del Protocolo a la guía de servicios de la CARM.

3.3 MUESTRA DE PROFESIONALES Y USUARIOS RELACIONADOS CON EL PROTOCOLO

Para la realización de las entrevistas y observaciones se han seleccionado una serie de profesionales y personas usuarias relacionadas con el Protocolo y la empleabilidad. La selección de las personas entrevistadas se ha realizado siguiendo los siguientes criterios:

- Tamaño del municipio (grande y pequeño).
- Diferentes zonas de la región.
- Grado de intensidad baja, media y alta en la aplicación del Protocolo.
- Zonas rurales o alejadas de los recursos.
- Aglutina a varios municipios.
- Azar.

El grueso de la muestra está representado por personas que trabajan en diversas entidades de iniciativa social (N=17), en servicios sociales de atención primaria (N=13), y en orientación Laboral SEF Código 19 (N=9).

Una característica de las personas entrevistadas de los tres grupos principales es la mayoritaria presencia de mujeres, 35 trabajadoras por 4 trabajadores (89,7%), suponiendo el 100% de personas entrevistadas en EIS, un 92,3% en los SSAP, y 66,7% en las oficinas SEF.

En cuanto a la antigüedad en el puesto de trabajo, la mayoría de estas personas entrevistadas se caracterizan por tener una antigüedad en el mismo superior al año de trabajo (N=33: 82,5%). No obstante, existen diferencias entre los tres grupos si se tiene en cuenta una antigüedad mayor. Así, mientras que en el grupo de SSAP el porcentaje de personas entrevistadas que llevaban más de 3 años en el puesto de trabajo es del 76,9%, entre el grupo de orientación laboral del SEF este porcentaje es del 89%⁶. En el caso del personal de EIS, el porcentaje de antigüedad de más de 3 años es del 35,3% mientras que el de las trabajadoras con una experiencia de entre 1 y 3 años es el más numeroso (52,9%).

Con relación a la procedencia de los centros de las personas entrevistadas de los tres colectivos, esta se caracteriza por ser variada. En el caso del grupo de EIS los datos proceden de 11 entidades diferentes. En el caso del personal de SSAP, este procede de 10 ayuntamientos. Finalmente, el colectivo de orientación Laboral SEF Código 19 procede de 9 oficinas. Las localidades y/o mancomunidades de

⁶ Si tenemos en cuenta su antigüedad como personas de referencia en sus oficinas del “colectivo de exclusión”, el 77% fueron asignados desde el inicio, el 11% poco tiempo después y el 11% restante en los últimos meses.

procedencia de todas estas entidades son las siguientes: Águilas, Alcantarilla, Alguazas, Alhama, Archena, Bullas, Calasparra, Cartagena, Cehegín, Ceutí, Fortuna, Fuente Álamo, Jumilla, Librilla, Lorca, Lorquí, Mancomunidad del Río Mula, Mancomunidad Oriental, Mancomunidad Valle de Ricote, Mazarrón, Molina de Segura, Murcia y pedanías, Puerto Lumbreras, San Javier, Santomera, Torre Pacheco, Torres de Cotillas, Totana y Yecla.

Finalmente, con relación al perfil profesional de las personas de los distintos grupos, predominan las trabajadoras sociales (N=10) en el colectivo de entidades de iniciativa social, aunque también se incluyen en el mismo 3 educadoras sociales, 3 psicólogas y 1 pedagoga. También predominan las trabajadoras sociales (N= 11) en el personal de servicios sociales de atención primaria, aunque también se entrevistó a dos educadoras sociales. Entre las personas del grupo de orientación Laboral del SEF, referentes del colectivo de exclusión, se encuentran una mayoría de psicólogas (N=5) aunque también 3 pedagogas y una trabajadora social.

La población estudiada se completa con profesionales procedentes de diversos servicios u organismos (CAVI, CAD, Centro de Salud Mental, centros de desarrollo locales, SEF, Dirección de Familia y Políticas Sociales, e IMAS) así como de personas usuarias de los programas de empleabilidad. Más específicamente, se recogió información de:

- Una trabajadora social del CAVI, una del CAD, y una de un Centro de Salud Mental.
- 2 técnicas de inserción laboral de las estructuras de empleo de los ayuntamientos.
- 3 trabajadoras del Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos del SEF (1 hombre y 2 mujeres).
- 2 técnicos de la Dirección de Familia y Políticas Sociales.
- 4 técnicas del IMAS responsables de los programas de inclusión.
- 3 usuarios de los programas de empleabilidad.

3.4 PROCEDIMIENTO

PRIMERA TOMA DE CONTACTO.

La primera toma de contacto con el Protocolo y los acuerdos adoptados bajo el marco de este tuvo lugar en abril de 2018. Durante este mes revisamos los documentos relacionados con los acuerdos adoptados, mantuvimos una serie de reuniones y asistimos a las Jornadas “*Mejorar la inserción sociolaboral de las personas en riesgo o situación de exclusión social*” organizadas el 27 de abril de 2018.

Las Jornadas tuvieron como objetivos:

- Valorar la aplicación del Protocolo en las distintas zonas de la Región de Murcia.
- Identificar dificultades y logros de la puesta en marcha.
- Definir propuestas para la mejora de la empleabilidad de las personas en riesgo o situación de exclusión social.

Durante estas jornadas se llevaron a cabo sesiones de trabajo grupal de los participantes, organizadas en seis grupos de trabajo por zonas geográficas. Participamos como observadores en 4 de los seis grupos. Las jornadas nos permitieron tomar contacto con estos profesionales y recoger datos sobre las aportaciones de los técnicos en los grupos y sobre las conclusiones de los seis grupos expuestas al final de la mañana.

ACTUACIONES

Tras las Jornadas comenzamos una serie de visitas a algunas entidades implicadas o relacionadas con en la aplicación del Protocolo. Paralelamente se realizó una revisión de la documentación recopilada y se continuó con la búsqueda de nuevos datos y documentos relevantes para la valoración. Se solicitan al SEF y al IMAS datos relacionados indirecta o indirectamente con la aplicación del Protocolo.

Durante las visitas se realizaron entrevistas semiestructuradas y observaciones en el puesto de trabajo. Las observaciones se realizan durante los meses de mayo y junio tras el contacto con el personal técnico y la valoración de su disponibilidad.

Se realizan un total de 7 visitas y se mantienen contactos con 16 técnicas:

- 4 técnicas de dos Entidades de Iniciativa Social diferentes.
- 1 técnico de UTS y 1 técnica del PAIN de un Centro de SSAP.
- 1 orientadora laboral de referencia del Código 19 de un centro SEF.
- 2 técnicos de la Dirección General de Familia y Políticas Sociales.

- 4 personas del servicio de orientación, intermediación y contratos del SEF.
- 4 personas responsables de los Programas de Inclusión del IMAS.

Los datos recabados nos facilitan realizar un primer análisis y elaborar los 9 tipos diferentes de cuestionarios utilizados en las entrevistas desarrolladas durante los meses de julio, agosto, septiembre y octubre, tras concertar citas con las distintas entidades. Se entrevistó a un total de 56 personas.

Tras las entrevistas se continuó con el análisis tanto cuantitativo como cualitativo de los datos obtenidos en las observaciones y entrevistas, de los documentos y datos localizados y de los datos cuantitativos solicitados al SEF e IMAS.

Tras este análisis se redacta un documento con algunas de las conclusiones provisionales junto con líneas de actuación y medidas propuestas a cada una. Este documento se envía a las participantes en el grupo de discusión.

El grupo de discusión se realizó el 27 de noviembre de 2018 y tuvo una duración de 4 horas. Las participantes, dirigidas por la moderadora, vertieron sus opiniones sobre las distintas conclusiones preliminares y propusieron nuevas medidas y líneas de actuación, estableciéndose un fructífero intercambio de opiniones y debate.

Tras el grupo de discusión se analizaron los datos obtenidos.

3.5 LIMITACIONES ENCONTRADAS

En nuestro plan de trabajo se contemplaba la utilización de una serie de datos cuantitativos de utilidad para realizar el presente diagnóstico.

En el caso de SEF, a pesar del esfuerzo realizado por este organismo, las aplicaciones informáticas usadas (SICOI WEB, POL, JasperServer...) no han permitido extraer, en muchos casos, datos desglosados por años o por características como sexo, edad o estudios, o sobre algunos otros aspectos solicitados inicialmente.

4. RESULTADOS E INTERPRETACIÓN

El análisis de los datos obtenidos mediante el proceso descrito en el apartado anterior nos lleva a dar a una respuesta a las preguntas de investigación formuladas.

4.1 ¿CUÁL ES EL GRADO DE APLICACIÓN DEL PROTOCOLO APROBADO?

Para valorar el grado de aplicación del Protocolo se tomó como referencia los indicadores previamente definidos en el plan de trabajo, como se recoge en el capítulo 3 'Metodología'.

-Información que se tiene sobre el Protocolo y los acuerdos de colaboración establecidos.

-Conocimiento de los modelos y herramientas recogidos en el Protocolo y en los acuerdos adoptados.

-Conocimiento de los procedimientos establecidos en el Protocolo y en los acuerdos adoptados.

-Grado de intensidad de aplicación del Protocolo.

-Impacto inicial del Protocolo sobre las profesionales y sobre las personas atendidas.

-Conocimiento de los recursos de la zona geográfica de ubicación del servicio y percepción que se tiene de estos.

-Nivel de concreción del Protocolo.

-Procedimientos administrativos relacionados con el Protocolo y con los acuerdos de colaboración.

-Procedimientos para facilitar la coordinación entre todos los profesionales.

-Seguimiento y evaluación de las actuaciones objeto de este Protocolo.

INFORMACIÓN QUE SE TIENE SOBRE EL PROTOCOLO Y LOS ACUERDOS DE COLABORACIÓN ESTABLECIDOS.

Este indicador se divide en los siguientes subindicadores:

- Información recibida, por qué vía y de quién.
- Actualizaciones recibidas sobre el Protocolo y los acuerdos adoptados.
- Información al nuevo personal y/o al personal que le sustituye en periodo vacacional.
- Dudas sobre el Protocolo y los acuerdos adoptados.
- Conocimiento sobre a quién pueden consultar las dudas que les puedan surgir.
- Consultas realizadas sobre dudas concretas y obtención de respuestas a las dudas planteadas.
- Conocimiento de los datos de contacto de la persona de referencia para la coordinación entre entidades.
- Necesidad de proporcionar o no más formación/información sobre el Protocolo, acuerdos de colaboración, y contenido de estos.

INFORMACIÓN RECIBIDA POR QUÉ VÍA Y DE QUIÉN.

Son 4 los documentos difundidos que contienen información relacionada con el Protocolo y con los acuerdos de colaboración adoptados:

-Protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

-Acuerdo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social entre SEF e IMAS recogido en dos documentos. Un primer documento que desarrolla la primera fase de implementación del procedimiento y un segundo documento que desarrolla la segunda fase.

-Acuerdo de colaboración entre SEF-IMAS-SSAP para mejorar la inserción sociolaboral de las personas en riesgo o situación de exclusión social.

El proceso de información/formación seguido para trasladar a las técnicas los acuerdos alcanzados se produce en diferentes momentos y por diferentes vías.

En un primer momento y tras el primer acuerdo alcanzado por el SEF y el IMAS, se presentó este a las profesionales responsables del colectivo de exclusión en las oficinas del SEF y a las profesionales de las EIS. Este acuerdo fue enviado por email a mediados de 2015.

Por su parte, el IMAS ha ido trasladando información relacionada con el Protocolo y/o los acuerdos de colaboración a las EIS a través de jornadas y de forma individual en las visitas y comisiones de seguimiento de cada uno de los programas. También vía email les ha ido enviando las herramientas que se iban concretando, así como actualizaciones, varias veces al año.

También el SEF ha ido informando a las personas de referencia del Código 19 en sus oficinas. Las vías usadas han sido el correo electrónico, sesiones formativas y la intranet, RICA, a través de la cual se ponía a disposición de estos los diferentes documentos generados.

Paralelamente se han realizado diferentes jornadas de trabajo en las que han participado profesionales de SEF, IMAS y EIS.

En 2016 son invitados los SSAP a las Jornadas que tienen lugar el 5 y 6 de mayo de ese año. En estas jornadas no participan las EIS puesto que se quiere concentrar los esfuerzos en la incorporación de los SSAP a los acuerdos.

Una vez trabajados y consensuados los modelos, herramientas y procedimientos a seguir, los acuerdos adoptados por el SEF, el IMAS, y los SSAP son presentados en ocho jornadas celebradas en el último trimestre de 2017 en diferentes zonas de la Región de Murcia. El objetivo de estas jornadas era informar/formar al personal técnico de las diferentes entidades implicadas en el protocolo, así como otras técnicas de la misma zona geográfica relacionados con el colectivo de exclusión y/o la empleabilidad.

En abril de 2018 se organizan las últimas jornadas relacionadas con el protocolo, hasta la fecha, *Mejorar la inserción sociolaboral de las personas en riesgo o situación de exclusión social*. En estas jornadas vuelven a reunir a profesionales de el SEF, las EIS y los SSAP en 6 mesas de trabajo, organizadas por zonas geográficas. El objetivo de estas jornadas es valorar el grado de implantación del Protocolo, así como sus logros y dificultades. Al final de la mañana las 6 mesas de trabajo expusieron sus conclusiones.

Entre las conclusiones a las que llega la mesa de trabajo 4 (Abarán, Archena, Blanca, Cieza, Jumilla, Yecla y Mancomunidad del Valle de Ricote) se encuentra una referencia al conocimiento sobre el Protocolo. Esta mesa manifiesta que un número elevado de participantes en la mesa tenía un conocimiento del Protocolo muy limitado.

En las entrevistas realizadas a toda la tipología de entidades se pregunta sobre el conocimiento del Protocolo.

Los datos recogidos muestran que el 100% de las personas entrevistadas de los SSAP, el SEF orientación laboral (colectivo de exclusión) y las EIS afirman conocer la existencia del Protocolo.

Sin embargo, el porcentaje disminuye notablemente cuando se trata de otras entidades relacionadas con la empleabilidad o la acreditación no incluidas en el texto del Protocolo⁷.

Conocimiento de la existencia del Protocolo por tipo de entidad

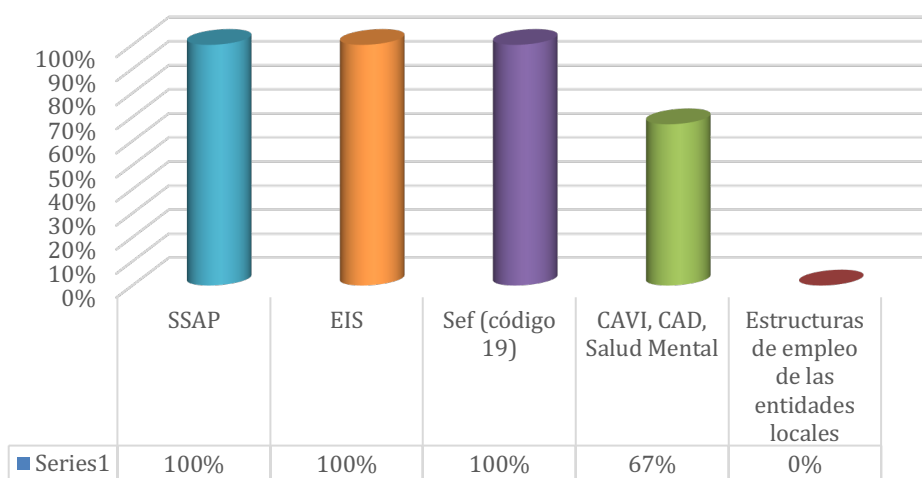


Gráfico 2. Conocimiento de la existencia del Protocolo por tipo de entidad. Fuente: entrevistas en el puesto de trabajo.

Como se puede apreciar en el *gráfico 2*, las estructuras de empleo de las entidades locales entrevistadas no conocen la existencia de este Protocolo ni los beneficios del Código 19, aunque se trata, en este caso, de una muestra muy pequeña. Entre las entidades que pueden acreditar y no están contempladas en el texto del Protocolo, un tercio de las personas entrevistadas no conocía el Protocolo.

Cuando se ha preguntado a las encuestadas *cómo lo han conocido* las respuestas han sido diferentes en función de la entidad en la que trabajaban. En el siguiente cuadro se recogen algunas de las respuestas dadas por las personas encuestadas de toda la tipología de entidades.

⁷ Aunque, de toda la tipología, algunas entidades no se han adherido formalmente al Protocolo, el Anexo I hace una relación de las entidades destinatarias de la propuesta metodológica, el SEF, el IMAS, la DG Familia, los SSAP y las EIS que desarrollen programas de empleabilidad.

Sef (Código 19)	Antigua directora SEF (1)	Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos. (4)	Documentos del anterior técnico responsable Código 19 y otros compañeros (1)	Jornadas (3)	
SSAP	Directora SSAP (2)	Jornadas (4)	Compañeros que asisten a los grupos de trabajo (4)	En el grupo de trabajo (2)	Experiencia piloto anterior (1)
EIS	Jornadas (5)	IMAS (9)	Coordinadora empleo (1)	Subcomisión empleabilidad (1)	Grupo de trabajo (1)
Otras entidades ⁸	Por una entidad de iniciativa social (2)		No conoce (3)		

Cuadro 8. Respuestas dadas por las personas entrevistadas sobre cómo han conocido el Protocolo por tipología de entidad.

En cuanto a la *vía de recepción de la información*, las respuestas son variadas.

Desde las EIS hacen referencia a dos vías:

-Presencial: en el puesto de trabajo, jornadas, reuniones de trabajo, reuniones de la subcomisión de la EAPN, grupos de trabajo, en las comisiones de seguimiento y en reuniones organizadas por el IMAS.

-Correo electrónico.

En la mayoría de los casos se hace mención a ambas vías, presencial y vía email.

El personal de orientación “Código 19” de oficinas SEF hace referencia a tres vías:

-Telefónica: a través de consultas a compañeras y/o a las coordinadoras.

-Por escrito: correo electrónico, en un dossier en el puesto de trabajo, en la intranet.

-Presencial: en reuniones, jornadas y grupos de trabajo.

⁸ “Otras entidades” hace referencia a Salud Mental, CAVI y CAD porque son técnicas que, aunque no formen parte del Protocolo pueden acreditar. También se ha entrevistado a dos técnicas de las estructuras de empleo de dos ayuntamientos por estar directamente relacionados con la empleabilidad.

En su mayoría las respuestas se refieren a dos vías conjuntamente: email y jornadas y/o reuniones.

Las profesionales de los SSAP se refieren principalmente a:

-Las jornadas informativas del último trimestre de 2017, realizadas en su zona geográfica de referencia.

-Los documentos que recogen el contenido de estas jornadas.

-El correo electrónico, aunque esta respuesta es minoritaria (solo 3 de las 13 personas entrevistadas).

-En un caso se hace mención a la intranet de su entidad.

Otras profesionales que pueden acreditar:

Solo 2 de las 5 personas entrevistadas afirman conocer el Protocolo. Una de ellas menciona que ha sido a través de reuniones. La otra persona no recuerda muy bien si lo ha leído en internet o lo conoce a través de una entidad de empleabilidad que le informó tras pedirle una acreditación.

Las técnicas de toda la tipología de entidades afirman haber recibido información del contenido del Protocolo. Desde los SSAP se habla de documentos, herramientas y procedimientos en general. Desde las oficinas del SEF y desde las EIS se hace mención además a lo que denominan “*borrador del Protocolo*”.

Mecanicación, acreditaciones incompletas, subsanaciones.	Dossier protocolo y un borrador anterior.	Documentos, herramientas y protocolo.	Borrador protocolo y actualizaciones.
Protocolo en su conjunto.	Documentación de otra compañera y documentación de jornadas.	Como acreditar.	Modelos, herramientas y procedimientos.
Formación específica.	Dossier de las jornadas.	Borradores, documentos y herramientas.	Documentos y acuerdos.
Borrador del protocolo de Garantía Juvenil.	Anexos, protocolos e indicaciones.	La mayor parte de la información recibida era de cuando estaba en borrador.	Herramientas, usos, casos y procedimientos.

Cuadro 9. Respuestas de las personas entrevistadas sobre el tipo de información recibida.

Algunas técnicas nos mencionaron en las entrevistas que pensaban que el Protocolo aún estaba en formato borrador.

Las respuestas dadas por las personas encuestadas evidencian una cierta confusión sobre la nomenclatura de los distintos documentos. Podemos deducir de las respuestas, al preguntarles sobre la información recibida acerca del contenido del Protocolo, que se refieren a distintos documentos:

-Protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social (Consejería de Empleo, Universidades y Empresa de la Región de Murcia y Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Región de Murcia, 30 de noviembre de 2017)

-Jornada de trabajo: Colaboración entre SEF-IMAS-SSAP para mejorar la inserción sociolaboral de las personas en "riesgo o situación de exclusión social" (Grupo de trabajo, 2017).

-Borrador del Protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social (IMAS y SEF, 2015).

-Borrador del Protocolo Garantía Juvenil (IMAS y SEF, 2015).

-Instrucciones internas de procedimientos de trabajo de las diferentes entidades.

El Borrador del Protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social (2015), es un documento, impulsado por el SEF y el IMAS, que recoge el consenso de procedimientos y herramientas entre los sistemas públicos de protección social (Servicios sociales y Servicios de Empleo) y el Tercer Sector.

El contenido de este documento hace mención a la coordinación entre:

-El IMAS a través de las técnicas de la Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión.

-El Servicio Regional de Empleo y Formación a través de las orientadoras laborales.

-Entidades del tercer sector que desarrollan programas de mejora de la empleabilidad financiados por el IMAS a través de sus técnicas.

-La Dirección General de Familia y Políticas Sociales y los Servicios Sociales de Atención Primaria.

-La Dirección General de Juventud.

En el procedimiento se especifica una implantación en dos fases:

1ª Fase: las entidades implicadas son: el Servicio Regional de Empleo, el Servicio de Programas de Inclusión del IMAS y Entidades del Tercer Sector que están desarrollando itinerarios de inserción sociolaboral a través de programas de mejora de empleabilidad.

2ª Fase: se incorporan los Servicios Sociales de Atención Primaria, con la finalidad de coordinar las actuaciones conjuntas de atención social y laboral y, además, la Dirección General de Juventud y las personas de referencia de GJ del SEF, con el fin de posibilitar, en el marco de este Protocolo, la coordinación de actuaciones entre los diferentes agentes que desarrollan acciones para jóvenes en situación o riesgo de exclusión social beneficiarios del Sistema Nacional de Garantía Juvenil.

Este documento detalla una serie de Anexos para facilitar la coordinación entre el Servicio Regional de Empleo, el Servicio de Programa de Inclusión del IMAS y las Entidades del Tercer Sector.

Existe un segundo documento en el que se desarrolla esta 2ª Fase llamado *Borrador Protocolo Garantía Juvenil*.

Durante las entrevistas las encuestadas han hecho referencia a anexos o contenidos incluidos en estos dos documentos.

Así pues, las respuestas van referidas a lo que cada una de las personas entrevistadas entiende como parte del Protocolo y no, en sí, al documento aprobado como tal.

Durante el grupo de discusión, celebrado en noviembre de 2018, se menciona la dificultad de formar/informar, debido al gran número de profesionales y tipos de entidades implicadas en este protocolo.

Se reconoce, que a pesar de faltar formación/información, este Protocolo (2017) ha tenido más formación que otros protocolos.

También se pone de manifiesto que la vigencia del Protocolo todavía es corta para que se hayan afianzado los conocimientos sobre este.

ACTUALIZACIONES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS SOBRE EL PROTOCOLO Y LOS ACUERDOS ADOPTADOS.

Como se ha comentado al principio de esta sección, a lo largo de estos últimos años el IMAS ha ido enviando actualizaciones varias veces al año a las EIS, sobre todo, cada vez que se concretaba un modelo o herramienta. No obstante, se reconoce que en el último año las EIS no han recibido actualizaciones.

También las personas de referencia del colectivo de exclusión en las oficinas SEF han recibido, a nivel interno, información sobre los acuerdos alcanzados. La documentación relacionada con los acuerdos se ha ido colgando en la intranet, RICA, aunque se admite que hay demasiados documentos disponibles y que se debería depurar o simplificar.

Sin embargo, algunos de los acuerdos son verbales, y no se incorporan a ningún documento.

El cuestionario utilizado en las entrevistas incluye, con relación a este tema, las siguientes preguntas:

¿Ha recibido periódicamente información actualizada sobre el Protocolo?

Las respuestas eran cerradas.

SEF

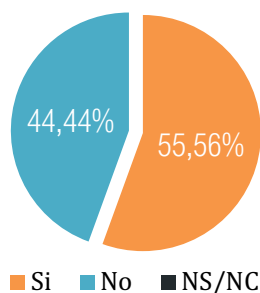


Gráfico 3. Repuestas dadas por el personal de orientación, de referencia del Código 19, de las oficinas SEF.

SSAP

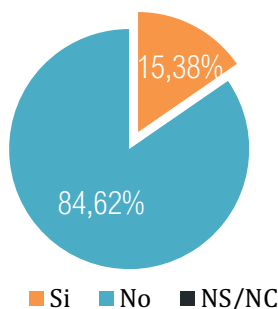


Gráfico 4. Repuestas dadas por el personal de los centros SSAP de las entidades locales.

EIS

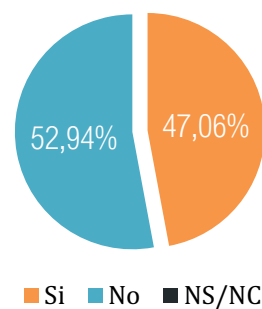
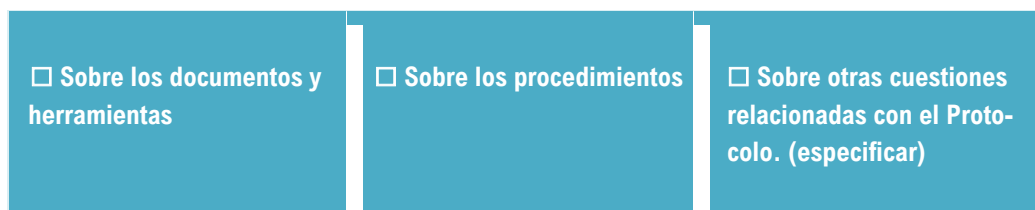


Gráfico 5. Repuestas dadas por los profesionales de la EIS que tienen programas de empleabilidad.

¿Sobre qué aspectos del Protocolo ha recibido información actualizada?

Esta pregunta incluye opciones de respuesta cerrada.



Cuadro 10. Opciones de respuesta de la pregunta: ¿sobre que aspectos del Protocolo has recibido información actualizada.

Para interpretar las respuestas obtenidas, debemos tener en cuenta las respuestas proporcionadas a otras preguntas incluidas en el cuestionario. Estas muestran que las personas encuestadas, cuando hacen referencia a documentos,

herramientas o procedimientos, estas difieren en función de lo que cada persona entiende sobre la nomenclatura.

Así, las respuestas hacen referencia a anexos o procedimientos recogidos en los diferentes documentos detallados en el punto anterior entre los que se incluyen procedimientos internos de cada entidad. Toda la información recibida sobre su proceder en el puesto de trabajo, incluida la información sobre los procesos internos de su entidad, es interpretada también como Protocolo o acuerdos que tienen el Protocolo como marco.

Como ejemplo incluimos algunas respuestas:

-“El Protocolo está aún en borrador y para lo avanzado que está no necesitamos más formación ni más información. Aplico el Protocolo en mi trabajo diario. Lo único diferente que hago con respecto al colectivo en situación o riesgo de exclusión es que lo derivo a las entidades de iniciativa social”.

-“Mis dudas sobre el Protocolo están relacionadas con el procedimiento de derivación a cursos”.

-“He recibido información sobre cómo coordinarme con las Entidades de Iniciativa Social”.

-“He recibido información actualizada sobre los procedimientos, sobre mantener el Código 19 cuando los usuarios se dan de alta de nuevo”.

-“Vienen a orientación personas que ya están acreditadas pero tienen una empleabilidad baja. Antes en el Protocolo había un anexo para derivarlas a las entidades de iniciativa social⁹ pero ahora no sé dónde localizar el anexo de derivación específico”.

-“Nos presentaron el Protocolo y nos dijeron que debían seguir trabajando en el tema, que no estaba cerrado. Pensábamos que era provisional, todavía nada definitivo”.

-“No conozco los documentos ni herramientas que incluye el Protocolo. Uso un modelo de acreditación que me ha proporcionado una entidad de iniciativa social. Es de 2016”.

-“No he leído la documentación porque no lo veo necesario, mi trabajo solo es hacer las acreditaciones cuando me confirman que la

⁹ Se refiere al anexo H Ficha de derivación de la oficina del empleo a la entidad, modelo incluido como anexo en el documento denominado “Borrador del Protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social”.

persona usuaria ha entrado en el programa. Del resto es responsable la entidad de iniciativa social”.

-“Los documentos y procedimientos están disponibles a través de la intranet municipal. Cada vez que hay una actualización nos sale un aviso”.

-“He recibido información actualizada del Protocolo en 4 ó 5 ocasiones”.

-“Recibimos al menos dos actualizaciones del Protocolo al año”.

-“El Protocolo dice que se deben hacer itinerarios compartidos cuando la persona usuario tiene empleabilidad media”¹⁰.

-“Envío las acreditaciones al SEF todas juntas con el anexo F¹¹”.

-“La herramienta de empleabilidad que usamos es el anexo B¹²”.

-“Salud mental hace una acreditación diferente a la que hacen SSAP. Desde salud mental se utiliza el anexo que les envío el IMAS (Anexo E¹³)”.

-“Debe haber un acuerdo sobre que herramientas utilizar”.

En opinión de una de las participantes en el grupo de discusión,

“El Protocolo sí que se conoce, el problema es que no se sabe si las herramientas están desfasadas o se han modificado, convive lo antiguo con lo nuevo y ahí es donde puede haber más lío”.

INFORMACIÓN AL NUEVO PERSONAL Y/O AL PERSONAL QUE LE SUSTITUYE EN PERIODO VACACIONAL, BAJA, ENFERMEDAD U OTRAS CAUSAS.

En general, todas las profesionales de cada entidad (EIS y SSAP) realizan las mismas actuaciones en cuanto a Protocolo o acuerdos se refiere. En estas entidades, en caso de sustitución, no existe ningún problema porque no hay profesionales de referencia del Protocolo.

En el caso del SEF, en cada oficina existe una persona de referencia para cada uno de los colectivos vulnerables, exclusión, jóvenes, desempleo de larga duración y víctimas de violencia de género. El conocimiento que tienen las profesionales de

¹⁰ Este texto se recoge en el documento denominado “Borrador del Protocolo...”

¹¹ Ficha de inscripción para Código 19. Modelo incluido como anexo al “Borrador del Protocolo...”

¹² Elementos de diagnósticos de empleabilidad. Valoración actual. Modelo incluido como anexo al “Borrador del Protocolo...”

¹³ Acreditación de la situación social. Modelo incluido como anexo al “Borrador del Protocolo...”

los diferentes Protocolos o procedimientos de actuación es superficial. Por tanto, solo la persona referente del colectivo de exclusión conoce los modelos, herramientas y procedimientos establecidos para la mejora de la empleabilidad de este colectivo.

En los *gráficos 6, 7 y 8* se detalla la antigüedad de las técnicas entrevistadas de toda la tipología de entidades. Los gráficos muestran que 6 de las técnicas entrevistadas tienen una antigüedad de 1 año o menos en el puesto. Tampoco han tenido experiencias previas en puestos similares.

No se ha mencionado en las encuestas que ninguna tipología de entidad tenga establecido un canal o procedimiento para informar a las nuevas técnicas. El conocimiento que tienen sobre el Protocolo, documentos, herramientas y procedimientos recogidos en los acuerdos ha dependido de su voluntad para leer los documentos encontrados en su puesto de trabajo, en los correos recibidos o en la intranet (en el caso del SEF y de los centros de SSAP de grandes ayuntamientos), o de su voluntad para realizar consultas a superiores o compañeros.

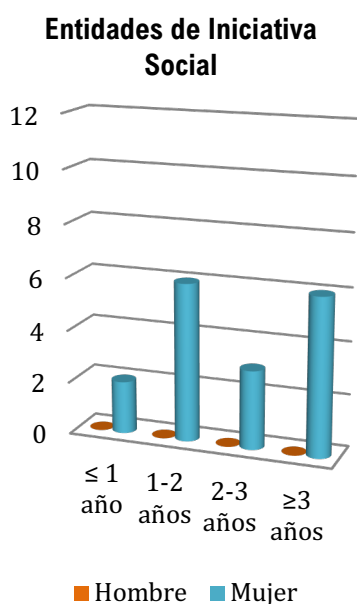


Gráfico 6. Antigüedad de las técnicas en las EIS.

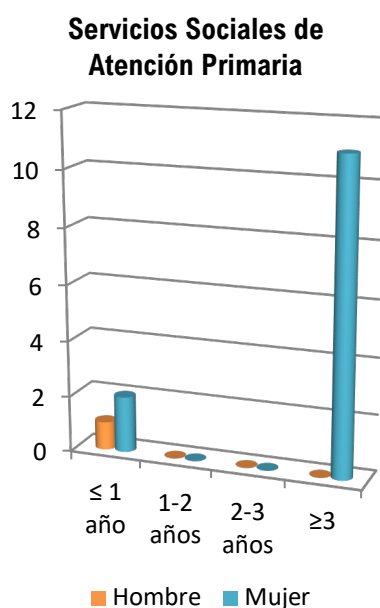


Gráfico 7. Antigüedad de las técnicas en los SSAP.

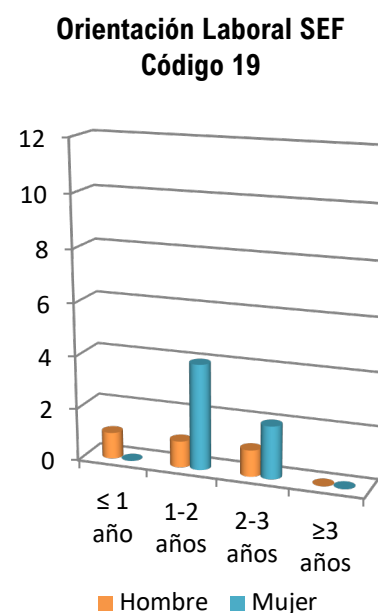


Gráfico 8. Antigüedad de las técnicas como orientadoras laborales de referencia del Código 19.

En cuanto a la información recibida por el personal que atiende a las personas usuarias en periodo vacacional se recogen algunos datos a través de algunas preguntas incluidas en el cuestionario.

