

*“Encuentro de entidades especializadas en la atención a colectivos con dificultades de inserción”*

**Coruña SuΣa**

*16 de diciembre 2021*

*Conclusiones de los grupos de trabajo*

## ÍNDICE

1. Introducción
2. Grupos de trabajo. Desarrollo, conclusiones y buenas prácticas
  - 2.1. Grupo de trabajo 1: *"Efectos de la pandemia: análisis de perfiles de las personas que demandan servicios de empleo"*
  - 2.2. Grupo de trabajo 2: *"La nueva presencialidad. Brecha digital y exclusión"*
  - 2.3. Grupo de trabajo 3: *"La acreditación de la formación y nuevas metodologías de trabajo"*
  - 2.4. Grupo de trabajo 4: *"La intermediación laboral. Cambios en el mercado de trabajo"*
3. Reflexiones finales

## 1. INTRODUCCIÓN

En el marco del proyecto *Coruña Suma (AP-POEFE)*, cofinanciado por el FSE y gestionado por el Servicio Municipal de Empleo del Ayuntamiento de A Coruña se creó una “Red de *entidades colaboradoras en la derivación de personas beneficiarias a los itinerarios del proyecto*” (en adelante “Red de *entidades Coruña Suma*”).

Además de los Servicios Sociales Municipales, forman parte de esta red las organizaciones especializadas en el trabajo con colectivos vulnerables objeto del proyecto: *jóvenes menores de 30 años, etnias desfavorecidas, inmigrantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres víctimas de violencia de género, personas sin hogar, etc.*, que desarrollan su actividad en la ciudad de A Coruña.

La colaboración se lleva a cabo a través de un **protocolo de derivación** de personas desempleadas, que cumplen alguno de los perfiles antes mencionados, a los itinerarios de Coruña Suma. Además, se realizan reuniones periódicas entre el personal técnico del proyecto y el de las entidades colaboradoras para mejorar la **tutorización y seguimiento** de las personas derivadas.

El 16 de diciembre de 2021 se celebró un “**Encuentro de entidades especializadas en la atención a colectivos con dificultades de inserción**”, organizado por el proyecto Coruña Suma (AP-POEFE), en el Centro Municipal de Empleo del Ayuntamiento de A Coruña, y que contó con la participación de la *Red de entidades Coruña Suma*.

En este evento se reunieron más de 60 representantes de 30 entidades sociales de la ciudad, así como de otros servicios municipales, para tratar aspectos relacionados con la atención a los colectivos en riesgo de exclusión social, centrándose en las buenas prácticas desarrolladas a través de la orientación laboral, la gestión de la formación para el empleo y la intermediación laboral para el acceso a puestos de trabajo, durante el período más difícil de la pandemia.

El *Encuentro de entidades* se desarrolló a través de 4 grupos de trabajo de intercambio metodológico y técnico. Cada uno de ellos, dinamizado por personal técnico del proyecto Coruña Suma (AP-POEFE), reunió a personas expertas en políticas activas de empleo, representantes de las entidades sociales y de servicios municipales especializados, abordando las siguientes temáticas:

- Los efectos de la pandemia: análisis de perfiles de las personas que demandan servicios de empleo
- La nueva presencialidad. Brecha digital y exclusión social
- Acreditación de la formación para el empleo y nuevas metodologías de trabajo
- La intermediación laboral. Cambios en el mercado de trabajo.

Fruto del debate y de las aportaciones de cada grupo se extrajeron una serie de conclusiones y buenas prácticas que se expusieron en la parte final del Encuentro. Esta información se recoge en el presente informe para su difusión y uso como herramienta de trabajo en el ámbito sociolaboral.

Se pretende así consolidar la colaboración de las instituciones que trabajan por el empleo junto con el Ayuntamiento de A Coruña, para incrementar la participación social, uniendo esfuerzos y recursos por la mejora del empleo en la ciudad.

## 2. GRUPOS DE TRABAJO. DESARROLLO, CONCLUSIONES Y BUENAS PRÁCTICAS

### 2.1. Grupo de trabajo 1: *“Efectos de la pandemia: análisis de perfiles de las personas que demandan servicios de empleo”.*

ENTIDADES PARTICIPANTES
Asociación Boanoite
Asoc Pro Enfermos Mentales A Coruña (APEM)
Cáritas Interparroquial de A Coruña
Comité Antisida de A Coruña (CASCO)
Fundación Érguete-Integración
Fundación Juan Soñador
Institución Benéfico Social Padre Rubinos
Unidad de asesoramiento a las migraciones del Ayuntamiento de A Coruña (UAMI)
Centro de información a la mujer del Ayuntamiento de A Coruña (CIM)
Servicios Sociales Municipales
Sección Fomento de Empleo del Servicio Municipal de Empleo
Proyecto Coruña Suma (AP-POEFE). Servicio Municipal de Empleo

#### Desarrollo del grupo de trabajo

En el grupo de trabajo 1, el debate se estructuró en torno a 3 grandes bloques temáticos:

- Análisis del perfil de demanda
- Personas más vulnerables, empleo y pandemia
- Nuevas actuaciones y trabajo en red

Las entidades realizaron un análisis profundo de cada tema, desde sus diferentes experiencias y en función del colectivo prioritario al que se dirigen sus actuaciones.

Entre los efectos de la pandemia provocada por el Covid-19 sobre la economía están la falta de recursos, la ausencia de ofertas de empleo o la inseguridad empresarial derivada de la nueva normalidad... Estos efectos han tenido un gran impacto en el incremento de personas con enfermedad mental (trastornos de ansiedad, depresión...) que acuden a los servicios de empleo demandando orientación, siendo especialmente llamativo el número de casos entre personas jóvenes.

