

**Evaluación de la implementación
del programa de Acciones de
orientación y acompañamiento a la
inserción de la red de orientación
para el empleo que desarrolla el
Servicio Público de Empleo de
Catalunya**

**Informe para el Servicio Público de
Empleo de Catalunya (SOC) de la
Generalitat de Catalunya**

Desembre de 2017



Informe realizado por:

Antonio Di Paolo
Raúl Ramos Lobo
Jordi Suriñach Caralt

Laboratorio de Transferencia en
Economía Aplicada (AQR-Lab)

Instituto de Investigación en
Economía Aplicada (IREA)

Fundación Bosch i Gimpera
Universidad de Barcelona

Evaluación de la implementación del programa de Acciones de orientación y acompañamiento a la inserción de la red de orientación para el empleo que desarrolla el Servicio Público de Empleo de Catalunya

Índice

1. Introducción y objetivos	4
2. Descripción de las acciones de orientación y acompañamiento - Convocatoria 2015	7
3. Evaluación de implementación de las acciones de orientación y de acompañamiento.....	19
3.1. Diseño de la evaluación.....	19
3.2. Valoración de las acciones por parte de los usuarios, entidades colaboradoras y de las oficinas.....	21
3.2.1. Detalles técnicos.....	22
3.2.2. Valoración de los Usuarios de los Programas de orientación y de acompañamiento.....	24
3.2.3. Valoración de las Oficinas de Empleo (OTs)	35
3.2.4. Valoración de las Entidades Colaboradoras (ECs)	41
3.3. Descripción de los servicios evaluados	46
3.4. Descripción de los usuarios de los servicios	51
4. Evaluación de impacto de las acciones de orientación y de acompañamiento.....	82
4.1. Análisis de la inserción laboral durante la participación en el programa....	82
4.2. Análisis de la inserción laboral una vez finalizada la participación en el programa	84
5. Conclusiones.....	98
Anexo 1. Criterios de valoración para la concesión de subvenciones	103
Anexo 2. Encuesta dirigida a los usuarios de las Acciones de Orientación y Acompañamiento a la Inserción (versión en catalán).....	108

Anexo 3. Encuesta dirigida a los responsables de las Oficinas de Empleo 111

Anexo 4. Estructura del foco grupal con los responsables de las Entidades
Colaboradoras (ECs) 114

Anexo 5. Valoraciones de las Oficinas de Empleo (OTs) 116

Anexo 6. Valoración de las Entidades Colaboradoras (ECs)..... 125

1. Introducción y objetivos

Tal como señala su propia página web, “el Servicio Público de Empleo de Catalunya (SOC) es un organismo autónomo de naturaleza pública y de carácter administrativo adscrito al departamento de la Generalitat que tiene asignadas las competencias en materia de empleo”. Sus dos objetivos principales son crear empleo y mejorar su calidad. Con tal finalidad, el SOC gestiona e integra el conjunto de programas y servicios ocupacionales para mantener y fomentar el empleo estable y de calidad.

Una de las múltiples acciones que gestiona el SOC son los programas de orientación, que se hacen tanto por parte de sus oficinas de empleo (con medios propios y personal propio), como también por parte de otras entidades (públicas y/o privadas) beneficiarias que colaboran con el SOC ofreciendo una orientación más especializada. Tienen como objetivo principal “favorecer el análisis y la toma de decisiones por parte de la persona orientada a fin de que pueda lindar con mejores condiciones los cambios que hacen referencia a la profesión o proyecto de vida laboral”.

El objetivo de este Informe es evaluar el programa de acciones de orientación y acompañamiento a la inserción de la Red de Orientación para el Empleo, que se llevan a cabo por parte de estas entidades colaboradoras. Son los programas de orientación llamados de segundo nivel.

Estas entidades colaboradoras, “mediante la información, orientación y/o motivación profesional, posibilitan la mejora de la posición en el mercado de trabajo de las personas demandantes de empleo y facilitan la detección y dinamización de iniciativas de autoempleo. Estas actuaciones incluyen servicios de orientación e información para el empleo y el autoempleo, la mejora de las competencias personales y la promoción de actuaciones de prospección del mercado de trabajo para facilitar la inserción laboral; y se pone énfasis especial en el tratamiento individual y personalizado de las personas usuarias de este programa ocupacional”.