Tanto en los SSAP como en las EIS, la práctica totalidad del personal técnico conoce de igual forma el Protocolo y los acuerdos adoptados. Sin embargo, en las oficinas del SEF cada técnica conoce en profundidad solo el Protocolo y acuerdos del

colectivo del que es referente. En caso de que sea necesaria su sustitución, es difícil que quien lo haga este familiarizado con el Protocolo o los acuerdos adoptados.

DUDAS SOBRE EL PROTOCOLO Y LOS ACUERDOS ADOPTADOS, CONOCIMIENTO SOBRE A QUIÉN PUEDEN CONSULTAR LAS DUDAS QUE LES PUEDAN SURGIR, CONSULTAS REALIZADAS SOBRE DUDAS CONCRETAS Y OBTENCIÓN DE RESPUESTAS A LAS DUDAS PLANTEADAS.

Tanto desde el Servicio de Planificación y Evaluación de la DG de Familia, como desde el Servicio de Programas de Inclusión y Corresponsabilidad del IMAS o del Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos del SEF existe disponibilidad para atender a las dudas planteadas o problemas que surjan en el trabajo diario. Estos servicios envían a las entidades correos informativos con frecuencia.

Las dudas más frecuentes manifestadas por las EIS están relacionadas con:

- La acreditación electrónica.
- Los recursos compartidos.
- Las herramientas de valoración de la empleabilidad.

Han sido varias las preguntas, incluidas en el cuestionario, relacionadas con las dudas sobre el contenido del Protocolo o sobre los documentos, herramientas o procedimientos acordados en el Grupo de Trabajo Regional.

Resumen de las preguntas realizadas y de las respuestas obtenidas:

¿Tiene dudas sobre algún documento, herramienta o procedimiento?		
Sí 40%	No 50%	NS/NC 10%
¿Consulta las dudas?		
Sí	100%	
¿Obtiene respuesta a las dudas planteadas?		
Sí	100%	
¿Sabe a quién consultar las dudas planteadas?		
Sí 70%	No 30%	NS/NC 0%

Tabla 1. Respuestas de las técnicas de centros de SSAP.

¿Tiene dudas sobre algún documento, herramienta o procedimiento?		
Sí 66.66%	No 33.33%	NS/NC 0%
¿Consulta las dudas?		
Sí	100%	
¿Obtiene respuesta a las dudas planteadas?		
Sí	100%	
¿Sabe a quién consultar las dudas planteadas?		
Sí 100%	No 0%	NS/N 0%

Tabla 2. Respuestas de las técnicas de oficinas del SEF.

Tabla 3. Respuestas técnicas de las Entidades de Iniciativa Social.

¿Tiene dudas sobre algún documento, herramienta o procedimiento?		
Sí 29.41%	No 58.82%	NS/NC 11.77%
¿Consulta las dudas?		
Sí	100%	
¿Obtiene respuesta a las dudas planteadas?		
Sí	100%	
¿Sabe a quién consultar las dudas planteadas?		
Sí 94.12%	No 5.88%	NS/NC 0%

Si analizamos los datos relacionados con las dudas que surgen en el puesto de trabajo y el volumen de personas atendidas o uso de los modelos y herramientas recogidos en el Protocolo o los acuerdos adoptados, podemos observar que:

a) En el caso de las EIS, todas las profesionales atienden pertenecen al colectivo de exclusión y utilizan en su trabajo diario modelos y/o procedimientos recogidos en el Protocolo o en los acuerdos adoptados.

b) En los SSAP entrevistados, las personas que manifiestan tener dudas conocen y utilizan los modelos y herramientas incluidas en el Protocolo o los acuerdos de colaboración, con la excepción de un caso que no utiliza la herramienta de empleabilidad.

En cuanto a las personas que no tienen dudas en los SSAP, 4 de ellas utilizan todas las herramientas y 3 solo utilizan el modelo de acreditación.

En cuanto a las personas entrevistadas en las oficinas SEF, aunque son referentes del colectivo de exclusión, también atienden al público en general. De todas ellas, afirman no tener dudas 3 personas, 2 de las cuales reconoce recibir un volumen muy bajo de personas en exclusión y 1 recibir un volumen importante de personas en exclusión. El resto, 6 personas, reconoce tener dudas, 3 apenas han recibido personas en exclusión y las otras 3 atienden con frecuencia a este colectivo.

Por tanto, no podemos establecer que las dudas estén relacionadas con el grado de intensidad de aplicación del Protocolo.

En relación con esto, en el grupo de discusión se recoge alguna opinión al respecto. Se reconoce que las personas en su puesto de trabajo tengan todavía más dudas. Hay personas que todos los días utilizan el Protocolo y profesionales que han atendido a dos personas en dos años. En este último caso, al final las herramientas o anexos se quedan ahí.

En la siguiente tabla se recogen las respuestas de las profesionales de otras entidades que pueden acreditar.

Tabla 4. Respuestas de las profesionales de otras entidades que pueden acreditar.

¿Tiene dudas sobre algún documento, herramienta o procedimiento?		
Sí 50%	No 50%	NS/NC 0%
¿Consulta las dudas?		
Sí	100%	
¿Obtiene respuesta a las dudas planteadas?		
Sí	100%	
¿Sabe a quién consultar las dudas planteadas?		
Sí 100%	No 0%	NS/N 0%

CONOCIMIENTO DE LOS DATOS DE CONTACTO DE LA PERSONA DE REFERENCIA PARA LA COORDINACIÓN ENTRE ENTIDADES. FACILIDAD O DIFICULTAD PARA CONTACTAR CON LA PERSONA DE REFERENCIA EN LA COORDINACIÓN ENTRE ENTIDADES.

Desde los servicios de Programas de Inclusión y Corresponsabilidad Social del IMAS y Orientación, Intermediación y Contratos del SEF afirman recibir dudas del personal tanto de las EIS como del SEF y resolver estas dudas.

Todas las personas encuestadas, que dicen saber a quién consultar las dudas que les surgen en el desarrollo de su trabajo diario, mencionan nombres concretos y no manifiestan tener dificultad para contactar con ellas.

En el caso de otros profesionales, las personas no hacen mención a un nombre en concreto sino que mencionan a las entidades de empleabilidad como receptoras de sus dudas.

NECESIDAD DE PROPORCIONAR O NO MÁS FORMACIÓN/INFORMACIÓN SOBRE EL PROTOCOLO, ACUERDOS DE COLABORACIÓN Y CONTENIDOS DE ESTOS.

En el cuestionario se incluyen una serie de preguntas relacionadas con la necesidad o no de proporcionar más formación/información sobre el Protocolo y/o su procedimiento de trabajo.

¿Considera necesario proporcionar más información/formación?

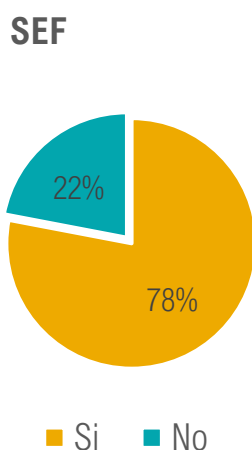


Gráfico 9. Respuestas de los técnicos de orientación de oficinas SEF.

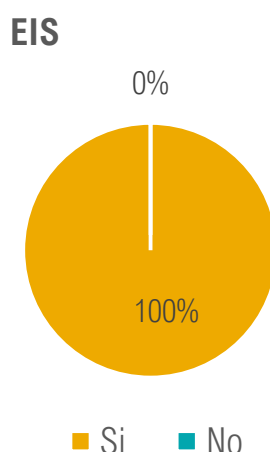


Gráfico 10. Respuestas de los técnicos de EIS que llevan programas de empleabilidad del IMAS.

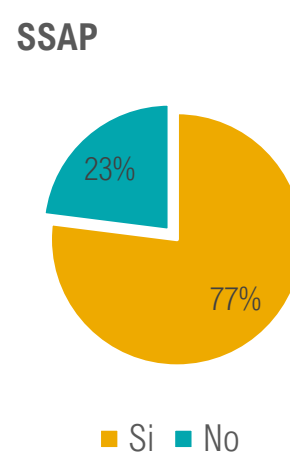


Gráfico 11. Respuestas de los técnicos de los centros de SSAP.

Como se puede ver en los *gráficos 9, 10 y 11*, desde las EIS se opina unánimemente que es necesario proporcionar más información/formación sobre el

Protocolo. Desde SEF y SSAP algo menos de tercio de las respuestas han sido a favor de proporcionar más información.

En cuanto a las profesionales de otras entidades que pueden acreditar, la respuesta es si en los tres casos.

¿Sobre qué aspectos?

Las respuestas a esta pregunta giran en torno a cuatro conceptos:

-La coordinación.

-Los itinerarios compartidos.

-Documentos, herramientas y procedimientos.

-El colectivo de exclusión.

¿Cuál cree que sería la forma más idónea para transmitirla?

-De forma mayoritaria se prefiere presencial (grupos pequeños por zona geográfica, sesiones de técnicos diferenciados por entidades o jornadas).

-De forma más minoritaria se prefiere vía email.

En el grupo de discusión no hay un consenso sobre cuál la forma más efectiva para transmitir esta información. Algunos comentarios se refieren a:

“-La formación a los técnicos, es mejor realizarla por territorios todos los técnicos de todas las entidades que trabajan en un mismo territorio”.

“-Sería más efectivo sectorial, no es lo mismo SSAP, SEF o EIS”.

Conclusión del grupo de discusión

Se debe seguir formando al personal técnico de las diferentes tipologías de entidades. Esta formación se debe realizar tanto de forma sectorial como por zonas geográficas.

CONOCIMIENTO DE LOS MODELOS Y HERRAMIENTAS RECOGIDOS EN EL PROTOCOLO Y EN LOS ACUERDOS DE COLABORACIÓN.

Este indicador está dividido en 4 subindicadores:

-Conocimiento de la existencia de cada modelo y herramienta que según el Protocolo y los acuerdos de colaboración se deben utilizar.

-Utilización de cada modelo y herramienta que en el Protocolo y en los acuerdos se detalla para cada tipo de entidad.

-Conocimiento de la cumplimentación de cada modelo y herramienta que según el Protocolo y los acuerdos se deben utilizar.

-Percepción de la facilidad/dificultad de uso y la utilidad.

A continuación, se detallan los datos obtenidos en relación con estos subíndices. Para facilitar su análisis se han agrupado estos subíndices.

CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DE CADA MODELO Y HERRAMIENTA QUE SEGÚN EL PROTOCOLO Y LOS ACUERDOS DE COLABORACIÓN SE DEBEN UTILIZAR, USO DE ESTOS Y FACILIDAD O DIFICULTAD EN EL USO.

Tres fueron los elementos claves objeto de atención inicialmente en este diagnóstico:

-Protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social. (Consejería de Empleo, Universidades y Empresa de la Región de Murcia y Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Región de Murcia, 30 de noviembre de 2017).

-Jornada de trabajo: Coordinación entre SEF-IMAS-SSAP para mejorar la inserción sociolaboral de las personas en “riesgo o situación de exclusión social”. (Grupo de trabajo, 2017).

-Informe sobre el trabajo desarrollado por el grupo de trabajo regional para la elaboración de una propuesta de incorporación de los Servicios Sociales de Atención Primaria al “Protocolo de coordinación para la mejora de la inserción sociolaboral de las personas en situación o riesgo de exclusión social”. (Grupo de Trabajo Regional 2017).

El análisis de estos, junto a la información obtenida a través de las observaciones y las entrevistas informales nos permitió diseñar los cuestionarios utilizados en las entrevistas, como se detalla en el capítulo ‘Metodología’. Estos cuestionarios, específicos para cada entidad, recogen preguntas relativas a los modelos, herramientas y procedimientos que recoge el Protocolo y el dossier¹⁴ entregado en las

¹⁴ Informe sobre el trabajo desarrollado por el grupo de trabajo regional para la elaboración de una propuesta de incorporación de los Servicios Sociales de Atención Primaria al “Protocolo de

Jornadas de Trabajo informativas celebradas en diferentes zonas geográficas de la Región de Murcia en el último trimestre de 2017.

Posteriormente se analizan otros dos documentos mencionados con anterioridad, *Borrador del Protocolo de coordinación para mejorar la inserción la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social (2015)* y *Borrador Protocolo garantía juvenil (2015)* y los modelos que estos incluyen.

Este hecho lo contemplamos en el análisis de la información recogida.

El texto del Protocolo, en su Anexo I Propuesta Metodológica de colaboración, se establece que:

“El personal de trabajo social y técnico de los servicios sociales municipales de atención primaria será el encargado de:

-Realizar un diagnóstico social del riesgo o situación de exclusión social de la persona.

-Valorar la situación en la que se encuentra la participante respecto a su nivel de empleabilidad, con el fin de iniciar un itinerario de inserción sociolaboral.

-(...)

Para identificación del colectivo se establece como requisito la necesidad de acreditar la situación de riesgo o exclusión social de la persona (...). Serán los trabajadores sociales de los Servicios Sociales de Atención Primaria o de otros Servicios Públicos especializados o los profesionales del programa de acompañamiento para la exclusión social de los SSAP, quienes expedirán el correspondiente documento, que permitirá la derivación a un servicio o recurso especializado a las necesidades de la persona”.

El acuerdo establecido entre SEF-IMAS-SSAP recoge una serie de modelos y herramientas y establece quién, cómo y cuándo se deben usar. El contenido de este acuerdo está detallado en el apartado ‘Acuerdos adoptados por el grupo de trabajo regional’, del capítulo 2 ‘Contextualización’.

En el acuerdo establecido entre el SEF y el IMAS (2015) también se recogen una serie de anexos.

-Anexo B. Elementos diagnósticos de empleabilidad. Valoración actual.

- Anexo B¹⁵. Valoración de la empleabilidad.
- Anexo C. Ficha de derivación de la entidad al SEF.
- Anexo E. Acreditación de la situación de riesgo o exclusión social.
- Anexo F. Ficha de inscripción para Código 19.
- Anexo H. Ficha de derivación de la oficina de empleo a la entidad.

En las Jornadas de abril de 2018, las mesas de trabajo que se constituyeron realizaron una valoración de los diferentes modelos y herramientas, siendo las herramientas *Valoración de la exclusión social* y *Valoración inicial de la empleabilidad* las más comentadas.

Así, se menciona la dificultad de uso y aplicación de estas herramientas, exponiéndose algunos motivos para ello como que pueden recoger ítem demasiado largos, dificultad para interpretar algunos ítems o ítems muy enfocados a la situación económica de la persona.

También, se hace referencia al hecho de que la herramienta *Valoración inicial de la empleabilidad* es la menos utilizada, seguida de la herramienta para la *Valoración de la situación social*.

Por otra parte, se hace mención a la utilización, en las EIS, de diferentes herramientas de empleabilidad, algunas propias de cada entidad.

Otra de las apreciaciones señala que la *Ficha de derivación de SEF a SSAP* tampoco está generalizada.

En los programas de empleabilidad del IMAS, las EIS deben usar la herramienta de valoración de la empleabilidad que recoge el acuerdo SEF-IMAS.

En nuestro contacto con las técnicas relacionadas con la aplicación del Protocolo, se pone de manifiesto la desigual opinión respecto del periodo de validez que deben tener las acreditaciones. Para las EIS dos años es poco tiempo ya que consideran que, en muchos casos, se tiene que realizar con las personas usuarias un trabajo a largo plazo. Desde otros colectivos, como el SEF, se opina que no siempre es necesario un trabajo a largo plazo y que la situación en algunas personas podría cambiar en un plazo breve por lo que en menos de 2 años podrían no estar en situación o riesgo de exclusión.

¹⁵ Ambos documentos se llaman anexo B.

Entre las sugerencias que se dan estaría la de incorporar al modelo de acreditación otras opciones para la caducidad (3 meses, 6 meses, 1 año, 2 años, 3 años, etc.) y que la profesional de SSAP seleccionara la más adecuada en cada caso concreto.

En el cuestionario se incluyen varias preguntas relacionadas con el conocimiento por parte de las técnicas de los modelos y herramientas:

En su trabajo diario con personas en situación o riesgo de exclusión social ¿Está aplicando el Protocolo de coordinación para la mejora de la inserción sociolaboral de estas personas?

De todas las personas encuestadas de oficinas del SEF, los SSAP y las EIS solo una profesional de SSAP afirma no aplicarlo. El motivo alegado es que solo acredita, mientras que el resto de los trámites y procedimientos los lleva a cabo la EIS.

Los diferentes tipos de cuestionarios incluyen preguntas relacionadas con los documentos y herramientas específicos para cada entidad.

El cuestionario dirigido a las Entidades de Iniciativa Social incluye las siguientes preguntas:

¿Conoce el informe de derivación de las Entidades de Iniciativa Social a los SSAP? ¿Utiliza el informe de derivación de las Entidades de Iniciativa Social a los SSAP cuando la persona no tiene expediente SIUSS y sea desconocida por los SSAP y se considere urgente su acceso al programa de empleabilidad?

El informe de derivación de las EIS a los SSAP debe ser usado en aquellos casos en los que las personas no tengan expediente en SIUSS, sean desconocidas por los SSAP y se considere urgente su acceso a un programa de empleabilidad.

Su uso se considera una excepción. Por tanto, los datos que se obtienen con respecto al no uso de este modelo no son relevantes.

Sin embargo, si es relevante que algo más del 24% de las personas entrevistadas no conozcan el modelo. Vease *gráfico 12*.

En cuanto a los motivos alegados están el uso de otros procedimientos o la poca utilidad por no ser siempre tenido en cuenta por los SSAP y/o por ser engorrosa.

Conocimiento y utilización del informe de derivación de las EIS a los SSAP

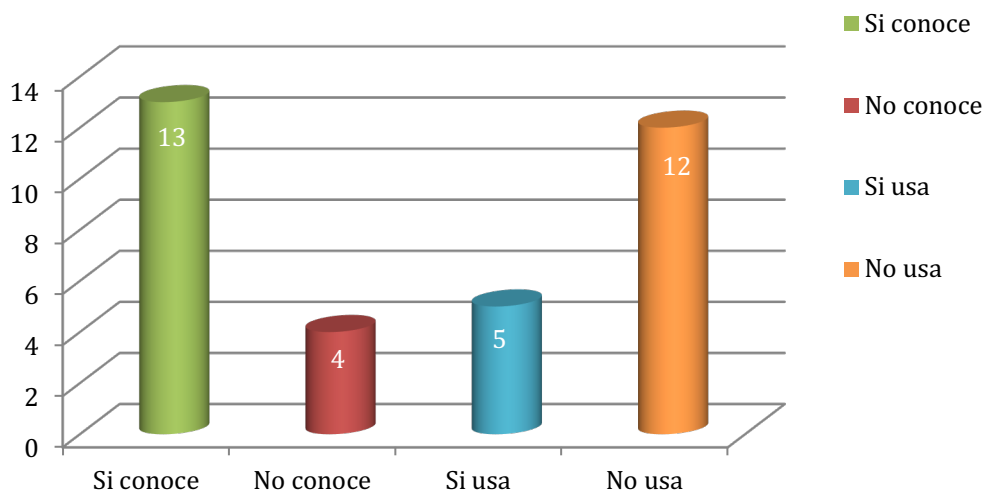


Gráfico 12. Conocimiento y utilización, por parte del personal técnico de las EIS, del informe de derivación de las EIS a los SSAP.

¿Utiliza la herramienta para la valoración de la empleabilidad, recogida en el Protocolo, en su trabajo diario con las personas usuarias del programa de empleabilidad?¹⁶

Las personas entrevistadas de las EIS interpretaron que la herramienta a la que nos referíamos era la incluida en el documento “Borrador del Protocolo...”. Este documento recoge, como hemos mencionado anteriormente, los acuerdos entre SEF e IMAS e incluye como anexos los diferentes modelos acordados para usar tanto por las orientadoras de referencia del Código 19 del SEF como por el personal técnico de las EIS. Durante las entrevistas nos mostraron el documento a petición nuestra. En el *gráfico 13* podemos apreciar que el 59% de las encuestadas no la usa.

A continuación se presentan algunos comentarios durante la entrevista sobre la no utilización de esta herramienta:

-“No la usamos, aunque sabemos que debemos usarla”.

-“En el proyecto 2017 hemos usado una herramienta propia; en el 2018-2019 utilizaremos la del Protocolo”.

-“Utilizamos una herramienta nuestra que es más completa”.

¹⁶ Esta pregunta evidencia la confusión inicial que también tuvimos sobre lo que se considera o no Protocolo. Esta herramienta está incluida como anexo B en el documento que recoge los acuerdos entre SEF e IMAS (2015).

-“Hemos acordado hace poco utilizarla”.

-“Utilizo otro modelo que tiene mi entidad”.

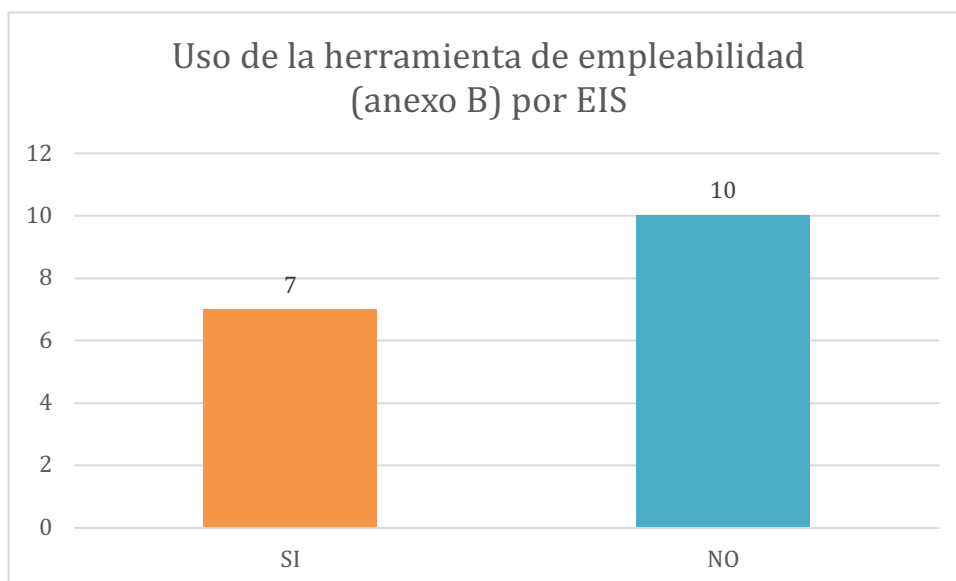


Gráfico 13. Uso de la herramienta para la valoración de la empleabilidad incluida como “anexo B” en el acuerdo entre SEF e IMAS (2015) para ser usada por las EIS y el SEF.

En el cuestionario dirigido a las EIS también se incluye una pregunta sobre la utilidad de la herramienta de empleabilidad.

¿Le parece útil? ¿Propondría algún cambio?.

Estas son algunas de las respuestas dadas:

-“Es fácil pasarla, pero con muy poco la empleabilidad sale alta. Hay ítems como la puntualidad que tienen demasiado valor y esto hace que tengan una empleabilidad alta cuando en realidad no la tienen”.

-“En el cuestionario no dice cuántas opciones sombreadas en gris debe tener para entender que es empleabilidad alta”¹⁷.

-“Se necesitan puntuaciones intermedias. A veces el nivel de empleabilidad ha aumentado, pero no tanto como para considerarlo nivel medio”.

¹⁷ El anexo B Valoración de la empleabilidad, incluido en el acuerdo SEF-IMAS, incorpora una nota: “Las zonas sombreadas definen el perfil que debe tener un participante para poder ser derivado al orientador especializado del SEF e iniciar itinerario de inserción laboral desde un recurso normalizado”.

-“No, no está ponderada, todas las dimensiones no deberían tener el mismo impacto sobre el nivel de empleabilidad”.

-“Sí, aunque hay preguntas que son difíciles de valorar”.

El cuestionario dirigido a las oficinas SEF incluye las siguientes preguntas relacionadas con el conocimiento del Protocolo (modelos y herramientas):

“¿Conoce la ficha de derivación del SEF a los SSAP?” “¿Utiliza la ficha de derivación cuando detecta una persona en situación y/o riesgo de exclusión social que no esté identificada con el código 19, o en situación de necesidad social que no han sido planteadas con anterioridad en los SSAP?”

Como se puede apreciar en el *gráfico 14* a pesar de que se conoce esta ficha derivación, la mayoría de las personas encuestadas no la usan.

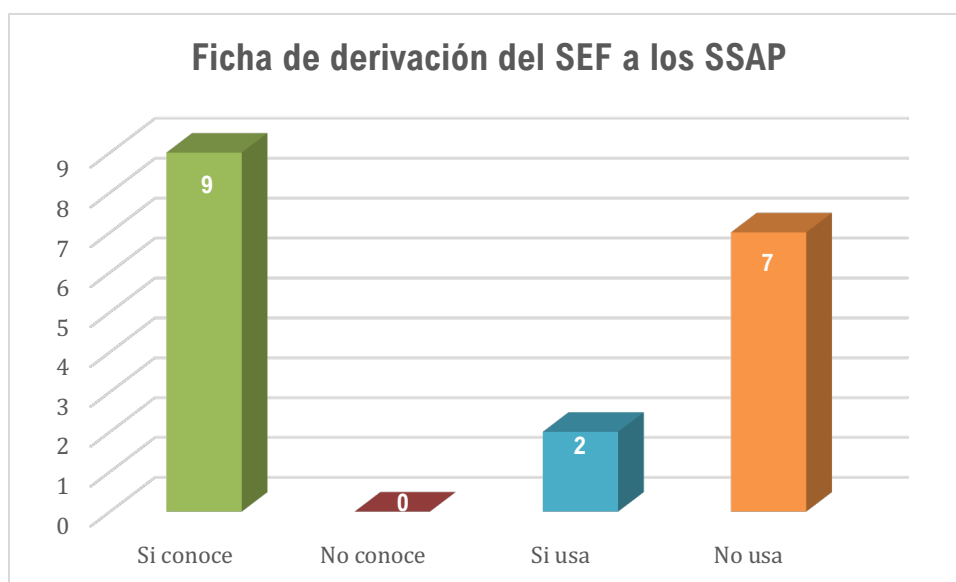


Gráfico 14. Conocimiento y uso de la ficha de derivación por los orientadores laborales de referencia de las oficinas SEF.

¿Por qué no la utiliza?

La respuesta a esta pregunta es cerrada e incluye varias opciones no excluyentes: me resulta engorrosa o no me parece útil, no me la han proporcionado o utilizo otro procedimiento. (Vease *tabla 5*).

Algunos comentarios manifestados durante las entrevistas relacionados con el uso de este modelo son:

-“Es un trabajo extra sin mucho sentido. Si creo que necesita ayuda se lo digo verbalmente. No tengo formación para decidir si derivo o no a los SSAP”.

-“Es poco ágil. Es más rápido que la persona pida cita y le hagan una valoración. Hago más derivaciones a las entidades de empleabilidad, sobre todo a cursos de formación que organizan las entidades”.

ME RESULTA ENGORROSA O NO ME PARECE ÚTIL	1 respuesta	
NO ME LA HAN PROPORCIONADO	0 respuestas	
UTILIZO OTRO PROCEDIMIENTO	Teléfono	5 respuestas
	Le sugiero a la persona que coja cita	1 respuesta
	Por email sin ficha de derivación	1 respuesta
OTROS MOTIVOS	No tengo interiorizado este procedimiento	1 respuesta
	No se me ha dado el caso	2 respuestas

Tabla 5. Respuestas no excluyentes de las orientadoras laborales de oficinas SEF a la pregunta ¿por qué no utiliza la ficha de derivación de los SEF a los SSAP?

En cuanto al uso de este modelo, debemos tener en cuenta el texto descrito en el Acuerdo 7 ‘Canalización de los orientadores SEF a los profesionales de los SSAP’, recogido en el documento *Jornada de trabajo: Coordinación entre SEF-IMAS-SSAP para mejorar la inserción sociolaboral de las personas en riesgo o situación de exclusión social*¹⁸. En este documento se especifica:

- La canalización se realizará a través de una ficha de derivación, esta debe de contener datos básicos de la persona y motivo de derivación.
- El envío de esta ficha será a través del correo electrónico.
- También los Orientadores Laborales del SEF podrán contactar por teléfono con el profesional de referencia de los SSAP.

Esta información es confusa, no queda claro con qué objetivo se debe contactar por teléfono, si para informar de la derivación o para realizarla. Este hecho podría ser uno de los motivos por los que, el uso de la ficha de derivación de SEF a SSAP no está generalizado.

El cuestionario dirigido a los centros SSAP incluye las siguientes preguntas relacionadas con el conocimiento del Protocolo (modelos y herramientas):

¹⁸ Acuerdos del grupo de trabajo presentados a las profesionales de las diferentes entidades en las jornadas realizadas en el último trimestre del 2017.

¿Conoce las herramientas y documentos incluidos en el Protocolo? ¿Cuáles conoce?.

En el siguiente *gráfico (15)* podemos observar el conocimiento y uso que se tiene desde SSAP de los diferentes modelos y herramientas recogidos en el acuerdo SEF-IMAS-SSAP (2017). El personal de los SSAP es el único que recibe o emite todos los modelos y herramientas contempladas en este acuerdo.

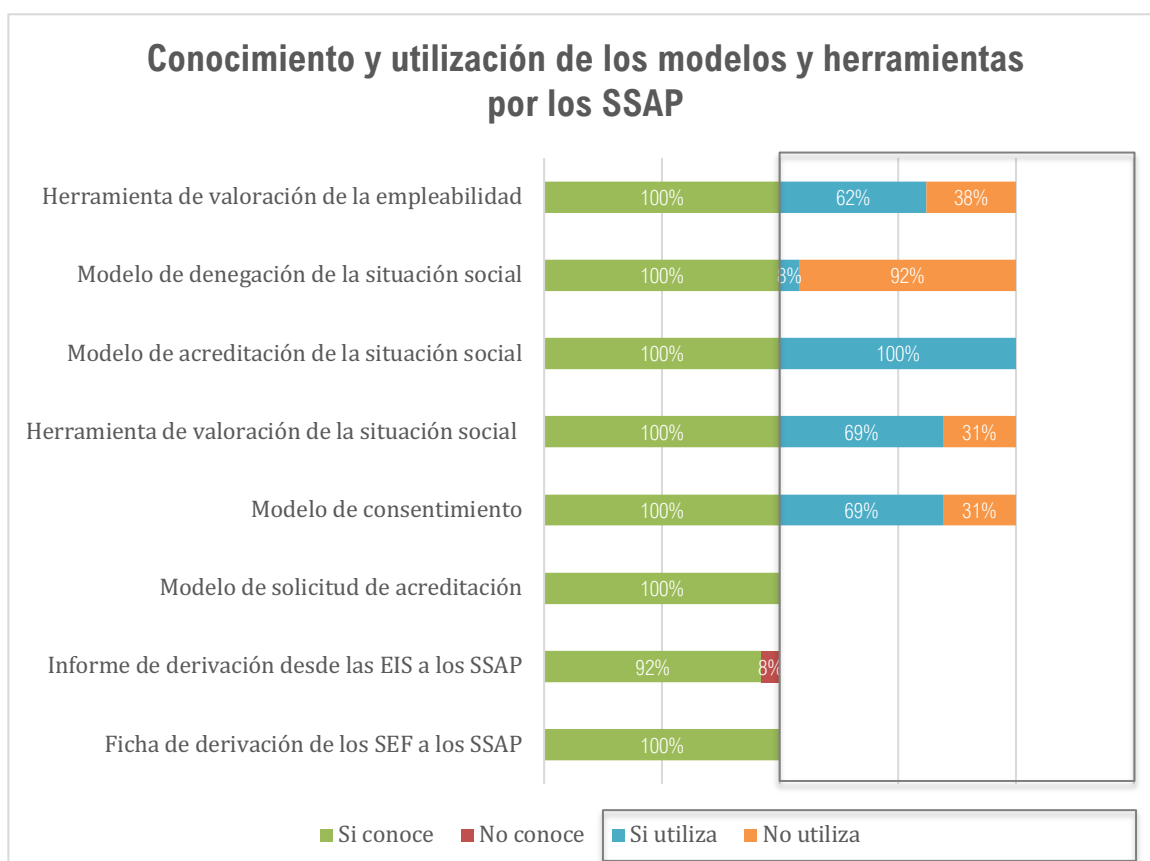


Gráfico 15. Conocimiento por las personas entrevistadas de los SSAP de los modelos y herramientas incluidas en el acuerdo SEF-IMAS-SSAP (2017), y la utilización de los modelos y herramientas específicos para SSAP.

Solo una de las personas entrevistadas afirma no conocer uno de los modelos de los documentos acordados para usar o recibir desde los SSAP, el informe de derivación desde las EIS a los SSAP.

En cuanto al uso, el modelo de acreditación es el único modelo que ha sido usado por todas las personas encuestadas.

El modelo de denegación de la situación de riesgo o exclusión, sin embargo, es menos utilizado. El motivo alegado es que no realizan una valoración cuando saben que el resultado va a ser que la persona no se encuentra en situación o riesgo de exclusión social por conocimiento previo de la persona.

Los resultados muestran que algo más de un tercio de las personas entrevistadas no usa las herramientas, ni la herramienta de valoración de la situación o riesgo de exclusión social (31%), ni la herramienta de valoración inicial de la empleabilidad (38%).

Los motivos alegados de la no utilización de la herramienta de valoración de la situación o riesgo de exclusión social están relacionados con el uso de criterios propios o con la acreditación a propuesta de las EIS.

En cuanto a la no utilización de la herramienta de valoración inicial de la empleabilidad, esto tiene relación con el hecho de que en muchos casos la incorporación de una persona a un programa de empleabilidad se hace a propuesta de las EIS. Por lo tanto, las técnicas no ven la utilidad de esta herramienta cuyo objetivo es determinar cuál es el mejor recurso para la persona usuaria.

En el Grupo de Discusión se recogieron algunos datos interesantes en cuanto a la herramienta de valoración de la situación social por SSAP y por otras entidades que acreditan:

“La utilización de la herramienta de valoración he percibido que sí se utiliza, pero cuando hay familias que los SSAP conocen y requereconocen prescinden de ella, en esos casos me he encontrado con gente que dicen que no lo han hecho. No sé si será el caso generalizado o no”.

“Me parece lógico que algunas personas aún no lo utilicen porque el Protocolo en SSAP se está aplicando desde hace poco, hay Ayuntamientos en los que el conocimiento de este Protocolo es muy inicial, se les ha dado pinceladas o nunca han trabajado la inserción laboral. En un año estaremos en otro punto, es parte del poco camino que llevan en algunos servicios. Hay que seguir con el procedimiento de formación”.