Otra de las grandes dificultades para poder participar en formación laboral y búsqueda de empleo es la falta de vivienda. Resolver el problema de vivienda se convierte en el principal problema para las personas más vulnerables antes que buscar un empleo. Las situaciones de sinhogarismo suelen conducir a un “círculo vicioso”, del que es muy difícil salir: *“no tengo vivienda por eso no puedo trabajar y no puedo trabajar, por eso no tengo casa”.*

El mayor factor de riesgo de exclusión social se produce cuando se conjugan ambas variables, es decir, la ausencia de salud mental y de vivienda, puesto que las entidades sociales no cuentan con recursos suficientes para paliar estas situaciones. Por ello, se considera necesario trabajar en la prevención de situaciones límite.

Existe consenso sobre la existencia de nuevos perfiles de exclusión social: personas que no habían accedido con anterioridad a servicios de apoyo social y para el empleo porque su situación económica no lo requería, jóvenes, sobre todo sin formación habilitante, personas receptoras de ERTE, mujeres y familias monoparentales, personas con problemas de salud mental.

Se detecta una ausencia de redes de apoyo a la conciliación, económico y de transporte, que obliga a las personas más vulnerables a rechazar ofertas de empleo: el propio sistema las excluye.

Existe una tendencia clara por parte de las instituciones y entidades a ofertar formación para el empleo con certificado de profesionalidad de niveles 2 y 3, con el objetivo de mejorar la capacitación profesional de las personas participantes. Sin embargo, esto implica que los colectivos más vulnerables no pueden acceder a los programas de empleo, al no cumplir con los requisitos académicos de acceso. La mayoría no cuentan con la formación básica exigida o proceden de otros países y no tienen sus estudios homologados.

El grupo de trabajo considera necesario un replanteamiento de la formación para el empleo. Las personas requieren acciones de corta duración y muy prácticas, obligadas por la ausencia de medidas de conciliación o necesidades económicas que les hacen aceptar trabajos precarios o en economía sumergida (por horas), en horarios no compatibles con la formación para el empleo, llegando a plantear el dilema de subsistir o formarse.

Ha cambiado la forma de búsqueda de empleo y la participación en la formación, derivado de un mayor uso de nuevas tecnologías, lo que implica grandes dificultades de acceso para los colectivos más excluidos, agrandando todavía más la brecha digital

Existe una gran diferencia entre la crisis sanitaria actual y otras crisis económicas anteriores. Se considera más crítica y perjudicial la situación actual, puesto que las personas pertenecientes a colectivos vulnerables cubrían sus necesidades básicas con empleos informales, algo que con la pandemia han desaparecido en todos los sectores profesionales.

La pandemia ha destruido empleos, especialmente en sectores feminizados y proclives a desarrollarse a través de la economía sumergida: empleo doméstico, cuidado de personas dependientes, ... lo que ha provocado un agravamiento de la situación económica de la unidad familiar de los colectivos más vulnerables (vivienda, alimentación, salud...).

Durante la crisis sanitaria se han puesto a disposición de las personas demandantes todos los recursos existentes, esto ha provocado que ahora se detecten necesidades importantes en las entidades sociales, que se han visto desbordadas ante el gran aumento de la demanda de servicios de empleo.

Los datos apuntan a que con la "nueva normalidad" se regenera la economía, pero el empleo que surge sigue siendo precario y de poca calidad: *"las personas encuentran empleo, pero no salen de la pobreza"*.

Entre las principales conclusiones podemos destacar las que se recogen a continuación.

## Conclusiones

- Se ha producido un incremento en el número de personas con enfermedad mental que demandan servicios de apoyo y orientación social y laboral.
- Se generaliza el círculo vicioso provocado por las situaciones de sinhogarismo.
- Se detecta la necesidad de trabajar en la prevención de situaciones límite, con todos los recursos posibles.
- Se registra la aparición de nuevos perfiles de exclusión social, que antes de la pandemia eran familias que vivían de sus propios ingresos.
- La restricción de contacto social ha llevado a la desaparición de redes de apoyo informales.
- Se considera necesario realizar un replanteamiento de la formación en los casos de mayor vulnerabilidad.
- Se ha detectado con la desaparición de empleos informales o de subsistencia se ha agravado la situación económica de muchas unidades familiares.
- Se deja constancia del desbordamiento de las entidades sociales, que cuentan con recursos muy limitados.
- El empleo que se genera continúa siendo precario y de poca calidad.

## Buenas prácticas

Las entidades participantes en este grupo de trabajo destacaron que a pesar de la falta de recursos que sufrieron durante la etapa más incisiva de la pandemia, han conseguido adaptarse y han llevado a cabo nuevas actuaciones. Entre ellas destacan las siguientes:

<b>Importancia del voluntariado</b>	Durante las primeras olas de la pandemia el voluntariado ha facilitado que se pudiera ampliar la actuación de las entidades
<b>Acciones formativas telemáticas</b>	Con préstamo de material informático (tablets) y acceso a datos
<b>Atención presencial</b>	Organizada a través de cita previa, para mantener la atención directa
<b>Colaboración entre entidades</b>	Facilitó la posibilidad de compartir recursos. Aunque se perdieron los espacios de comunicación social, se incrementó la colaboración técnica.
<b>Modificación de las funciones de personal técnico</b>	Para hacer frente a tareas más variadas y no tan específicas de su puesto, sobre todo aquellas relacionadas con el apoyo psicológico y con trámites sociales, además de las propias de apoyo a la inserción laboral.
<b>Vía telemática</b>	Para la inscripción a acciones formativas a través de formularios simples y ágiles
<b>Apertura a otros colectivos</b>	La atención a colectivos se amplió a otros no específicos de cada entidad, más generalistas.
<b>Flexibilidad</b>	En todas las actuaciones llevadas a cabo por las entidades. Se trató de dar respuesta a cada situación, todavía "más a medida", lo que mejoró su capacidad de adaptación.
<b>Teléfono 010 Social (Ayuntamiento A Coruña)</b>	Puesta en valor del 010 Social como mecanismo de atención a las situaciones sociales de urgencia

## 2.2. Grupo de trabajo 2: "La nueva presencialidad. Brecha digital y exclusión"

ENTIDADES PARTICIPANTES
Asociación Alas Coruña
ASPERGA
Asociación Poten100mos
FEAFES Galicia
Fundación Camiña Social
Fundación Érguete-Integración
Fundación Mujeres
Fundación Secretariado Gitano
ONGD Ecos do Sur
ONGD Servalos
Servicios Sociales Municipales
Sección Fomento de Empleo del Servicio Municipal de Empleo
Proyecto Coruña Suma (AP-POEFE). Servicio Municipal de Empleo

### Desarrollo del grupo de trabajo

Este grupo de trabajo utilizó como material de apoyo para el debate un dossier elaborado por personal técnico del proyecto Coruña Suma a partir de *La Encuesta Estructural de los Hogares* (EEH) elaborada por el Instituto Gallego de Estadística (IGE), donde se reflejan datos sobre el uso y la extensión de las nuevas tecnologías en la provincia de A Coruña principalmente para el año 2018.

En torno a esta información se abordó la temática propuesta, señalando que la crisis sanitaria provocada por el COVID19 ha puesto de manifiesto el enorme potencial de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) que nos han permitido comunicarnos y relacionarnos durante una pandemia que nos ha obligado a confinarnos. Recurrimos a fórmulas que hasta entonces apenas estaban en uso, tales como el teletrabajo, reuniones virtuales o a la formación virtual.

Por otra parte, la atención presencial fue sustituida por la atención telefónica, el correo electrónico u otros medios telemáticos.

La Administración Pública se ha visto obligada a realizar una serie de cambios en aras de una mayor digitalización, para garantizar la atención a la ciudadanía y descongestión de los servicios públicos. Además de establecer una cita previa para los trámites, se fomentaron los servicios telemáticos, de forma que algunos casos solo se pueden realizar mediante esta vía.

Con este aislamiento social hemos visto que las TICs nos ofrece una serie de ventajas entre las que podemos destacar: el acceso a la información de forma inmediata y en ocasiones de más calidad, la ayuda a la conciliación a través de vías como el teletrabajo, el ahorro económico al evitar desplazamientos, la mejora del Medio Ambiente con un menor consumo de papel y de combustibles, etc.

Durante la pandemia, la formación virtual ha tenido muy buena acogida, permitió a las personas seguir formándose y adquirir nuevos conocimientos. La atención telefónica, ha permitido llegar a más personas y gestionar mejor los tiempos, mejorando la gestión de servicios y brindando la posibilidad de dar una primera atención inmediata.

Se puede decir que se produjo un cambio de hábitos en el uso de las TICs. Antes, su uso estaba más asociado al ocio, pero la época de confinamiento social nos ha permitido ver su utilidad en la vida cotidiana. Además, las personas usuarias de los servicios de empleo se han acostumbrado a realizar consultas a través de correos electrónicos y llamadas telefónicas, sustituyendo así la atención telemática por la presencial e intensificándose así el uso de las TICs.

Sin embargo, al mismo tiempo se han hecho visibles las dificultades que presentan los colectivos en riesgo o en exclusión social respecto a las posibilidades de acceso y al grado de aprovechamiento que se hace de las TICs. La brecha digital, especialmente en esta pandemia, se ha convertido en un factor más de exclusión social que contribuye a la pérdida de oportunidades y de participación en los distintos ámbitos de la sociedad.

La *"pobreza digital"* supone una auténtica barrera de acceso y permanencia en el mercado laboral. Nos encontramos con personas que no saben cómo hacer un currículum en Word, que tienen WhatsApp, pero desconocen que tienen un correo electrónico asociado o que no participan en la formación online o virtual por falta de habilidades digitales o de recursos tecnológicos. Además, se ven excluidas en los procesos de selección de personal que se realizan a través de medios telemáticos.

Teniendo en cuenta que el conocimiento es acumulativo y que la inteligencia artificial y los cambios tecnológicos evolucionan a un ritmo cada vez mayor, incidiendo en todos los ámbitos de la sociedad, la brecha digital tiende a incrementarse en el tiempo, agravando la situación de las personas más vulnerables. De ahí la necesidad de abordar este tema como un problema complejo, que va más allá de la escasez de recursos y que tiene un componente multidimensional: *factores socioeconómicos, culturales y emocionales*.

La brecha digital supone un factor de exclusión cada vez más visible para las personas más vulnerables. El uso cada vez más intenso de las TICs en los distintos ámbitos de la sociedad, teniendo en cuenta que el conocimiento es acumulativo, hace que la situación de vulnerabilidad de las personas en situación de exclusión sociolaboral se vea agravada con el paso del tiempo.

