ermuapuntoinnovación
ermuapuntuberrikuntza

ermua
Hiri ekintzailea
Ciudad emprendedora

ERMUKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE ERMUA

Toki Garapeneko Alorra
Área de Desarrollo Local

CENTRO DE EMPLEO 2014-2015

RESOLUCIÓN de Director General de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo por el que se resuelve la convocatoria de subvenciones para el ejercicio 2014, para el desarrollo del Servicio de Centros de Empleo en colaboración con Lanbide-Servicio Vasco de Empleo.

Memoria final
Azken txostena
Noviembre 2015ko Azaroa

INDICE

INDICE……...2

1. Centro de empleo……3

2. Servicios prestados en el centro de empleo ……5

2.1 Recepción y acogida de usuarios……5

2.2 Reducir el impacto de la brecha tecnológica ……6

2.3 Acompañamiento y tutorización del proceso de activación laboral……6

2.4 Información……6

2.5 Taller grupal……7

3. Servicios prestados en el centro de empleo. Resultados cuantitativos……10

4. Informe descriptivo de las características de emplazamiento de la entidad solicitante, de los locales disponibles, y de sus condiciones de accesibilidad.....15

5. Evaluación y conclusiones……16

5.1 Satisfacción del las personas usuarias……16

5.2 Conclusiones ……18

1. CENTRO DE EMPLEO

El Centro de Empleo, creado en el año 2011 y gestionado por el Área de Desarrollo Local, está situado en la planta baja de Torreta Etxea, edificio donde además se encuentran las oficinas generales del Área y se ofrecen otros servicios relacionados, como el de mediación para el aprendizaje permanente o el de orientación para el empleo. Todo ello ofrece un conjunto de sinergias que le añaden un innegable valor.

Es un recurso facilitador de la búsqueda de empleo, en un espacio estable, interactivo y abierto a toda la ciudadanía; donde se pone a disposición de las personas demandantes y usuarias, un lugar con instrumentos de autoconsulta sobre recursos para la búsqueda de empleo, así como el apoyo, por parte de un/a orientador/a, en el itinerario de inserción y en el manejo de las herramientas que lo facilitan.

La idea de desarrollar este servicio surgió, en parte, de las necesidades detectadas y expresadas por las y los profesionales y usuarios/as de las acciones de orientación. Necesidades centradas, sobre todo, en la falta de espacios abiertos y de interacción entre los y las profesionales de referencia y las personas desempleadas que están en procesos de activación formativo-laboral. En este sentido, desde dicho servicio se advertían dificultades en la fase de puesta en marcha del plan personal de inserción o plan de trabajo compartido.

Paralelamente, en la mayoría de las ocasiones, sobre todo en el caso de personas perceptoras de Renta de Garantía de Ingresos, se plantean situaciones como el desconocimiento del uso del ordenador, o lo inasumible del costo de la conexión a Internet, o la propia carencia de recursos para la adquisición de un ordenador.

También se consideraba como un recurso importante para aquellas personas que se encuentran en desempleo por primera vez, o después de muchos años ininterrumpidos en activo.

Igualmente, sucede que algunas de las personas que se encuentran en procesos de búsqueda de empleo, se desmotivan, “se atascan” o “bloquean”, cuando pasa un tiempo sin estar en contacto directo con la o el profesional orientador/a de referencia. Por ello, en ocasiones ocurría que las personas solicitaban entrevistas de orientación cuando en realidad lo que demandaban era apoyo ante su desmotivación, frustración, o estancamiento en su proceso de inserción. En definitiva, esta demanda de espacios de interacción entre profesional y

persona usuaria en los que poder recibir apoyo, y motivación para combatir las dificultades que generan este tipo de procesos ha sido cubierta con notable éxito.

Por otro lado, también se daba el caso de personas con un nivel de autonomía suficiente para la autoactivación y que no demandaban orientación directamente, sino infraestructuras y medios de apoyo para desarrollar su plan de empleo. Sobre todo local, medios informáticos, documentación especializada para la búsqueda de empleo, o para el entrenamiento y la mejora de las competencias profesionales.

