

# 14

## SISTEMA INFORMÁTICO PARA EL DISEÑO, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS ITINERARIOS PERSONALIZADOS DE INSERCIÓN

Francisco José Lama García

Jefe del Servicio de Intermediación y Orientación Profesional.  
Dirección General de Empleo e Inserción Laboral. Servicio Andaluz de Empleo  
Consejería de Empleo. Junta de Andalucía

Julio Román

Gerente de Cuenta  
Sadiel, S.A.

José Luis López

Jefe de proyecto  
Sadiel, S.A.



## 1. INTRODUCCIÓN

El empleo es la mayor preocupación de los andaluces y las andaluzas y por tanto, la mejora de la empleabilidad de las personas desempleadas y los trabajadores, contribuyendo a la prevención y a la disminución del desempleo, es uno de los principales objetivos de las Políticas Activas de Empleo.

El crecimiento del empleo en los últimos años, unido a la evolución demográfica, han contribuido a crear una situación en la que el desempleo y la exclusión del mercado de trabajo coexisten con la falta de mano de obra en algunos sectores y profesiones. Por ello es preciso diseñar actuaciones de inserción acordes con las necesidades de las personas demandantes de empleo y del tejido empresarial, detectando y previniendo los eventuales desfases, desarrollando la capacidad de los servicios de empleo para que respondan a la demanda de la mano de obra.

En este sentido, el V Acuerdo de Concertación Social firmado el 23 de mayo de 2001 por la Junta de Andalucía, la Unión General de Trabajadores de Andalucía, Comisiones Obreras de Andalucía y la Confederación de Empresarios de Andalucía, cuya vigencia se extiende hasta la finalización de la presente legislatura en 2004, presta especial atención a las medidas dirigidas a la inserción y establece una serie de programas de actuación.

De otra parte, Andalucía está siendo de las primeras Comunidades Autónomas en la implantación de nuevas fórmulas de actuación en el marco de las orientaciones de la Unión Europea hacia el pleno empleo. Los programas establecidos pretenden, de manera coordinada, luchar contra el desempleo, impedir que las personas desempleadas pasen a serlo de larga duración, ayudar a las personas paradas de larga duración a volver al mercado de trabajo y apoyar a quienes acceden a él por primera vez, bien sean las personas jóvenes en su primer empleo o las personas que vuelven a trabajar después de un periodo sin hacerlo. Asimismo, promueven la inclusión social y la igualdad de oportunidades para que todos puedan trabajar y se incremente el número de mujeres presente en el mundo del trabajo, sin olvidar sus posibilidades de desarrollo profesional, su acceso a las nuevas oportunidades de trabajo, su potencial de creación de empresas y la reducción de la discriminación horizontal en el mercado laboral.

Es preciso realizar un importante esfuerzo dirigido a desarrollar estrategias preventivas y orientadas hacia la capacidad de inserción profesional, basándose en la detección de las potencialidades individuales de cada persona trabajadora. Estas estrategias de prevención y activación deben contemplar el fomento del espíritu emprendedor como una fuente principal en la creación de empleo. Para ello se hace necesario sensibilizar y favorecer actuaciones tendentes a la creación de empresas entre las personas desempleadas, presentando el autoempleo como una opción para la incorporación al mercado de trabajo, prestando un tratamiento preferente hacia los colectivos con especiales dificultades en el acceso al mercado de trabajo.

Por su parte, la J.A. pretende ofrecer a las personas demandantes de empleo un Itinerario Personalizado de Inserción que articule y permita el acceso de estas personas a un conjunto de medidas adecuadas y dirigidas a su inserción laboral. El Itinerario de Inserción se convierte, de este modo, en un instrumento que ofrece mayor calidad de servicio a las personas demandantes de empleo permitiendo un enfoque integral de los recursos a su servicio y, progresivamente, debe extenderse como fórmula de integración de las Políticas Activas de Empleo.