La pobreza digital es un problema complejo que no tiene una sola causa, sino que es el resultado de varios factores tales como: la falta de recursos, de conocimientos y otras circunstancias socioeconómicas y emocionales que requieren soluciones integrales que tengan en cuenta las características individuales de cada persona.

Es necesario visualizar el trabajo de las entidades del tercer sector realizando actuaciones de apoyo y acompañamiento a las personas en relación con las competencias digitales. Este apoyo actúa como una red de contención, impidiendo que la situación de exclusión no sea tan severa. A la vez hace que no seamos verdaderamente conscientes de los problemas y las carencias que ciertas personas tienen en relación con el acceso y el uso de las TICs. Deberíamos plantearnos, cuántas personas vulnerables dejarían de acceder a los servicios y recursos públicos si no contasen con este apoyo externo.



La administración electrónica puede ser una barrera para acceder a trámites sencillos para personas en exclusión. A pesar de que se está haciendo un esfuerzo en el acceso y la simplificación de los trámites administrativos telemáticos, todavía existe una serie de colectivos para los que no es posible su acceso. Es necesario seguir trabajando en una mayor simplificación de los procedimientos, mayor interoperabilidad administrativa y adoptar medidas de discriminación positiva, con el fin de suplir la carencia de estas personas que se ven obligadas a depender de los servicios de terceras personas para acceder a estos trámites.

Como ya se ha expuesto, el problema de la brecha digital no es solo un problema de falta de recursos. Es necesario educar en competencias digitales. Las TICs son una competencia básica, por ello, además de formar en competencias digitales, debemos concienciar a la ciudadanía de la importancia que tiene un uso óptimo y adecuado de las mismas. El acceso a la información y la cualificación es básico para poder ser una persona más competitiva en el mercado laboral.

En general, la falta de competencias digitales es un factor que influye negativamente en el acceso al empleo. Además, en el caso de las mujeres disminuye sus oportunidades de romper el techo de cristal y acceder a empleos de responsabilidad.

El formato híbrido, alternando formación presencial y formación en línea, se considera el más indicado para lograr la inserción de personas vulnerables, puesto que:

- Permite formar y educar en las TICs aprovechando sus ventajas.
- Cada día hay más procesos de selección de personal a través de plataformas virtuales y familiarizarse con ellas incrementa las oportunidades de inserción laboral.
- Los colectivos en situación exclusión social suelen presentar baja motivación, alto nivel de frustración, baja autoestima y bajo nivel de autonomía. Esto hace necesario el acompañamiento y la tutorización durante toda la formación para garantizar el éxito de la misma.
- La propia condición de exclusión social obliga a la socialización de estas personas, especialmente para determinados colectivos con diversidad funcional. Por ello es importante mantener la presencialidad.
- Las prácticas presenciales en empresas, en un entorno laboral real, son un elemento fundamental para completar los conocimientos teóricos adquiridos y constituyen una oportunidad de acceso al empleo.

Se deben establecer medidas que permitan luchar contra la discriminación tecnológica y garantizar el uso de las TICs de acuerdo con los principios de seguridad, fiabilidad y privacidad. Es necesario una universalidad eficaz para garantizar un acceso a la información y al conocimiento con las mismas oportunidades para todas las personas, de forma que puedan participar de forma real y en igualdad de condiciones en la sociedad.

Después de analizar la situación de las personas en exclusión con relación al acceso y uso de las TICs, se recogen las siguientes conclusiones.

## Conclusiones

- La brecha digital se considera un factor más de exclusión social.
- La pobreza digital requiere soluciones integrales y urgentes.
- La visibilización del trabajo realizado por las entidades es fundamental para avanzar en el acceso a las TIC.
- Existe una barrera muy importante para acceder a trámites sencillos.
- Se considera necesario educar en competencias digitales.
- La falta de competencias digitales está íntimamente unida a las dificultades para acceder al empleo.
- Se opta como mejor fórmula por la alternancia formación presencial y formación virtual.
- La lucha contra la discriminación tecnológica debe formar parte de nuestros objetivos fundamentales, trabajado por una universalidad tecnológica eficaz.

## Buenas prácticas

A lo largo de todo el debate se han expuesto una serie buenas prácticas puestas en marcha por la entidades y servicios municipales a lo largo de la pandemia.

<b>Itinerarios integrados y personalizados de inserción</b>	<p>A la hora de diseñar e impartir formación para personas en riesgo o en exclusión social ha sido fundamental tener en cuenta sus circunstancias, como los factores emocionales, nivel de conocimientos, circunstancias sociales, económicas y personales. Además, la formación en TICs debe adecuarse a las capacidades y conocimientos previos de cada persona, para generar aprendizajes significativos.</p>
<b>Educación en la Marca Personal en las redes sociales</b>	<p>Se ha incidido en la necesidad de que las personas usuarias de los servicios de empleo comprendan la importancia que tiene la imagen que proyectan en las distintas Apps y espacios virtuales, de cara a su inserción laboral. Esta imagen determinará muchos de sus logros.</p>
<b>Dotación de medios</b>	<p>Durante la pandemia las entidades sociales y servicios municipales facilitaron a las personas usuarias los medios y dispositivos necesarios para el acceso al conocimiento e información a través de medios telemáticos.</p>
<b>Fomento de la autonomía de las personas</b>	<p>Se ha trabajado para dar apoyo a las personas de modo que ellas mismas pudiesen realizar sus propios trámites, como pedir una cita previa, trámites con la Seguridad Social, Oficina Virtual de Empleo, realizar su propio plan de empresa, etc...</p>
<b>Formación en aplicaciones para el móvil</b>	<p>Se ha tratado de disminuir la brecha digital con la formación específica sobre el uso y las aplicaciones móviles que permiten a las personas con menos recursos acceder y usar las TICs</p>