Es por todo ello que, desde el Área de Desarrollo Local del Ayuntamiento de Ermua, aunando las diferentes situaciones detectadas, se ha consolidado el desarrollo de una infraestructura que permite el acompañamiento de las personas que están en procesos de activación, bien derivadas de los servicios sociales municipales, o que acuden por iniciativa propia. Al mismo tiempo se ha logrado responder a las necesidades planteadas por otros perfiles de usuarias y usuarios en función de su grado de autonomía para el desarrollo de planes personales de empleo, pero siempre estando dirigido a personas desempleadas en sentido amplio, o que quieren mejorar su actual empleo.

2. SEVICIOS PRESTADOS EN EL CENTRO DE EMPLEO

2.1. RECEPCIÓN, ACOGIDA Y DERIVACIÓN DE USUARIOS/AS:

Se ofrece información general sobre los servicios que se ofertan desde el Centro, orientados a la formación, a la búsqueda de empleo por cuenta ajena, y al autoempleo. Paralelamente, se lleva un registro diario de las personas que acuden al Centro, especificando el tipo de necesidad expresada o el servicio demandado.

Se canalizan hacia los servicios de orientación las demandas de personas cuyas necesidades expresadas son relativas a empleo y formación y en principio no pueden ser cubiertas en el Centro, como la inscripción en ofertas de Lanbide en difusión; o personas que requieren planificar un itinerario personalizado y no tienen claros los objetivos y las acciones necesarias para su logro, y por lo tanto demandan orientación profesional.

2.2. REDUCCIÓN DEL IMPACTO DE LA BRECHA TECNOLÓGICA

Desde su creación, en el año 2011, el Centro de Empleo ha desarrollado numerosas colaboraciones con el KZ Gunea, siendo las más importantes las acciones de alfabetización digital. Se han llevado a cabo numerosas derivaciones a los cursos de introducción a Internet dentro de la programación del KZ Gunea ubicado en Ermua en colaboración con Lanbide. Todos aquellos usuarios y usuarias del Centro de Empleo que desconocen el manejo de Internet se les recomienda encarecidamente la realización del Curso para de así adquirir en nivel de autonomía necesario para realizar una búsqueda activa de empleo.

El objetivo es que, tras haber participado en actividades de alfabetización digital genérica, las personas entrenen sus habilidades en la búsqueda de empleo no sólo de forma presencial, sino también on-line, siendo esta última cada vez más utilizada por las personas desempleadas debido a su efectividad y la ausencia de barreras geográficas y temporales.

Se persigue que las personas adquieran a medio plazo el grado de autonomía necesario como para enfrentarse por sí mismas a la búsqueda de empleo por Internet.

2.3. ACOMPAÑAMIENTO Y TUTORIZACIÓN DEL PROCESO DE ACTIVACIÓN LABORAL

Motivación y acompañamiento in-situ de las personas que están en procesos de activación laboral. Haciendo especial hincapié en las personas perceptoras de ayudas económicas y sociales, que tienen suscritos convenios de inclusión con el Gobierno Vasco.

Se ofrecen in-situ recursos y alternativas innovadoras que complementan el bagaje de cada persona, permitiendo el desarrollo de competencias que le posicionen en el mejor lugar cara a la obtención de un puesto de trabajo. Por ejemplo el videocurriculum, creación de páginas personales, herramienta Elevator-Peach, Redes Sociales Profesionales, etc.

En función del grado de autonomía de las personas que acuden al centro de empleo el acompañamiento es más o menos directo. Se revisa la adecuación y efectividad de los métodos de búsqueda que las personas están poniendo en práctica.

2.4. INFORMACIÓN

Relativa a Recursos Formativos:

- Consultas on-line en bases especializadas, a través de enlaces y accesos directos que aparecen en el escritorio de cada PC.
- Información digital (enlaces para personas con autonomía), documentación escrita (personas con especiales dificultades) sobre Cualificaciones Profesionales.
- Panel – Tablón convencional donde se hace accesible la oferta formativa presencial y on-line.
- Derivación a Atención Personalizada (Orientación sobre Formación), si así lo requiriese la persona.