“Nosotros trabajamos con jóvenes y SSAP conoce a la familia, pero no al joven, a veces nos lo derivan o lo acreditan y el joven a veces no ha tenido ni una cita”.

“No me atrevo a decir nada más porque yo no soy la que hace las acreditaciones, yo respeto totalmente el trabajo que hacen desde SSAP... Yo creo que todos entendemos que son el primer eslabón de acreditación, desde ahí parte todo el Protocolo, entonces pues tiene mucha importancia”.

“En el tema de otros servicios que acreditan, tenemos un problema, y es que este Protocolo es de Consejería de Empleo y Consejería de Familia y Política Social, no tenemos ninguna cobertura con los servicios de atención a drogodependiente o de salud mental. Y esto es

un problema. No podemos dirigirnos a nadie si no está en un marco de colaboración. Es algo que tendríamos que resolver...”

“En cuanto a CAVI, CAD,..., nosotros sí nos hemos encontrado el problema de ir a un CAVI en el que no saben, no tienen ni idea de que es acreditar y explicarles nosotros qué es la acreditación, cómo la tienen que hacer, mandarles el documento”.

En cuanto a la herramienta de empleabilidad:

“Esa es la parte más compleja para los SSAP, donde no se ha llegado realmente, salvo donde tienen servicios específicos de empleabilidad”.

“La herramienta no es para preguntar”,... se debe cumplimentar con tu experiencia. “A través de las veces que le has visto... Se supone que para hacer un diagnóstico (al usuario) lo tienes que conocer”.

“Los profesionales de SSAP no rellenamos esto porque no lo encontramos operativo”.

“La realidad es que las EIS somos las que hacemos la derivación... Entonces realmente al final es la entidad la que se pone en contacto ... y hace la derivación. Pero no debería de ser así”.

CONOCIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL PROTOCOLO Y EN LOS ACUERDO ADOPTADOS.

En este indicador se establecieron los siguientes subindicadores:

- Conocimiento de los procedimientos de envío y solicitud de documentos.
- Conocimiento de las funciones con respecto al Protocolo.
- Relación con las diferentes entidades que trabajan en la misma zona geográfica.
- Tipo de relación (únicamente para envío y solicitud de documentos, para solicitar información sobre personas usuarias comunes, para realizar actuaciones coordinadas, etc.), frecuencia y vía de contacto (telefónico, personal, correo electrónico, etc.).

Para facilitar el análisis de los datos se han agrupado algunos de estos subindicadores.

CONOCIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ENVÍO Y SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE LAS FUNCIONES CON RESPECTO AL PROTOCOLO.

En el acuerdo establecido entre SEF-IMAS-SSAP (2017) se recoge que una de las finalidades de la acreditación de la situación social es:

“Orientar y derivar a las personas atendidas por los SSAP a los recursos más idóneos de empleo y formación”

En cuanto a quién debe presentar la demanda de acreditación de la situación social

“-La persona directamente.

-Excepcionalmente, los profesionales de Entidades de Iniciativa Social (programas de empleabilidad del IMAS)...”

En cuanto a la derivación hacia el mejor recurso, en el acuerdo SEF-IMAS-SSAP se establece que:

“El documento de acreditación junto con el informe de valoración inicial de la empleabilidad de los SSAP se enviará:

-Al orientador laboral de referencia del SEF, cuando el recurso adecuado sea el SEF.

-Al profesional de referencia de la Entidad, cuando el recurso adecuado sea un programa de empleabilidad”

Procedimientos de envío y solicitud de documentos.

Algunas afirmaciones recogidas en nuestro contacto con las técnicas de diferentes entidades son las siguientes:

“Los usuarios de empleabilidad deben ser derivados desde SSAP, no desde las entidades, eso es una disfuncionalidad”.

“Cuando enviamos a SSAP la ficha de incorporación al programa de empleabilidad, este hace la acreditación de la situación social”.

“Cuando la EIS necesita acreditar a un número x de participantes lo solicita por registro metiendo una instancia al ayuntamiento con la cesión de datos de las personas y el listado de personas. Una vez atendida a la persona se le pasa la acreditación por correo electrónico a la EIS”.

El modelo de cuestionario dirigido a las EIS incluye una pregunta relacionada con el procedimiento de recepción de las acreditaciones:

Describe brevemente el procedimiento de recepción de las acreditaciones.

A través de las descripciones sobre el procedimiento de recepción se evidencia que en algunas zonas geográficas el proceso de valoración, acreditación y derivación hacia el mejor recurso no se realiza conforme al Protocolo y a los acuerdos establecidos.

Algunas respuestas relevantes:

-“SSAP deriva a los participantes, medimos el nivel de empleabilidad con una herramienta propia y solicitamos a los SSAP las acreditaciones de las personas que van a participar en el programa de empleabilidad”.

-“La trabajadora social del centro SSAP se pone en contacto con nosotros y si cumple los requisitos para entrar al programa realiza la acreditación”.

-“SSAP envía un listado de posibles participantes, hacemos un primer diagnóstico con una herramienta de empleabilidad propia para reconfirmar que esa persona está en exclusión. Se devuelve un listado con las personas que son susceptibles de entrar en el programa de empleabilidad para que sean acreditadas”.

-“A veces las rellenamos nosotras y vamos a SSAP a que las firmen, solo en casos en los que se debe agilizar el proceso”.

Tiempo medio para realizar una acreditación.

Sobre el tiempo medio para realizar una acreditación se han incluido preguntas tanto en el cuestionario dirigido a las EIS como a los centros SSAP.

Cuando tiene conocimiento de la fecha de solicitud de una acreditación, ¿cuál es el tiempo de respuesta medio por parte de los SSAP para enviar la acreditación?

Las respuestas varían entre unos días y nueve meses, incluso en algunos casos se menciona que el tiempo de respuesta ha sido el equivalente a la duración de un programa¹⁹. Los SSAP de pequeños municipios, en opinión de las EIS, son más ágiles para hacer las acreditaciones. Con carácter general los centros de SSAP, a los que se hace referencia en las entrevistas, suelen tardar entre unos días y dos meses aproximadamente, aunque en alguno de estos centros esta duración ha sido muy superior. Se dan ejemplos de acreditaciones que han tardado un programa completo.

Modo de derivación

¹⁹ Los programas de empleabilidad suelen tener una duración de un año.

En el cuestionario dirigido a las EIS y al SEF se incluye:

¿Recibe junto a las acreditaciones otros documentos? ¿Cuáles?

En las respuestas de las EIS obtenidas, solo una de las 17 personas entrevistadas afirma haber recibido la herramienta de valoración inicial de la empleabilidad. Además, dos personas afirman recibir un informe donde se hace mención a la empleabilidad que tiene cada persona que ha sido derivada.

En las respuestas del SEF obtenidas, en el caso de las oficinas, solo 2 personas de las 9 entrevistadas afirman haber recibido la herramienta de valoración inicial de la empleabilidad.

En cuanto al uso de esta herramienta por los SSAP se ha mencionado en la página 73.

Cuándo la valoración realizada, tras un tiempo en el programa de empleabilidad, una persona usuaria ha aumentado su nivel de empleabilidad de medio/bajo a medio/alto ¿Cómo procede?

En todos los casos, salvo en una entidad, responden que se deriva al SEF. La entidad en cuestión nos comenta que lo consulta primero con la persona usuaria y que, por regla general, no suele decidir ser derivada al SEF salvo que le interese un curso.

RELACIÓN, TIPO DE RELACIÓN, FRECUENCIA Y VÍA DE CONTACTO CON LAS DIFERENTES ENTIDADES QUE TRABAJAN EN LA MISMA ZONA GEOGRÁFICA.

En el Anexo del Protocolo se establece lo siguiente:

“La derivación permite la coordinación y complementariedad entre los diferentes servicios que ofrecen recursos relacionados con la inserción social y laboral, facilitando el intercambio de información y conocimiento entre los profesionales”.

El Protocolo y los diferentes acuerdos recogen en su denominación los términos coordinación o colaboración para mejorar la inserción sociolaboral de las personas en situación o riesgo de exclusión.

En las Actas de las comisiones de coordinación y seguimiento de los programas de empleabilidad de diferentes EIS, desarrolladas entre los meses de mayo y junio de 2017, se recoge un listado de participantes en el que aparecen profesionales de la diferente tipología de entidades. Estas comisiones son un lugar de encuentro para profesionales relacionados con el colectivo de exclusión en cada zona geográfica.

Asisten profesionales del Centro de SSAP, de las EIS, del Centro de Salud Mental (si lo hay), de la oficina SEF y del IMAS de la zona en la que se realiza.

También hay otras reuniones directas entre los SSAP y las EIS o entre las EIS y el SEF para tratar casos concretos de personas que han sido derivadas o que tienen previsto hacerlo o informar o demandar sobre recursos disponibles en cada entidad.

Entre las conclusiones expuestas por las mesas de trabajo en las jornadas de abril de 2018, se manifiesta la necesidad de establecer mesas de coordinación a nivel local o comarcal.

También se pone de manifiesto que algunas de las dificultades en la coordinación entre entidades están relacionadas con la falta de personal o la temporalidad de este.

En la mesa 1 (Alcantarilla, Murcia y Comarca Oriental), ninguna de las entidades participantes afirma realizar itinerarios conjuntos, pero si existe coordinación entre entidades, sobre todo entre los SSAP y las EIS.

Se manifiesta también la dificultad en contactar y coordinarse con el SEF, salvo con algunas oficinas donde la coordinación es buena. En opinión de algunas personas esto se puede deber al poco tiempo de aplicación de este Protocolo y de sus acuerdos y/o a la falta de tiempo o personal de las oficinas SEF.

Por otra parte, se mencionó de manera generalizada, que ha mejorado la frecuencia e intensidad de las relaciones entre entidades desde la aplicación de los primeros acuerdos y la realización de jornadas y grupos de trabajo. Estos espacios de encuentro han permitido el conocimiento personal entre las técnicas y la problemática de cada entidad. Esto ha redundado en un mejor trabajo con las personas usuarias. Antes del Protocolo la relación entre entidades era casi inexistente.

A pesar de estas valoraciones positivas también se puso de manifiesto que hay diferencias notables por zonas geográficas. En aquellas zonas en las que no está presente alguna de los tres tipos de entidades la coordinación se dificulta.

También el tamaño de las localidades es un condicionante. La relación, cuando están presentes las entidades en la localidad, es mayor en núcleos urbanos más reducidos. En algunas zonas trabajan incluso en el mismo edificio. Se observa y recogen opiniones acerca de que, en las localidades pequeñas, la relación entre el Servicio de Orientación del SEF y las EIS es más fluida.

Los diferentes tipos de cuestionarios incluyen varias preguntas relacionadas con la relación y coordinación mantenida tanto con el resto de las entidades implicadas en el Protocolo como con aquellas otras que trabajan en exclusividad, o no, con el colectivo de personas en situación o riesgo de exclusión social.

¿Existe un trabajo colaborativo o realiza itinerarios compartidos con el resto de las entidades²⁰ que atienden al colectivo de personas en situación o riesgo de exclusión social en su zona geográfica? ¿Con qué tipo de entidades? ¿Qué tipo de trabajo realizan? ¿A través de que vía? ¿Con qué frecuencia? ¿Diría que es fácil coordinarse con otras entidades?.

Como podemos ver en los siguientes gráficos, el porcentaje de personas que no realizan un trabajo colaborativo o itinerarios compartidos con otras entidades es mayor en el SEF.

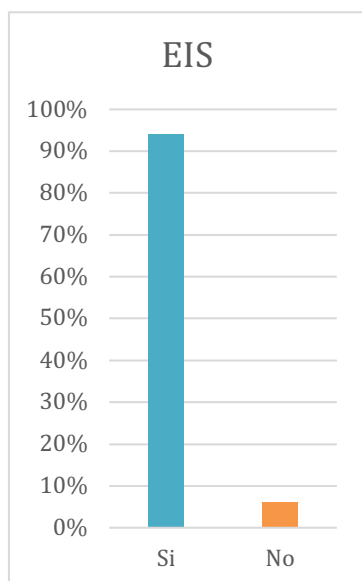


Gráfico 16. Respuestas de las EIS

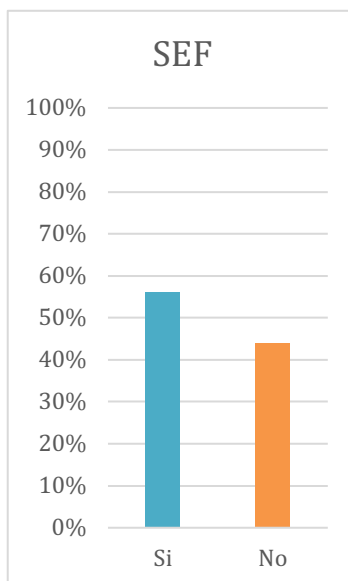


Gráfico 17. Respuestas de SEF

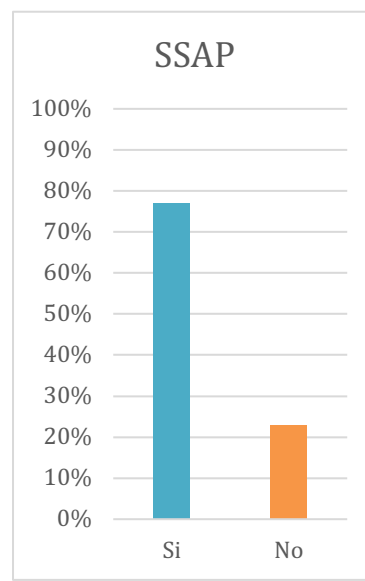


Gráfico 18. Respuestas de los SSAP

Esta pregunta puede interpretarse de forma diferente en función de lo que cada persona pueda entender por los conceptos “trabajo colaborativo” e “itinerario compartido”. El cuestionario incluye dos preguntas que recogen cómo se perciben estos dos conceptos mencionados y utilizados con frecuencia y que, sin embargo, no han sido claramente definidos.

En cuanto a, *¿qué tipo de trabajo realizan?*, son dos las opciones ofrecidas:

Cinco personas de las EIS, de entre las 17 encuestadas, afirman realizar itinerarios compartidos. En los 5 casos estos itinerarios son compartidos con los SSAP. El hecho de que estos itinerarios compartidos no se realicen con el SEF se debe al temor que han manifestado, desde las EIS, a realizar itinerarios compartidos entre ambos por el desconocimiento de las consecuencias administrativas que pueda

²⁰ Las alternativas de respuesta ofrecidas, en cada tipo de encuesta, hacen referencia al resto de entidades implicadas en el Protocolo.

tener. Se hace mención a la incompatibilidad de participación de un mismo usuario en programas financiados desde la misma fuente, el FSE.

Desde los SSAP solo 2 personas responden que realizan itinerarios compartidos, en ambos casos con las EIS.

En el caso del SEF, una persona reconoce realizar itinerarios compartidos, en este caso con las EIS.

Cuando se les pregunta por las “*vías y la frecuencia de contacto*”, las respuestas evidencian, salvo excepciones, que la entidad con la que menos contacto hay es el SEF. Esta evidencia se aprecia tanto en opinión de las EIS y los SSAP como del SEF.

La forma de contacto y la frecuencia es mayoritariamente presencial y regular entre las EIS y los SSAP y telefónica y ocasional con el SEF.

¿Diría que es fácil coordinarse con otras entidades?

Desde las EIS consideran que es fácil coordinarse con los SSAP en la mayoría de las encuestas. Sin embargo, 7 de las 17 personas entrevistadas considera que no es fácil contactar y coordinarse con el SEF, por causas ajenas a las profesionales.

Desde los SSAP, de las 13 personas entrevistadas, son 9 las personas que opinan que no es fácil coordinarse. De estas personas, 7 personas se refieren a la dificultad de coordinarse con el SEF, otra persona hace mención a la dificultad de coordinarse con la estructura de empleo local y la novena persona menciona que no es fácil la coordinación en general con nadie.

En relación con este tema en el Grupo de Discusión se recogen los siguientes comentarios:

“Necesito clarificar cuando entro yo, cuando entra una compañera y saber lo que podemos trabajar conjuntamente, aclarar las incompatibilidades. Una formación conjunta para saber cómo trabaja cada entidad, SSAP y las EIS. Cómo funcionan las otras entidades, qué les puedo ofrecer yo y que me pueden aportar ellos. Conclusión: formar por zonas geográficas a todas las entidades y aclarar las incompatibilidades”.

“Ya sé que se dice que no hay problema en compartir itinerarios, pero es verdad que el miedo existe”.

“Itinerarios compartidos es muy ambicioso de momento, ahora mismo estamos más en un nivel de coordinación, se debe trabajar de momento este aspecto”.

“Tenemos que generar estructuras de coordinación”.

“Yo destacaría lo de facilitar canales de comunicación..., se quejan mucho las entidades de que no pueden contactar directamente con la persona de referencia”.

GRADO DE INTENSIDAD DE APLICACIÓN DEL PROTOCOLO

DIFERENCIAS EN CUANTO A GRADO DE INTENSIDAD DE APLICACIÓN DEL PROTOCOLO POR ÁREAS GEOGRÁFICAS Y POR TIPO DE ENTIDAD (SEF, SSAP, EIS Y OTROS TIPOS DE ENTIDADES)

DATOS RECOGIDOS A TRAVÉS DE LAS OBSERVACIONES Y ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS.

Entre los puntos incluidos en el guion propuesto para las mesas de trabajo, en las jornadas de abril de 2018, se encontraba la valoración de la intensidad de aplicación del Protocolo de cada una de las entidades participantes²¹.

Cada una de las mesas expuso sus conclusiones al final de la jornada.

La mesa 1 (Alcantarilla, Murcia y Comarca Oriental) concluye, sobre la intensidad de aplicación del Protocolo, que están en un nivel medio. Consideran que no hay nivel alto porque es difícil trabajar itinerarios colaborativos para la empleabilidad.

En la mesa 2 (Cartagena, Mazarrón y La Unión) se concluye que están en una intensidad media-alta, con la excepción de Mazarrón donde considera que la intensidad es baja tanto en los SSAP como en el SEF.

La mesa 3 (Águilas, Alhama de Murcia, Librilla, Lorca, Puerto Lumbreras y Totana) considera que en estas zonas el Protocolo se está aplicando con intensidad baja.

Para la mesa 4 (Abarán, Archena, Blanca, Cieza, Jumilla, Yecla y Mancomunidad del Valle de Ricote), la intensidad es baja. Mencionan la falta de coordinación con el SEF y la participación en esta mesa de muchas personas nuevas que no conocían el Protocolo.

Desde la mesa 5 (Alguazas, Campos del Río, Ceutí, Lorquí, Molina de Segura, Torres de Cotillas, Mancomunidad del Noroeste y Mancomunidad del Río Mula) se

²¹ Los criterios para determinar el grado de intensidad fueron fijados previamente, aunque estos hacen referencia solamente al uso de los documentos que se acuerdan para los SSAP, en estos criterios no se incluyen los documentos y herramientas a usar por el SEF o las EIS. Nula: no se utilizan los documentos y herramientas propuestas. Baja: solamente se utiliza el documento de acreditación del riesgo o situación de exclusión social (Código 19) y la herramienta de valoración de situación de exclusión social. Media: se utiliza la herramienta de valoración inicial de la empleabilidad además de los mencionados en el nivel anterior. Alta: además de utilizar los documentos y las herramientas, los casos son trabajados de forma conjunta.

manifiesta que hay diferencia entre tipología de entidades. Mientras que para las EIS y la oficina del SEF de Molina la intensidad es media o media/alta, entre los SSAP, a excepción de Molina de Segura, la intensidad es baja. Las entidades con intensidad baja se han motivado al escuchar el trabajo desarrollado por el resto de las entidades.

Finalmente, en la mesa 6 (Los Alcázares, Fuente Álamo, San Javier, San Pedro y Torre Pacheco) se expone que se perciben con intensidad baja a los SSAP de los Ayuntamientos de Fuente Álamo, Los Alcázares y Torre Pacheco, con intensidad media a los Ayuntamientos de San Pedro, San Javier y a la EIS Columbares y con intensidad Alta a la Fundación Secretariado Gitano.

A los SSAP, al ser un servicio generalista, no les está siendo fácil incluir la empleabilidad dentro de los ámbitos que se trabajan desde los Servicios Sociales. Sin embargo, se está avanzando mucho en este sentido. Si comparamos la situación actual con la existente hace unos años, se pone de manifiesto una gran diferencia, habiendo contribuido sobremanera la existencia del Protocolo.

La existencia o no de las EIS, que llevan a cabo programas de empleabilidad del IMAS, en una zona geográfica condiciona el grado de intensidad en la aplicación del Protocolo por los SSAP. Las EIS llevan más tiempo aplicando el Protocolo o los acuerdos relacionados con el mismo.

Para determinar el grado de intensidad de aplicación del Protocolo por tipo de entidad se utilizaron los criterios previamente establecidos en el plan de trabajo y los datos recogidos en las entrevistas sobre el uso de cada modelo y herramienta, así como la realización de itinerarios compartidos.

Baremo para los SSAP

El siguiente cuadro ha sido descrito en el apartado “Indicadores de seguimiento” del capítulo 3 ‘Metodología’.

Nula	No se utilizan los documentos ni las herramientas propuestas
Baja	Solamente se utiliza el documento de acreditación del riesgo o situación de exclusión social (Código 19) y la herramienta de valoración de situación de exclusión social.
Media	Se utilizan el documento de acreditación, la herramienta de valoración de situación de exclusión social y la herramienta de valoración inicial de empleabilidad.
Alta	Además de utilizar los documentos y las herramientas, se realizan itinerarios compartidos¹.

Analizada la información contenida en el *gráfico 15* descrito en la página 73 y las respuestas dadas a las preguntas relacionadas con la realización de itinerarios compartidos podemos concluir que:

De los centros de SSAP entrevistados:

El 30% se encuentra en un nivel de aplicación del Protocolo nulo, ya que solo utilizan el modelo de acreditación, pero no la herramienta de valoración de la situación de exclusión.

El 10% se encontraría en un nivel de intensidad bajo. Utilizan tanto la herramienta de acreditación como la herramienta de valoración de la situación de exclusión.

El 50% se encontraría en un nivel de intensidad medio, además de las mencionadas utilizan la herramienta de valoración inicial de la empleabilidad.

Solo el 10% de los centros SSAP entrevistados estaría en un nivel de intensidad alto, utilizan todas las herramientas y documentos y afirman realizar itinerarios compartidos.

Baremo para las oficinas SEF

A continuación, el cuadro 4 descrito en apartado “Indicadores de seguimiento” del capítulo 3 ‘Metodología’ recoge los indicadores establecidos para el SEF.

Nula	No se realiza derivaciones ni registra acreditaciones.
Baja	Se deriva para la valoración de la situación social.
Media	Recibe y mecaniza las acreditaciones.
Alta	Se realizan itinerarios compartidos.

Analizada la información contenida en el *gráfico 14* descrito en la página 71 y las respuestas dadas a las preguntas relacionadas con la derivación y procedimiento seguido, así como las relacionadas con la realización de itinerarios compartidos podemos concluir que:

De las oficinas SEF entrevistadas:

El 10% se encuentra en un nivel de intensidad nulo, no realiza derivaciones.

El 80% se encuentra en un nivel de intensidad media, porque conoce como proceder en el caso de que la derivación de la persona usuaria se haga al SEF y reciban la acreditación.

Y solo el 10% se encontraría en un nivel de intensidad alto, afirma realizar itinerarios compartidos.

Baremo para las EIS

El siguiente cuadro, descrito en el apartado Indicadores de seguimiento, del capítulo 3 'Metodología' recoge los criterios para las EIS.

Nula	No deriva ni conoce el procedimiento ni el documento de derivación.
Baja	Conocen el procedimiento de derivación y el documento (informe de derivación) pero no lo utilizan.
Media	Utilizan la herramienta de valoración de la empleabilidad y derivan al Sef.
Alta	Se realizan itinerarios compartidos.

Analizada la información contenida en los *gráficos 12 y 13* descritos en las páginas 69 y 70 y las respuestas dadas a las preguntas relacionadas con la realización de itinerarios compartidos podemos concluir que:

De las EIS entrevistadas:

El 18% se encuentra en un nivel de intensidad nulo, de este porcentaje, el 9% no conoce el modelo "informe de derivación de las EIS a los SSAP" y utiliza otro procedimiento de derivación recogido en un Protocolo utilizado en su zona geográfica, y el otro 9% conoce el modelo de derivación a utilizar, pero no describe el proceso de derivación al SEF como recoge el acuerdo SEF-IMAS (2015).

El 19% se encuentra en un nivel de intensidad bajo, conocen el procedimiento y el documento de derivación, pero no lo utilizan²². En cualquier caso, no se pueden

²² Es un dato de difícil interpretación, ya que es un documento muy poco utilizado pues solo debe aplicarse en situaciones muy concretas. En este caso nos falta información sobre si no lo utilizan porque no les ha sido necesario o porque no les es útil. Ante la pregunta ¿Por qué no lo utiliza? las respuestas hacen referencia a otros procedimientos de derivación. No queda claro si han confirmado que tienen expediente en SSAP.

considerar en un nivel de intensidad medio porque no utilizan la herramienta de empleabilidad.

El 36% se encuentra en un nivel de intensidad medio, utilizan la herramienta de empleabilidad y derivan al SEF o describen que de aumentar su nivel de empleabilidad deben hacerlo así.

El 27% se encuentra en un nivel de intensidad alto, ya que afirman realizar itinerarios compartidos.

IMPACTO INICIAL DEL PROTOCOLO SOBRE LAS PROFESIONALES Y SOBRE LAS PERSONAS ATENDIDAS.

Al margen de la generalizada valoración positiva que se hace de la existencia del Protocolo, algunas de las personas entrevistadas manifiestan la sobrecarga de trabajo que supone la aplicación de este. Sin embargo, se destaca la mejora en la coordinación entre entidades y en la gestión de los recursos que ha supuesto su puesta en marcha.

En los cuestionarios utilizados en las entrevistas, se recoge una pregunta relacionada con la percepción del impacto del Protocolo en el trabajo de los profesionales y sobre las personas usuarias.

¿Qué impacto cree que está teniendo la aplicación de este Protocolo en su trabajo con el colectivo de personas en situación o riesgo de exclusión social? ¿Qué impacto cree que está teniendo la aplicación de este Protocolo sobre las personas usuarias?

Las respuestas fueron cerradas, aunque no excluyentes, y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Nulo: no se observan cambios	Positivo: Criterios unificados Relación/coordinación con otras entidades Utilidad de las herramientas y/o documentos. Otros	Negativo: Duplicidad de herramientas y sobrecarga de trabajo. Poca efectividad Otros
--	--	--

Tabla 6. Opciones de respuesta para la percepción del impacto sobre el trabajo diario.

<p>Nulo:</p> <p>no se observan cambios</p>	<p>Positivo:</p> <p>Simplificación y agilización para el usuario</p> <p>Respuesta a sus necesidades</p> <p>Acceso prioritario a distintos recursos.</p> <p>Mayor probabilidad de inserción.</p> <p>Otros.</p>	<p>Negativo:</p> <p>Duplicidad de actuaciones.</p> <p>Muy burocrático, muchos documentos y firmas.</p> <p>Otros</p>
--	---	---

Tabla 7. Opciones de respuesta para la percepción de impacto sobre las personas usuarias.

Impacto sobre el trabajo de los profesionales

Desde las EIS se percibe:

El 12% de las personas opinan que el impacto es nulo, no se observan cambios.

El 59% opina que ha sido positivo.

El 18% de las personas lo describen como positivo y negativo a la vez.

Y solo el 12% lo percibe como negativo únicamente.

Para las personas entrevistadas del SEF:

El 78% opina que el impacto ha sido positivo, frente al 22% que lo consideran nulo. Ninguna de las personas encuestadas considera negativo el impacto sobre su trabajo.

En cuanto al personal de los SSAP:

El 62% considera el impacto en su trabajo ha sido positivo.

El 38% opina que ha sido nulo el impacto del Protocolo en su trabajo.

Ninguna persona lo percibe como negativo.

Impacto sobre los usuarios

La percepción desde las EIS es desigual:

Para el 29% de las personas encuestadas el impacto ha sido nulo.

El 12% opina que ha sido nulo y positivo al mismo tiempo.

El 47% consideran que el impacto ha sido positivo.

El 6% lo percibe como positivo y negativo al mismo tiempo.

Y solo el 6% de las personas considera que el impacto sobre las personas ha sido negativo.

Desde el SEF:

El 78% opina que el impacto ha sido positivo, frente al 22% que lo consideran nulo.

Ninguna de las personas encuestadas considera el impacto sobre las personas usuarias negativo.

Desde los SSAP:

El 62% considera el impacto en los usuarios ha sido positivo.

El 38% opina que ha sido nulo el impacto del Protocolo en las personas usuarias.

Ninguna persona lo percibe como negativo.

Por otra parte, a través de cuestionarios dirigidos a las personas usuarias se recoge la percepción que estas tienen sobre los programas que siguen.

Las personas entrevistadas lo perciben como positivo. Algunos comentarios:

-“Yo llevaba mucho tiempo sin trabajar y he ido cogiendo el hábito de madrugar, la rutina... Estoy haciendo un curso de informática. Ellos se encargaron de hacer el papeleo para que lo hiciera”.

-“Me mandó la trabajadora social del Ayuntamiento”.

-“En el programa de empleabilidad llevo año y medio. Me está ayudando en muchas cosas, el tema de la inseguridad, tantos años sin trabajar baja la autoestima. Te ayudan a prepararte una entrevista. Pienso que puedo encontrar trabajo muy pronto”.

Es importante resaltar que el Protocolo ha tenido un recorrido breve, a pesar del trabajo previo que a lo largo de algunos años se ha venido haciendo. Son pocas las personas encuestadas que perciben como negativo el impacto del protocolo sobre su trabajo. La percepción de nulo, 12% en las EIS y 22% en el SEF está muy por debajo de la percepción de nulo por las SSAP. En este colectivo el 38% no percibe ningún cambio tras la implantación del Protocolo. Debemos tener en cuenta que su trayectoria como parte de esta coordinación es más corta que la de las EIS o la del SEF.

Podemos apreciar por tanto que aún hay margen de mejora, que todavía queda para que, a pesar de ser positiva en términos generales, aumente la valoración del Protocolo por parte de las personas relacionadas con el mismo y sobre todo que aumente con respecto a sus efectos positivos en el objetivo de mejorar la empleabilidad o la inserción laboral de las personas en situación o riesgo de exclusión social.

CONOCIMIENTO DE LOS RECURSOS DE LA ZONA GEOGRÁFICA DE UBICACIÓN DEL SERVICIO Y PERCEPCIÓN QUE SE TIENE DE ESTOS.

CONOCIMIENTO POR PARTE DE LAS ENTIDADES DE LOS RECURSOS DE SU ZONA GEOGRÁFICA DE UTILIDAD PARA LA INSERCIÓN LABORAL.

En los cuestionarios utilizados en las entrevistas se incluyen preguntas relacionadas con el conocimiento y la relación con otras entidades.

¿Qué entidades conoce, además de las entidades implicadas en el Protocolo, que atiendan al colectivo en situación o riesgo de exclusión social, en materia de inserción laboral, en su zona geográfica? ¿Tiene relación con estas entidades en cuestiones relacionadas con la empleabilidad?

Desde las EIS cuando se refieren a otras entidades, mencionan en su mayoría, a otras entidades de empleabilidad, algo menos a CAVI, CAD y Salud Mental y de forma muy minoritaria a estructuras de empleo locales y el programa de salud mental Euroempleo²³. En cuanto a la relación establecida con ellas, ésta es esporádica.

²³ Euroempleo es un programa que tiene por objetivo la incorporación laboral del colectivo de personas con trastorno mental y/o drogodependencias con el propósito de facilitar el proceso de recuperación social y laboral de este colectivo. Surge en el marco del Programa Operativo del Fondo Social Europeo 2014-2020 para la Región de Murcia dentro del Objetivo Específico 9.1.1 “Desarrollo de mercados laborales inclusivos para los colectivos con especiales dificultades de inserción sociolaboral, promoviendo itinerarios de inserción, la responsabilidad social de las empresas en este ámbito y procurando la medida de apoyo y acompañamiento pertinente, teniendo en cuenta la perspectiva de género.

Desde los SSAP se refieren mayoritariamente a estructuras de empleo locales y las EIS que no llevan programas de empleabilidad del IMAS. De forma minoritaria se menciona Euroempleo. La mitad de las encuestadas afirman tener relación con estas, aunque de forma muy esporádica.

Desde el SEF mencionan a las EIS que no llevan programas de empleabilidad, y en un caso, a estructuras de empleo locales.

No existe un suministro de información organizada, sobre los recursos existentes en las diferentes administraciones y organismos, que permita a los profesionales de atención directa el conocimiento sobre los mismos.

Esto facilitaría un uso optimizado de los recursos existentes y evitaría duplicidades e incompatibilidades.

PERCEPCIÓN DE LOS RECURSOS Y ADAPTACIÓN DE ESTOS AL COLECTIVO DE EXCLUSIÓN.

Entre las propuestas realizadas por las mesas de trabajo, de las jornadas de abril de 2018, se encuentra el desarrollo de una formación para el empleo más adaptada a este colectivo, más cercana y más variada. También se propone que se reduzcan los tiempos para cobrar las becas de asistencia a los cursos y se amplíen las mismas. Otra de las peticiones se refiere al aumento del número de plazas reservadas para este colectivo en la oferta formativa subvencionada por el SEF.

En los cuestionarios también se incluyeron preguntas para recoger la percepción que se tiene sobre los recursos existentes dirigidos a la mejora de la empleabilidad y la adaptación de estos al colectivo de personas en situación o riesgo de exclusión social.

¿Considera que son suficientes los recursos dirigidos a la mejora de la empleabilidad de personas en situación o riesgo de exclusión social en su zona geográfica?. En caso negativo, ¿qué recursos cree que serían necesarios?. ¿Considera que los recursos existentes para la mejora de la empleabilidad se adaptan a las características de este colectivo?. En caso negativo, ¿qué cambios deberían producirse para que se adaptaran más a las características específicas de este colectivo?.

El gráfico 19 muestra las respuestas dadas a la primera pregunta.