### 2.3. Grupo 3: "La acreditación de la formación y nuevas metodologías de trabajo"

ENTIDADES PARTICIPANTES
Asociación Down Coruña
Asoc Pro Enfermos Mentales A Coruña (APEM)
CIFP Paseo das Pontes
CIFP Rodolfo Ucha Piñeiro
COGAMI
Congregación Amigonianos
Cruz Roja Española
Fundación Secretariado Gitano
ONGD Servalos
ONGD Viraventos
Proyecto Coruña Suma (AP-POEFE). Servicio Municipal de Empleo

#### Desarrollo del grupo de trabajo

La situación provocada por la pandemia del coronavirus supuso un gran reto para las entidades sociales y centros educativos, provocando una de las mayores necesidades de transformación de los sistemas de formación y empleo de todos los tiempos. Ha sido una total revolución, no solo para las personas usuarias, sino también para los trabajadores y trabajadoras que han tenido que buscar métodos para seguir atendiendo las demandas de las personas y coordinarse y relacionarse en el trabajo.

Las entidades han habilitado nuevas herramientas para salvar las dificultades y continuar luchando por conseguir que todos y todas tengan las mismas oportunidades, el acceso a una formación de calidad y al pleno desarrollo personal, con independencia del nivel socioeconómico y las circunstancias sociales y familiares.

Las metodologías activas utilizadas presencialmente se han sustituido por otras estrategias y recursos didácticos que han permitido una docencia virtual basada en un proceso de enseñanza-aprendizaje activo, se ha realizado una adaptación de las metodologías didácticas ante el cambio de la docencia presencial a la docencia online e incluso, docencia mixta (online y presencial).

Esto ha evidenciado la brecha de comunicación entre las personas más vulnerables, que padecen la brecha digital de manera aguda, no sólo por la falta de hardware en los hogares (ordenadores, tabletas, móviles), sino también por la ausencia de conexión wifi y/o la carencia de datos en los Smartphones, desconocimiento del uso de las herramientas ofimáticas...

Los grupos sociales más vulnerables han tenido más dificultades para continuar con la educación online, y las entidades sociales han intentado solventar esta situación con los recursos y el acompañamiento necesario, tal y como se recoge a continuación:

- Carencia de medios, para los cuales se cedieron tabletas y medios informáticos.
- Carencia de acceso a internet para lo que se les prestó wifis portátiles, e incluso repetidores wifis en algunos lugares a donde no llegaba la señal.

- Carencia de competencias informáticas, para lo que se realizaron talleres de competencia digital dirigidos a la persona usuaria y también a su familia, no únicamente para realizar formación sino también para poder solicitar citas en todos los servicios para los que era necesaria la cita previa y conocimiento de la administración electrónica.

De este modo, algunas de las entidades representadas en este grupo de trabajo afirman haber ofrecido mucho apoyo social, llevando la atención a un nivel asistencial.

Con el objetivo de conseguir el acceso de todas las personas a la formación, considerada una de las palancas fundamentales para la reducción de la pobreza y la desigualdad social, además de lo anteriormente citado, se ha tenido que realizar una intensificación de la tutorización, en algunas entidades se ha incorporado el sistema de citas previas y atención por WhatsApp.

Algunas de estas experiencias han venido para quedarse y formarán parte de la oferta formativa de las entidades. En algunos casos, el hecho de poder seguir la formación desde casa ha abierto la posibilidad de formarse a personas usuarias con dificultades de acudir a formación en aula, que incluso han pasado de la teleformación al teletrabajo. Desde algunas entidades se abre la posibilidad de obtener de manera virtual el título de Educación Secundaria Obligatoria y de formarse con buenos resultados, aunque también se destaca la desconexión entre la persona usuaria y la entidad de referencia.

Las entidades han realizado grandes esfuerzos encaminados no solo a minimizar la brecha digital sino a procurar el aprendizaje de las herramientas necesarias para dar calidad al uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

La situación de confinamiento y desescalada vivida en 2020 nos llevó a generar nuevas fórmulas formativas que posibilitaran la continuidad de los procesos formativos sin la presencia en el aula. Se tuvo que definir de forma personalizada qué modalidad formativa era la más acorde para cada alumno o alumna, ya que no todo el alumnado disponía de los mismos medios, recursos ni conocimientos digitales. Se han realizado esfuerzos por la digitalización de los colectivos más vulnerables.

Los Centros de Formación Profesional que participan en este grupo de trabajo, llaman la atención sobre la necesidad de acreditar las competencias profesionales de la formación que se imparte desde las entidades, ya que en un futuro va a ser imprescindible. Además, se destaca la importancia de la formación profesional dual, que en muchas ocasiones no cubre las plazas que oferta.

Es fundamental abordar el proceso de acreditación oficial a través del procedimiento para la evaluación y acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación. El procedimiento de acreditación está dirigido a todas aquellas personas que hayan adquirido sus competencias profesionales mediante la experiencia laboral y/o la formación de las que no tengan una acreditación oficial. Esta situación está normalizada entre los colectivos de mayor vulnerabilidad social.

Los fines que persigue el procedimiento de evaluación y acreditación son:

- Evaluar las competencias profesionales que poseen las personas, adquiridas a través de vías no formales de formación, mediante procedimientos y metodologías comunes que garanticen la validez, fiabilidad, objetividad y rigor técnico de la evaluación.