Relativa a Recursos de Empleo y Autoempleo:

- Guías de Empleo y Autoempleo (Generales y por actividades profesionales)
- Herramientas para la BAE (búsqueda activa de empleo) (autopresentación, entrevista, CV, carta presentación, etc.)
- Intermediarios en el Mercado laboral (ETTs, Consultorías, Agencias de colocación, Asociaciones sin ánimo de lucro, etc.).

- E-Bae (Redes Sociales, Web personal, Curriculum Electrónico, Portales de Empleo, Buscadores y Metabuscadores de Empleo).
- Servicios Públicos de Empleo
- Trabajar en otro país (Red Eures y Eurodisea)
- Prensa del fin de semana de la CAV (Suplementos fin de semana)
- Bibliografía en materia de búsqueda de empleo

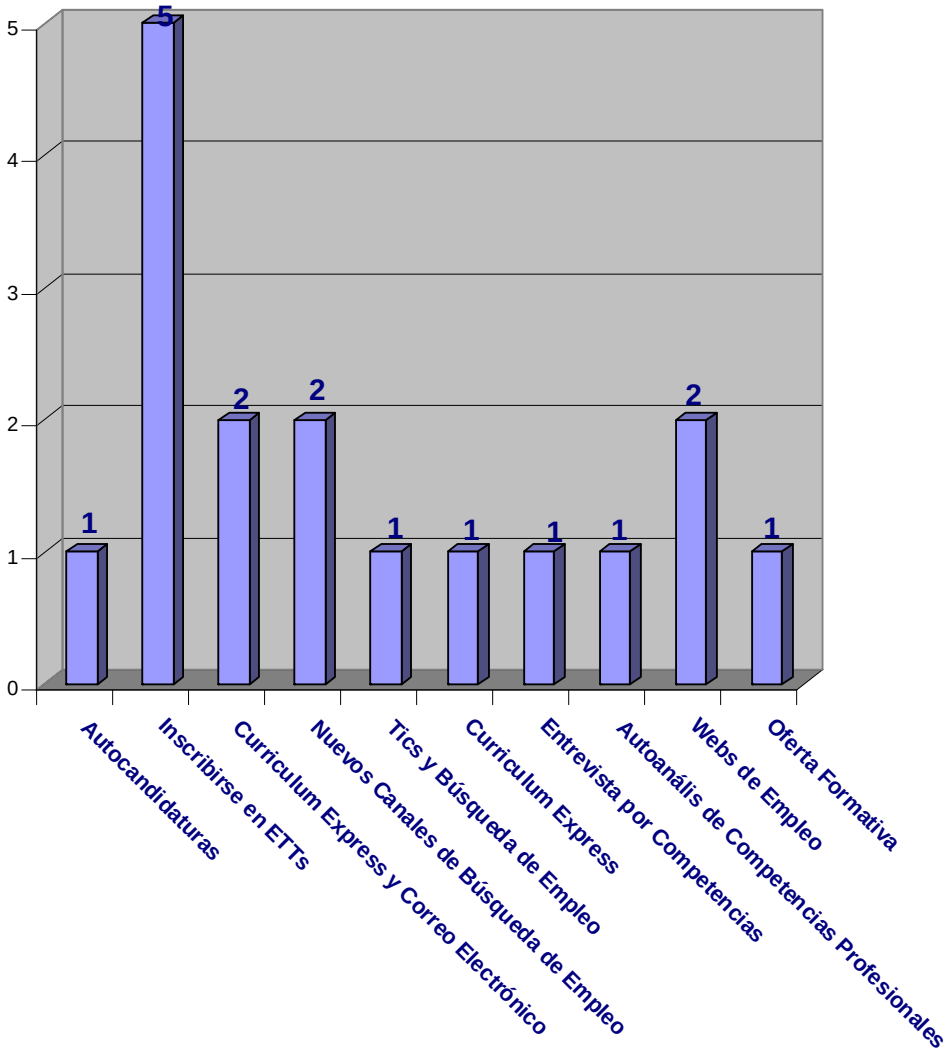
Otros Recursos de interés:

- Cámaras de comercio
- Sindicatos
- Asociaciones Profesionales
- Asociaciones Empresariales
- Alertas sobre nuevos servicios y recursos tanto públicos como privados (Revisión de Buenas Prácticas y Benchmarking).
-

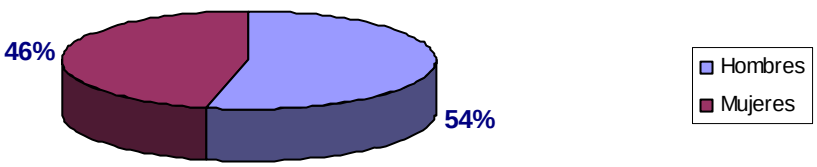
2.5 TALLERES GRUPALES

Durante el periodo al que esta memoria hace referencia se han llevado a cabo un total de **20 talleres** grupales. Siendo estos:

TALLERES GRUPALES	
	Nº DE TALLERES
Autocandidaturas	**1**
Inscribirse en ETTs	**5**
Curriculum Express y Correo Electrónico	**2**
Nuevos Canales de Búsqueda de Empleo	**2**
Tics y Búsqueda de Empleo	**1**
Curriculum Express	**1**
Entrevista por Competencias	**1**
Autoanális de Competencias Profesionales	**1**
Webs de Empleo	**2**
Oferta Formativa	**1**



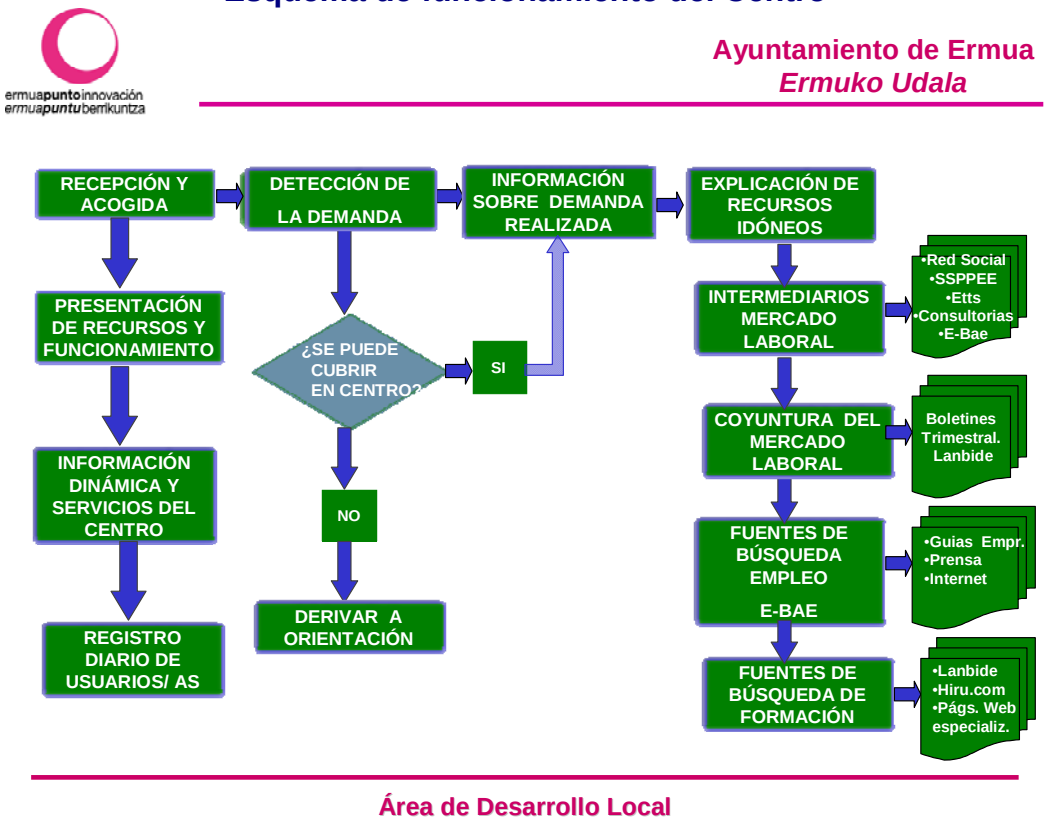
Descripción de la acción	Asistencia a Talleres
Total de personas	142
Total hombres	76
Total mujeres	66