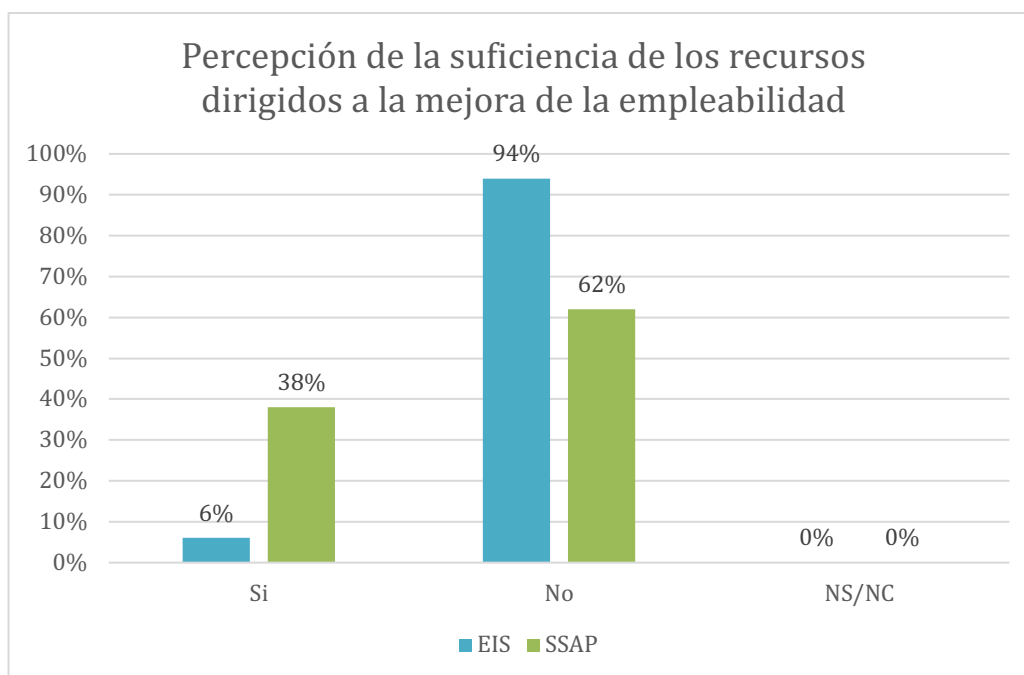


Gráfico 19. Respuestas dadas por las EIS y los SSAP a la pregunta ¿Considera que son suficientes los recursos dirigidos a la mejora de la empleabilidad de personas en situación a riesgo de exclusión social en su zona geográfica?

Las respuestas de sí y no, dadas por los SSAP, no se pueden asociar al tamaño de las localidades ni a la cercanía o lejanía de grandes ciudades. De los EIS, destaca el gran porcentaje de técnicas encuestadas que no considera suficientes los recursos dirigidos a la mejora de la empleabilidad de este colectivo en su zona geográfica.

Las respuestas a la pregunta *¿Qué recursos cree que serían necesarios?* eran cerradas y se incluían las siguientes opciones:



Las opciones de recursos humanos y formativos han sido seleccionadas por prácticamente la totalidad de los encuestados que percibieron los recursos como insuficientes. En la opción, otros, se recogen respuestas relacionadas con recursos económicos para transporte y contratación, recursos más cercanos al usuario y más empleo protegido o adaptado.

La respuesta a la pregunta *¿Considera que los recursos existentes para la mejora de la empleabilidad se adaptan a las características de este colectivo?*, la respuesta es mayoritariamente 'no'. Entre las razones que se dan se menciona la rigidez en cuanto a asistencia, la temática de los cursos poco adaptada al perfil mayoritario de este colectivo o la poca oferta de cursos que no requieran ninguna titulación para acceder.

En cuanto a *¿qué cambios deberían producirse para que se adaptarán más a las características específicas de este colectivo?*, las respuestas hacen referencia a la reducción de prejuicios, la ampliación de la oferta de cursos sin requisitos de acceso, mayor flexibilidad y menor exigencia y acercar los cursos a todos los puntos de la geografía regional.

También se incluyen otras preguntas relacionadas con la percepción de acceso preferente a los recursos de las personas inscritas con código 19.

¿Considera que las personas a las que se les asigna el código 19 tienen acceso preferente a los recursos de empleabilidad? En caso de contestar en algunos recursos, ¿en cuáles?

En el *gráfico 20* podemos observar la percepción que tienen las personas entrevistadas sobre el acceso preferente a los recursos de empleabilidad por el colectivo inscrito con Código 19.

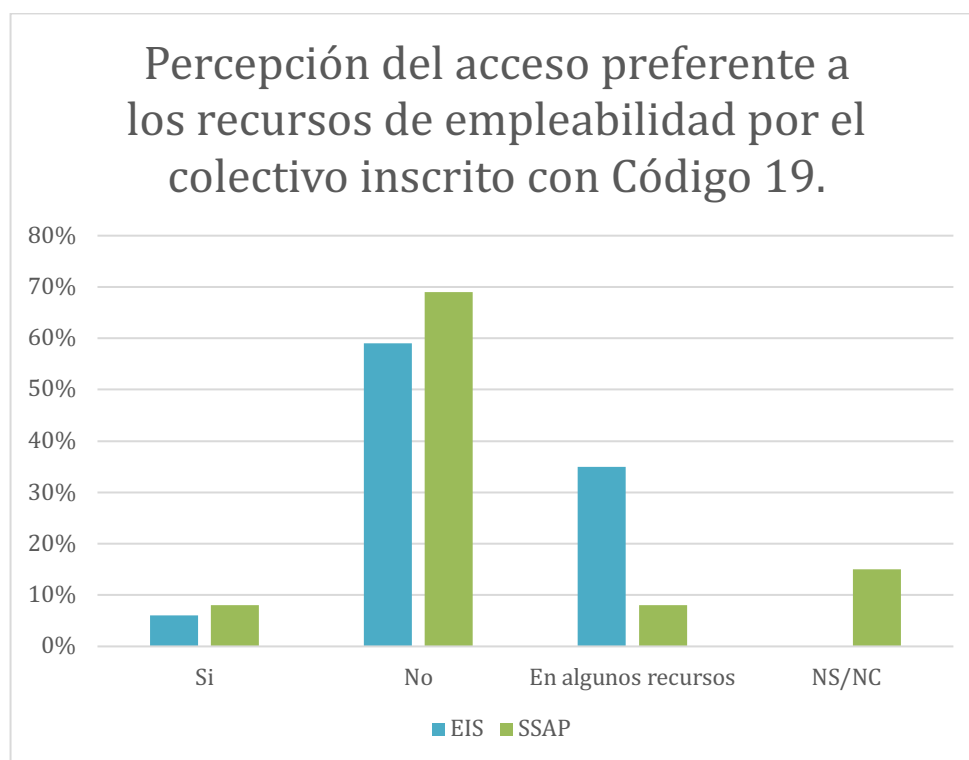


Gráfico 20. Respuestas de EIS y SSAP. La pregunta se incluye en los cuestionarios dirigidos a las EIS y a los SSAP.

Cuando hacen referencia a que la preferencia se da solo en algunos recursos concretan que se trata de la formación.

La explicación que se nos da sobre la elección de la respuesta NS/NC viene referida al desconocimiento de sobre si se ha producido o no acceso preferente.

“No se nos devuelve información sobre si ha sido admitido en un curso por cupo ordinario o por reserva de plaza para Código 19”.

NIVEL DE CONCRECIÓN DEL PROTOCOLO.

NIVEL DE CONCRECIÓN DEL PROTOCOLO, ASPECTOS QUE NO RECOGE Y PUEDEN SER IMPORTANTES PARA UNA INTERPRETACIÓN OBJETIVA.

ANÁLISIS DOCUMENTAL.

El Protocolo en el punto II (Compromiso de las partes) dice:

“De manera específica, este Protocolo favorece: ...”

Se podría interpretar que no establece compromisos, sino que los favorece.

Por otra parte, el Anexo I del Protocolo se denomina,

“ANEXO I. PROPUESTA METODOLÓGICA DE COLABORACIÓN”

El uso de la palabra “propuesta” es confuso y puede dar lugar a considerarlo una recomendación y no un procedimiento en firme.

Por otra parte, podemos encontrar referencias a concepto “itinerarios conjuntos” en el documento que recoge el acuerdo entre SEF e IMAS. El acuerdo establece la necesidad de elaboración de “itinerarios conjuntos” cuando se realiza la derivación a la orientadora del SEF pero se sigue interviniendo con la persona desde la entidad, en el caso de nivel medio de empleabilidad. Este itinerario se debe realizar con el objetivo:

“de establecer coordinadamente un diseño de itinerario personalizado donde se establezcan conjuntamente: objetivos, actuaciones, recursos a utilizar y las funciones que corresponden a cada uno de los agentes participantes, con el fin de evitar duplicidad y favorecer la complementariedad de las mismas”

Este concepto se recoge también en los documentos que recogen el contenido de jornadas relacionadas con la temática, incluso se utiliza en las últimas jornadas realizadas en las que pudimos participar. Sin embargo, no se recoge este concepto, ni su implicación, en el documento que recoge los acuerdos entre el SEF, el IMAS y los SSAP y que fue difundido en las ocho jornadas formativas celebradas durante el último trimestre de 2017.

El texto del Protocolo, en la *4ª fase Derivación*, descrita en el *anexo I Propuesta metodológica de colaboración*, recoge:

“La derivación permite la coordinación y complementariedad entre los diferentes servicios que ofrecen recursos relacionados con la

inserción social y laboral, facilitando el intercambio de información y conocimiento entre los profesionales.

La derivación será posible entre todos los destinatarios implicados en el Protocolo”.

El texto marco, el Protocolo, no concreta como debe producirse la colaboración entre las diferentes entidades y solo uno de los acuerdos, SEF-IMAS, hace mención al concepto.

Algunas personas consideran que se debería de haber hecho alguna referencia en el Anexo del Protocolo a los acuerdos alcanzados entre SEF-IMAS.

En las encuestas se han incluido dos preguntas relacionadas con los conceptos compartido y colaborativo:

¿Qué entiende por trabajo colaborativo? ¿Y por itinerario compartido?.

En general se refieren al *trabajo colaborativo* como consultas telefónicas, intercambio de información o colaboración puntual.

Consideran *itinerario compartido* como la realización y seguimiento de un itinerario de inserción de forma conjunta por varias entidades.

En el Grupo de Discusión se minimizó la importancia de errores de concreción o redacción del Protocolo recogándose algunas opiniones relacionadas con el tema:

-“El Protocolo es muy genérico por lo que sugiero el establecimiento de medidas concretas”.

-“Las medidas concretas van sujetas a un tiempo. Se decidió que las medidas concretas no se incluyeran en el Protocolo. Falta la segunda parte, el desarrollo de acuerdos, no hemos continuado”.

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS RELACIONADOS CON EL PROTOCOLO Y CON LOS ACUERDOS DE COLABORACIÓN.

ESTADO DEL PROCESO DE ADSCRIPCIÓN AL PROTOCOLO DE CADA UNA DE LAS ENTIDADES IMPLICADAS.

Durante las Jornadas de abril de 2018 se manifiesta por parte de algunas participantes que para avanzar más y darle el impulso que necesitan en su día a día, es necesario formalizar la adhesión de los Ayuntamientos (de sus SSAP) al Protocolo.

Por otra parte, también se menciona la conveniencia de incorporar a otras entidades que atienden al colectivo de exclusión, entre ellas, a los Centros de Salud Mental.

En el Grupo de Discusión se menciona:

“Y otra cuestión que también viene en el Protocolo y tampoco hemos trabajado que sería el tema de las adhesiones de las entidades locales y de las EIS al Protocolo”.

“En algunas jornadas venían trabajadores sociales de los Centros de Salud, pero por su cuenta, no porque haya un planteamiento de trabajo. Tenemos una dificultad institucional”.

“El tema de la incorporación de los Servicios Sociales Especializados al Protocolo creo que sería una fase muy ambiciosa y muy posterior”.

El proceso de adhesión de los SSAP y de las EIS se encuentra actualmente en fase de estudio.

CONOCIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE UN DOCUMENTO ADMINISTRATIVO.

Durante las observaciones, realizadas tanto en las jornadas como en los puestos de trabajo y durante las entrevistas realizadas en las EIS y los SSAP, se intuye cierta incompreensión de los motivos de devolución por el SEF de la acreditación por presentar defectos de forma. Consideran que no son motivos importantes y consideran que retrasan el trabajo.

Por contra, también se manifiesta, por parte de algunas técnicas, que es importante que se comprenda que no acreditan las personas, acredita el sistema, y ello lleva aparejado una serie de beneficios para las personas acreditadas respecto de otras, por lo que se debe hacer con rigor.

En el Grupo de Discusión se recoge algún comentario sobre los defectos de forma y su corrección:

“...es muy tedioso, para subsanar erratas se me pueden ir dos días”

En el análisis para responder a la pregunta ¿Cuáles son las mayores dificultades en su aplicación? descrito en el punto 4.3, se realiza una descripción del volumen y los motivos de devolución de las acreditaciones.

ESTADO DEL PROCESO DE ADAPTACIÓN A LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

Cada vez son más las acreditaciones que son firmadas mediante firma electrónica. Los centros SSAP de la región se están adaptando poco a poco a la administración electrónica. No obstante, desde el SEF se menciona la dificultad de validar algunas firmas.

No es el caso de las acreditaciones que vienen remitidas por CAVI, CAD y Salud Mental donde, todavía hoy son firmadas de forma manuscrita.

POSIBILIDAD DE INCORPORACIÓN DEL PROTOCOLO A LA GUÍA DE SERVICIOS DE LA CARM.

Algunas técnicas mencionan que el procedimiento de acreditación y derivación sería más eficiente si se incorporara al catálogo de servicios de la CARM, aunque, en sentido contrario hay quien considera que, en esta fase de implantación del Protocolo, puede ser contraproducente esta medida.

PROCEDIMIENTOS PARA FACILITAR LA COORDINACIÓN ENTRE TODOS LOS PROFESIONALES.

A parte del trabajo en red desarrollado en la Región de Murcia y del cual el Protocolo es un claro exponente, a nivel nacional, el Grupo de trabajo de la Red de Inclusión Social sobre intercambio de información entre los servicios sociales y de empleo está trabajando en la línea de:

“identificar fuentes de información relevantes y formas de compartirlas entre los servicios de empleo y los servicios sociales, de cara a mejorar el trabajo realizado por ambos sistemas con las personas usuarias y su evaluación y seguimiento”.

En su primera reunión el 14 de noviembre de 2017 se manifiesta:

“la existencia de una creciente sensibilidad por parte de los servicios sociales y de los servicios de empleo sobre la necesidad de compartir e intercambiar información, sobre la necesidad de trabajar con conceptos y herramientas consensuadas y sobre la necesidad de una mayor coordinación de sus servicios”.

En esta reunión se indica la importancia de:

“integrar la información disponible en los Servicios Sociales a través del SIUSS e, incluso, del Registro de Prestaciones Sociales Públicas del INSS, de los Servicios de Empleo (a través de SISPE o aplicaciones derivadas de ella) y de la información generada por el Tercer Sector, para que los diferentes agentes actuantes en la empleabilidad de los colectivos en riesgo o situación de exclusión social dispongan de la información generada por el esto y aumentar la coordinación entre los mismos”.

Además, se menciona la existencia de antecedentes en este sentido, que apoyan esta línea de trabajo:

“ya hay antecedentes que pueden servir de punto de referencia como el acceso a SISPE que efectúan las entidades del tercer sector autorizadas como agencias de colocación. La opción de la interoperabilidad de los sistemas se suele acortar a un número concreto de datos”.

En la tercera reunión, en noviembre de 2018, este Grupo de Trabajo continuó trabajando sobre dos objetivos:

-“Seleccionar una serie de variables relevantes de información, entendiendo como tales variables que son de interés para un agente y a la vez otros agentes se la pueden proporcionar.

-Definir aspectos clave de dos alternativas operativas identificadas para llevar a cabo el intercambio de información: sistemas integrados o protocolos bilaterales bajo demanda”.

En estas reuniones se describe una aplicación informática que se está desarrollando en Murcia.

“El objetivo de la aplicación, en fase de desarrollo y con financiación de FSE, es poder crear y mantener un directorio de recursos/servicios y profesionales, manteniendo actualizada la información del mismo”.

Se añade, también, que en su implantación están colaborando profesionales de las diferentes entidades implicadas en el Protocolo. Esta aplicación permite:

“Organizar la información por sectores, inicialmente se han creado tres sectores: Servicio de Empleo y Formación Región de Murcia; Servicios Sociales de Atención Primaria; Entidades de Iniciativa Social con Programas de Empleabilidad. Cada uno de estos sectores tiene un responsable encargado de la gestión del mismo pudiendo validar los datos de los distintos recursos asociados, así como realizar las modificaciones pertinentes sobre ellos y el personal vinculado. En cada uno de los sectores se podrán crear servicios y recursos”.

Esta necesidad de disponer de herramientas informáticas que permitan compartir datos entre diferente tipología de entidades también fue puesta de manifiesto en las Jornadas de abril de 2018. El debate giró en torno a una aplicación del SEF ya compartida en otras ocasiones por entidades privadas, la Plataforma de Orientación Laboral (POL).

Desde diferentes ámbitos se considera que compartir algunos datos del Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE) o POL sería muy útil en el trabajo diario, favorecería la atención y agilizaría algunos trámites.

Por parte de algunas técnicas, sin embargo, se desconoce cuál debería ser la articulación legal que permitiera este uso de POL, sobre todo, teniendo en cuenta la necesaria protección de los datos de carácter personal de las personas usuarias inscritas. Se reconoce, sin embargo, la utilidad que tendría para la coordinación entre entidades compartir algunos datos, como los contenidos en el Expediente Único

(estado de la demanda, estado del Código 19, itinerario abierto o no en el SEF o tutora asignada).

El uso de esta aplicación (con el nivel de uso o limitaciones que el SEF estimara oportuno) viene favorecido por el hecho de que actualmente ya existen entidades que colaboran con el SEF en materia de orientación laboral y tienen acceso a POL.

Por otra parte, la Agenda o Directorio (aplicación informática sobre recursos existentes), en fase de desarrollo por la DG de Familia, se percibe por todas las personas implicadas como muy útil para la coordinación entre entidades. Está previsto que esta herramienta informática contenga los nombres y formas de contacto de todas las personas implicadas en el Protocolo en cada entidad.

En la encuesta se ha preguntado sobre la utilidad de compartir datos incluidos en los sistemas de información del SEF.

¿Cree interesante compartir algunos datos contenidos en POL/SISPE con otras entidades?.

Desde las EIS la respuesta ha sido afirmativa en todos los casos, el 100% opina que sería positivo.

En los SSAP hay más desconocimiento sobre este tema. El 38% de las personas entrevistadas opinan que sería positivo mientras que 62% restante no tiene una respuesta clara y contesta NS/NC.

En el caso de las oficinas SEF el 78% considera positivo que se compartan algunos datos de POL/SISPE frente al 22% que considera que son datos que no se pueden compartir.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LAS ACTUACIONES OBJETO DE ESTE PROTOCOLO.

El Protocolo establece

“III. Comisiones de Seguimiento

Las partes se comprometen a constituir una Comisión de seguimiento para la planificación, seguimiento y evaluación de las actuaciones objeto de este Protocolo.

La Comisión estará formada por un representante de cada una de las entidades firmantes y se reunirá periódicamente a solicitud de cualquiera de las partes, y por lo menos, una vez al año”.

También en el Anexo recoge

“IV.-Equipos de seguimiento

Es necesario determinar un procedimiento de evaluación y seguimiento de esta propuesta metodológica que permita corregir las desviaciones, valorar actuaciones realizadas, dificultades, propuestas de mejora, y medir resultados e impacto, tanto a nivel local como regional”.

A este respecto habría que señalar que las comisiones de seguimiento todavía no están constituidas.

Sin embargo, existe una comunicación fluida entre el Servicio de Planificación y Evaluación de la DG de Familia, el Servicio de Programas de Inclusión y Responsabilidad Social del IMAS y el Servicio de Orientación, Intermediación y Contratos del SEF. Este contacto, aunque no tiene una regularidad definida, se produce ante dificultades concretas o para favorecer la implantación, desarrollo y mejora del Protocolo.

En el Grupo de Discusión se expuso la necesidad de dotar de contenido el Protocolo, que no deja de ser un acuerdo marco que necesita de un desarrollo y un seguimiento, para lo que es fundamental que se constituya la Comisión de Seguimiento prevista en el mismo.

4.2 ¿CUÁLES SON LOS ÉXITOS DE SU APLICACIÓN?

EVOLUCIÓN DE LA VISIBILIDAD DEL COLECTIVO EN RIESGO O SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL DESDE EL AÑO 2016 POR SEXO, EDAD, ZONA GEOGRÁFICA Y NIVEL DE ESTUDIOS.

Los documentos generados, con el Protocolo y los acuerdos de colaboración establecidos entre las diferentes entidades, recogen el gran número de personas que han participado activamente o a través de pequeñas aportaciones en el desarrollo de este procedimiento de trabajo.

En estos documentos se recoge las numerosas jornadas, reuniones y mesas de trabajo organizadas para gestar y elaborar acuerdos y para evaluar los avances y dificultades encontradas en el camino.

Este mismo diagnóstico del grado de implantación del protocolo es un indicador más del interés que existe en la mejora continua de este procedimiento de trabajo.

En el acuerdo SEF-IMAS-SSAP (2017) se recoge en su acuerdo 1 la finalidad de la acreditación:

“-Orientar y derivar a las personas atendidas por los SSAP a los recursos más idóneos de empleo y formación.

-Visibilizar al colectivo en situación de exclusión social en el Servicio de Empleo y Formación.

-Aplicar la normativa de acceso preferente a los recursos de empleo y formación.

-Demandar al Servicio de Empleo y Formación recursos adecuados a este colectivo”.

Para prácticamente la totalidad de las personas participantes en las jornadas de abril de 2018, aunque manifiestan las dificultades que se deben superar, consideran que ha sido un éxito el conseguir acordar y poner en marcha un procedimiento de trabajo dirigido a tres tipos de entidades tan distintas en cuanto a su naturaleza y funciones.

Esta misma opinión es la que se ha recogido en las diferentes observaciones y entrevistas que hemos realizado a lo largo de estos meses durante el desarrollo del presente estudio.

Como hemos descrito en el capítulo ‘Metodología’, apartado 3.5 ‘Limitaciones encontradas’, no ha sido posible extraer algunos datos por año, sexo, edad, zona geográfica y nivel de estudios desde 2016 hasta la fecha.

Salvando las limitaciones, con los datos obtenidos podemos realizar el siguiente análisis.

Teniendo en cuenta que una de las finalidades de la acreditación es la de:

-“Visibilizar al colectivo en situación de exclusión social en el Servicio de Empleo y Formación”.

Los datos reflejados en los gráficos 21 y 22 muestran la situación del Código 19 en el primer semestre de 2018, tanto de los activos como de los que causan baja por caducidad. (dato acumulado de enero, marzo y mayo).

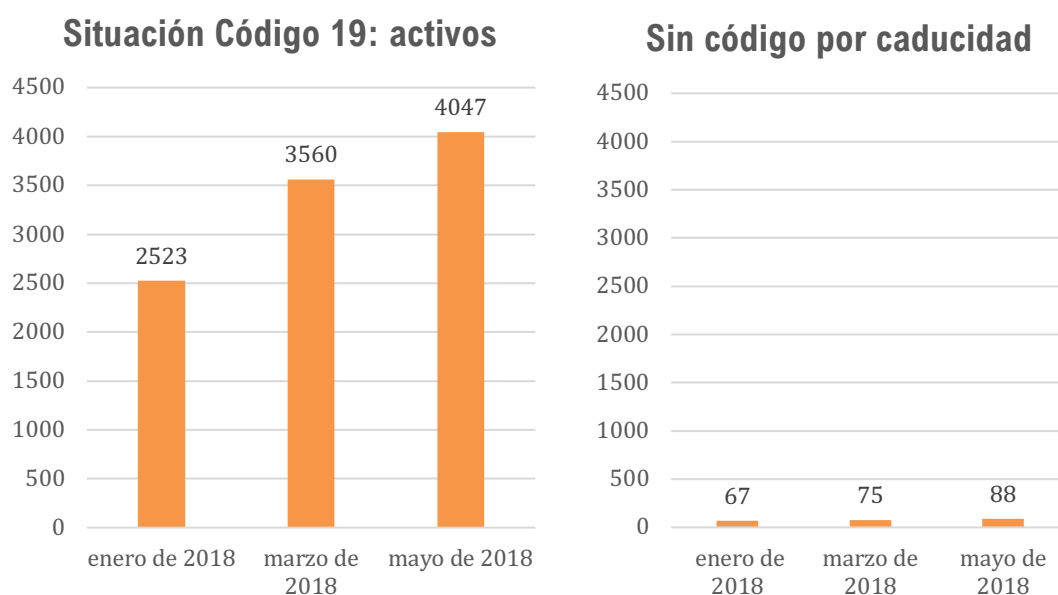


Gráfico 21: Número acumulado de Códigos 19 activos. Fuente: SEF.

Gráfico 22: Número acumulado de personas inscritas que han perdido el Código 19 por caducidad. Fuente: SEF.

Partiendo de que la caducidad se establece por defecto en 2 años, podemos considerar los datos de baja por caducidad como la situación del Código 19 en el primer semestre de 2016.

Salvando las limitaciones, podemos apreciar un aumento exponencial de las inscripciones desde el primer semestre de 2016 hasta el primer semestre de 2018, pasando de 67 inscripciones en enero de 2016 hasta las 4047 en mayo de 2018. Esto supone un incremento del 5.940% en algo más de 2 años.

En enero de 2018 se registran en el SEF un total de 6.764 acreditaciones recibidas. (Dato acumulado).

Acreditaciones recibidas por año natural			
2015	2016	2017	2018
164	914	2.380	3.306

Tabla 8. Número de acreditaciones recibidas desde el 1 de enero al 31 de diciembre de cada año.
Fuente: SEF.

No todas las acreditaciones recibidas son finalmente inscritas como Código 19. Existen algunas causas por las que estas acreditaciones no se puedan inscribir, así como también para que, una vez inscritas, estas causen baja.

Este aumento tanto del número de acreditaciones como del número de inscripciones de Código 19 se debe a varios factores:

-La firma del Protocolo en noviembre de 2017.

-La incorporación de los SSAP en los acuerdos de colaboración para mejorar la empleabilidad de las personas en situación o riesgo de exclusión social.

-Las jornadas formativas que se organizaron en el último trimestre del año 2017 para presentar a las técnicas de todos los tipos de entidades los modelos, herramientas y procedimientos acordados bajo el marco del Protocolo.

-La centralización el envío de la acreditación al correo corporativo sef-oficina-regional@carm.es cuando la finalidad de la acreditación de la persona usuaria no sea la derivación a los Servicios de Empleo y Formación para trabajar la empleabilidad.

-El aumento de las subvenciones para el desarrollo de programas de empleabilidad en las distintas convocatorias, pasando de 1.543.750€ en 2015 a 2.075.000€ en 2018. Esto a permitido ampliar el número de programas y el número de participantes en los programas. En 2017 se iniciaron 29 programas de empleabilidad en la Región de Murcia, 8 más que en 2016²⁴.

En los *gráficos 23 y 24* podemos observar las inscripciones (dato acumulado) por municipios y sexo referidos a septiembre de 2018. En el caso de las inscripciones por municipio se muestra la proporción de la población de entre 16-64 (por mil) de habitantes del municipio.

²⁴ Datos recogidos en el Informe de Ejecución Anual del Programa Operativo (anualidad 2017) del Instituto Murciano de Acción Social.

En el gráfico 23 destacan algunos casos como Ojos, con 341 habitantes y 4 de ellos inscritos con Código 19 o Ulea, 538 habitantes y 4 de ellos inscritos con Código 19. Destacan sobre todo 2 grandes municipios como Murcia y Lorca con un bajo nivel de acreditación.

En el gráfico 24, podemos observar por sexo la proporción (por mil) de habitantes del municipio. En la mayoría de los municipios, salvo en el caso de Moratalla, Libilla, Las Torres de Cotillas y La Unión, la proporción de mujeres inscritas con Código 19 es superior a la de los hombres.

A continuación, se incluye una tabla con los municipios que están por encima y por debajo de la media regional en cuanto al porcentaje de habitantes entre los 16 y los 64 años inscritos con Código 19.

Por debajo de la media regional	Por encima de la media regional
ABANILLA	ALCANTARILLA
ABARAN	ALGUAZAS
AGUILAS	ALHAMA DE MURCIA
ALBUDEITE	ARCHENA
ALEDO	CALASPARRA
BENIEL	CARTAGENA
BLANCA	CEHEGIN
BULLAS	CEUTI
CAMPOS DEL RIO	FUENTE ALAMO
CARAVACA DE LA CRUZ	JUMILLA
CIEZA	LA UNIÓN
FORTUNA	LAS TORRES DE COTILLAS
LORCA	LIBRILLA
LOS ALCAZARES	LORQUI
MAZARRON	MULA
MOLINA DE SEGURA	OJOS
MORATALLA	PUERTO LUMBRERAS
MURCIA	RICOTE
PLIEGO	SAN JAVIER
SAN PEDRO DEL PINATAR	ULEA
SANTOMERA	
TORRE PACHECO	
TOTANA	
VILLANUEVA DEL RIO SEGURA	
YECLA	

Tabla 9. Fuente: elaboración propia a partir de los datos SEF/Econet.

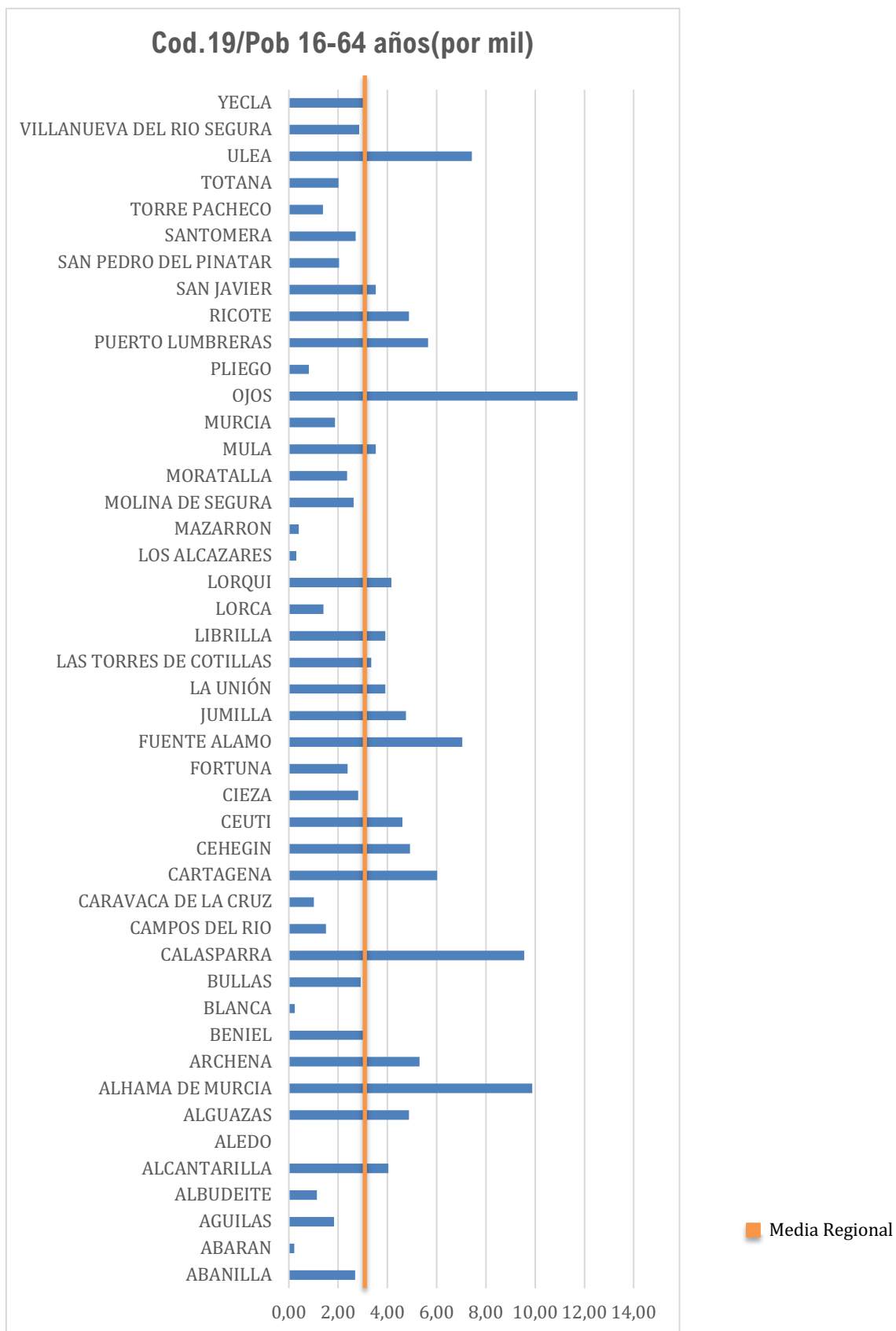


Gráfico 23. Elaboración propia a partir de datos de SEF y del padrón municipal de habitantes año 2017 (Econet)

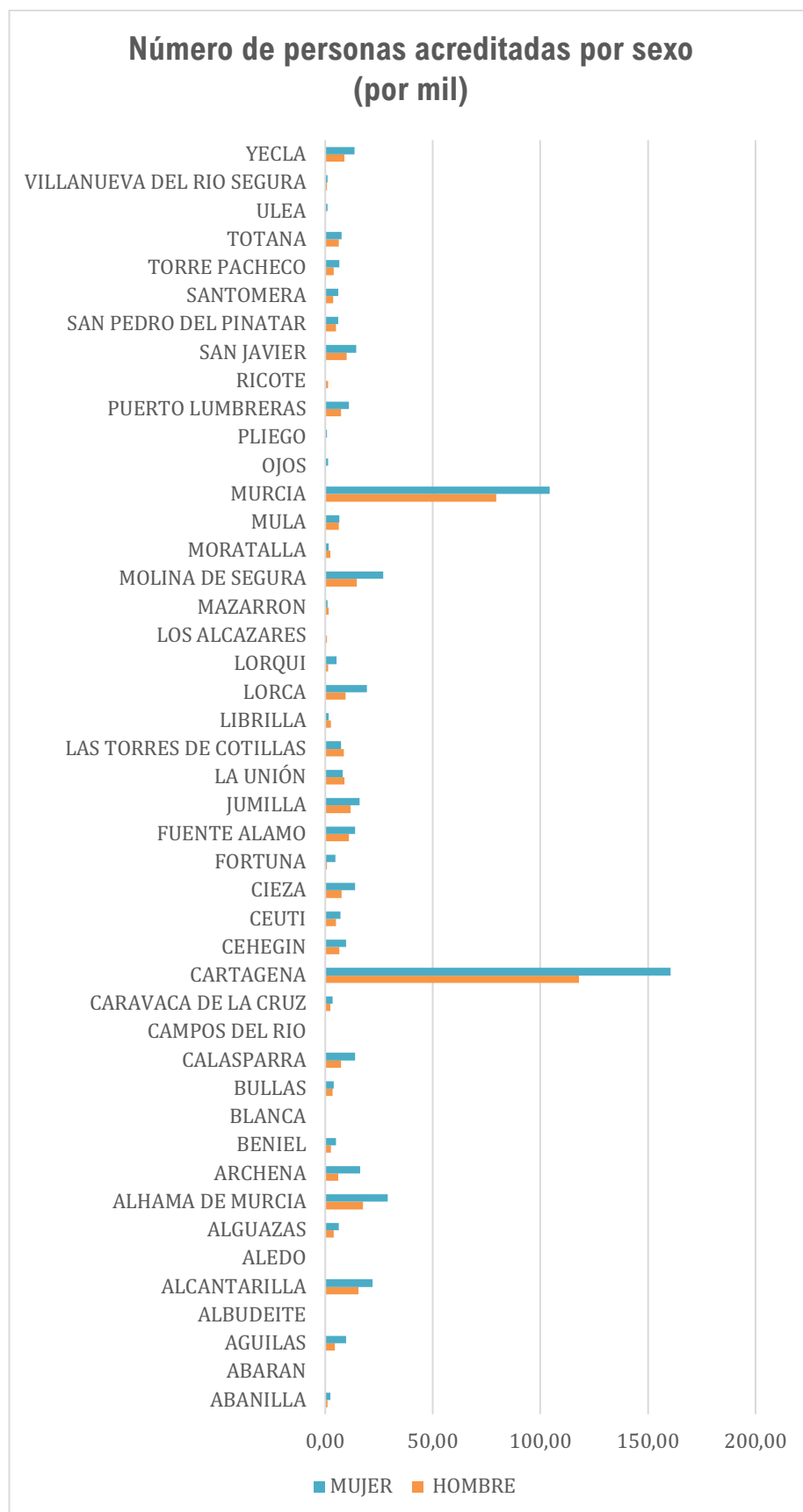


Gráfico 24. Elaboración propia a partir de datos de SEF y del padrón municipal de habitantes año 2017 (Econet)

En el *gráfico 25* se muestra al porcentaje de habitantes inscritos con Código 19 con respecto al porcentaje (por mil) de los parados inscritos en el SEF de cada municipio.