- Acreditar oficialmente las competencias profesionales, con validez en todo el territorio del Estado, favoreciendo su puesta en valor con el fin de facilitar tanto la inserción e integración laboral y la libre circulación en el mercado de trabajo, como la progresión personal y profesional.
- Facilitar a las personas el aprendizaje a lo largo de la vida y el incremento de su cualificación profesional, ofreciendo oportunidades para la obtención de una acreditación parcial acumulable, con la finalidad de completar la formación conducente a la obtención del correspondiente título de formación profesional o certificado de profesionalidad.

Se indica cómo, desde el proyecto Coruña Suma (AP-POEFE) del Ayuntamiento de A Coruña, se está tramitando la acreditación de las competencias de itinerarios formativos como el de "Carnicería", "Higiene General de la Industria alimentaria", "Actividades auxiliares de comercio" y "Actividades auxiliares de almacén". Se está tutorizando a las personas para presentar la solicitud y se ha establecido una vía de colaboración con los centros de formación con competencia en el proceso de acreditación. Se indica que es un procedimiento complejo que las personas usuarias no pueden abordar sin apoyo técnico, coincidiendo en que debería ser simplificado para facilitar el acceso en igualdad de condiciones.

Se insta a las entidades colaboradoras a realizar el proceso de acreditación para las acciones formativas que tengan en sus centros. Esto suscita el debate ya que algunas entidades no cuentan con recursos técnicos para prestar la tutorización necesaria y además indican que la mayor preocupación de las personas usuarias de sus servicios es el encontrar trabajo y aunque valorarán la acreditación en un futuro, priorizan la cobertura de sus necesidades básicas. Sin embargo, es evidente que la acreditación de competencias mejorará sensiblemente sus posibilidades de inserción laboral.

## Conclusiones

- Se considera necesario realizar un estudio de necesidades laborales para formar en los huecos de mercado y abordar los procesos de acreditación de competencias con garantías de éxito.
- Se propone la creación de apartado web donde las entidades compartan las actividades y formación que se está realizando.
- Es necesario reforzar la formación en competencias digitales.
- Es preciso ofertar itinerarios formativos para adquirir competencias en profesiones más novedosas alternando con las más tradicionales.
- Se debería facilitar la comunicación y colaboración entre entidades y los centros de acreditación de competencias

## Buenas prácticas

<p><b>“El Quiosco Down Experience”</b></p>	<p>Puesto en marcha por la Asociación Down Coruña, es un proyecto de hostelería cuyo objetivo es la inclusión laboral de las personas con síndrome de Down y otras discapacidades intelectuales. Es una apuesta clara por la inclusión laboral del colectivo, que pretende visibilizar que las personas con síndrome de Down y otras discapacidades intelectuales son capaces de promover una iniciativa empresarial de este estilo.</p>
<p><b>Capacitación digital individual y con la familia</b></p>	<p>Formación individual y familiar para el uso de las nuevas tecnologías de cara a actividades básicas de la vida diaria (pedir citas, realizar trámites a través de la administración electrónica...), así como para el uso para la formación a través de aula virtual</p>
<p><b>“Formatéate con garantía”</b></p>	<p>Programa de formación para el empleo que persigue la mejora de las competencias personales y profesionales de las personas gitanas más jóvenes, para acercarles a la capacitación y al empleo que incorpora formación en competencias personales y contenidos de inteligencia emocional.</p>
<p><b>Red de entidades sociales y Ayuntamiento de A Coruña</b></p>	<p>Constituida en el año 2009, llegando a constituir el Pacto Local por el Empleo de la ciudad, que se desarrolló hasta el 2019 para promover la cooperación de los agentes locales - administración local, agentes sociales y económicos y otras entidades- en el diseño y coordinación de acciones en favor del empleo. Se pretendió movilizar todos los recursos disponibles en la ciudad, para conseguir una mayor coordinación de las medidas a favor del empleo.</p>

## 2.4. Grupo 4: “la intermediación laboral. Cambios en el mercado de trabajo”

ENTIDADES PARTICIPANTES
Asoc Católica Española de Inmigrantes (ACCEM)
Asociación Down Coruña
Asociación Poten100mos
COGAMI
Cruz Roja Española
FEAFES Galicia
Fundación Camiña Social
Fundación Juan Soñador
Fundación Meniños
Fundación Mujeres
Fundación Secretariado Gitano
ONGD Ecos do Sur
ONGD Servalos
Proyecto Coruña Suma (AP-POEFE). Servicio Municipal de Empleo

### Desarrollo del grupo de trabajo

En los últimos tiempos se ha constatado que la pandemia derivada por la Covid-19 ha tenido un efecto demoledor en el mercado de trabajo. Las consecuencias de la pandemia en el empleo son profundas, de gran alcance y sin precedentes; y a pesar de que la situación ha ido cambiando durante las diferentes olas, a día de hoy, la pandemia no ha finalizado. Durante este tiempo, el personal técnico en materia de empleo de las diferentes entidades, tanto públicas como privadas, ha tenido que ir adaptando sus tareas, según lo iba requiriendo la situación sanitaria y el mercado laboral.

El grupo 4 del “Encuentro de entidades especializadas en la atención a colectivos con dificultades de inserción”, estaba formado por personal técnico de entidades sociales que llevan a cabo tareas de Intermediación laboral en la ciudad de A Coruña.

Durante el trabajo en grupo se ha intentado examinar la labor del personal técnico de intermediación durante este tiempo en el que han tenido que afrontar, por un lado, un aumento de personas desempleadas que demandaban servicios en las diferentes entidades y por otro, situaciones anómalas en las empresas: ERTes, cierres temporales, teletrabajo, distancia de seguridad...