Se ha ofrecido orientación en el uso de herramientas para la búsqueda activa de empleo, con especial incidencia en las páginas webs especializadas en la búsqueda de empleo, incluidas las ETTs. Otros de los temas que mas demanda han tenido han sido los Certificados de Profesionalidad y la Oferta Formativa existente.

Los y las participantes eran mayoritariamente vecinos/as de Ermua y Eibar, y en algún otro caso de la Comarca de Bajo Deba. Según ha ido transcurriendo el año ha aumentado el número de personas que se han inscrito en los talleres a través de la Web de Lanbide, por difusión. Todas las acciones han tenido una duración de 3 horas. Y en todas ellas al finalizar se ha pasado un cuestionario de satisfacción.

Esquema de funcionamiento del Centro



3. SERVICIOS PRESTADOS EN EL CENTRO DE EMPLEO. RESULTADOS CUANTITATIVOS

A continuación, se exponen de forma esquemática los resultados de las atenciones realizadas en el Centro de Empleo en el ejercicio 2014-2015, respecto a: la relación de personas atendidas, los servicios concretos prestados a las mismas y su duración, etc.

Este año en particular partimos de la base de que el número de asistencias al Centro ha sido de 3.353 personas, de las cuales el 76% fueron hombres y el 24% mujeres. Siendo por tanto unos porcentajes de participación muy dispares, ya que la asistencia de mujeres al centro de empleo es más baja aunque se observa un aumento respecto del año anterior, que fue el 14%.

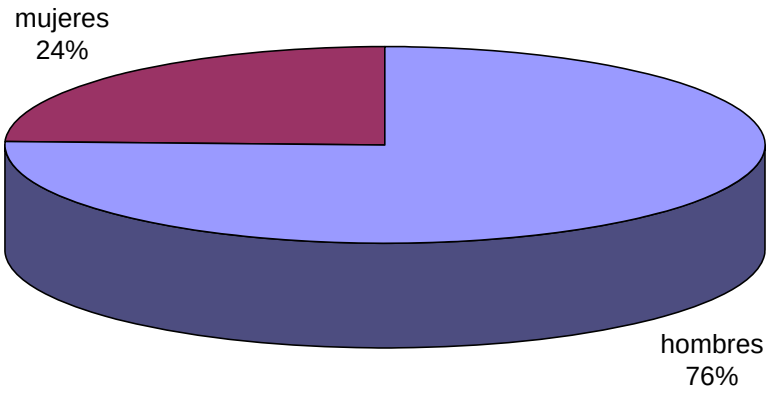
Relación de Atenciones

Descripción de la acción	Total de atenciones realizadas
Fecha de inicio	12/11/2014
Fecha de finalización	11/11/2015
Total de atenciones	3.343*
Total hombres	2528
Total mujeres	815

Fuente: Registro del Centro de Empleo.

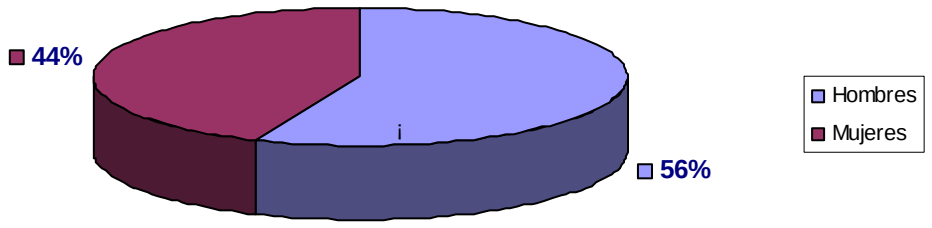
.