## 2. DEFINICIÓN DEL ALCANCE DEL PROYECTO

### 2.1 Definición de itinerario

Un itinerario de inserción es la definición, realización y seguimiento de una secuencia concatenada de acciones que mejoran la empleabilidad de la persona desempleada. En este conjunto de acciones se incluyen tanto acciones realizadas por el Servicio Andaluz de Empleo como por otros organismos y organizaciones.

Los itinerarios de inserción se encuentran regulados por la orden de 22 de enero de 2004, por la que se establecen las normas reguladoras de concesión de ayudas del Programa de Orientación Profesional y se regula el Programa de Itinerarios de Inserción, establecidos por el Decreto 85/2003 de 1 de abril, por el que se establecen los Programas para la Inserción Laboral de la Junta de Andalucía.

Un itinerario consta de las siguientes fases:

1. Recepción y acogida. Cualquier persona demandante de empleo, inscrita como tal en el Servicio Andaluz de Empleo puede iniciar un itinerario, si bien se definen como objeto de atención preferente los siguientes colectivos:
  - a. Jóvenes menores de 30 años
  - b. Mujeres
  - c. Parados de muy larga duración
  - d. Demandantes de empleo mayores de 45 años
  - e. Personas con discapacidad
  - f. Minorías étnicas
  - g. Inmigrantes con dificultades de acceso al mercado de trabajo
  - h. Demandantes de empleo en riesgo de exclusión socialEn esta fase se pretende conocer las necesidades y expectativas de la persona demandante y se le presentan los servicios ofrecidos por el SAE.
2. Recogida de información y análisis. Se recogen y analizan los datos curriculares y de disponibilidad para el empleo. Se valora así mismo su situación para el empleo y se define su objetivo profesional
3. Definición del Itinerario de Inserción. De acuerdo con la persona demandante se establecen las actividades, estrategias, servicios y programas en los que participará la persona demandante. Este itinerario será reflejado en un documento del SAE que será suscrito por la persona beneficiaria del itinerario.
4. Desarrollo. Durante esta fase se realizan las actividades descritas en el itinerario. Se realizará un seguimiento del mismo por parte del SAE. A lo largo del desarrollo se podrá modificar el itinerario en función de las oportunidades efectivas de obtener empleo y de la evaluación de la persona.
5. Finalización del itinerario. Un itinerario se da por finalizado debido a la consecución del objetivo planteado en el mismo o por abandono por parte de la persona.

Un itinerario puede reabrirse tantas veces como sea necesario. Un demandante tiene un único itinerario que puede constar de varios períodos de actividad.

## 2.2 Actores involucrados

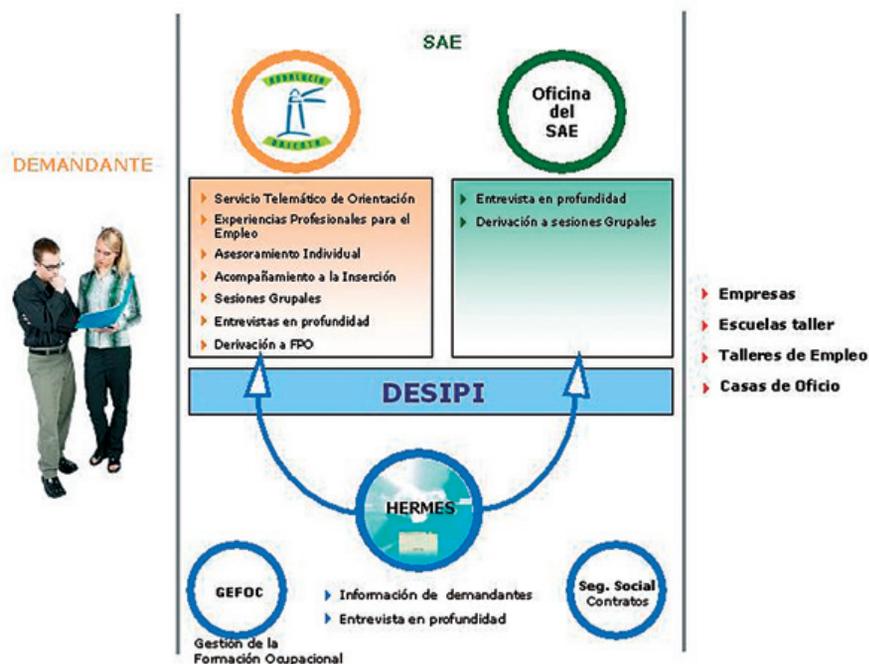
En el desarrollo de un itinerario se ven involucrados tanto servicios de la administración como empresas privadas:

- Demandante de empleo
- Oficinas del Servicio Andaluz de Empleo
- Centros de Orientación
- Centros colaboradores de Formación Profesional Ocupacional
- Escuelas Taller, Casas de Oficio, Talleres de Empleo, Unidades de Promoción y Desarrollo
- Empresas privadas, dentro de los programas de experiencias profesionales para el empleo....

Los programas de actuación a los que puede ser derivado un demandante son:

- Programa de Orientación Profesional
- Programa de Inserción a través del Empleo
- Programa de Acompañamiento a la Inserción
- Programa de Experiencias Profesionales para el Empleo
- Acciones de Formación Profesional Ocupacional
- Programas de Escuelas Taller, Casas de Oficio, Talleres de Empleo
- Programa de Asesoramiento al Autoempleo
- Programas Experimentales en materia de Empleo
- Otros programas puestos en marcha por el SAE dirigidos a la inserción de los demandantes

## 2.3 Escenario



### 3. REQUISITOS

Como requisitos que se han planteado para desarrollar una herramienta se puede citar, de cara al demandante de empleo:

- Sistema fácil de usar e interactivo. El sistema permitirá que un usuario registrado en él pueda consultar su itinerario, ver como se va cumpliendo e interactuar con él (llevar una agenda, pedir citas, imprimir el itinerario, ...).
- Mostrar la información de las atenciones recibidas por el demandante.
- Accesible por Internet
- Confidencialidad de la información.
- El sistema recogerá los compromisos que establece el usuario con el SAE para conseguir el objetivo de mejorar su empleabilidad.

Para el personal técnico (tanto del SAE como de los centros colaboradores), el sistema permitirá el diseño del itinerario de forma sencilla y gráfica. Permitirá conectar con las distintas aplicaciones informáticas.

### 4. SOLUCIÓN DESARROLLADA

Se ha desarrollado una solución informática basada en tecnología Macromedia Flash, para conseguir las prestaciones gráficas deseadas. Como sistema de conexión a las distintas bases de datos se ha utilizado la tecnología Flash remoting y .net,

Tanto en la parte accesible al usuario como en la parte de los gestores, se encuentran disponibles dos vistas del itinerario, una anual y otra mensual.

La vista anual es únicamente de consulta y permite tener una visión global del itinerario y los servicios recibidos por el demandante.



A través de la vista mensual tanto el gestor como el demandante interactúan con el sistema. Un demandante puede:

- Gestionar su agenda personal: Se pueden añadir notas con fecha, que pueden llevar asociadas avisos tanto por correo electrónico o por mensajería dentro del propio sistema, que el usuario visualiza al entrar al sistema o durante la navegación por el mismo.
- Solicitar cita en cualquier centro de la red Andalucía Orienta. Cuando se produzca la atención se incorporará como parte de las acciones de su itinerario.
- Visualizar todos los servicios recibidos e imprimir el informe asociado a su itinerario y donde se establecen los objetivos y medios para mejorar su empleabilidad.