Todo esto afectó a las tareas que este personal técnico viene desarrollando en su ánimo de poner en contacto a las personas desempleadas pertenecientes a colectivos con dificultades de inserción con las diferentes empresas que buscan personal.

La situación del mercado laboral derivada del Covid no ha afectado de igual forma a todos los sectores. De hecho, se ha constatado que uno de los efectos de la pandemia es que hay sectores en los que la demanda de personal ha aumentado. Entre estos sectores se encuentran:

- Empresas de alimentación: especialmente ha aumentado la necesidad de personal especializado en las distintas secciones (carnicería, pescadería...). En este caso, se ha detectado una necesidad generalizada de formación específica en estos puestos. Sin embargo, también se ha destacado que a pesar de ser puestos demandados existe un aumento de la temporalidad y del trabajo a tiempo parcial en estas contrataciones, unido a turnos laborales alejados de cualquier forma de conciliación de la vida familiar y laboral.
- Empresas de logística y transporte: probablemente derivado por el aumento de una demanda del comercio online. Nuevamente se constata la necesidad de formación específica en los diferentes requisitos de los puestos (carnet de conducir, puente-grúa...).
- Sector tecnológico: a pesar de que hay un gran número de ofertas derivadas de este sector, desde las entidades se confirma que no disponen de perfiles que puedan acceder al nivel de especialización demandado, entre los colectivos con los que trabajan.
- Sector sociosanitario: está siendo uno de los sectores más sensibles durante todo el estado de la pandemia y tanto instituciones públicas como privadas aumentaron la demanda de personal. Sin embargo, se estima que continúa siendo precarizado en la ayuda a personas dependientes en domicilio, y continúa existiendo una falta de personas con la titulación necesaria para centros o instituciones.

En general, se ha detectado que, como ya se comentaba en lo relativo a las empresas de alimentación, hay un aumento de temporalidad y tiempo parcial no deseado en todos los sectores. A pesar de ello los contratos a media jornada se adaptan muy bien a algunos de los colectivos con los que trabajan.

En el estudio de las ofertas de empleo existentes en el mercado laboral, se vuelve a destacar la precarización de estas con medias jornadas y temporalidad no deseadas. Además, en muchas de las ofertas, se exigen requisitos de titulación difíciles de cubrir por las personas que acceden a las distintas entidades.

Cabe destacar también que se ha percibido un aumento de economía sumergida en ciertos sectores que parecía superada. A ello se une una excesiva atomización de empresas que llevan a una precarización del empleo y a que empresas de sectores como hostelería y comercio (tradicionalmente susceptibles de contratar a colectivos con los que trabajamos) ha visto que pueden seguir realizando sus servicios con menos personal.

En relación con los/las demandantes de empleo, se ha detectado un aumento significativo en la edad de las personas que acceden a un trabajo. Desde hace un tiempo es muy normal que accedan a nuestros servicios en las distintas entidades, personas que tienen una edad alrededor de los 60 años. También se ha percibido un aumento también de jóvenes con abandono escolar.



Por otro lado, en un gran número de casos, las personas que quieren acceder a estas ofertas tienen serias dificultades de acceso a medios tecnológicos necesarios para postularse. De esta manera, necesitan tener un dispositivo móvil con suficiente capacidad como para poder bajar las distintas aplicaciones de portales de empleo o de empresas, dificultades para reformar un currículum a través de un teléfono móvil...

Además, se señala que en la comarca de A Coruña está todavía pendiente el reto de mejorar la movilidad para el acceso a los polígonos industriales, lo que facilitaría el acceso a ofertas que surgen en estos espacios.

Desde las distintas entidades se ha podido seguir colaborando con las empresas durante los períodos de la pandemia, mejorando las posibilidades de empleo a los colectivos con los que trabajamos.

En todo caso, hubo y continúan existiendo, reticencias por parte de muchas empresas a acoger a personas en prácticas durante este período. Las razones son muchas: respeto a las medidas de distancia social, ERTes, cierres temporales, miedo al contagio... En general la mayoría de las entidades constataron un menor nivel de colaboraciones en prácticas.

Sí que existieron diferentes colaboraciones con empresas en intervenciones online para una mejora de las posibilidades de inserción de los distintos colectivos.

Como oportunidades, se destacó la excelente valoración por parte de empresas que demandaban un asesoramiento en contratación a entidades que trabajan con el colectivo migrante, especialmente derivada por las diferentes casuísticas y la dificultad en la gestión de dicha documentación.

Por último, y a pesar de suponer un sector muy específico y diferente a otras realidades de la ciudad, parte del personal técnico se destacaba las oportunidades formativas y de empleo que ofrecen algunos trabajos relacionados con el Puerto de A Coruña.

Del examen realizado en el encuentro del Grupo de trabajo 4 se extrajeron las conclusiones que se exponen en el siguiente apartado.

## Conclusiones

- Uno de los efectos de la pandemia es que se han abierto ámbitos profesionales en los que la demanda de personal ha aumentado.
- Se ha registrado en los puestos de trabajo creados, un aumento de temporalidad y tiempo parcial no deseados. Es decir un incremento importante de la precariedad laboral.
- Se ha detectado un incremento de la economía sumergida en ciertos sectores.
- Se ha producido un incremento del abandono escolar y de la edad de acceso al empleo.
- Se considera un objetivo por cumplir la mejora de la movilidad para el acceso a polígonos industriales.
- Se han agudizado las reticencias en el acogimiento de personas en prácticas en las empresas.