Total de atenciones realizadas en el Centro de Empleo



Relación de Personas Diferentes que han asistido al centro de empleo:

Descripción de la acción	Total de atenciones realizadas
Fecha de inicio	12/11/2014
Fecha de finalización	11/11/2015
Total de personas diferentes	598
Total hombres	337
Total mujeres	261

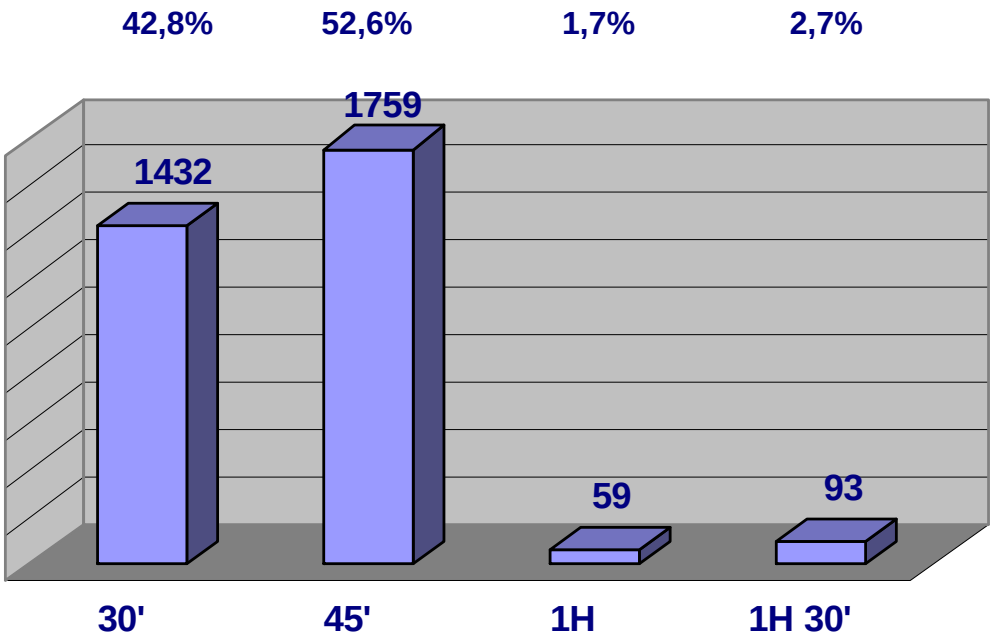


Tiempo

Nº de personas	Tiempo dedicado en el Centro de Empleo detallado por tramos.
1432 personas	00:30 Minutos
1759 personas	00:45 Minutos
59 personas	01:00 hora
93 personas	01:30 horas