Un gestor puede:

- Gestionar las propiedades del itinerario: En esta sección el orientador podrá consultar el estado en el que se encuentra el proceso de inserción del usuario. Para ello cada orientador deberá de indicar, para las diferentes acciones que van a ser realizadas por el usuario (o para las más relevantes), información aclaratoria sobre las mismas. De este modo cualquier otro orientador que participe en el proceso de inserción del usuario estará en todo momento informado de la situación del mismo.
  - Fecha de comienzo del itinerario
  - Objetivo/s: El orientador u orientadores que participen en el itinerario de inserción del usuario deberán fijar, de mutuo acuerdo con el usuario en cuestión, los objetivos que se deberán cumplir en el proceso de inserción que va a comenzar. Aunque el objetivo principal es la inserción laboral del usuario, puede que en un principio orientador y usuario acuerden fijar otro tipo de objetivos que a la larga ayudarán al usuario a su inserción laboral

- Estado del itinerario: En este apartado el orientador podrá anotar información relacionada con las diferentes acciones realizadas por el usuario. Se pretende que esta sección sea usada por los diferentes orientadores para observar en cada momento la evolución del usuario.
- Fecha de finalización del itinerario. La finalización se puede dar por:
  - Deseo expreso del usuario en cuestión
  - Acuerdo entre orientador y usuario
  - Inserción del usuario en el mundo laboral
  - Finalización por alcance del objetivo acordado

El itinerario de inserción podrá ser reactivado en cualquier momento. Es necesario fijar de nuevo los objetivos del itinerario para este nuevo período. El orientador antes de proceder con la asociación de los nuevos servicios deberá indicar la fecha de reactivación y el motivo del mismo:

- Pérdida del empleo: Esto solo podrá suceder si el itinerario fue finalizado por la inserción del usuario en el mundo laboral
- Deseo expreso del usuario: Esto solo podrá suceder si el itinerario fue finalizado por alguno de los siguientes motivos: deseo expreso del usuario, acuerdo entre orientador y usuario o finalización por alcance del objetivo u objetivos acordados.
- Consultar el itinerario de cualquier usuario atendido en su centro así como el informe asociado al mismo.
- Diseñar el itinerario, de acuerdo con el demandante, basándose en:
  - Entrevista en profundidad. Antes de comenzar el diseño del itinerario se debe realizar una entrevista para conocer el perfil del demandante y sus necesidades. En el sistema se recoge en el apartado de asesoramiento individual, mascándolo como EP
  - Asesoramiento individual. Se establece una cita para realizar dicho servicio. Una vez que se produce la atención se guarda la información en el sistema. También se muestran las citas solicitadas por el demandante desde la sección correspondientes.
  - Sesiones grupales. El gestor podrá inscribir al demandante en una sesión grupal de su centro o solicitar la inscripción en una sesión de otro centro de la red Andalucía Orienta.
  - Formación. Dentro de este capítulo el sistema permite recoger información de actividades formativas realizadas por el demandante, además de acceso a la formación profesional ocupacional recibida (GEFOC). Así mismo permite la derivación del demandante a un curso programado de FPO.
  - Experiencias Profesionales de Empleo (EPES). El sistema recoge las diferentes actividades que desarrolla el programa:
    - Entrevistas con profesionales. Se gestiona desde el módulo correspondiente de STO y se muestran aquí las entrevistas solicitadas y/o realizadas por el demandante.
    - Prácticas en empresas. Permite recoger información sobre las prácticas realizadas.
    - Visitas a empresas. Módulo en estudio.
  - Contratos. El sistema permite recoger información sobre contratos realizados anteriores al año 2000 y obtiene datos de los contratos registrados a partir de esa fecha (información proveniente de la Seguridad Social).

- Alertas de seguimiento. Este servicio permitirá al orientador establecer un sistema de alarmas durante el proceso de inserción, que tendrán como misión avisar al orientador de la necesidad de realizar una acción de seguimiento al usuario para verificar el éxito o fracaso del proceso de inserción abierto para el mismo. Esto permitirá tener una información más específica del proceso de orientación desarrollado con cada persona.
- Notas: Este servicio permitirá al orientador anotar información relacionada con el proceso de inserción del usuario. Se pretende que esta sección sea usada por los diferentes orientadores a modo de “diario” en el que se puede ir detallando información relacionada con: el progreso del usuario, las posibles quejas o sugerencias del usuario, observaciones propias de orientador, etc.
- Renta agraria. Muestra información relativa a los períodos en los que el demandante ha sido perceptor de este tipo de ayudas.