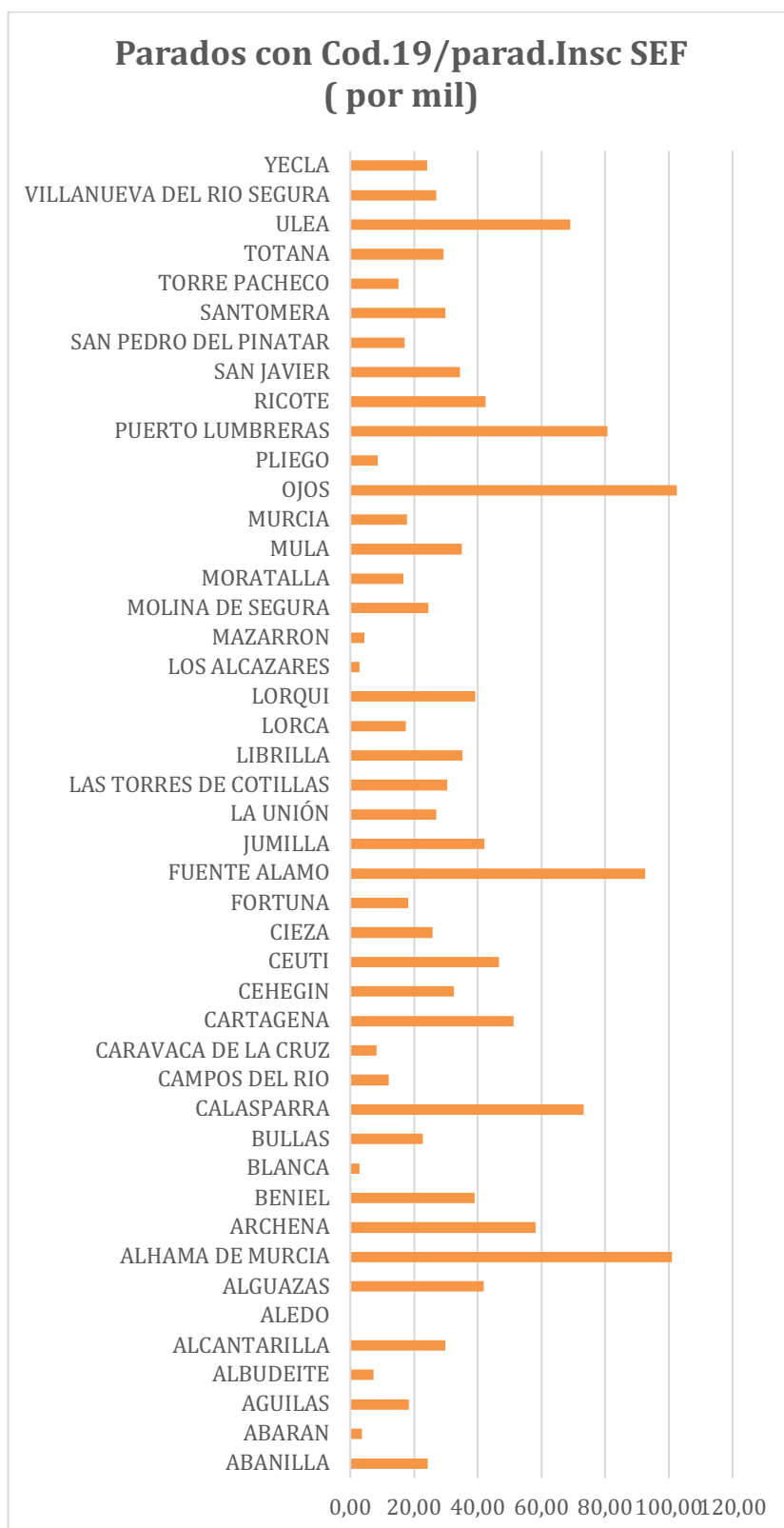


Gráfico 25. Datos referidos al paro registrado en septiembre de 2018. Fuente: SEF/ECONET

A continuación, se incluye una tabla con los municipios que están por encima y por debajo de la media regional en cuanto al porcentaje de habitantes (por mil) entre los 16 y los 64 años inscritos con Código 19 de los parados inscritos en el SEF de cada municipio.

Por debajo de la media regional	Por encima de la media regional
ABANILLA*	ALCANTARILLA
ABARAN	ALGUAZAS
AGUILAS	ALHAMA DE MURCIA
ALBUDEITE	ARCHENA
ALEDO	BENIEL
BLANCA	CALASPARRA
BULLAS	CARTAGENA
CAMPOS DEL RIO	CEHEGIN
CARAVACA DE LA CRUZ	CEUTI
CIEZA*	FUENTE ALAMO
FORTUNA	JUMILLA
LA UNIÓN*	LAS TORRES DE COTILLAS
LORCA	LIBRILLA
LOS ALCAZARES	LORQUI
MAZARRÓN	MULA
MOLINA DE SEGURA	OJOS
MORATALLA	PUERTO LUMBRERAS
MURCIA	RICOTE
PLIEGO	SAN JAVIER
SAN PEDRO DEL PINATAR	SANTOMERA
TORRE PACHECO	TOTANA
VILLANUEVA DEL RIO SEGURA	ULEA
YECLA*	*Ligeramente por debajo de la media (29,15)

Tabla 10. Datos referidos del paro registrado en septiembre de 2018. Fuente: elaboración propia a partir de datos del IMAS/SEF/Econet)

Se han resaltado en naranja aquellos municipios en los que se están desarrollando programas de empleabilidad del IMAS. Como se puede ver en la tabla en casi la totalidad de municipios que están por encima de la media regional (en cuanto al porcentaje de habitantes inscritos con Código 19 con respecto al porcentaje (por mil) de los parados inscritos en el SEF de cada municipio) se están desarrollando programas de empleabilidad.

En el caso de Ojos, Ulea y Ricote, se trata de pequeños municipios que dependen de la oficina del SEF de Archena, pudiendo estar beneficiándose del programa de empleabilidad implantado en este municipio.

Sobre los municipios que están por debajo de la media y en los que se están desarrollando programas de empleabilidad, podemos señalar que 5 de ellos (Abanilla, Cieza, La Unión, Molina de Segura y Yecla) están solo ligeramente por debajo.

En otros casos, aunque se requiere de un mayor análisis, podemos apuntar que la implantación de los programas de empleabilidad es superficial y/o el grado de intensidad en la aplicación del Protocolo por parte de los SSAP es baja.

En cuanto al perfil de las personas inscritas con Código 19 a nivel regional, los datos obtenidos nos permiten hacer una aproximación a su perfil.

Inscritos con Código 19 por sexos

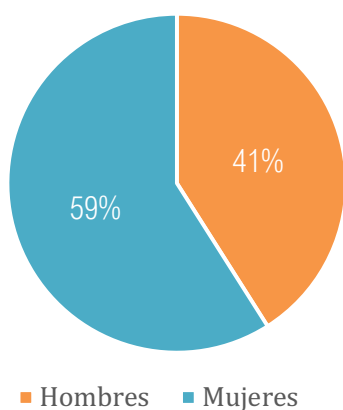


Gráfico 26. Fuente: SEF.

Inscritos con Código 19 por grupos de edad

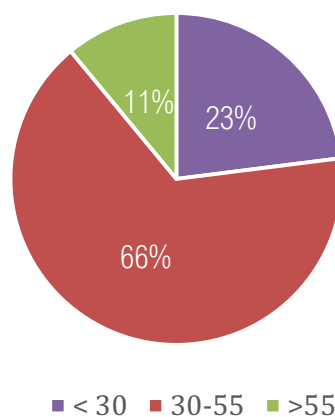


Gráfico 27. Fuente: SEF

Inscritos con Código 19 con % de discapacidad



Gráfico 28. Fuente: SEF

Inscritos con Código 19 por nivel de estudios

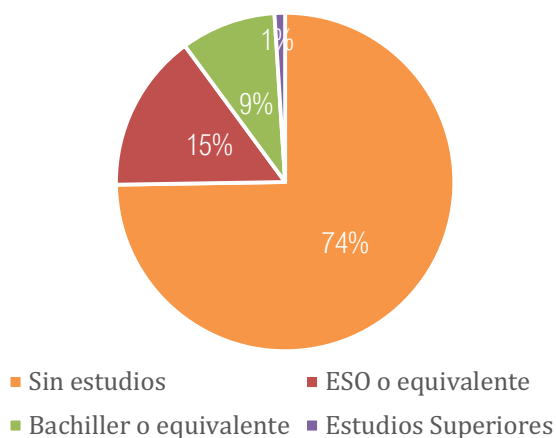


Gráfico 29. Fuente: SEF

Como se puede ver en los *gráficos 26, 27, 28 y 29*, el porcentaje de población inscrita con Código 19 es algo mayor en mujeres que en hombres, 59% de mujeres frente al 41% de hombres. En cuanto a la edad, el grupo con mayor porcentaje es el comprendido entre los 30 y 55 años, con un 66% del total de las personas inscritas con este código. Si tenemos en cuenta el nivel de estudios, las personas sin titulación son el grupo con mayor porcentaje entre los inscritos con Código 19, el 74%, muy por encima del porcentaje del resto de grupos.

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE PARTICIPANTES EN LAS ACTUACIONES RELACIONADAS CON LA MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD DESDE 2016 POR SEXO, EDAD, ZONA GEOGRÁFICA Y NIVEL DE ESTUDIOS.

Salvando las limitaciones anteriormente comentadas podemos realizar el siguiente análisis.

Derivación a cursos

Como podemos ver en el *gráfico 30*, se produce un aumento en el número de derivaciones a cursos desde 2016 a 2017 del 76%. Con respecto a 2018 debemos tener en cuenta que los datos aportados se extractan en septiembre de 2018, por lo que no incluye los datos del último trimestre. Estas derivaciones permiten un acceso preferente a cursos al colectivo de personas en situación o riesgo de exclusión social.

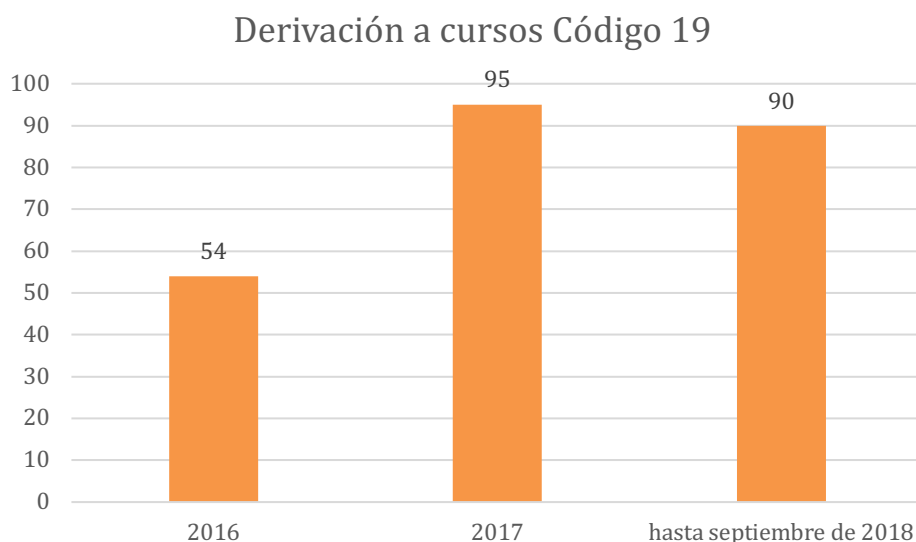


Gráfico 30. Fuente: SEF.

Evolución del número de personas participantes en programas formativos por tipo de programa desde 2016 por sexo, edad, zona geográfica y nivel de estudios.

En el gráfico 31 podemos ver al aumento en el número de participantes en acciones formativas desde el año 2014 hasta el año 2017. Entre el 2015 y el 2016

hubo un incremento de 108 personas, mientras entre el 2016 y el 2017 este incremento fue de 222 personas, un incremento del 106% en el número de participantes.

Participantes con Código 19 en acciones formativas

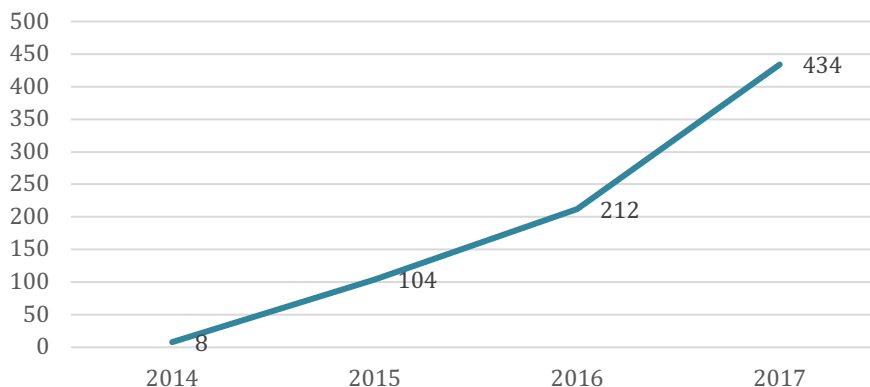


Gráfico 31. Fuente: SEF.

Si analizamos este dato por sexos, en el gráfico 32 podemos apreciar que el incremento ha sido constante en hombres entre 2014 y 2017 (57 personas en 2015, 53 personas en 2016 y 64 personas en 2017), en el caso de las mujeres este incremento ha sido desigual entre los años 2014 y 2016 (39 personas en 2015, 55 personas en 2016) y entre los años 2016 y 2017 (158 mujeres), produciéndose en este último año un incremento exponencial del 160%.

Participantes "Código 19" en acciones formativas.

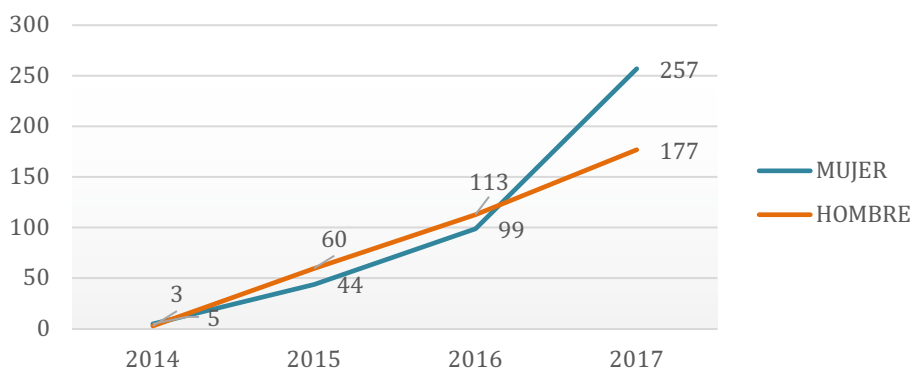


Gráfico 32. Fuente SEF.

El gráfico 33 nos muestra el análisis de los datos por nivel de estudios. Como se puede apreciar el porcentaje mayor de participantes no tiene estudios (41%). El

colectivo de personas con un nivel de estudios de 2º de la ESO o equivalente (22% de participantes) aunque tiene estudios, tampoco dispone de una titulación. Si sumamos ambos porcentajes podemos apreciar que el 63% de participantes que han accedido a la formación no disponían de una titulación

Participantes con Código 19 en acciones formativas por nivel de estudios

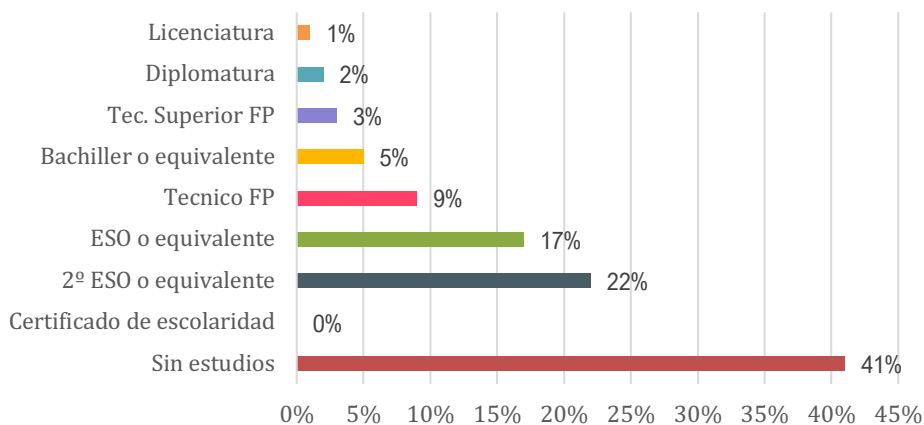


Gráfico 33. Fuente: SEF.

Participantes con Código 19 en acciones formativas por edades

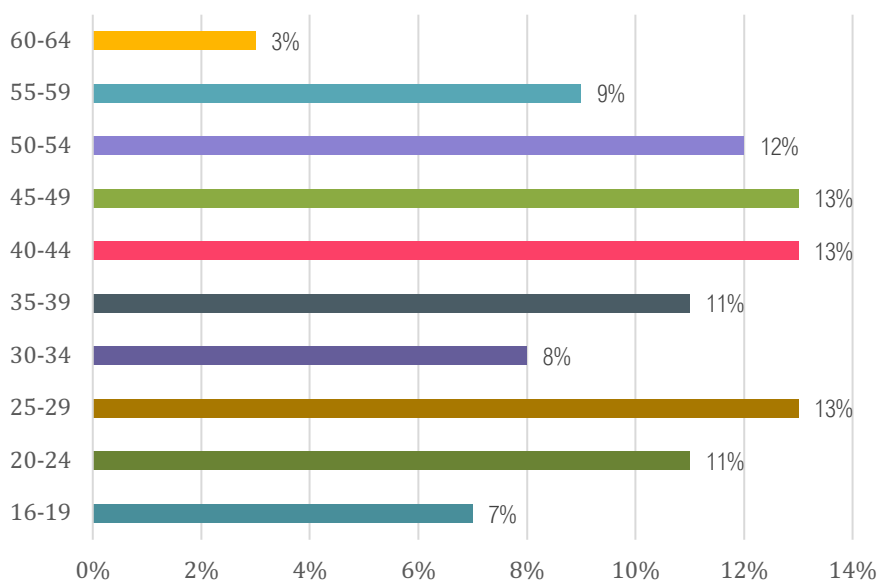


Gráfico 34. Fuente: SEF.

En el gráfico 34, podemos apreciar el análisis de los datos en cuanto a participación por edades. Podemos dividir los porcentajes en 3 grupos. En el primer grupo estaría incluido el menor porcentaje de participación, que se encuentra en el

rango 60-64 (3%). El segundo grupo estaría formado por los rangos 16-19, 30-34 y 55-59 tienen un porcentaje de participación muy similar (7%, 8% y 9% respectivamente), superior al 3% del rango 60-64. En el tercer grupo estaría el resto de los rangos de edades, el porcentaje de participación también es similar entre ellos y ligeramente superior al segundo grupo.

El *gráfico 35* recoge la participación en actividades formativas, convocadas por SEF, de las personas acreditadas con Código 19 por municipios.

Por su parte, el *gráfico 36* muestra la participación del colectivo de cada uno de los municipios entre los años 2014 y 2017. En este se puede ver el aumento progresivo en el número de participantes con Código 19 en acciones formativas cada año en un gran número de los municipios de la Región. En algunos municipios, sin embargo, no se ha producido este aumento, Archena, Mula, Cehegín, La Unión, Lorquí, Las Torres de Cotillas, Los Alcázares, Mazarrón, Santomera, Jumilla, Librilla, Bullas, Fuente Álamo y San Pedro.

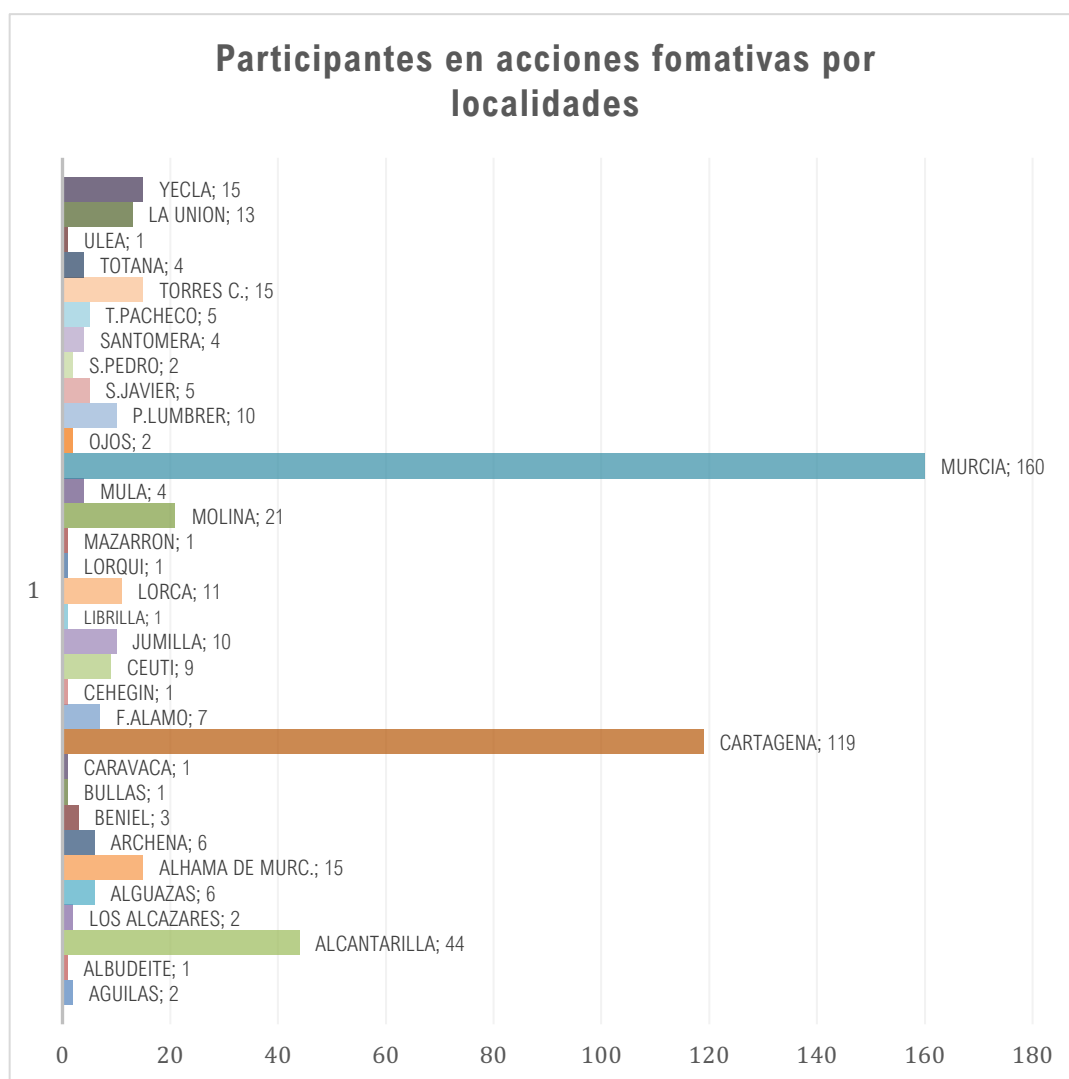


Gráfico 35. Fuente: SEF

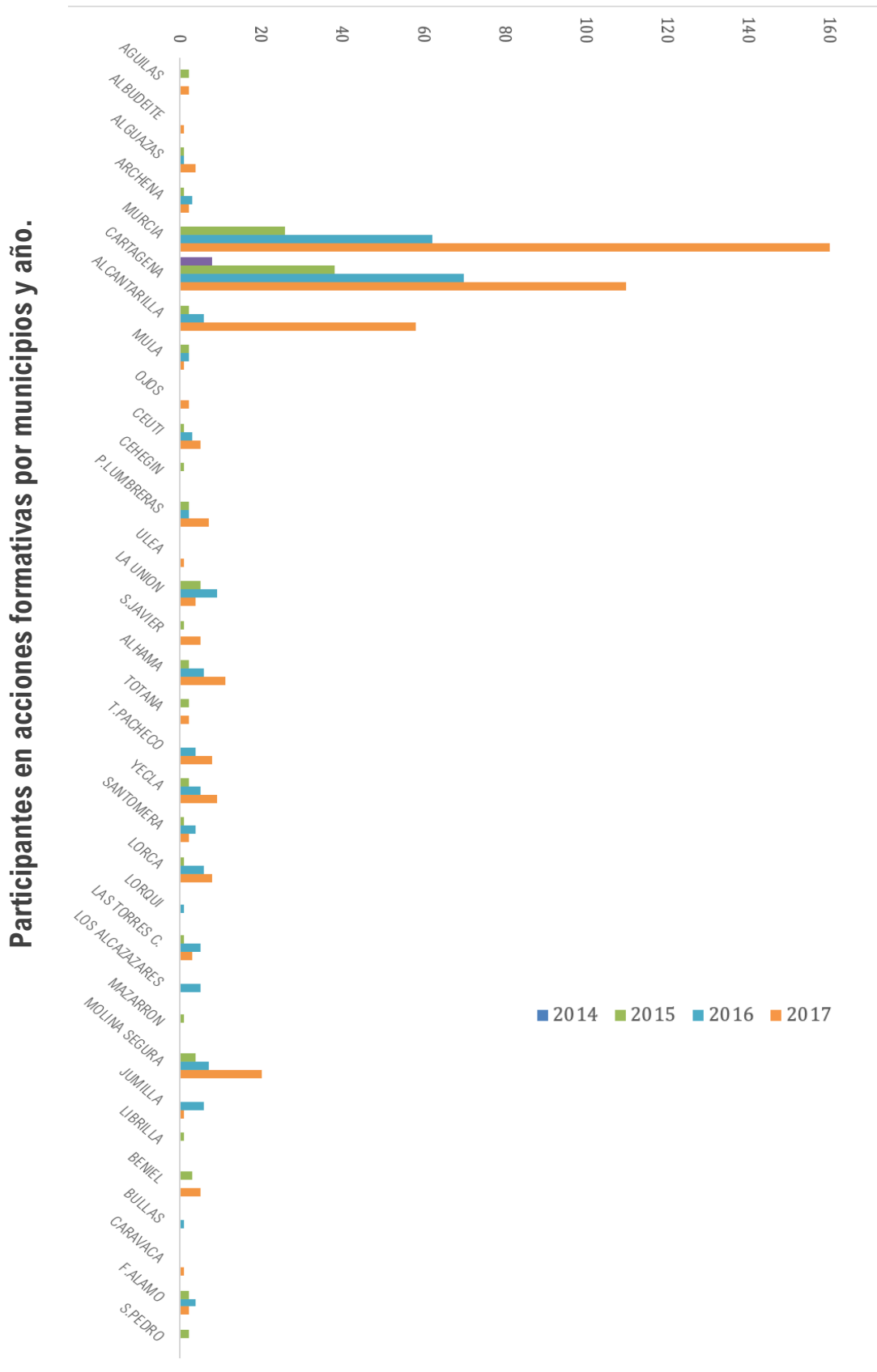


Gráfico 36. Fuente: SEF

PERCEPCIÓN DEL ÉXITO POR PARTE DEL PERSONAL TÉCNICO Y DE PARTICIPANTES DIFERENCIADOS POR CATEGORÍAS.

En general el Protocolo se percibe como positivo por la mayoría de las personas implicadas en el mismo.

En el documento con las principales conclusiones de las Jornadas de Trabajo celebradas el 5 y 6 de mayo de 2016 se recoge la percepción positiva de las personas participantes en relación a los avances en el trabajo coordinado con el colectivo de exclusión.

En el apartado “aspectos positivos” se incluye:

“-Facilita el trabajo colaborativo entre empleo y servicios sociales. Permite una comunicación bidireccional de la información, superando dificultades actualmente existentes.

-Mejora la atención a usuarios de servicios sociales con empleabilidad media y alta.

-Permite visibilizar al colectivo de personas en situación de exclusión social (a través del Código 19, y lo que es más importante, impulsa la necesidad de crear medidas de atención preferente que favorecen la inserción socio-laboral de este colectivo.

-Se valora como un aspecto muy positivo, la designación de Orientadores Laborales específicos para atender a las personas en situación de riesgo o exclusión social, de igual manera el perfil social de estos (pedagogo, trabajador social, psicólogo...), facilita la coordinación.

-La coordinación no queda sujeta a la discrecionalidad de los profesionales.

-Permitirá una optimización de los recursos”.

Igualmente, en las jornadas de abril de 2018, las personas participantes manifiestan, en las conclusiones de cada una de las mesas de trabajo, que se considera un éxito el reunir a las profesionales de la diferente tipología de entidades con un mismo objetivo.

Fue generalizado el comentario de que el solo hecho de la celebración de las jornadas y la masiva participación (se estableció un cupo muy limitado por entidad para no superar el aforo del salón) era una manifestación del éxito del Protocolo y del interés e implicación de las personas implicadas en este.

A través de las observaciones, entrevistas y reuniones mantenidas con un gran número de las personas implicadas en el Protocolo, podemos afirmar que la

opinión más extendida sobre los avances realizados en los últimos años, relacionados con la mejora en la atención al colectivo de exclusión, es muy positiva. Desde todos los ámbitos se percibe esta mejora referida tanto a la visibilidad del colectivo como a la relación establecida entre las distintas entidades. Se pone de manifiesto que, aunque queda mucho por hacer para mejorar la coordinación entre entidades, antes del Protocolo esta relación era casi inexistente.

En las encuestas se incluyó la siguiente pregunta:

¿Considera que ha sido positiva la elaboración de este Protocolo?

El 97% de las personas entrevistadas afirmaron que ha sido positivo.

Tanto desde las EIS como desde los SSAP se considera unánimemente que la elaboración ha sido positiva, porque unifica criterios, facilita la coordinación y da visibilidad al colectivo.

En las oficinas del SEF solo una de las personas encuestadas considera que no ha sido positivo, porque no ha cambiado nada en su opinión.

RECURSOS ADECUADOS A ESTE COLECTIVO.

En el acuerdo de colaboración SEF-IMAS-SSAP (2017) se establece que una de las finalidades de la acreditación es demandar al Servicio de Empleo y Formación recursos adecuados a este colectivo.

Algunos de los recursos destinados al colectivo de exclusión o que, sin ser exclusivos para este colectivo, contribuyen a la mejora de la empleabilidad de este colectivo, son los siguientes:

- Medidas de apoyo económico para la realización de acciones formativas. Estas medidas incluyen una reducción del criterio de distancia para la obtención de una beca de transporte en el caso de personas inscritas con Código 19, pasando de 10 a 3 kilómetros. También se destinan ayudas económicas a la conciliación familiar o al apoyo de especialistas en lengua de signos.

- Programas específicos incluidos en el Plan de Actuación para la Inserción Laboral de Personas en Situación o Riesgo de Exclusión Social, Programa para colectivos vulnerables, Programa de garantía juvenil, Programa para desempleados de larga duración, Programa para autónomos y emprendedores y Programa para la calidad en el empleo (con carácter transversal).

- Acceso prioritario por reserva de plaza en acciones formativas para las personas inscritas con Código 19, a través de cartas de derivación.

- Convenios que incluyen diferentes bonificaciones para fomentar el autoempleo y la contratación de colectivos vulnerables.

4.3 ¿CUÁLES SON LAS MAYORES DIFICULTADES EN SU APLICACIÓN?

Para valorar las mayores dificultades en la aplicación del Protocolo se tomó como referencia los indicadores previamente definidos en el plan de trabajo, como se recoge en el capítulo Metodología.

- Información recibida sobre el Protocolo.*
- Nivel de conocimiento de tareas, documentos y procedimientos del Protocolo.*
- Términos, procedimientos y tareas no definidas o definidas de forma ambigua en el Protocolo o los acuerdos adoptados.*
- Compatibilidad o incompatibilidad de los procedimientos que establece el Protocolo con los procedimientos que ya tiene implantada la entidad o con la política de trabajo de los diferentes tipos de entidades.*
- Dificultad en la coordinación de las entidades.*
- Duplicidad de trabajo y/o documentos relacionados con el Protocolo y los procedimientos de trabajo establecidos en las entidades.*
- Defectos de forma en los documentos administrativos.*

INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE EL PROTOCOLO.