Fuente: Registro de Centro de Empleo

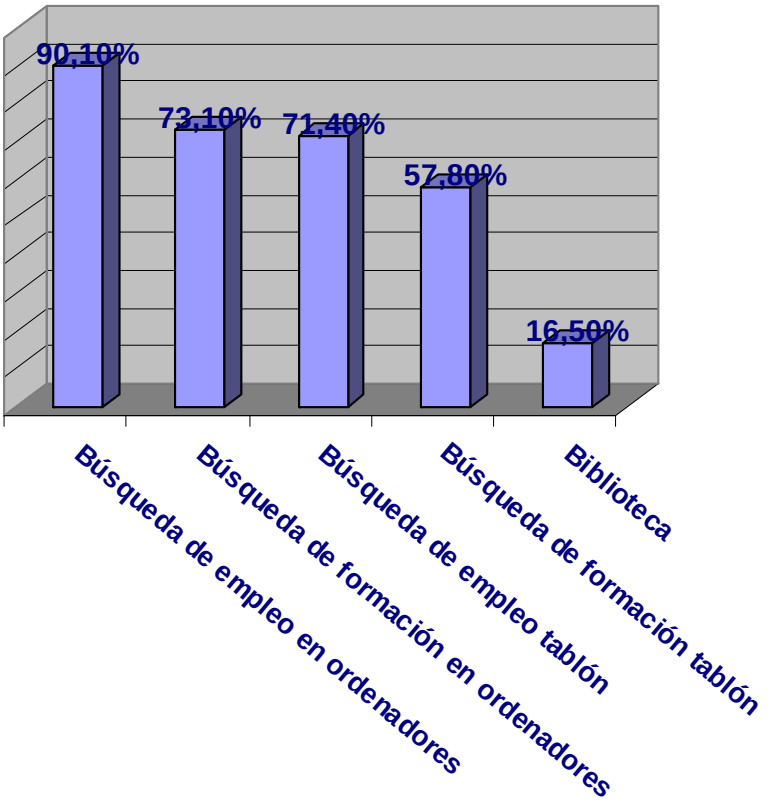
Duración de los Servicios Prestados en porcentajes



Servicios prestados en el Centro de Empleo

Servicios Prestados	Duración
Fecha de inicio	12/11/2014
Fecha de finalización	11/11/2015
ORDENADORES	
Búsqueda de empleo	90,1%
Búsqueda de formación	73,1%
TABLÓN	
Búsqueda de empleo	71,4%
Búsqueda de formación	57,8%
BIBLIOTECA	
Biblioteca	16,5%

Fuente: Registro del Centro de Empleo.



4. INFORME DESCRIPTIVO DE LAS CARACTERÍSTICAS DE EMPLAZAMIENTO DE LA ENTIDAD SOLICITANTE, DE LOS LOCALES DISPONIBLES, Y DE SUS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD

El Centro de Empleo está ubicado en la planta baja del edificio Torreta Etxea, sede de las oficinas generales del Área de Desarrollo Local. Consta de 90 m^2 y es un espacio diáfano que cumple con la normativa vigente respecto a accesibilidad. Ofrece al público cuatro puestos dotados con un equipo informático con impresora, un espacio de trabajo, biblioteca, paneles informativos y otros medios para la difusión de ofertas laborales y formativas, revistas, prensa, publicaciones y diversos materiales de consulta especializados.

El punto de atención e información a la ciudadanía se encuentra en el Centro de Empleo, también el despacho para la atención de personas que acuden al Centro y necesitan una atención mas personalizada respecto al seguimiento de su itinerario o proyecto profesional, o para aquellas actividades en las que la persona usuaria solicite o requiera mayor privacidad. Así mismo la función del despacho, ocupado por la dinamizadora sirve de base para el desarrollo de acciones de activación y planificación de las actividades del centro.

Se dispone de una sala con capacidad para veinte personas, dotada de equipo informático y proyector digital, dedicada a la realización de actividades grupales, sala de reuniones, y punto de encuentro entre las mismas personas usuarias del Centro.

5. EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES

5.1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS ASISTENTES AL CENTRO DE EMPLEO

Nº DE ENCUESTAS CUMPLIMENTADAS	**16**	**MUJERES**	**5 (31,3%)**
		HOMBRES	**11 (68,7%)**
VALORACION MEDIA DEL SERVICIO	**9,1**		

PUNTUACIÓN MEDIA POR CADA FACTOR ANALIZADO Y GRUPO DE FACTORES	
	PUNTUACION TOTAL
VALORACIÓN GENERAL DE LAS INSTALACIONES	**8,6**
Accesibilidad	8,8
VALORACIÓN GENERAL DE LA ATENCIÓN	**9,5**
Profesionalidad de quien le atiende	9,6
Trato recibido	9,5
Solución a situación planteada	9,4
VALORACIÓN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	**9,1**
Horario de atención	9,2
Tiempo de espera para ser atendido	9,1
Tiempo que le han dedicado	9,1
Claridad y sencillez de los trámites	9,2
Medios materiales disponibles	8,8
Utilidad de la información	8,9
VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO	**9,1**
En comparación con otros organismos públicos	9