- Se ha puesto en valor el excelente servicio de asesoramiento a empresas para la contratación de personas migrantes de diferentes entidades sociales, servicios y proyectos municipales.

### Buenas prácticas

<b>CV ciego</b>	Se trata de realizar la intermediación laboral basada en el currículum ciego para ofertas, eliminando los sesgos de carácter personal, y primando la valoración de formación, experiencia y capacidades sobre otros aspectos que se realiza desde el Servicio Municipal de Empleo
<b>Técnica de "Elevator Pich"</b>	Uso de la técnica de "Elevator Pich" en encuentros de networking con empresas: como una manera de dar a conocer a nuestros colectivos a diferentes empresas y de los que surgen oportunidades laborales
<b>Estudio de mercado y fidelización de empresas</b>	Análisis de las ofertas más numerosas del mercado laboral y contacto con empresas fidelizadas de dichos sectores para recordar la disponibilidad de los servicios de intermediación.
<b>Prácticas profesionales tutorizadas en empresas</b>	Mantenimiento y mejora de los períodos de las prácticas formativas laborales como una buena práctica y la mejor manera para acercar a los colectivos en riesgo de exclusión social a las empresas.

### 3. REFLEXIONES FINALES

El Ayuntamiento de A Coruña, a través del Servicio Municipal de Empleo y en colaboración con las entidades sociales de la ciudad diseña y desarrolla políticas activas dirigidas a la capacitación profesional y a la inserción laboral de las personas desempleadas de la ciudad, especialmente de aquellas que se encuentran en situaciones de exclusión social y mayor vulnerabilidad.

El enfoque técnico de las situaciones de desempleo va mucho más allá del puro asistencialismo, lo que ha sido un objetivo permanente para este Servicio que, en colaboración con las entidades especializadas con una importante representación de la ciudad, ha conseguido mantener y fortalecer a lo largo de los años.

El trabajo en red es una vía inexcusable y de obligado tránsito para fortalecer la participación social, pero lo más importante es que, de esta cooperación municipal y social, surgen acciones y proyectos dirigidos a paliar las situaciones de exclusión sociolaboral que unilateralmente serían imposibles de abordar.

La inserción laboral es un problema poliédrico que conjuga muchas y muy diferentes variables, todas ellas interrelacionadas y todas con necesidad de atención: vivienda digna, salud integral, formación, capacitación profesional, digitalización y recursos, no discriminación, socialización...

Este continuo supone un gran reto para los servicios municipales de empleo, que en colaboración con los servicios sociales y con las entidades especializadas y ONGs de la ciudad buscan coordinar acciones que permitan obtener resultados óptimos.

La precariedad laboral, definida principalmente por la temporalidad y la parcialidad no deseadas se ha generalizado excesivamente, impactando muy negativamente en el bienestar de las

personas. Esto unido a las necesidades de conciliación y a los cambios tecnológicos de los últimos tiempos, hace que el trabajo en el ámbito del empleo se coloque en la primera línea de acción por parte de las diferentes administraciones. Sin embargo, debemos contar con la "otra administración", las entidades sociales que durante la situación más crítica de la pandemia han sido capaces de llegar mucho más allá de sus funciones, sin disponer de más recursos.

Consideramos muy importante visibilizar el trabajo realizado por las entidades sociales de la ciudad y los servicios municipales de empleo durante los años 2020 y 2021, esos en los que la pandemia afectó de forma más dura a la economía y de manera especial a los colectivos más vulnerables. En este sentido recogemos a continuación algunos **datos de atención e inserción laboral** facilitados por las siguientes entidades y servicios municipales de empleo:

- Asociación Alas Coruña
- Asociación Comisión Católica Española de Migraciones. ACCEM
- Asociación Down Coruña
- Asociación Galega de Asperger. ASPERGA
- Cáritas Interparroquial de A Coruña
- Confederación Gallega de Personas con Discapacidad. COGAMI
- Cruz Roja Española en A Coruña
- Érguete-Integración Coruña
- Federación de Asociaciones de Familiares y Enfermos Mentales de Galicia. FEAFES
- Fundación Camiña Social
- Fundación JuanSoñador
- Fundación Meniños
- Fundación Mujeres
- Fundación Secretariado Gitano
- Institución benéfico-social Padre Rubinos
- ONGD Servalos
- Poten100mos
- Proyectos del Servicio Municipal de Empleo: Reactiva y Coruña Suma (AP-POEFE)

En los años 2020 y 2021 estas entidades **atendieron a un total de 11.499 personas** (el 52,2% mujeres). Aunque no todas ellas gestionan formación, un total de **3.535 personas** realizaron alguna acción formativa (el 57,4% mujeres).

La relación continua con el tejido empresarial de la ciudad y Ayuntamientos limítrofes se tradujo un total de **1.574 empresas contactadas** para la gestión de prácticas y ofertas de empleo, con las que se firmaron **447 convenios de colaboración**.

Por último, fruto del trabajo desarrollado, **2.196 personas se insertaron laboralmente** (el 55% mujeres), incorporándose así al mercado de trabajo.

El "*Encuentro de entidades especializadas en la atención a colectivos con dificultades de inserción*", organizado en el marco del proyecto Coruña Suma (AP-POEFE) ha sido una gran oportunidad para compartir, registrar y visibilizar estos esfuerzos, explorando valiosas experiencias que deben marcar el camino de nuevas actuaciones dirigidas a la inclusión social y laboral, de forma coordinada y eficaz.

A Coruña, 01 de febrero de 2022