Aunque se ha señalado que ha sido uno de los protocolos sobre el que se ha proporcionado más formación, se reconocen algunos errores y limitaciones en la transmisión de esta.

Como se ha mencionado en el Apartado 4.1 '¿Cuál es el grado de aplicación del protocolo?', se evidencia cierta confusión entre las técnicas sobre que lo que se considera realmente *Protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social*. Esta confusión puede estar motivada por diferentes hechos. A continuación, se exponen algunos de los mismos:

- Elaboración y distribución de varios documentos con acuerdos de coordinación.*
- Uso de una nomenclatura confusa o ausencia de nomenclatura para denominar a los documentos difundidos.*

-Falta de una fuente de consulta que reúna la totalidad de documentos e informe sobre la vigencia o modificaciones de estos.

ELABORACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VARIOS DOCUMENTOS CON ACUERDOS DE COORDINACIÓN.

Se han elaborado y distribuido diferentes documentos que hacen alusión a un “Procedimiento de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social”.

-Jornada de trabajo (2017). Coordinación entre SEF-IMAS-SSAP para mejorar la inserción sociolaboral de las personas en “riesgo o situación de exclusión social”. Acuerdos del grupo de trabajo. Murcia: Servicios Sociales de Atención primaria de 11 entidades locales, IMAS, SEF y Dirección de Familia y Políticas Sociales.

-Borrador del Protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social (2015). Murcia: IMAS y SEF.

-*Borrador del Protocolo Garantía Juvenil* (2015). Murcia: IMAS y SEF.

Estos documentos responden realmente a acuerdos de colaboración entre entidades de diferente tipología y recogen, a su vez, diferentes acuerdos que incluyen modelos, herramientas y procedimientos de coordinación.

El *Borrador del Protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social*, recoge un acuerdo donde se describe la coordinación entre el SEF, el IMAS y las Entidades del Tercer Sector.

Por otra parte, el documento *Jornada de trabajo: coordinación entre SEF-IMAS-SSAP para mejorar la inserción sociolaboral de las personas en “riesgo o situación de exclusión social (2017)*, recoge la coordinación entre los SSAP y las Entidades del Tercer por un lado y entre el SSAP y el SEF por otro.

Este documento, el último que se ha difundido, no menciona que los anexos recogidos sustituyan a anexos anteriores o que haya cambiado su denominación. Véase el caso del documento para la acreditación de la situación social, donde en el documento que recoge el acuerdo SEF-IMAS se le denomina “Anexo E” e incluye el logo de la Entidad de Iniciativa Social, mientras que en el acuerdo SEF-IMAS-SSAP el modelo recogido no incluye la nomenclatura “Anexo E” ni un espacio para el logo de la Entidad.

En el correo corporativo sef-oficinaregional@carm.es se han recibido, sobre todo en 2017, acreditaciones en modelos diferentes, aunque actualmente el número de acreditaciones que se reciben en un modelo anterior son mínimas.

Por otra parte, durante las entrevistas se menciona que el anterior acuerdo incluía unos modelos para derivar a las personas usuarias desde el SEF a las EIS que

el nuevo acuerdo no recoge. Para algunas técnicas no queda claro si el nuevo acuerdo sustituye o no al anterior.

USO DE UNA NOMENCLATURA CONFUSA O AUSENCIA DE NOMENCLATURA PARA DENOMINACIÓN A LOS DOCUMENTOS DIFUNDIDOS:

Las respuestas dadas por las personas encuestadas evidencian una cierta confusión sobre la nomenclatura de los distintos documentos. A través de las respuestas a diferentes preguntas planteadas sobre el Protocolo, podemos deducir que cualquier documento relacionado con la forma de proceder en el puesto de trabajo es interpretado como Protocolo. Así pues, tanto los acuerdos como las instrucciones internas sobre procedimientos de trabajo de las diferentes entidades son interpretadas como Protocolo.

Por otra parte, también ha creado confusión el hecho de que uno de los acuerdos se denominara *Borrador del Protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social*. Este hecho ha llevado a algunas técnicas a pensar que el Protocolo aún estaba en fase de borrador.

FALTA DE UNA FUENTE DE CONSULTA QUE REÚNA LA TOTALIDAD DE DOCUMENTOS E INFORME SOBRE LA VIGENCIA O MODIFICACIONES DE LOS ESTOS.

Las profesionales han ido recibiendo documentos con los avances que se iban consiguiendo en cuanto a coordinación para la mejora de la atención al colectivo de exclusión. Esta información era recibida por diferentes vías, jornadas, grupos de trabajo, presencialmente en el puesto de trabajo, email e incluso era colgada en la intranet en el caso del SEF.

Aunque se ha pretendido mantener informados a las profesionales, la realidad es que hay demasiados documentos disponibles, algunos de ellos para el mismo fin. Incluso se reconoce que varios de los acuerdos adoptados son verbales y no se incorporan a ningún documento.

Se echa en falta una fuente de consulta que permita a las profesionales verificar que modelos usar o que procedimientos seguir.

NIVEL DE CONOCIMIENTO DE TAREAS, DOCUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS DEL PROTOCOLO.

Como se ha detallado, en el apartado Conocimiento de los modelos y herramientas que según el Protocolo y los acuerdos adoptados se deben usar, algunos documentos no son conocidos por la totalidad de las personas encuestadas o su uso no está generalizado.

Entre los documentos que se deben usar desde las EIS, son dos los que merecen atención, el *Informe de derivación de las EIS a los SSAP* y la herramienta de

Valoración de la empleabilidad. En cuanto al Informe de derivación, aunque su uso se considera una excepción, no es conocido por el 24% de las personas entrevistadas. Vease *gráfico 12* (página 69). En el caso de la herramienta de *Valoración de la empleabilidad*, la dificultad no es su conocimiento sino su uso, ya que el 59% de las encuestadas no la usa, como muestra el *gráfico 13* (página 70).

En el caso de las oficinas SEF, el porcentaje de personas que no usan la Ficha de derivación de SEF a SSAP es del 78%, como se puede apreciar en el *gráfico 14* (página 71). En este porcentaje se incluyen las personas que afirman no usarla porque no se les ha dado el caso (22%). En cuanto a los motivos alegados se incluye el uso de otros procedimientos como el teléfono. El acuerdo entre SEF-IMAS-SSAP (2017) recoge este procedimiento, sin embargo, el texto es algo ambiguo.

El procedimiento de derivación entre estas entidades, EIS y SEF, detallado en el acuerdo establecido entre ambas, también presenta algunas dificultades. Por una parte, el uso de los modelos de derivación, de los que se evidencia cierta confusión, por parte de algunas personas encuestadas en el SEF, sobre su vigencia o localización. Estas afirman que el modelo se incluía en el anterior acuerdo y en la intranet, RICA, pero que ahora no lo localizan. Por otra parte, la percepción desigual que ambos tipos de entidad tiene sobre el nivel de empleabilidad y que dificulta la derivación de personas que según las EIS tienen empleabilidad alta y según el SEF, baja. En el caso de empleabilidad media, el acuerdo SEF-IMAS establece que se deben realizar itinerarios conjuntos, esto es contemplado con cierto temor por las EIS por las incompatibilidades que puedan existir.

En el caso de los SSAP, el modelo de acreditación es el único modelo que ha sido usado por todas las personas encuestadas. Los resultados muestran que algo más de un tercio de las personas entrevistadas no usan ni la herramienta de valoración de la situación o riesgo de exclusión social, ni la herramienta de valoración inicial de la empleabilidad.

Entre los motivos alegados en relación con la falta de uso de la herramienta de valoración de la situación social se encuentran el uso de criterios propios o con la acreditación a propuesta de las EIS.

En cuanto a la no utilización de la herramienta *Valoración inicial de la empleabilidad*, tiene relación con el hecho de que en muchos casos la incorporación de una persona a un programa de empleabilidad se hace a propuesta de las EIS. Por lo tanto, no ven la utilidad de esta herramienta cuyo objetivo es determinar cuál es el mejor recurso para la persona usuaria. Esta forma de proceder se reconoce también por parte de algunas EIS.

Aunque se debe contemplar el hecho de que los SSAP hayan sido los últimos en sumarse a los grupos de trabajo y a la adopción de acuerdos de colaboración, se

aprecia un porcentaje elevado de zonas de la Región donde el grado de intensidad en la aplicación del protocolo de este tipo de entidad es nulo. En el apartado Grado de intensidad de aplicación del Protocolo, se describe el análisis de los resultados obtenidos por tipo de entidad. De las entidades entrevistadas, el 30% de los SSAP presentaba una intensidad nula, frente al 11% de los SEF o el 18% de las EIS.

El papel de los SSAP es fundamental en este Protocolo por lo que se hace necesario reforzar su papel como punto de inicio de este, tanto para dar visibilidad al colectivo de personas en situación o riesgo de exclusión social como para derivarles hacia el mejor recurso.

En relación con la acreditación, se aprecia cierta tendencia a realizarla únicamente con la finalidad de derivar hacia al mejor recurso, SEF o EIS, aunque el Protocolo también establece que el itinerario se puede desarrollar en los SSAP. Por otra parte, se debe mencionar que en el acuerdo SEF-IMAS-SSAP se recoge que otra de las finalidades de la acreditación es la de dar visibilidad al colectivo.

Por otra parte, los servicios CAVI, CAD y Salud Mental entrevistados usan para acreditar un informe social pues desconocen la existencia de la herramienta de valoración de la situación de riesgo o exclusión social.

TÉRMINOS, PROCEDIMIENTOS Y TAREAS NO DEFINIDAS O DEFINIDAS DE FORMA AMBIGUA EN EL PROTOCOLO.

Como ya se ha mencionado, la existencia de dos acuerdos con distintos modelos y procedimientos dificulta la comprensión del proceso de coordinación para la mejora de la empleabilidad del colectivo de exclusión.

Aunque todos los documentos relacionados con el Protocolo recogen en su denominación la palabra coordinación, este procedimiento es sin duda uno de los menos detallados en el Protocolo y en los acuerdos establecidos.

En el anexo del Protocolo se establece que:

“...incluso podrá valorarse el desarrollo de itinerarios conjuntos con actuaciones complementarias de varios destinatarios”.

En la 4ª Fase Derivación se describe:

“la derivación permite la coordinación y complementariedad entre los diferentes servicios que ofrecen recursos relacionados con a inserción social y laboral, facilitando el intercambio de información y conocimiento entre los profesionales”.

Si analizamos los acuerdos, el establecido entre SEF-IMAS (2015) hace mención a *itinerarios conjuntos* en el caso de personas con un nivel medio de empleabilidad. Para ello describe que será necesario:

“el establecimiento de reuniones o contactos entre el orientador del SEF, el técnico de referencia de la entidad y cuando sea necesario el técnico de servicios sociales municipales.

La periodicidad de los contactos, que como mínimo será bimensual, la establecerán los técnicos implicados en los procesos de incorporación sociolaboral de las personas en función de cada caso”

El profesional de referencia será el encargado de convocar reuniones de coordinación para diseño, redefinición, seguimiento y evaluación de los procesos”.

No contempla la coordinación en otras circunstancias.

Por otra parte, el acuerdo establecido entre SEF-IMAS-SSAP no recoge quién tiene la responsabilidad, que entidades están implicadas, con qué frecuencia y en qué espacios debe darse esta coordinación.

COMPATIBILIDAD O INCOMPATIBILIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS QUE ESTABLECE EL PROTOCOLO CON LOS PROCEDIMIENTOS QUE YA TIENE IMPLANTADA LA ENTIDAD O CON LA POLÍTICA DE TRABAJO DE LOS DIFERENTES TIPOS DE ENTIDADES.

Los procedimientos de recepción de solicitudes de la acreditación como colectivo en situación o riesgo de exclusión y de envío de las acreditaciones está condicionado por los procedimientos internos de cada Ayuntamiento. El Ayuntamiento de Murcia y Ayuntamiento de Alcantarilla tienen establecido un procedimiento que describe la actuación de las técnicas.

La herramienta *Valoración de la empleabilidad* y el modelo *Autorización para la obtención, tratamiento y cesión de datos*, son los dos documentos que más varían de una entidad a otra. Muchos ayuntamientos tienen un modelo propio de cesión de datos. Por otra parte, desde el IMAS se ha informado a las EIS que deben usar un nuevo modelo de autorización para la recogida, tratamiento y verificación de datos del participante denominado “Anexo XIV”. Algunas Entidades de Iniciativa Social tienen su propio documento, que usan además de usar el “Anexo XIV”. Esto supone una duplicidad.

En cuanto a la valoración de la empleabilidad, las EIS y los Servicios de Orientación Laboral del SEF no usan la misma herramienta. Esto puede influir en la percepción que se tiene de la empleabilidad baja, media, alta desde cada tipo de entidad.

En el caso de las EIS usan su propia herramienta de empleabilidad o la usan como complemento a la herramienta incluida en el acuerdo. Desde estas entidades se nos traslada la necesidad de disponer de valores intermedios de empleabilidad que les permitan describir los resultados en la justificación de los programas de empleabilidad.

DIFICULTAD EN LA COORDINACIÓN DE LAS ENTIDADES.

Como se ha comentado en páginas anteriores, la coordinación es el procedimiento menos detallado en el Protocolo y los acuerdos alcanzados.

No podemos obviar que han mejorado mucho las relaciones entre las entidades de diferente tipología, y en la Región hay zonas donde la coordinación se ha implantado en los procesos de trabajo de la diferente tipología de entidades y estas se reúnen con cierta frecuencia. Sin embargo, en otras muchas zonas se detectan algunas dificultades.

Entre las conclusiones de las mesas de trabajo durante las Jornadas de abril de 2018 se expone la dificultad de una coordinación real y de llevar casos conjuntamente. Entre los motivos alegados se encuentra la dificultad de contactar con la persona de referencia, la falta de recursos humanos y por tanto y por tanto la limitación de tiempo que para este fin tiene el personal técnico de los SEF o los SSAP y la falta de concreción de las personas responsables de su organización.

Por otra parte, en aquellas zonas donde uno de los actores no tiene presencia la coordinación se ve afectada por la distancia.

También se menciona que la utilización de diferentes sistemas de información (SIUSS en los SSAP, SISPE y POL en el SEF), y la imposibilidad de compartir dichos sistemas o la ausencia de un sistema común dificulta el desarrollo de un trabajo coordinado. Como ejemplo se menciona el número de acreditaciones son devueltas, por el desconocimiento de la situación de la demanda de las personas usuarias, o la posibilidad que estas puedan estar recibiendo orientación desde diferentes servicios.

DUPLICIDAD DE TRABAJO Y/O DOCUMENTOS RELACIONADOS CON EL PROTOCOLO Y LOS PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO ESTABLECIDOS EN LAS ENTIDADES.

En apartados anteriores ya se ha mencionado la utilización de parte de algunas EIS de más de una herramienta de empleabilidad o los diferentes documentos de cesión de datos que deben firmar las personas usuarias cada vez que son derivadas.

DEFECTOS DE FORMA EN LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.

La percepción sobre los defectos de forma de los documentos es diferente en cada tipo de entidad.

Desde las EIS se solicita más flexibilidad al SEF en cuanto a los defectos de forma de las acreditaciones.

El SEF por su parte defiende que un documento administrativo no debe tener defectos de forma, como la falta de sello o la no visualización de la firma digital.

En el cuestionario utilizado para realizar las entrevistas se incluyen 2 preguntas relacionadas con la devolución del modelo de acreditación por defecto de forma.

¿Les han devuelto alguna acreditación?

El total de personas entrevistadas a las que se les plantea esta pregunta responden que sí les han devuelto modelos de acreditación por errores de forma.

En caso afirmativo, ¿cuáles han sido los motivos más frecuentes?

En cuanto a los motivos recogidos en las respuestas, estos son los más comunes:

-Datos de la persona usuaria erróneos.

-Baja en la demanda.

-Falta el nombre del servicio que acredita.

-Errores de modelo, la acreditación se envía un modelo anterior.

-Errores en el campo “apartado contemplado en el artículo 2.1 de la Ley 44/2007 de 13 de diciembre de 2007”, o apartado sin cumplimentar.

Los datos proporcionados por el SEF muestran que, en enero de 2018, un total de 187 modelos de acreditación recibidos a través del correo corporativo sef-oficinaregional@carm.es que no es posible inscribir en el Código 19 porque están pendientes de subsanación.

Los errores más usuales mencionados desde SEF coinciden con los transmitidos por las técnicas entrevistadas:

-Errores en los datos de la persona usuaria.

-Errores de modelo (recepción de la acreditación en un modelo antiguo).²⁵

-Errores en el campo “apartado contemplado en el artículo 2.1 de la Ley 44/2007 de 13 de diciembre de 2007”, o apartado sin cumplimentar.

Desde el SEF también se menciona que se reciben acreditaciones duplicadas, con una diferencia temporal que va desde unos pocos meses a aproximadamente un año. Este hecho ha sido comunicado a las entidades junto con la sugerencia de utilizar una base de datos que evite estos errores.

Se sugería además que la base de datos dispusiera de un sistema de seguimiento y alarma que les facilitase a las entidades emisoras de la acreditación el conocimiento de la fecha de caducidad de las acreditaciones realizadas.

Después de comunicar en repetidas ocasiones este hecho, ha habido un descenso de las acreditaciones duplicadas, aunque siguen recibándose.

²⁵ El error por utilización de un modelo antiguo es cada vez menos común.

4.4 ¿CUÁL ES EL IMPACTO INICIAL DEL PROTOCOLO EN EL NIVEL DE INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS EN RIESGO O SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL?

En este apartado se pretendía hacer un análisis de la evolución del número de personas de baja en el código 19 por contratación desde 2016 por sexo, edad, zona geográfica y nivel de estudios. Sin embargo, como ya hemos comentados nos hemos encontrados con algunas limitaciones, ya comentadas, en cuanto a la extracción de estos datos de las aplicaciones de información del SEF.

Desde el IMAS se nos han facilitado algunos documentos que recogen datos interesantes. El Informe de Ejecución Anual del Programa Operativo (anualidad 2017) describe los resultados de algunos de los programas de empleabilidad relacionados con el empleo y comparados con el año 2016.

En la descripción del *Indicador CR04. Participantes que obtienen un empleo incluido por cuenta propia tras su participación* se menciona que los resultados obtenidos respecto a las inserciones laborales han supuesto un incremento de casi 10 puntos respecto a los obtenidos en año 2016.

La proporción de participantes que han conseguido un empleo tras el seguimiento de un programa de empleabilidad ha sido el 27,71%. Por sexos, el 31,21% eran hombres y el 25,15% mujeres.



Gráfico 37. Fuente: IMAS

En el *gráfico 37* se puede ver el notable incremento en el porcentaje de personas que obtienen un empleo en el 2017.

5. CONCLUSIONES

En los siguientes apartados se describen las conclusiones relativas a las siguientes preguntas:

PI1: ¿Cuál es el grado de aplicación del Protocolo aprobado?

PI2: ¿Cuáles son los mayores éxitos en su aplicación?

PI3: ¿Cuáles son las mayores dificultades en su aplicación?

PI4: ¿Cuál es el impacto inicial del Protocolo en el nivel de inserción laboral de personas en riesgo o situación de exclusión social?

Asimismo, se recogen otras conclusiones derivadas de los resultados obtenidos en el presente Diagnóstico.

5.1 PERCEPCIÓN Y CONOCIMIENTO DEL PROTOCOLO

- Se evidencia una confusión respecto a los que es o no Protocolo. No existe un consenso en la terminología para referirse a los diferentes documentos que recogen instrucciones de actuación en el puesto de trabajo.

- Las técnicas que se incorporan al puesto de trabajo se encuentran con una serie de documentos (en papel, en la intranet, en el correo, etc.) que hacen referencia tanto al Protocolo como a acuerdos o instrucciones internas de trabajo, especialmente en el Servicio de Orientación del SEF y en las Entidades de Iniciativa Social. La poca diferenciación en cuanto al tipo de documento, acuerdo o instrucciones internas, y el elevado número de estos dificulta la comprensión del Protocolo y su aplicación en las técnicas que toman, por primera vez, contacto con ellos.

- Las denominaciones de algunos documentos (“borrador del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social”, “Acuerdos del grupo de trabajo”, etc.) son confusas y han influido en la interpretación que han realizado los técnicos sobre su actuación.

- No se ha mencionado por parte de ninguna entidad un protocolo establecido para informar a las personas que se incorporan por primera vez al puesto de trabajo.

- Es generalizada la percepción positiva respecto de la elaboración del Protocolo, sus efectos y los acuerdos de colaboración alcanzados.

5.2 CONOCIMIENTO Y USO DE LOS MODELOS Y HERRAMIENTAS

Las profesionales de las diferentes entidades implicadas en el protocolo tienen, en general, un buen conocimiento de los modelos y herramientas. Sin embargo, algunos documentos (herramienta para la valoración de la situación de exclusión social y herramientas para la valoración inicial de la empleabilidad) son menos conocidos y su uso no está generalizado. En los siguientes párrafos se proporciona una descripción más detallada de estos.

En las Jornadas “Colaboración entre SEF-IMAS-SSAP para mejorar la inserción sociolaboral de las personas en riesgo o situación de exclusión social”, celebradas durante el último trimestre de 2017, se perseguía el objetivo de formar e informar a las técnicas sobre los modelos, herramientas y procedimientos a seguir por las técnicas implicadas en el protocolo. En la presentación se informó de los documentos y procedimientos a usar en la coordinación SSAP-SEF y SSAP-EIS, sin incluir los documentos y procedimientos para la coordinación SEF-EIS.

Los grupos de trabajo de los últimos dos años han centrado sus esfuerzos en la necesaria incorporación de los SSAP a la dinámica del protocolo. Sin obviar lo fructífero de este trabajo, la importancia de los acuerdos alcanzados y la necesidad de apoyar y profundizar en el trabajo desarrollado desde los SSAP, no podemos dejar de mencionar que se han dejado aparcados algunos logros y avances alcanzados en su primera etapa.

Estos primeros acuerdos recogen modelos y herramientas para la coordinación entre SEF-EIS no mencionados ni trabajados en las últimas jornadas celebradas sobre el protocolo. La herramienta de valoración de la empleabilidad, recogida en este acuerdo para su utilización por el SEF y las EIS, no tiene un uso generalizado. En los párrafos siguientes se amplía esta conclusión.

VALORACIÓN DE LA SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

- La acreditación de la situación o riesgo de exclusión social no se realiza en todos los casos mediante la herramienta de valoración. Casi un tercio de las personas entrevistadas, concretamente 4 de las 13 personas entrevistadas en los SSAP, afirman no utilizar la herramienta de valoración de la situación o riesgo de exclusión social.

- La acreditación puede ser realizada por Servicios Sociales o Administraciones Públicas con servicios de trabajo social (CAD, CAVI, Salud Mental, CIS, etc.) distintos de los SSAP, pero las técnicas de estos servicios no reciben información directa sobre el procedimiento de acreditación. Las personas que hemos entrevistado en estos Servicios Sociales Públicos no utilizan la herramienta de valoración ni conocen su existencia.

- Dado que la acreditación de la situación o riesgo de exclusión da derecho a una serie de ventajas o discriminaciones positivas, debería hacerse bajo los mismos criterios en todos los casos.

HERRAMIENTAS DE EMPLEABILIDAD

HERRAMIENTA DE VALORACIÓN INICIAL DE LA EMPLEABILIDAD POR LOS SSAP

- La derivación hacia el mejor recurso se basa en la valoración inicial de la empleabilidad por los SSAP de la persona acreditada. Esta valoración se realiza en términos de baja, media y alta empleabilidad.

- La herramienta de empleabilidad es el documento menos utilizado por los SSAP. El 39% de las entrevistadas afirman no usarla.

- La utilización de una herramienta para realizar la derivación hacia el mejor recurso permite un criterio homogéneo en los diferentes centros de los SSAP de la Región de Murcia. Esta unificación de criterios permite hacer un uso óptimo de los recursos.

HERRAMIENTAS DE VALORACIÓN DE LA EMPLEABILIDAD USADAS POR EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN DEL SEF Y LAS ENTIDADES DE INICIATIVA SOCIAL.

- La herramienta de empleabilidad dirigida a las EIS se desarrolla en dos documentos (Anexo B “Elementos diagnósticos de empleabilidad”, que incluye los grupos y conceptos de valoración, y Anexo B “Valoración de la empleabilidad”, que incluye los criterios para la valoración). Ninguno de los documentos hace mención a la necesidad de consultar el otro. Esto confunde a las técnicas, sobre todo a las de nueva incorporación. Es fundamental para realizar la valoración la consulta de estos criterios.

- El uso de la herramienta de la empleabilidad dirigida a las EIS no está generalizado. Algunas entidades usan su propia herramienta conjuntamente o en sustitución de esta.

- La interpretación del nivel de empleabilidad desde las Entidades de Iniciativa Social difiere notablemente de la que se hace desde el Servicio de Orientación del SEF. Una persona cuyo nivel de empleabilidad es valorado como medio por las EIS, bajo el criterio del SEF se consideraría nivel de empleabilidad bajo.

- El servicio de Orientación del SEF utiliza otras herramientas de valoración de la empleabilidad distintas de la herramienta recogida en el acuerdo SEF-IMAS.

5.3 CONOCIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS Y ACTUACIÓN CONFORME A ESTOS.

ACREDITACIÓN Y DERIVACIÓN

DESDE SSAP A SEF Y A EIS

A pesar de que una de las finalidades de la acreditación es visibilizar al colectivo en situación de exclusión social en el Servicio de Empleo y Formación, algunos SSAP solo acreditan a la persona usuaria si va a ser derivada a un recurso de empleo y formación.

- En aquellas zonas geográficas donde la aplicación del Protocolo por parte de los SSAP tiene una intensidad nula o baja, son las EIS las que realmente canalizan a las personas usuarias hacia sus programas. Esta canalización se hace enviando un listado de personas desde las IES a los SSAP para que sean acreditadas o desde los SSAP a las IES para que les indiquen cuales van a acceder al programa.

- El envío, cuando este procede, de la herramienta de empleabilidad junto a la acreditación para derivar hacia el itinerario más adecuado no está generalizado.

-Existen diferencias entre las profesionales de las distintas entidades en cuanto a la percepción de la acreditación como documento administrativo y de las exigencias que este debe cumplir.

DESDE SEF E IES A SSAP

- El acuerdo entre SEF-IMAS-SSAP (2017) establece quién puede presentar la demanda para la acreditación de la situación social, las circunstancias en las que se debe presentar y el modelo a utilizar.

- La demanda desde las EIS, aunque se considera excepcional, se debe hacer mediante un informe de derivación. El 24% de las personas entrevistadas en las EIS no conoce este documento ni las circunstancias en las que debe ser enviado. Entre los que conocen este documento hay un número considerable de personas que no consideran útil hacerlo puesto que este no siempre es tenido en cuenta por los SSAP y/o resulta laboriosa su cumplimentación.

- Para realizar la demanda desde el SEF se acuerda una ficha de derivación. Esta ficha de derivación es conocida por todas las personas entrevistadas, sin embargo, el 56% no la utiliza. El “Acuerdo 7.- Canalización de los orientadores del SEF a los profesionales de los SSAP” alcanzado por SEF-IMAS-SSAP incluye la opción de que las Orientadoras Laborales del SEF podrán contactar por teléfono con la profesional de referencia de los SSAP. En el documento difundido no se especifica si este contacto telefónico sustituye a la ficha de derivación o es complementario.

COORDINACIÓN ENTRE ENTIDADES

- En los documentos, que recogen los acuerdos alcanzados entre SEF-IMAS-SSAP, proporcionados a las profesionales implicadas en el Protocolo no queda definida claramente cómo y cuándo debe darse la coordinación y colaboración entre los diferentes actores para trabajar de manera estable e integral en materia de empleabilidad y acceso al empleo, como recoge el objeto del Protocolo.

- La coordinación es desigual según zonas geográficas de la Región. Existe una notable diferencia entre pequeñas localidades y grandes municipios en cuanto a la coordinación. En las localidades pequeñas, la relación entre los diferentes actores es más fluida. La falta de presencia de EIS y/o SEF en algunas zonas geográficas dificulta la coordinación entre la diferente tipología de entidades.

- Existe dificultad para contactar con algunas profesionales relacionadas con el Protocolo. Las mayores dificultades se encuentran en grandes Ayuntamientos y en las oficinas SEF.

- La falta de relación con otras entidades relacionadas con la empleabilidad limita el conocimiento, por parte de las profesionales implicadas en el protocolo, de los recursos existentes en cada zona geográfica. Este desconocimiento no favorece la empleabilidad de los usuarios y dificulta un uso óptimo de los mismos, produciéndose duplicidad de actuaciones, que en algunos casos pueden ser incompatibles.

- No se ha constituido una Comisión de seguimiento para la planificación, seguimiento y evaluación de las actuaciones como se recoge en el texto del Protocolo.

- No se han constituido equipos de seguimiento ni se ha determinado un procedimiento de evaluación y seguimiento de la propuesta metodológica establecida en el anexo del Protocolo.

- A pesar de los problemas detectados, ha aumentado la coordinación y trabajo en red desde la puesta en marcha de los acuerdos alcanzados y la firma del Protocolo.

- Se ha producido un aumento en el número de derivaciones de los SSAP a las EIS y al SEF para seguir itinerarios laborales.

- Se valora como muy positiva la designación de una persona de referencia del colectivo de exclusión en todas las oficinas del SEF. Aunque, el equipo de orientación laboral es percibido como el menos accesible, el establecer una persona de referencia en las oficinas del SEF ha favorecido la coordinación.

- Son de gran utilidad los encuentros en Jornadas o Grupos de trabajo de personas de diferente tipología de entidades para el conocimiento mutuo, el

intercambio de opiniones e informaciones y la generación de propuestas comunes de mejora.

ITINERARIOS CONJUNTOS/COMPARTIDOS/COORDINADOS

- Las respuestas de las técnicas durante las entrevistas realizadas evidencian desconfianza y/o desconocimiento sobre las consecuencias de realizar itinerarios compartidos.

- La realización de itinerarios en los que se cuenta con la colaboración de otras entidades de forma regular o puntual es notable. Sin embargo, la realización de itinerarios compartidos entre dos entidades, donde ambas se coordinan para la consecución de un objetivo previamente fijado por ambas, es casi inexistente.

- Aunque el protocolo es muy joven y necesita madurar, se percibe en las técnicas implicadas en el protocolo un sentimiento, cada vez más generalizado, de la necesidad de profundizar en un trabajo coordinado de las diferentes entidades hacia la mejora de la situación del colectivo de exclusión.

- En algunos municipios de la Región las entidades comparten recursos. Desde el SEF se organizan talleres en los que también participan usuarios de Código 19 que siguen programas de empleabilidad en las EIS. Tanto el SEF como las EIS derivan personas usuarias para participar en cursos de formación ocupacional. Desde las EIS al SEF para el acceso preferente a cursos del SEF organizados por los diferentes centros acreditados y desde el SEF a las EIS para que participen en los cursos organizados desde las EIS.

5.4 FORMULACIÓN DEL PROTOCOLO, ADHESIÓN DE LAS ENTIDADES IMPLICADAS Y OTRAS CUESTIONES NORMATIVAS.

- La estructura y redacción del texto del Protocolo puede resultar confusa.

- El proceso de adhesión de las entidades implicadas sigue en fase de estudio. Actualmente la implicación de los SSAP y las EIS en la aplicación del Protocolo responde más a una voluntad o necesidad que a un compromiso formal.

- Los documentos que recogen los acuerdos establecidos bajo el marco del protocolo, o relacionados con el mismo, no tienen un amparo normativo.

- Existe una preocupación por parte de algunas profesionales sobre la protección de los datos de las personas usuarias y el cumplimiento de la normativa vigente a este respecto.

- Cada entidad tiene su propia responsabilidad en el tratamiento de datos de la persona usuaria. Se utilizan diferentes modelos en cada tipología de entidad, la

persona usuaria debe firmar una cesión de datos en cada entidad. Es desigual la adaptación de las entidades a la legislación actual en la materia.

5.5 CONCLUSIONES RELACIONADAS CON LOS SISTEMAS DE COORDINACIÓN Y DE TRABAJO EN RED ENTRE ENTIDADES

USO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS DE EMPLEO Y LOS SERVICIOS SOCIALES.

- Compartir algunos datos, contenidos en los sistemas de información utilizados por el personal técnico del SEF, facilitaría el trabajo diario de las profesionales implicadas en el protocolo y reduciría y simplificaría los trámites. Esta petición se realiza, sobre todo, desde las Entidades de Iniciativa Social que llevan a cabo programas de empleabilidad del IMAS y es percibida como positiva por las profesionales del servicio de orientación del SEF.

- A nivel nacional existe un referente, promovido por la Red de Inclusión Social, en cuanto a la identificación de fuentes de información relevantes y formas de compartirlas entre los servicios de empleo y los servicios sociales, de cara a mejorar el trabajo realizado por ambos sistemas con las personas usuarias y su evaluación y seguimiento. El trabajo se centra, sobre todo, en la posibilidad de compartir datos del programa SIUSS y del SISPE.

- El programa POL del SEF se configura como el más idóneo para su utilización por parte de otras entidades, al nivel y bajo las condiciones que el SEF finalmente pudiera determinar, existiendo precedentes en este sentido que facilitan esta actuación.

5.6 OTRAS CONCLUSIONES

- Los programas de empleabilidad suponen un recurso importante para la mejora de la empleabilidad de las personas en situación o riesgo de exclusión social. Se hace necesario que estos programas estén presentes o aumenten su intensidad de actuación en aquellos municipios con mayor número de parados y menor número de acreditaciones.

- En la generación e implementación del Protocolo, se han puesto en práctica procesos de participación muy intensos y enriquecedores que avalan la solvencia de las actuaciones llevadas a cabo.

- Existe un número elevado de profesionales relacionados con el protocolo con un alto nivel de cualificación y profesionalidad y motivación hacia su trabajo, a pesar de las dificultades, lo que representa una fortaleza importante de cara a los procesos de innovación y mejora enmarcados en el Protocolo.

6. RECOMENDACIONES.

6.1 PERCEPCIÓN DEL PROTOCOLO

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- Consensuar y clarificar una terminología para cada uno de los diferentes documentos que reciben los técnicos. (Protocolo, acuerdo de colaboración, instrucciones internas de trabajo).
- Seguir informando y formando a las técnicas.
- Elaborar fuentes de referencia y consulta.