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES EN ACCIONES GRUPALES

Nº DE ENCUESTAS CUMPLIMENTADAS	**73**	**MUJERES**	**32 (43,8%)**
		HOMBRES	**41 (56,2%)**

PUNTUACIÓN MEDIA POR CADA FACTOR ANALIZADO Y GRUPO DE FACTORES	
	PUNTUACION TOTAL
VALORACIÓN GENERAL DE LAS INSTALACIONES	**8,9**
Accesibilidad	8,9
VALORACIÓN GENERAL DE LA ATENCIÓN	**9,4**
Valoración de la persona orientadora	9,5
Valoración del trato recibido	**9,5**
Valoración general de la organización del taller	9
Horario	9,1
Medios materiales disponibles	8,7
Utilidad de la orientación grupal	9,2
VALORACIÓN MEDIA	**9,2**

Del análisis de estos datos se puede deducir que el Servicio de Centro de Empleo ha sido valorado muy favorablemente por todas las personas que han contestado a las encuestas de satisfacción. El promedio de la puntuación total obtenida de las instalaciones, la atención recibida y la organización del servicio es de un 9,1 en el caso de las personas que asisten al Centro de Empleo y de un 9,2 en la acción grupal, siendo la respuesta directa a la pregunta de valoración media alcanza el 9,2.

Destaca sobre el resto la puntuación obtenida en la valoración general de la atención tanto individual (9,5) como grupal (9,5) y la puntuación más baja ha sido de la valoración de lo medios disponibles (8,8) en el caso de la individual.

En líneas generales y pese a las diferencias individuales parece que las personas han estado satisfechas con los servicios recibidos, y que estos han contribuido a mejorar el autoconocimiento, la información sobre el mercado de trabajo del entorno, en especial el que afecta a sus objetivos profesionales.

Se puede añadir la impresión subjetiva, derivada de los contactos diarios con las personas usuarias, de que se sienten más “capaces” de manejar herramientas y técnicas propias de búsqueda de empleo, y en definitiva, que se sienten más motivadas.

6. 2. CONCLUSIONES

Durante el ejercicio 2014-2015, aun siendo un periodo difícil para la creación de empleo, y por tanto para el acceso al mismo, desde la entidad se ha continuando realizando esfuerzos por facilitar a las personas el acceso a recursos y servicios acordes a sus objetivos profesionales y/ o formativos, y en definitiva a su Proyecto Personal de Inserción.

Durante el periodo al que hace referencia la presente memoria ha quedado constancia de la consolidación del Centro de Empleo como servicio. Es notable el aumento de usuarios y usuarias así como el número de horas destinadas a los diferentes servicios ofertados.

Para combatir el desempleo en las personas que presentan especiales dificultades (baja cualificación y en ocasiones, analfabetismo, falta de experiencia laboral, desconocimiento del idioma español en el caso de inmigrantes, discapacidad, situación o riesgo de exclusión social u otras) se ha tratado de impulsar la acción positiva a través de promocionar su participación en programas públicos de empleo y formación gestionados por el Ayuntamiento en colaboración con Lanbide. El Centro de Empleo ha supuesto un recurso de gran ayuda a las personas en situación de desempleo, además de consolidarse como un recurso mas

dentro de los diferentes servicios ofertados a las personas desempleadas desde el Área de Desarrollo Local.

Como conclusión final, merece la pena destacar que en líneas generales, las personas asistentes al Centro de Empleo han mostrado su satisfacción con la existencia de este tipo de servicios y su utilidad de cara a la elaboración y puesta en marcha de su proyecto profesional. Lo cual indudablemente ha favorecido los resultados de los procesos de búsqueda activa de empleo para la mejora de las condiciones de acceso al empleo.