MEDIDAS CONCRETAS

- Elaborar un manual de referencia, que pueda ser objeto de actualizaciones cuando sea necesario.
- Elaborar un diagrama de flujo que incluya los diferentes modelos, herramientas y procedimientos.
- Planificar formación sectorial.
- Evaluar la puesta en marcha de un portal Web, o añadir una sección en una Web existente, de información y consulta sobre el Protocolo, acuerdos, modelos, herramientas y procedimientos.
- Analizar el contenido de los modelos, herramientas y procesos en relación con la protección de datos de carácter personal, simplificando y unificando criterio y facilitando soporte técnico a las EIS.

6.2 CONOCIMIENTO Y USO DE LOS MODELOS Y HERRAMIENTAS

VALORACIÓN DE LA SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- Concienciar a las técnicas sobre la importancia de utilizar el mismo sistema de medida para acreditar y unificar los criterios de aplicación del mismo.
- Concienciar también sobre el hecho de que la acreditación es un documento administrativo que da derecho a una serie de beneficios; y por tanto todas las personas deben ser evaluadas con los mismos criterios.

- Contemplar la posibilidad de revisar el procedimiento de valoración de la situación social.

- Fortalecer la comunicación y coordinación con los Servicios Sociales Públicos no incluidos en el Protocolo (CAD, CAVI, Salud Mental, etc.).

MEDIDAS

- Seguir trabajando sobre el procedimiento de acreditación con todas las técnicas de los SSAP para el establecimiento de unos criterios comunes. Incluir este aspecto en el procedimiento de evaluación y seguimiento de los equipos de seguimiento.

- Acordar con los Servicios Sociales Públicos (CAD, CAVI, CIS, Salud Mental, etc.) el uso de procedimientos y herramientas comunes y establecer cauces estables de comunicación.

- Incorporar al modelo de acreditación otras opciones para su caducidad (3 meses, 6 meses, 1 año, 2 años, 3 años, etc.) y que la profesional seleccionara la más adecuada en cada caso concreto, conforme a unas orientaciones previamente consensuadas.

HERRAMIENTAS DE EMPLEABILIDAD

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- Seguir informando/formando a las técnicas.

- Continuar con la formación sobre las características del colectivo en situación o riesgo de exclusión social (sobre todo a los orientadores del SEF).

- Revisar las herramientas de empleabilidad utilizadas por las diferentes entidades.

- Valorar la posibilidad de usar una misma herramienta en el Servicio de Orientación del SEF y en las Entidades de Iniciativa Social.

MEDIDAS

- Cambiar la denominación de la herramienta de valoración inicial de la empleabilidad de manera que se evidencie que el uso es la derivación al mejor servicio (valoración "para la empleabilidad").

- Seguir trabajando las herramientas de empleabilidad de forma sectorial. Valorar la herramienta propuesta por los acuerdos alcanzados desde las exigencias de los procesos de trabajo de cada entidad.

6.3 CONOCIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS Y ACTUACIÓN CONFORME A ESTOS

ACREDITACIÓN Y DERIVACIÓN

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- Seguir concienciando sobre que la finalidad de la acreditación no solo es para la derivación a un recurso específico.
- Seguir trabajando para sean los SSAP los que canalicen a las personas usuarias hacia el mejor recurso.
- Seguir formando sobre el proceso de derivación entre entidades.

MEDIDAS

- Seguir formando a los SSAP sobre el proceso de valoración para derivar al mejor recurso, el SEF, las EIS o el propio SSAP y sobre el envío de esta valoración junto con la acreditación.
- Clarificar a las profesionales de las EIS y del SEF la consideración de empleabilidad alta, media, baja, utilizada para realizar las derivaciones entre ambas entidades.
- Concretar el proceso de derivación desde el SEF a los SSAP, el uso de la ficha de derivación y la finalidad del contacto telefónico con la profesional de referencia de los SSAP.

COORDINACIÓN ENTRE ENTIDADES

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- Facilitar canales de comunicación entre las técnicas que atienden al colectivo de personas en situación riesgo de exclusión social.
- Definir espacios estables y generalizar la realización de encuentros para la coordinación de las técnicas implicadas de todos los agentes relacionados con el Protocolo, por zonas geográficas en toda la Región.
- Continuar con las actividades que permiten el conocimiento de las técnicas de cada tipo de agente implicado, de las estrategias o procedimientos de actuación y recursos disponibles del resto de agentes.
- Definir los tipos y vías de coordinación y colaboración en la elaboración y seguimiento de itinerarios compartidos.

- Continuar con la aclaración sobre las implicaciones de realizar itinerarios compartidos.

- Concienciar sobre la idoneidad de adoptar una filosofía común en la atención al colectivo en situación o riesgo de exclusión social.

MEDIDAS

- Completar la elaboración del Directorio Colaborativo (Agenda) que incluye una relación de entidades, técnicas de referencia y datos de contacto. Con ello se facilitará la identificación y contacto entre las diferentes profesionales.

- Aunque ya se ha informado de ello, plasmar por escrito las implicaciones de realizar itinerarios compartidos e incluir este texto en el manual mencionado anteriormente.

- Incluir en el manual los distintos grados de colaboración que se pueden dar y en qué condiciones se deben cumplir.

- Elaborar un apartado de buenas prácticas en la aplicación del protocolo.

- Continuar con las jornadas generales y mesas de trabajo para fomentar el conocimiento mutuo de las técnicas de las distintas entidades dentro de cada zona geográfica.

- Constituir la Comisión de seguimiento para la planificación, seguimiento y evaluación de las actuaciones.

- Constituir los equipos de seguimiento y concretar un procedimiento de evaluación y seguimiento de la propuesta metodológica establecida en el Protocolo.

- Designar personas de referencia para convocar grupos de trabajo conjunto, en las diferentes zonas geográficas, incluyendo a todas las entidades relacionadas con la empleabilidad, con participación de las técnicas afectadas según el objetivo de cada reunión.

- Determinar personas de referencia para realizar consultas y sugerencias.

- Constituir un grupo de trabajo por zona geográfica en el que estén representadas las distintas tipologías de entidades. Definir la frecuencia de convocatoria. Asignar al grupo de trabajo las siguientes tareas:

- Invitar a las técnicas de otros servicios relacionados con la atención a personas en situación o riesgo de exclusión social y/o la empleabilidad.
- Elaborar un documento con los recursos de empleabilidad de la zona. Incluir las características del recurso y las actividades que realiza.

- Mantener actualizado el documento.
- Canalizar las dudas sobre la aplicación de los acuerdos alcanzados.
- Proporcionar información actualizada sobre las modificaciones de los acuerdos alcanzados.
- Informar a la “Comisión de seguimiento para la planificación, evaluación de las actuaciones objeto del protocolo” de las dificultades y sugerencias trasladadas por las entidades de esa zona geográfica.
- Sensibilizar a otras Entidades, Ayuntamientos, Asociaciones,... sobre la necesidad de establecer reserva de plaza para el colectivo de exclusión en las acciones formativas que lleven a cabo.
- Sensibilizar a las estructuras de empleo locales sobre la reserva de plazas de empleo para el colectivo de exclusión.
- Sensibilizar a las asociaciones de empresarios sobre el colectivo de exclusión e informarles sobre las ayudas a la contratación de personas en exclusión.

6.4 FORMULACIÓN DEL PROTOCOLO, ADHESIÓN DE LAS ENTIDADES IMPLICADAS Y OTRAS CUESTIONES NORMATIVAS.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- Modificar el anexo del Protocolo.
- Incorporar formalmente al Protocolo a las diferentes entidades implicadas.
- Estudiar los modelos, herramientas y procedimientos incluidos en los acuerdos adoptados tras la nueva normativa sobre protección de datos para que se dé seguridad jurídica al Protocolo y tranquilidad a las personas implicadas

MEDIDAS

- Incluir en el Anexo del protocolo referencias a las derivaciones entre el SEF y las EIS.
- Valorar la mejor opción: incluir los aspectos más generales de los acuerdos adoptados en el Protocolo o amparar los acuerdos adoptados bajo un marco normativo.
- Incluir en el anexo un diagrama de flujo sobre la derivación entre entidades.

6.5 OTRAS RECOMENDACIONES

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- Realizar un análisis a nivel regional sobre los sistemas de información de cada tipología de entidad, los datos contenidos y la posibilidad de compartirlos para facilitar el trabajo en red de las entidades implicada en el Protocolo.

- Realizar los ajustes oportunos y revisar de nuevo los modelos y herramientas antes de valorar el coste y las ventajas de la incorporación de estos documentos a la guía de servicios de la CARM.

- Incorporar los datos estadísticos relativos al Código 19 junto a otros datos estadísticos del SEF ya objeto de explotación estadística, para su estudio y publicación.

- Animar a las técnicas a utilizar los recursos electrónicos en la firma de los modelos recogidos en los acuerdos establecidos bajo el marco del Protocolo.

7. BIBLIOGRAFÍA

- EAPN-CLM (2017). Informe de Calidad de vida en Castilla La Mancha 2017.
- EAPN-España (2018). *El estado de la pobreza. Seguimiento del indicador de pobreza y exclusión social en España 2008-2017*.
- EAPN-RM (2018). *Condiciones de vida y bienestar social de la población en riesgo de pobreza y exclusión en la región de Murcia. Una aplicación del diseño metodológico al municipio de Murcia*. Murcia: Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades.
- Faura-Martínez, Úrsula, Matilde Lafuente-Lechuga y Olga García-Luque (2016). Riesgo de pobreza o exclusión social: evolución durante la crisis y perspectiva territorial. *Reis. Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 156: 59-76.
- Grupo de Trabajo Regional (2017). Informe sobre el trabajo desarrollado por el grupo de trabajo regional para la elaboración de una propuesta de incorporación de los Servicios Sociales de Atención Primaria al “protocolo de coordinación para la mejora de la inserción sociolaboral de las personas en situación o riesgo de exclusión social”. Murcia: SEF, IMAS y Dirección General de Familia y Políticas de Igualdad.
- Hernández Pedreño, Manuel et al. (2014). *Evolución de la exclusión social en la Región de Murcia: repercusiones sociales de la crisis*. Murcia: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia.
- IMAS (2017). Informe de Ejecución anual (anualidad 2017). Murcia: IMAS.
- Jornadas de trabajo “Coordinación entre servicios de empleo y los servicios sociales para mejorar la inserción laboral de las personas en riesgo o situación de exclusión social” 5 y 6 de mayo de 2016. Principales conclusiones. Elaboradas por el Grupo de Trabajo Regional.
- Mira Albert, Silverio (2008). Indicadores sociales y valoración de la exclusión en Manuel Hernández Pedreño (Coord.). *Exclusión social y desigualdad* (pp. 281-294). Murcia: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia.
- Mira Albert, Silverio (2010). *Las personas atendidas por los Servicios Sociales de Atención Primaria*. Murcia: Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración.

Observatorio de la Infancia en Andalucía (OIA) (2017). *Medición de la pobreza. Debilidades en la utilización de la tasa AROPE*. Granada: Observatorio de la Infancia en Andalucía (OIA).

Ortiz, José Almagro, Ángeles Luna Carbonell, Carmen Lentisco Torres, Eva Hernández Fernández y Blas José Martínez Gallardo (2015). *Estudio sobre la situación de riesgo y exclusión social en Molina de Segura*. Molina de Segura: Concejalía de Bienestar Social, Ayuntamiento de Molina de Segura.

Protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social (2017). Murcia: Consejería de empleo, universidades y empresa de la Región de Murcia y Consejería de familia e igualdad de oportunidades de la Región de Murcia.

8. ANEXOS

ANEXO I. ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS, CUADROS E ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Técnicas y actuaciones contempladas para la recogida y análisis de los datos.....	36
Cuadro 1. Relación de datos cualitativos recogidos en las observaciones. ...	30
Cuadro 2. Relación de datos a solicitar al SEF.....	34
Cuadro 3. Niveles de intensidad por tipo de entidad: baremo para los SSAP.	39
Cuadro 4. Niveles de intensidad por tipo de entidad: baremo para oficinas SEF.	39
Cuadro 5. Niveles de intensidad por tipo de entidad: baremo para Entidades de Iniciativa Social.	39
Cuadro 6. Niveles de impacto inicial sobre.	40
Cuadro 7. Niveles de impacto inicial sobre los/las	40
Cuadro 8. Repuestas dadas por las personas entrevistadas sobre cómo han conocido el Protocolo por tipología de entidad.	51
Cuadro 9. Respuestas de las personas entrevistadas sobre el tipo de información recibida.....	52
Cuadro 10. Opciones de respuesta de la pregunta: ¿sobre que aspectos del Protocolo has recibido información actualizada.	55
Tabla 1. Respuestas de las técnicas de centros de SSAP.....	59
Tabla 2. Respuestas de las técnicas de oficinas del SEF.....	60
Tabla 3. Respuestas técnicas de las Entidades de Iniciativa Social.....	60
Tabla 4. Repuestas de las profesionales de otras entidades que pueden acreditar.	61
Tabla 5. Respuestas no excluyentes de las orientadoras laborales de oficinas SEF a la pregunta ¿por qué no utiliza la ficha de derivación de los SEF a los SSAP?	71

Tabla 6. Opciones de respuesta para la percepción del impacto sobre el trabajo diario.....	85
Tabla 7. Opciones de respuesta para la percepción de impacto sobre las personas usuarias.....	86
Tabla 8. Número de acreditaciones recibidas desde el 1 de enero al 31 de diciembre de cada año. Fuente: SEF.....	101
Tabla 9. Fuente: elaboración propia a partir de los datos SEF/Econet.....	102
<i>Tabla 10. Datos referidos del paro registrado en septiembre de 2018. Fuente: elaboración propia a partir de datos del IMAS/SEF/Econet).....</i>	<i>106</i>
Gráfico 1. Evolución de los niveles de integración social de la población española (2007-2013). Fuente: EINSFOESSA 2007, 2009, 2013. 8	
Gráfico 2. Conocimiento de la existencia del Protocolo por tipo de entidad. Fuente entrevistas en el puesto de trabajo.	50
Gráfico 3. Repuestas dadas por el personal de orientación, de referencia del Código 19, de las oficinas SEF.	55
Gráfico 4. Repuestas dadas por el personal de los centros SSAP de las entidades locales.....	55
Gráfico 5. Repuestas dadas por los profesionales de la EIS que tienen programas de empleabilidad.....	55
Gráfico 6. Antigüedad de las técnicas en las EIS.....	58
Gráfico 7. Antigüedad de las técnicas en los SSAP.....	58
Gráfico 8. Antigüedad de las técnicas como orientadoras laborales de referencia del Código 19.....	58
Gráfico 9. Respuestas de los técnicos de orientación de oficinas SEF.	62
Gráfico 10. Respuestas de los técnicos de EIS que llevan programas de empleabilidad del IMAS.....	62
Gráfico 11. Repuestas de los técnicos de los centros de SSAP.	62
Gráfico 12. Conocimiento y utilización, por parte del personal técnico de las EIS, del informe de derivación de las EIS a los SSAP.....	68

Gráfico 13. Uso de la herramienta para la valoración de la empleabilidad incluida como “anexo B” en el acuerdo entre SEF e IMAS.	69
Gráfico 14. Conocimiento y uso de la ficha de derivación por los orientadores laborales de referencia de las oficinas SEF.....	70
Gráfico 15. Conocimiento por las personas entrevistadas de los SSAP de los modelos y herramientas incluidas en el Protocolo y en los acuerdos bajo el marco del Protocolo, y la utilización de los modelos y herramientas específicos para SSAP.	72
Gráfico 16. Respuestas de las EIS.....	79
Gráfico 17. Respuestas de SEF	79
Gráfico 18. Respuestas de los SSAP.....	79
Gráfico 19. Respuestas dadas por EIS y SSAP a la pregunta ¿Considera que son suficientes los recursos dirigidos a la mejora de la empleabilidad de personas en situación a riesgo de exclusión social en su zona geográfica?	90
Gráfico 20. Respuestas de EIS y SSAP. La pregunta se incluye en los cuestionarios dirigidos a las EIS y a los SSAP.....	91
<i>Gráfico 21: Número acumulado de Códigos 19 activos. Fuente: SEF.....</i>	100
Gráfico 22: Número acumulado de personas inscritas que han perdido el Código 19 por caducidad. Fuente: SEF.....	100
Gráfico 23. Elaboración propia a partir de datos de SEF y del padrón municipal de habitantes año 2017 (Econet).....	103
Gráfico 24. Elaboración propia a partir de datos de SEF y del padrón municipal de habitantes año 2017 (Econet)	104
<i>Gráfico 25. Datos referidos al paro registrado en septiembre de 2018. Fuente: SEF/ECONET.....</i>	105
<i>Gráfico 26. Fuente: SEF.....</i>	107
Gráfico 27. Fuente: SEF	107
Gráfico 28. Fuente: SEF	107
Gráfico 29. Fuente: SEF	107
Gráfico 30. Fuente: SEF.....	108

Gráfico 31. Fuente: SEF	109
Gráfico 32. Fuente SEF.....	109
Gráfico 33. Fuente: SEF.	110
Gráfico 34. Fuente: SEF.	110
Gráfico 35. Fuente: SEF	111
Gráfico 36. Fuente: SEF	112
Gráfico 37. Fuente: IMAS	124

ANEXO II. CUESTIONARIOS UTILIZADOS EN LAS ENTREVISTAS

CUESTIONARIO PARA PERSONAL DE LOS SSAP

Sexo:		Titulación:	
Edad:		Puesto/Categoría Profesional	
Zona geográfica:			
Antigüedad en el puesto ²⁶ :			
Experiencia en otros SSAP (con el colectivo de personas en situación o riesgo de exclusión social):			

Bloque 1: Información sobre el Protocolo		
1.- ¿Conoce el Protocolo de coordinación para la mejora de la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social, firmado por la Consejería de Empleo, Universidades, Empresa y Medio Ambiente y por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. (SEF e IMAS)?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
Si la respuesta afirmativa		
¿Cómo lo ha conocido?		
2.- ¿Ha recibido algún tipo de información acerca del contenido del mismo?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
Si la respuesta es afirmativa:		
¿Qué tipo de información?		
¿De quién ha recibido esa información?		
¿Por qué vía la ha recibido?		
3.- ¿Ha recibido periódicamente información actualizada sobre el Protocolo?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo		
¿En cuántas ocasiones?		
¿Sobre qué aspectos del Protocolo ha recibido información actualizada?		
<input type="checkbox"/> Sobre los documentos y herramientas	<input type="checkbox"/> Otras cuestiones relacionadas con el Protocolo	
<input type="checkbox"/> Sobre los procedimientos	_____	
4.- ¿Tiene dudas sobre algún documento, herramienta o procedimiento recogidos en el Protocolo?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC

²⁶ Contando todos los periodos de contratación que haya tenido en el mismo puesto. Especificar el tiempo de experiencia en relación con el colectivo de situación o riesgo de exclusión social.

En caso afirmativo		
¿Consulta las dudas?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo		
¿Obtiene respuesta a estas dudas planteadas?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
5.- ¿Sabe a quién consultar las dudas si le surgen?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
¿A quién las consultaría?		
6.- ¿Considera necesario proporcionar más formación/información para aplicar el Protocolo?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo		
¿De qué tipo?		
¿Cuál cree que sería la forma más idónea para transmitirla?		

Bloque 2: Conocimiento del Protocolo (documentos, herramientas y procedimientos)		
1.- En su trabajo diario con personas en situación o riesgo de exclusión social, ¿Está aplicando el Protocolo de coordinación para la mejora de la inserción sociolaboral de estas personas?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo:		
¿Desde cuándo lo está poniendo en práctica?		
En caso negativo		
¿Por qué no?		
2.- ¿Conoce las herramientas y documentos incluidos en el Protocolo?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo:		
¿Cuáles conoce?		
<input type="checkbox"/> Ficha de derivación de los SEF a los SSAP. <input type="checkbox"/> Informe de derivación desde las entidades de iniciativa social a los SSAP. <input type="checkbox"/> Solicitud de acreditación de la situación social <input type="checkbox"/> Modelo de consentimiento (Autorización para la obtención, tratamiento y cesión de datos personales).	<input type="checkbox"/> Herramienta de valoración de la situación social para la acreditación de riesgo o situación de exclusión social. <input type="checkbox"/> Modelo de acreditación de situación social. <input type="checkbox"/> Modelo de denegación de la situación social. <input type="checkbox"/> Herramienta para la valoración de la empleabilidad por los SSAP.	
3.- ¿Qué herramientas de las incluidas en el Protocolo utiliza?		

<input type="checkbox"/> Modelo de consentimiento (Autorización para la obtención, tratamiento y cesión de datos personales). <input type="checkbox"/> Herramienta de valoración de la situación social para la acreditación de riesgo o situación de exclusión social.		<input type="checkbox"/> Modelo de acreditación de situación social. <input type="checkbox"/> Modelo de denegación de la situación social. <input type="checkbox"/> Herramienta para la valoración de la empleabilidad por los SSAP.	
En caso de que no utilice alguna (especifique cuál)			
¿Por qué no la utiliza? (puede señalar varias respuestas)			
<input type="checkbox"/> No la conozco. <input type="checkbox"/> Me resulta engorrosa o no me parece útil. <input type="checkbox"/> No me la han proporcionado.		<input type="checkbox"/> Utilizo otras herramientas documentos que tiene mi entidad para el mismo fin. <input type="checkbox"/> ¿Cuál? ____ <input type="checkbox"/> Otros motivos _____	
En el caso de responder que le resulta engorrosa o no le parece útil			
¿Qué mejoras propondría?			
4.- ¿Tiene dificultades para utilizar alguna de las herramientas/documentos del Protocolo?			
<input type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> NO	
<input type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> NO	
En caso afirmativo			
¿Qué dificultades?			
¿Considera que se podría mejorar alguna de las herramientas/documentos del Protocolo?			
<input type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> NO	
En caso afirmativo:			
¿Qué herramienta?			
¿Qué mejora propondría?			
5.- ¿Conoce los plazos que plantea el Protocolo para dar respuesta a las solicitudes de acreditación de la situación o riesgo de exclusión social?			
<input type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> NO	
<input type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> NO	
6.- ¿Qué tiempo medio de respuesta tienen en su entidad?			
7.- ¿Qué documentos recibe su entidad de los que recoge el Protocolo? (puede señalar varias respuestas)			
<input type="checkbox"/> Ficha de derivación de los SEF a los SSAP <input type="checkbox"/> Informe de derivación desde las entidades de iniciativa social a los SSAP <input type="checkbox"/> Solicitud de acreditación de la situación social			
En caso de que su servicio atienda a varios municipios			
¿Cree que hay diferencias por zonas geográficas y/o entidades en cuanto al número de solicitudes?			
¿Hay municipios de los que aún se haya enviado ninguna solicitud?			
¿Recibe junto con la solicitud desde otras entidades (ficha de derivación del SEF o informe de derivación) otros documentos?			

<input type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> NO		<input type="checkbox"/> NS/NC	
En caso afirmativo					
¿Cuáles?					
<input type="checkbox"/> Consentimiento de autorización para la obtención, tratamiento y cesión de datos personales. (Especifique si recibe otros modelos de consentimiento diferentes al modelo que incluye el Protocolo)			<input type="checkbox"/> Otros _____		
8.- ¿Cuál es el recorrido administrativo que sigue este procedimiento en su entidad? (solicitud, firma consentimiento, respuesta, a quién lo envía, con qué criterio lo envía, envía además otros documentos junto con la acreditación o denegación)					
9.- ¿Hay además de usted otras personas que acrediten en este servicio?					
10.- Cuando está de vacaciones ¿Quién la sustituye en relación con las acreditaciones y/o coordinación con otras entidades?					
11.-¿Esta persona ha sido informada sobre los documentos/herramientas/procedimientos que incluye el Protocolo?					
<input type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> NO		<input type="checkbox"/> Solo algunas	
12.- ¿Existe un trabajo colaborativo o realiza itinerarios compartidos con el resto de entidades que atienden al colectivo de personas en situación o riesgo de exclusión social en su zona geográfica?					
<input type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> NO		<input type="checkbox"/> NS/NC	
En caso afirmativo					
¿Con qué tipo de entidades? ¿Qué tipo de trabajo realizan?					
<input type="checkbox"/> Con entidades de iniciativa social		<input type="checkbox"/> Trabajo colaborativo		<input type="checkbox"/> Itinerario compartido	
<input type="checkbox"/> Con el SEF		<input type="checkbox"/> Trabajo colaborativo		<input type="checkbox"/> Itinerario compartido	
<input type="checkbox"/> Con otras entidades (especifique cuáles)		<input type="checkbox"/> Trabajo colaborativo		<input type="checkbox"/> Itinerario compartido	
¿Cómo se lleva a cabo esa colaboración/itinerario compartido? (descripción breve)					
¿A través de qué vía?			¿Con qué frecuencia?		
<input type="checkbox"/> A distancia (vía teléfono, email...)			<input type="checkbox"/> En alguna ocasión cuando es necesaria alguna consulta <input type="checkbox"/> De forma regular cada ____ <input type="checkbox"/> Otra frecuencia ____		
<input type="checkbox"/> Presencial (a través de reuniones)			<input type="checkbox"/> En alguna ocasión cuando es necesario alguna consulta <input type="checkbox"/> De forma regular cada ____ <input type="checkbox"/> Otra frecuencia ____		
<input type="checkbox"/> Visitas al lugar de trabajo			<input type="checkbox"/> En alguna ocasión cuando es necesario alguna consulta <input type="checkbox"/> De forma regular cada ____ <input type="checkbox"/> Otra frecuencia ____		
<input type="checkbox"/> Otro modo (especifique)					

En caso negativo: (es decir, en caso de no coordinarse o colaborar con ninguna entidad)		
¿Por qué? ¿Cuáles son las limitaciones? ¿De qué, quién o de quiénes depende? ¿Cómo podrían solventarse estas limitaciones?		
¿Considera útil el trabajo colaborativo y/o itinerario compartido?		
13.- ¿Qué entiende por trabajo colaborativo?		
14.- ¿Y por itinerario compartido?		
15.- ¿Qué entidades, además del SEF y las entidades de iniciativa social, conoce que atiendan al colectivo en situación o riesgo de exclusión social, en materia de inserción laboral, en su zona geográfica?		
16.- ¿Tiene relación con estas entidades en cuestiones relacionadas con la empleabilidad?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> Solo algunas
En caso afirmativo		
¿Para qué?		

Bloque 3: Recursos y participación		
1.- ¿Considera que son suficientes los recursos dirigidos a la mejora de la empleabilidad de personas en situación o riesgo de exclusión social en su zona geográfica?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso negativo		
¿Qué recursos cree que serían necesarios?		
<input type="checkbox"/> Humanos <input type="checkbox"/> Formativos <input type="checkbox"/> Otros _____		
2.- Considera que los recursos existentes para la mejora de la empleabilidad se adaptan a las características de este colectivo.		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso negativo		
¿Qué tipo de cambios deberían producirse para que se adaptaran más a las características específicas de este colectivo?		
3.- Considera que las personas a las que se les asigna el código 19 tienen acceso preferente a los recursos de empleabilidad.		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> En algunos recursos
En caso de contestar "En algunos recursos"		
¿Cuáles?		

Bloque 4: Organización interna de la entidad		
1.- ¿Existe algún tipo de duplicidad entre los documentos, herramientas y procedimientos que establece el Protocolo y los que establece su entidad?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo		
Especificar cuáles.		
¿Cree que se podría solucionar esta duplicidad?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo		
¿Cómo?		

Bloque 5: Relación con otras entidades		
1.- ¿Considera importante incorporar a otras entidades que no están en el Protocolo? (informarles de la tipología de entidades que ya están incluidas)		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo:		
¿Qué entidades?		
¿Por qué lo considera importante? ¿Con qué papel?		
2.- ¿Cree interesante compartir algunos datos contenidos en Pol/Sispe con otras entidades?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo		
¿Cuáles?		
En caso negativo		
¿Por qué?		
3.- ¿Diría que es fácil coordinarse con otras entidades?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
<input type="checkbox"/> Entidades de iniciativa social	<input type="checkbox"/> Entidades de iniciativa social	<input type="checkbox"/> Entidades de iniciativa social
<input type="checkbox"/> SEF	<input type="checkbox"/> SEF	<input type="checkbox"/> SEF
<input type="checkbox"/> Otras	<input type="checkbox"/> Otras	<input type="checkbox"/> Otras
En caso negativo		
¿A qué cree que se deben estas dificultades? (facilidad/dificultad para contactar)		

Bloque 6: Impacto del Protocolo		
1.- ¿Qué impacto cree que está teniendo la aplicación de este Protocolo en su trabajo con el colectivo de personas en situación o riesgo de exclusión social?		
<input type="checkbox"/> Nulo: no se observan cambios	<input type="checkbox"/> Positivo: <input type="checkbox"/> Criterios unificados <input type="checkbox"/> Relación/coordinación con otras entidades. <input type="checkbox"/> Utilidad de las herramientas y/o documentos (Ficha de derivación, herramienta para la valoración inicial de la empleabilidad por los SSAP y el modelo de consentimiento) <input type="checkbox"/> Otros _____	<input type="checkbox"/> Negativo: <input type="checkbox"/> Duplicidad de herramientas y sobrecarga trabajo. <input type="checkbox"/> Poca efectividad. <input type="checkbox"/> Incompatibilidad con los procedimientos establecidos en su entidad. <input type="checkbox"/> Otros _____
2.- ¿Qué impacto cree que está teniendo la aplicación de este Protocolo sobre las personas usuarias?		
<input type="checkbox"/> Nulo: no se observan cambios	<input type="checkbox"/> Positivo: <input type="checkbox"/> Simplificación y agilización para el usuario. <input type="checkbox"/> Respuesta a sus necesidades. <input type="checkbox"/> Acceso prioritario a distintos recursos. <input type="checkbox"/> Mayor probabilidad de inserción. <input type="checkbox"/> Otros _____	<input type="checkbox"/> Negativo: <input type="checkbox"/> Duplicidad de actuaciones <input type="checkbox"/> Muy burocrático, muchos documentos y firmas. <input type="checkbox"/> Otros _____
3.- ¿Considera que ha sido positiva la elaboración de este Protocolo?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
	¿Por qué?	
	¿Cómo está afectando este Protocolo a su trabajo diario?	

Bloque 7: Sugerencias
¿Tiene alguna sugerencia para la mejora del Protocolo o de su implantación?

Observaciones de la entrevistadora al finalizar (Sobre la entrevista, la persona entrevistada, los contenidos recogidos o complementarios)

CUESTIONARIO PARA PERSONAL DE ORIENTACIÓN LABORAL DE OFICINAS SEF

Sexo:		Titulación:	
Edad:		Zona geográfica:	
Antigüedad en el puesto (responsable código 19) ²⁷ :			

Bloque 1: Información sobre el Protocolo		
1.- ¿Conoce el Protocolo de coordinación para la mejora de la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social, firmado por la Consejería de Empleo, Universidades, Empresa y Medio Ambiente y por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. (SEF e IMAS)?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
Si la respuesta afirmativa		
¿Cómo lo ha conocido?		
2.- ¿Ha recibido algún tipo de información acerca del contenido del mismo?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
Si la respuesta es afirmativa:		
¿Qué tipo de información?		
¿De quién ha recibido esa información?		
¿Por qué vía la ha recibido?		
3.- ¿Ha recibido periódicamente información actualizada sobre el Protocolo?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo		
¿En cuántas ocasiones?		
¿Sobre qué aspectos del Protocolo ha recibido información actualizada?		
<input type="checkbox"/> Sobre los documentos y herramientas <input type="checkbox"/> Sobre los procedimientos	<input type="checkbox"/> Otras cuestiones relacionadas con el Protocolo	
4.- ¿Tiene dudas sobre algún documento, herramienta o procedimiento recogidos en el Protocolo?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo		
¿Consulta las dudas?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo		

²⁷ Contando todos los periodos de contratación que haya tenido en el mismo puesto.

¿Obtiene respuesta a estas dudas planteadas?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
5.- ¿Sabe a quién consultar las dudas si le surgen?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
¿A quién las consultaría?		
6.- ¿Considera necesario proporcionar más formación/información para aplicar el Protocolo?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo		
¿De qué tipo?		
¿Cuál cree que sería la forma más idónea para transmitirla?		

Bloque 2: Conocimiento del Protocolo (documentos, herramientas y procedimientos)		
1.- En su trabajo diario con personas en situación o riesgo de exclusión social, ¿Está aplicando el Protocolo de coordinación para la mejora de la inserción sociolaboral de estas personas?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo:		
¿Desde cuándo lo está poniendo en práctica?		
En caso negativo		
¿Por qué no?		
2.- ¿Conoce la ficha de derivación del SEF a los SSAP?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
3.- ¿Utiliza la ficha de derivación cuando detecta una persona en situación y/o riesgo de exclusión social que no esté identificada con el código 19? o ¿En situación de necesidad social que no han sido planteadas con anterioridad en los SSAP?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso negativo:		
¿Por qué no la utiliza? (puede señalar varias respuestas)		
<input type="checkbox"/> No la conozco. <input type="checkbox"/> Me resulta engorrosa o no me parece útil. <input type="checkbox"/> No me la han proporcionado. <input type="checkbox"/> Otros motivos _____	<input type="checkbox"/> Utilizo otro procedimiento de derivación <input type="checkbox"/> Por teléfono. <input type="checkbox"/> Por email sin ficha de derivación. <input type="checkbox"/> Le sugiero a la persona que coja cita en los SSAP. <input type="checkbox"/> Otro procedimiento _____	
En el caso de responder que le resulta engorrosa o no le parece útil		
¿Qué mejoras propondría?		
4.- ¿Recibe acreditaciones de la situación o riesgo de exclusión social?		

<input type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> NO		<input type="checkbox"/> NS/NC	
En caso negativo					
¿Cuál cree que es el motivo?					
En caso afirmativo					
¿Qué procedimiento sigue con respecto a las acreditaciones?					
<input type="checkbox"/> Las mecanizo en Pol/ Sispe			<input type="checkbox"/> Las derivo a Servicios Centrales del SEF (Juana)		
¿Ha devuelto alguna acreditación?		¿Por qué?			
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO				
En caso afirmativo		¿Conoce lo que dice el Protocolo con respecto a quien es responsable de mecanizar las acreditaciones?			
¿Cuáles han sido los motivos más frecuentes?					
En caso de que la oficina dé servicio a varios municipios					
¿Cree que hay diferencias por zonas geográficas y/o entidades en cuanto al número de acreditaciones?					
¿Hay municipios que aún no hayan enviado ninguna acreditación?					
¿Recibe junto con la acreditación otros documentos?					
<input type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> NO		<input type="checkbox"/> NS/NC	
En caso afirmativo					
¿Cuáles?					
<input type="checkbox"/> Consentimiento de autorización para la obtención, tratamiento y cesión de datos personales. (Especifique si recibe otros modelos de consentimiento diferentes al modelo que incluye el Protocolo)			<input type="checkbox"/> Herramienta para la valoración inicial de la empleabilidad por los SSAP.		
5.- ¿Existe un trabajo colaborativo o realiza itinerarios compartidos con el resto de entidades que atienden al colectivo de personas en situación o riesgo de exclusión social en su zona geográfica?					
<input type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> NO		<input type="checkbox"/> NS/NC	
En caso afirmativo					
¿Con qué tipo de entidades? ¿Qué tipo de trabajo realizan?					
<input type="checkbox"/> Con entidades de iniciativa social		<input type="checkbox"/> Trabajo colaborativo		<input type="checkbox"/> Itinerario compartido	
<input type="checkbox"/> Con los SSAP		<input type="checkbox"/> Trabajo colaborativo		<input type="checkbox"/> Itinerario compartido	
<input type="checkbox"/> Con otras entidades (especifique cuáles)		<input type="checkbox"/> Trabajo colaborativo		<input type="checkbox"/> Itinerario compartido	

¿Cómo se lleva a cabo esa colaboración? (descripción breve)		
¿A través de qué vía?		¿Con qué frecuencia?
<input type="checkbox"/> A distancia (vía teléfono, email...)		<input type="checkbox"/> En alguna ocasión cuando es necesario alguna consulta <input type="checkbox"/> De forma regular cada _____ <input type="checkbox"/> Otra frecuencia _____
<input type="checkbox"/> Presencial (a través de reuniones)		<input type="checkbox"/> En alguna ocasión cuando es necesario alguna consulta <input type="checkbox"/> De forma regular cada _____ <input type="checkbox"/> Otra frecuencia _____
<input type="checkbox"/> Visitas al lugar de trabajo		<input type="checkbox"/> En alguna ocasión cuando es necesario alguna consulta <input type="checkbox"/> De forma regular cada _____ <input type="checkbox"/> Otra frecuencia _____
<input type="checkbox"/> Otro modo (especifique)		
En caso negativo: (es decir, en caso de no coordinarse o colaborar con ninguna entidad)		
¿Por qué? ¿Cuáles son las limitaciones? ¿De qué, quién o de quiénes depende? ¿Cómo podrían solventarse estas limitaciones?		
¿Considera útil el trabajo colaborativo y/o itinerario compartido?		
6.- ¿Qué entiende por trabajo colaborativo?		
7.- ¿Y por itinerario compartido?		
8.- ¿Qué entidades conoce que atiendan al colectivo en situación o riesgo de exclusión social, en materia de inserción laboral, en su zona geográfica?		
9.- ¿Conoce a las personas de referencia de estas entidades?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> Solo algunas

Bloque 3: Organización interna de la entidad

1.- Si algún orientador/a laboral atiende a un usuario/a y sospecha que podría estar en situación o riesgo de exclusión social ¿Qué hace?		
<input type="checkbox"/> Me lo deriva a mi (persona responsable del código 19 en mi oficina)	<input type="checkbox"/> Lo derivan a SSAP	<input type="checkbox"/> NS/NC
	¿Cómo realiza esta derivación? <input type="checkbox"/> A través de la ficha de derivación <input type="checkbox"/> Por teléfono <input type="checkbox"/> Por email sin ficha de derivación. <input type="checkbox"/> Le sugiere a la persona que coja cita en los SSAP <input type="checkbox"/> Otro procedimiento _____	
2.- ¿En su oficina es usted la única persona que realiza labores de orientación laboral con las personas con código 19?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
3.- ¿Considera que todas las orientadoras y orientadores de su oficina conocen este Protocolo?		

<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> Solo algunos	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
<input type="checkbox"/> Solo su existencia			
<input type="checkbox"/> Los documentos, herramientas y procedimientos que incluye.			
4.- ¿Conoce la existencia de otros protocolos, de atención a personas usuarias, utilizados en su entidad?			
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC	
5.- ¿Cree que en general el personal de orientación laboral conoce todos los protocolos, de atención a personas usuarias, utilizados en su entidad?			
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC	
6.- ¿Cuándo una persona cumple los criterios de dos o más protocolos, de atención a personas usuarias, ¿Cuál se le aplica?			
7.- ¿Cree que sería práctico unificar todos los protocolos de atención a personas usuarias?			
8.- ¿Cree que existe alguna incompatibilidad en cuanto a procedimientos y/o documentos que establece el Protocolo con los procedimientos y/o documentos que ya tiene implantada su entidad?			
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC	
En caso afirmativo			
¿Qué incompatibilidades?			
¿Cómo se podrían solucionar esa incompatibilidad?			

Bloque 4: Relación con otras entidades			
1.- ¿Considera importante incorporar a otras entidades que no están en el Protocolo?			
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC	
En caso afirmativo:			
¿Qué entidades?			
¿Por qué lo considera importante?			
2.- ¿Cree interesante compartir algunos datos contenidos en Pol/Sispe con otras entidades?			
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC	
En caso afirmativo			
¿Cuáles?			
En caso negativo			
¿Por qué?			

Bloque 5: Impacto del Protocolo		
1.- ¿Qué impacto cree que está teniendo la aplicación de este Protocolo en su trabajo con el colectivo de personas en situación o riesgo de exclusión social? Una persona que venga la tengo que tratar lo mejor posible. Va a tener becas, pero el resto es lo mismo no hay más recursos solo ventajeas para el tema de formación.		
<input type="checkbox"/> Nulo: no se observan cambios	<input type="checkbox"/> Positivo: <input type="checkbox"/> Criterios unificados <input type="checkbox"/> Relación/coordinación con otras entidades.	<input type="checkbox"/> Negativo: <input type="checkbox"/> Duplicidad de herramientas y sobrecarga trabajo. <input type="checkbox"/> Poca efectividad.

	<input type="checkbox"/> Utilidad de las herramientas y/o documentos (Ficha de derivación, herramienta para la valoración inicial de la empleabilidad por los SSAP y el modelo de consentimiento) <input type="checkbox"/> Otros _____	<input type="checkbox"/> Incompatibilidad con los procedimientos establecidos en su entidad. <input type="checkbox"/> Otros _____
2.- ¿Qué impacto cree que está teniendo la aplicación de este Protocolo sobre las personas usuarias?		
<input type="checkbox"/> Nulo: no se observan cambios	<input type="checkbox"/> Positivo: <input type="checkbox"/> Simplificación y agilización para el usuario. <input type="checkbox"/> Respuesta a sus necesidades. <input type="checkbox"/> Acceso prioritario a distintos recursos. <input type="checkbox"/> Mayor probabilidad de inserción. <input type="checkbox"/> Otros _____	<input type="checkbox"/> Negativo: <input type="checkbox"/> Duplicidad de actuaciones <input type="checkbox"/> Muy burocrático, muchos documentos y firmas. <input type="checkbox"/> Otros _____
3.- ¿Considera que ha sido positiva la elaboración de este Protocolo?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
	¿Por qué?	
	¿Cómo está afectando este Protocolo a su trabajo diario?	

Bloque 6: Sugerencias

¿Tiene alguna sugerencia para la mejora del Protocolo o de su implantación?

Observaciones de la entrevistadora al finalizar
(Sobre la entrevista, la persona entrevistada, los contenidos recogidos o complementarios)

CUESTIONARIO PARA PERSONAL DE LAS ENTIDADES DE INICIATIVA SOCIAL

Sexo:		Titulación:	
Edad:		Zona geográfica:	

Antigüedad en el puesto (programas de empleabilidad) ²⁸ :
Experiencia en otras entidades (programas de empleabilidad):

Bloque 1: Información sobre el Protocolo		
1.- ¿Conoce el Protocolo de coordinación para la mejora de la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social, firmado por la Consejería de Empleo, Universidades, Empresa y Medio Ambiente y por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. (SEF e IMAS)?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
Si la respuesta afirmativa		
¿Cómo lo ha conocido?		
2.- ¿Ha recibido algún tipo de información acerca del contenido del mismo?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
Si la respuesta es afirmativa:		
¿Qué tipo de información?		
¿De quién ha recibido esa información?		
¿Por qué vía la ha recibido?		
3.- ¿Ha recibido periódicamente información actualizada sobre el Protocolo?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo		
¿En cuántas ocasiones?		
¿Sobre qué aspectos del Protocolo ha recibido información actualizada?		
<input type="checkbox"/> Sobre los documentos y herramientas	<input type="checkbox"/> Otras cuestiones relacionadas con el Protocolo	
<input type="checkbox"/> Sobre los procedimientos	_____	
4.- ¿Tiene dudas sobre algún documento, herramienta o procedimiento recogidos en el Protocolo?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo		
¿Consulta las dudas?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo		
¿Obtiene respuesta a estas dudas planteadas?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
6.- ¿Sabe a quién consultar las dudas si le surgen?		

²⁸ Contando todos los periodos de contratación que haya tenido en el mismo puesto.

<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
¿A quién las consultaría?		
7.- ¿Considera necesario proporcionar más formación/información para aplicar el Protocolo?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo		
¿De qué tipo?		
¿Cuál cree que sería la forma más idónea para transmitirla?		

Bloque 2: Conocimiento del Protocolo (documentos, herramientas y procedimientos)		
1.- En su trabajo diario con personas en situación o riesgo de exclusión social, ¿Está aplicando el Protocolo de coordinación para la mejora de la inserción sociolaboral de estas personas?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo:		
¿Desde cuándo lo está poniendo en práctica?		
En caso negativo		
¿Por qué no?		
2.- ¿Conoce el informe de derivación de las Entidades de Iniciativa Social a los SSAP?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
3.- ¿Utiliza el informe de derivación a los SSAP cuando atiende en su entidad a una persona en situación y/o riesgo de exclusión social que no está acreditada?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso negativo:		
¿Por qué no la utiliza? (puede señalar varias respuestas)		
<input type="checkbox"/> No la conozco. <input type="checkbox"/> Me resulta engorroso o no me parece útil. <input type="checkbox"/> No me la han proporcionado. <input type="checkbox"/> Otros motivos _____	<input type="checkbox"/> Utilizo otro procedimiento de derivación <input type="checkbox"/> Por teléfono. <input type="checkbox"/> Por email sin informe de derivación. <input type="checkbox"/> Le sugiero a la persona que coja cita en los SSAP. <input type="checkbox"/> Otro procedimiento _____	
En el caso de responder que le resulta engorroso o no le parece útil		
¿Qué mejoras propondría?		
4.- ¿Recibe acreditaciones de la situación o riesgo de exclusión social de participantes en programas de empleabilidad desde los SSAP u otros servicios?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo		
¿A través de qué vía? (Describa brevemente el procedimiento de recepción)		

Cuando estas acreditaciones vienen tras una petición a través de su entidad o tiene conocimiento de la fecha de la solicitud realizada por la persona interesada ¿Cuál es el tiempo de respuesta medio por parte de los SSAP para enviar la acreditación?		
¿Recibe acreditaciones de otros servicios diferentes a los SSAP?		
En caso afirmativo		
¿De cuáles?		
<input type="checkbox"/> Jefe de Servicio de Menores Tutelados (IMAS)	<input type="checkbox"/> Del CAVI	
<input type="checkbox"/> Del CAD	<input type="checkbox"/> De Salud Mental	
<input type="checkbox"/> Otros _____	<input type="checkbox"/> Del CIS (instituciones penitenciarias)	
¿Recibe junto a las acreditaciones otros documentos?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo		
¿Cuáles?		
<input type="checkbox"/> Consentimiento de autorización para la obtención, tratamiento y cesión de datos personales. (Especifique si recibe otros modelos de consentimiento diferentes al modelo que incluye el Protocolo)	<input type="checkbox"/> Herramienta para la valoración inicial de la empleabilidad por los SSAP.	<input type="checkbox"/> Otros _____
5.- ¿Las acreditaciones recibidas se corresponden en todos los casos con personas valoradas con empleabilidad media-baja?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO ¿por qué?	<input type="checkbox"/> NS/NC
6.- ¿Envía las acreditaciones recibidas al SEF?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo		
¿A quién o dónde las envía?		
¿Cómo las envía?		
¿Le han devuelto alguna acreditación?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo		
¿Cuáles han sido los motivos más frecuentes?		
7.- ¿Utiliza la herramienta para la valoración de la empleabilidad, recogida en el Protocolo, en su trabajo diario con las personas usuarias del programa de empleabilidad?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo:		
¿Le parece útil? ¿Propondría algún cambio?		
En caso negativo:		
¿Por qué no la utiliza? (puede señalar varias respuestas)		
<input type="checkbox"/> No la conozco.		

<input type="checkbox"/> Utilizo otro modelo que tiene mi entidad <input type="checkbox"/> Me resulta engorrosa o no me parece útil. <input type="checkbox"/> No me la han proporcionado. <input type="checkbox"/> Otros motivos_____		
En caso de contestar que “utiliza otro modelo que tiene su entidad”		
¿Por qué utiliza otro modelo?		
En caso de contestar que “Le resulta engorrosa y no le parece útil”		
¿Qué mejoras propondría?		
8.- Cuándo en la valoración realizada, tras un tiempo en el programa de empleabilidad, una persona usuaria ha aumentado su nivel de empleabilidad de medio/bajo a medio/alto ¿Cómo procede?		
9.- ¿Existe un trabajo colaborativo o realiza itinerarios compartidos con el resto de entidades que atienden al colectivo de personas en situación o riesgo de exclusión social en su zona geográfica?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo		
¿Con qué tipo de entidades? ¿Qué tipo de trabajo realizan?		
<input type="checkbox"/> Con las oficinas SEF	<input type="checkbox"/> Trabajo colaborativo	<input type="checkbox"/> Itinerario compartido
<input type="checkbox"/> Con los SSAP	<input type="checkbox"/> Trabajo colaborativo	<input type="checkbox"/> Itinerario compartido
<input type="checkbox"/> Con otras entidades (especifique cuáles)	<input type="checkbox"/> Trabajo colaborativo	<input type="checkbox"/> Itinerario compartido
¿Cómo se lleva a cabo esa colaboración/itinerario compartido? (descripción breve)		
¿A través de qué vía?		¿Con qué frecuencia?
<input type="checkbox"/> A distancia (vía teléfono, email...)	<input type="checkbox"/> En alguna ocasión cuando es necesaria alguna consulta <input type="checkbox"/> De forma regular cada____ <input type="checkbox"/> Otra frecuencia____	
<input type="checkbox"/> Presencial (a través de reuniones)	<input type="checkbox"/> En alguna ocasión cuando es necesario alguna consulta <input type="checkbox"/> De forma regular cada____ <input type="checkbox"/> Otra frecuencia____	
<input type="checkbox"/> Visitas al lugar de trabajo	<input type="checkbox"/> En alguna ocasión cuando es necesario alguna consulta <input type="checkbox"/> De forma regular cada____ <input type="checkbox"/> Otra frecuencia____	
<input type="checkbox"/> Otro modo (especifique)		
En caso negativo: (es decir, en caso de no coordinarse o colaborar con ninguna entidad)		
¿Por qué? ¿Cuáles son las limitaciones? ¿De qué, quién o de quiénes depende? ¿Cómo podrían solventarse estas limitaciones?		
¿Considera útil el trabajo colaborativo y/o itinerario compartido?		
9.- ¿Qué entiende por trabajo colaborativo?		
10.- ¿Y por itinerario compartido?		

11.- ¿Qué entidades, además del SEF y los SSAP, conoce que atiendan al colectivo en situación o riesgo de exclusión social, en materia de inserción laboral, en su zona geográfica?		
12.- ¿Tiene relación con estas entidades en cuestiones relacionadas con la de empleabilidad?		
<input type="checkbox"/> SI (¿con qué entidades?)	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> Solo con alguna (¿con qué entidades?)

Bloque 3: Recursos y participación		
1.- ¿Considera que son suficientes los recursos dirigidos a la mejora de la empleabilidad de personas en situación o riesgo de exclusión social en su zona geográfica?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso negativo		
¿Qué recursos cree que serían necesarios?		
<input type="checkbox"/> Humanos <input type="checkbox"/> Formativos <input type="checkbox"/> Otros _____		
2.- Considera que los recursos existentes para la mejora de la empleabilidad se adaptan a las características de este colectivo.		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso negativo		
¿Qué tipo de cambios deberían producirse para que se adaptaran más a las características específicas de este colectivo?		
3.- Considera que las personas a las que se les asigna el código 19 tienen acceso preferente a los recursos de empleabilidad.		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> En algunos recursos
En caso de contestar "En algunos recursos"		
¿Cuáles?		

Bloque 4: Organización interna de la entidad		
1.- ¿Existe algún tipo de duplicidad entre los documentos, herramientas y procedimientos que establece el Protocolo y los que establece su entidad?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo		

	Especificar cuáles.		
	¿Cree que se podría solucionar esta duplicidad?		
	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
	En caso afirmativo		
	¿Cómo?		

Bloque 5: Relación con otras entidades			
1.- ¿Considera importante incorporar a otras entidades que no están en el Protocolo? (informarles de la tipología de entidades que ya están incluidas)			
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC	
	En caso afirmativo:		
	¿Qué entidades?		
	¿Por qué lo considera importante? ¿Con qué papel?		
2.- ¿Cree interesante compartir algunos datos contenidos en Pol/Sispe con otras entidades?			
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC	
	En caso afirmativo		
	¿Cuáles?		
	En caso negativo		
	¿Por qué?		
3.- Diría que es fácil coordinarse con otras entidades			
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC	
<input type="checkbox"/> SSAP	<input type="checkbox"/> SSAP	<input type="checkbox"/> SSAP	
<input type="checkbox"/> SEF	<input type="checkbox"/> SEF	<input type="checkbox"/> SEF	
<input type="checkbox"/> Otras	<input type="checkbox"/> Otras	<input type="checkbox"/> Otras	
	En caso negativo		
	¿A qué cree que se deben estas dificultades? (facilidad/dificultad para contactar)		

Bloque 6: Impacto del Protocolo
1.- ¿Qué impacto cree que está teniendo la aplicación de este Protocolo en su trabajo con el colectivo de personas en situación o riesgo de exclusión social?

<input type="checkbox"/> Nulo: no se observan cambios	<input type="checkbox"/> Positivo: <input type="checkbox"/> Criterios unificados <input type="checkbox"/> Relación/coordinación con otras entidades. <input type="checkbox"/> Utilidad de las herramientas y/o documentos (Ficha de derivación, herramienta para la valoración inicial de la empleabilidad por los SSAP y el modelo de consentimiento) <input type="checkbox"/> Otros _____	<input type="checkbox"/> Negativo: <input type="checkbox"/> Duplicidad de herramientas y sobrecarga trabajo. <input type="checkbox"/> Poca efectividad. <input type="checkbox"/> Incompatibilidad con los procedimientos establecidos en su entidad. <input type="checkbox"/> Otros _____
2.- ¿Qué impacto cree que está teniendo la aplicación de este Protocolo sobre las personas usuarias?		
<input type="checkbox"/> Nulo: no se observan cambios	<input type="checkbox"/> Positivo: <input type="checkbox"/> Simplificación y agilización para el usuario. <input type="checkbox"/> Respuesta a sus necesidades. <input type="checkbox"/> Acceso prioritario a distintos recursos. <input type="checkbox"/> Mayor probabilidad de inserción. <input type="checkbox"/> Otros _____	<input type="checkbox"/> Negativo: <input type="checkbox"/> Duplicidad de actuaciones <input type="checkbox"/> Muy burocrático, muchos documentos y firmas. <input type="checkbox"/> Otros _____
3.- ¿Considera que ha sido positiva la elaboración de este Protocolo?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
¿Por qué?		
¿Cómo está afectando este Protocolo a su trabajo diario?		

Bloque 7: Sugerencias

¿Tiene alguna sugerencia para la mejora del Protocolo o de su implantación?

Observaciones de la entrevistadora al finalizar
(Sobre la entrevista, la persona entrevistada, los contenidos recogidos o complementarios)

CUESTIONARIO PARA PERSONAL DE LOS CAVI, CAD Y SALUD MENTAL

Sexo:		Titulación:	
Edad:		Puesto/Categoría Profesional	
Zona geográfica:			

Antigüedad en el puesto ²⁹ :
Experiencia en otros puestos (con el colectivo de personas en situación o riesgo de exclusión social):

Bloque 1: Información sobre el Protocolo		
1.- ¿Conoce el Protocolo de coordinación para la mejora de la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social, firmado por la Consejería de Empleo, Universidades, Empresa y Medio Ambiente y por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. (SEF e IMAS)?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
Si la respuesta afirmativa		
¿Cómo lo ha conocido?		
2.- ¿Ha recibido algún tipo de información acerca del contenido del mismo?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
Si la respuesta es afirmativa:		
¿Qué tipo de información?		
¿De quién ha recibido esa información?		
¿Por qué vía la ha recibido?		
3.- ¿Tiene dudas sobre algún documento, herramienta o procedimiento recogidos en el Protocolo?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo		
¿Consulta las dudas?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo		
¿Obtiene respuesta a estas dudas planteadas?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
4.- ¿Sabe a quién consultar las dudas si le surgen?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
¿A quién las consultaría?		
5.- ¿Considera necesario proporcionar más formación/información para aplicar el Protocolo?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo		
¿De qué tipo?		

²⁹ Contando todos los periodos de contratación que haya tenido en el mismo puesto. Especificar el tiempo de experiencia en relación con el colectivo de situación o riesgo de exclusión social.

¿Cuál cree que sería la forma más idónea para transmitirla?

Bloque 2: Conocimiento del Protocolo (documentos, herramientas y procedimientos)

1.- ¿Conoce las herramientas y documentos incluidos en el Protocolo?
--

<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
-----------------------------	-----------------------------	--------------------------------

En caso afirmativo:

¿Cuáles conoce?

<input type="checkbox"/> Solicitud de acreditación de la situación social <input type="checkbox"/> Modelo de consentimiento (Autorización para la obtención, tratamiento y cesión de datos personales).	<input type="checkbox"/> Herramienta de valoración de la situación social para la acreditación de riesgo o situación de exclusión social. <input type="checkbox"/> Modelo de acreditación de situación social. <input type="checkbox"/> Modelo de denegación de la situación social.
--	--

3.- ¿Qué herramientas de las incluidas en el Protocolo utiliza?

<input type="checkbox"/> Modelo de consentimiento (Autorización para la obtención, tratamiento y cesión de datos personales). <input type="checkbox"/> Herramienta de valoración de la situación social para la acreditación de riesgo o situación de exclusión social.	<input type="checkbox"/> Modelo de acreditación de situación social. <input type="checkbox"/> Modelo de denegación de la situación social.
--	---

En caso de que no utilice alguna (especifique cuál)
--

¿Por qué no la utiliza? (puede señalar varias respuestas)

<input type="checkbox"/> No la conozco. <input type="checkbox"/> Me resulta engorrosa o no me parece útil. <input type="checkbox"/> No me la han proporcionado.	<input type="checkbox"/> Utilizo otras herramientas documentos que tiene mi entidad para el mismo fin. <input type="checkbox"/> ¿Cuál? ____ <input type="checkbox"/> Otros motivos _____
---	--

En el caso de responder que le resulta engorrosa o no le parece útil

¿Qué mejoras propondría?

4.- ¿Tiene dificultades para utilizar alguna de las herramientas/documentos del Protocolo?
--

<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
-----------------------------	-----------------------------	--------------------------------

En caso afirmativo

¿Qué dificultades?

¿Considera que se podría mejorar alguna de las herramientas/documentos del Protocolo?

<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
-----------------------------	-----------------------------

En caso afirmativo:

¿Qué herramienta?

¿Qué mejora propondría?

5.- ¿Conoce los plazos que plantea el Protocolo para dar respuesta a las solicitudes de acreditación de la situación o riesgo de exclusión social?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
6.- ¿Desde que recibe la solicitud hasta que envía la acreditación cuanto tiempo suele transcurrir?		
7.- ¿Cuál es el recorrido administrativo que sigue este procedimiento en su entidad? (solicitud, firma consentimiento, respuesta, a quién lo envía, con qué criterio lo envía, envía además otros documentos junto con la acreditación o denegación)		
8.- ¿Hay además de usted otras personas que acrediten en este servicio?		
9.- Cuando usted no está ¿Quién la sustituye en relación con las acreditaciones y/o coordinación con otras entidades?		
10.- ¿Esta persona ha sido informada sobre los documentos/herramientas/procedimientos que incluye el Protocolo?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> Solo algunas
11.- ¿Existe un trabajo colaborativo o realiza itinerarios compartidos con el resto de entidades que atienden al colectivo de personas en situación o riesgo de exclusión social en su zona geográfica?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo		
¿Con qué tipo de entidades? ¿Qué tipo de trabajo realizan?		
<input type="checkbox"/> Con entidades de iniciativa social	<input type="checkbox"/> Trabajo colaborativo	<input type="checkbox"/> Itinerario compartido
<input type="checkbox"/> Con el SEF	<input type="checkbox"/> Trabajo colaborativo	<input type="checkbox"/> Itinerario compartido
<input type="checkbox"/> Con los SSAP	<input type="checkbox"/> Trabajo colaborativo	<input type="checkbox"/> Itinerario compartido
<input type="checkbox"/> Con otras entidades (especifique cuáles)	<input type="checkbox"/> Trabajo colaborativo	<input type="checkbox"/> Itinerario compartido
¿Cómo se lleva a cabo esa colaboración/itinerario compartido? (descripción breve)		
¿A través de qué vía?	¿Con qué frecuencia?	
<input type="checkbox"/> A distancia (vía teléfono, email...)	<input type="checkbox"/> En alguna ocasión cuando es necesaria alguna consulta <input type="checkbox"/> De forma regular cada _____ <input type="checkbox"/> Otra frecuencia _____	
<input type="checkbox"/> Presencial (a través de reuniones)	<input type="checkbox"/> En alguna ocasión cuando es necesario alguna consulta <input type="checkbox"/> De forma regular cada _____ <input type="checkbox"/> Otra frecuencia _____	
<input type="checkbox"/> Visitas al lugar de trabajo	<input type="checkbox"/> En alguna ocasión cuando es necesario alguna consulta <input type="checkbox"/> De forma regular cada _____ <input type="checkbox"/> Otra frecuencia _____	
<input type="checkbox"/> Otro modo (especifique)		
En caso negativo: (es decir, en caso de no coordinarse o colaborar con ninguna entidad)		
¿Por qué? ¿Cuáles son las limitaciones? ¿De qué, quién o de quiénes depende? ¿Cómo podrían solventarse estas limitaciones?		
¿Considera útil el trabajo colaborativo y/o itinerario compartido?		

12.- ¿Qué entiende por trabajo colaborativo?		
13.- ¿Y por itinerario compartido?		
14.- ¿Qué entidades, además del SEF, los SSAP y las entidades de iniciativa social, conoce que atiendan al colectivo en situación o riesgo de exclusión social, en materia de inserción laboral, en su zona geográfica?		
15.- ¿Tiene relación con estas entidades en cuestiones relacionadas con la empleabilidad?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> Solo algunas
En caso afirmativo		
¿Para qué?		

Bloque 3: Recursos y participación		
1.- ¿Considera que son suficientes los recursos dirigidos a la mejora de la empleabilidad de personas en situación o riesgo de exclusión social en su zona geográfica? (En concreto el colectivo atendido en este centro)		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso negativo		
¿Qué recursos cree que serían necesarios?		
<input type="checkbox"/> Humanos <input type="checkbox"/> Formativos <input type="checkbox"/> Otros _____		
2.- Considera que los recursos existentes para la mejora de la empleabilidad se adaptan a las características de este colectivo. (En concreto el colectivo atendido en este centro)		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso negativo		
¿Qué tipo de cambios deberían producirse para que se adaptaran más a las características específicas de este colectivo? (En concreto el colectivo atendido en este centro)		
3.- Considera que las personas a las que se les asigna el código 19 tienen acceso preferente a los recursos de empleabilidad. (En concreto el colectivo atendido en este centro)		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> En algunos recursos
En caso de contestar "En algunos recursos"		
¿Cuáles?		

Bloque 4: Relación con otras entidades

1.- ¿Considera importante que se os incorpore al Protocolo?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo:		
¿Por qué lo considera importante? ¿Con qué papel?		
2.- ¿Considera importante incluir a otras entidades que tampoco lo están? (informarles de la tipología de entidades que ya están incluidas)		
En caso afirmativo:		
¿Por qué lo considera importante? ¿Con qué papel?		

Bloque 5: Impacto del Protocolo		
1.- ¿Qué impacto cree que está teniendo la aplicación de este Protocolo en su trabajo con el colectivo de personas en situación o riesgo de exclusión social?		
<input type="checkbox"/> Nulo: no se observan cambios	<input type="checkbox"/> Positivo (especificar motivo)	<input type="checkbox"/> Negativo (especificar motivo)
2.- ¿Qué impacto cree que está teniendo la aplicación de este Protocolo sobre las personas usuarias?		
<input type="checkbox"/> Nulo: no se observan cambios	<input type="checkbox"/> Positivo (especificar motivo)	<input type="checkbox"/> Negativo (especificar motivo)
3.- ¿Considera que ha sido positiva la elaboración de este Protocolo?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
¿Por qué?		
¿Cómo está afectando este Protocolo a su trabajo diario?		

Bloque 6: Sugerencias		
¿Tiene alguna sugerencia para la mejora del Protocolo o de su implantación?		

Observaciones de la entrevistadora al finalizar (Sobre la entrevista, la persona entrevistada, los contenidos recogidos o complementarios)

CUESTIONARIO PARA PERSONAL DE LAS ESTRUCTURAS DE EMPLEO LOCALES.

Sexo:	mujer	Titulación:	
Edad:		Puesto/Categoría Profesional	
Zona geográfica:			
Antigüedad en el puesto ³⁰ :			
Experiencia en otros puestos similares:			

Bloque 1: Información sobre el Protocolo y participación en el mismo		
1.- ¿Conoce el Protocolo de coordinación para la mejora de la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social, firmado por la Consejería de Empleo, Universidades, Empresa y Medio Ambiente y por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. (SEF e IMAS)?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
Si la respuesta afirmativa		
¿Qué sabe sobre el contenido del mismo?		
¿Cómo lo ha conocido?		
2.- ¿Ha recibido algún tipo de información acerca del contenido del mismo?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
Si la respuesta es afirmativa:		
¿Qué tipo de información?		
¿De quién ha recibido esa información?		
¿Por qué vía la ha recibido?		
3.- ¿Participa de alguna forma en el Protocolo? (Describa brevemente)		

Bloque 2: Beneficios del código 19		
1.- ¿Conoce el significado del código 19 usado por el Servicio de Empleo y Formación de la Región de Murcia?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO (en este caso dar una breve explicación para poder hacer la siguiente pregunta)	<input type="checkbox"/> NS/NC
En caso afirmativo:		
Breve descripción de su significado		

³⁰ Contando todos los periodos de contratación que haya tenido en el mismo puesto. Especificar el tiempo de experiencia en relación con el colectivo de situación o riesgo de exclusión social.

2.- ¿Considera que las personas a las que se les asigna el código 19 tienen algún tipo de beneficio?			
<input type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> NO	
<input type="checkbox"/> NS/NC			
En caso afirmativo: ¿Qué beneficios?			
<input type="checkbox"/> Bonificación de la seguridad social para las empresas que les contraten. <input type="checkbox"/> Acceso a programas de empleabilidad y garantía juvenil del IMAS <input type="checkbox"/> Acceso a recursos de empleo y formación de las entidades locales <input type="checkbox"/> Otros _____			
3.- ¿Cuál es el Protocolo a seguir en esta entidad para la selección de las personas candidatas para acciones formativas y/o puestos de trabajo?			
4.- ¿Conoce en esta zona geografía otros recursos de empleo y/o formación?			
<input type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> NO	
<input type="checkbox"/> NS/NC			
En caso afirmativo			
¿Cuáles?			
¿Sabe cómo proceden en la selección de las personas candidatas para acciones formativas y/o puestos de trabajo?			
4.- ¿Trabaja o ha trabajado con personas en situación o riesgo de exclusión social?			
En caso afirmativo			
¿Cree que necesitan una atención especializada? ¿Cuál ha sido su experiencia?			
¿Cómo procede en estos casos? ¿Deriva a otros servicios? ¿Qué servicios?			
5.- ¿Existe un trabajo colaborativo con las entidades que atienden al colectivo de personas en situación o riesgo de exclusión social en su zona geográfica?			
<input type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> NO	
<input type="checkbox"/> NS/NC			
En caso afirmativo			
¿Con qué tipo de entidades? ¿Qué tipo de trabajo realizan?			
<input type="checkbox"/> Con entidades de iniciativa social		<input type="checkbox"/> Con el SEF	
<input type="checkbox"/> Con los SSAP		<input type="checkbox"/> Con otras entidades (especifique cuáles)	
¿Cómo se lleva a cabo esa colaboración? (descripción breve) lo describo más arriba.			
¿A través de qué vía?		¿Con qué frecuencia?	
<input type="checkbox"/> A distancia (vía teléfono, email...)		<input type="checkbox"/> En alguna ocasión cuando es necesaria alguna consulta <input type="checkbox"/> De forma regular cada _____ <input type="checkbox"/> Otra frecuencia _____	
<input type="checkbox"/> Presencial (a través de reuniones)		<input type="checkbox"/> En alguna ocasión cuando es necesario alguna consulta <input type="checkbox"/> De forma regular _____ <input type="checkbox"/> Otra frecuencia _____	
<input type="checkbox"/> Visitas al lugar de trabajo		<input type="checkbox"/> En alguna ocasión cuando es necesario alguna consulta <input type="checkbox"/> De forma regular cada _____ <input type="checkbox"/> Otra frecuencia _____	
<input type="checkbox"/> Otro modo (especifique)			

6.- ¿Considera útil el trabajo colaborativo?	

Bloque 3: Recursos y participación

1.- ¿Considera que son suficientes los recursos dirigidos a la mejora de la empleabilidad de personas en situación o riesgo de exclusión social en su zona geográfica?
--

<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
-----------------------------	-----------------------------	--------------------------------

	En caso negativo
--	-------------------------

	¿Qué recursos cree que serían necesarios?
--	---

	<input type="checkbox"/> Humanos <input type="checkbox"/> Formativos <input type="checkbox"/> Otros _____
--	---

2.- Considera que los recursos existentes para la mejora de la empleabilidad se adaptan a las características de este colectivo.
--

<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
-----------------------------	-----------------------------	--------------------------------

	En caso negativo
--	-------------------------

	¿Qué tipo de cambios deberían producirse para que se adaptaran más a las características específicas de este colectivo?
--	---

Observaciones de la entrevistadora al finalizar (Sobre la entrevista, la persona entrevistada, los contenidos recogidos o complementarios)