El objetivo de este trabajo es evaluar estos programas de orientación tanto con datos objetivos sobre los resultados que se derivan, como analizando la opinión de los diferentes agentes implicados (Oficinas de Empleo, Entidades Colaboradoras y los propios participantes en las acciones de orientación). Más concretamente, la evaluación que se presenta a continuación pretende conseguir dos objetivos específicos:

- a) Evaluar el proceso de implementación de la orientación de segundo nivel en las acciones de orientación y acompañamiento a la inserción (anteriormente IPI), en términos de las características principales del propio servicio y de los sujetos involucrados.
- b) Evaluar el impacto causal de los programas de orientación de segundo nivel en las acciones de orientación/antiguos IPI, en términos de sus posibles efectos en términos de empleabilidad e inserción laboral.

Específicamente, las acciones objeto de análisis son las de orientación y acompañamiento de la convocatoria 2015 (que se ejecutaron durante el 2016). Para alcanzar estos resultados se utilizan tanto las bases de datos disponibles del propio SOC y otras entidades (Afiliación a la Seguridad Social) así como las valoraciones obtenidas a través de diferentes trabajos de campo efectuados con las Oficinas de Empleo, Entidades Colaboradoras y los propios usuarios de las acciones.

El resto del informe se organiza en 5 apartados y diferentes anexos. Después de esta introducción, en el apartado 2 se realiza una descripción de las acciones de orientación y acompañamiento que son objeto de análisis. En concreto, se describen las características principales del programa de orientación de segundo nivel, analizando los contenidos de las acciones específicas, los tipos de acciones individuales y grupales a desarrollar, el procedimiento de concesión de las subvenciones y los criterios utilizados, así como las características del personal técnico participante del programa. Posteriormente, en el apartado 3 se evalúa la implementación del programa de acciones de orientación y acompañamiento a la inserción. Se analiza cómo se ha llevado a cabo

la política analizada, cuáles han sido las principales barreras y los factores facilitadores de su implementación así como cuál ha sido la percepción de los participantes en relación al cambio que se perseguía en relación a su empleabilidad. En este apartado también se presentan los resultados de la explotación de las bases de datos individuales anonimizadas registradas a través de los aplicativos GIA y GALILEO y facilitadas por el SOC, y se presenta una segmentación de los participantes en el programa de acciones de orientación y acompañamiento a la inserción evaluadas en función del grado de realización de las diferentes acciones a lo largo del itinerario establecido. En el apartado 4 se evalúa el impacto del programa. Muestra los resultados de la evaluación, teniendo presente que la finalidad de la evaluación del impacto de la orientación de segundo nivel en las acciones de orientación/antiguos IPI consiste en detectar si la participación en los programas de orientación genera efectos significativos en el grado de empleabilidad de los participantes y en su subsecuente inserción laboral. Por eso, se valoran efectos como si los individuos participantes en los programas experimentan un cambio en los elementos que caracterizan su empleabilidad y si alcanzan una mejor inserción laboral. Por último, el apartado 5 resume las principales conclusiones del trabajo.

2. Descripción de las acciones de orientación y acompañamiento - Convocatoria 2015

Tal como establece la Ley 13/2015, del 9 de julio, el Servicio Público de Empleo de Catalunya (SOC) tiene por objeto garantizar el derecho subjetivo a la empleabilidad de las personas, entendido como el derecho a disponer, a lo largo de toda la vida activa y especialmente en el caso de las personas demandantes de empleo, de una cartera de servicios que las ayude a mejorar la empleabilidad y que incluya, como mínimo, la orientación, la formación, la intermediación y el acompañamiento, adecuados a las características, y necesidades de cada persona, alineando las políticas de empleo con las recomendaciones de la Unión Europea basadas en dar más peso a las actuaciones de orientación, inserción y acompañamiento.

Dentro de estas funciones, el SOC gestiona los servicios de información y de orientación integral a las personas. Estos servicios se articulan desde dos niveles diferenciados y complementarios; un primer nivel de información y asesoramiento que se lleva a cabo mediante la red de Oficinas de Empleo del Servicio Público de Empleo de Catalunya (OTs), y un segundo nivel de orientación, más especializado, que se lleva a cabo en colaboración con entidades colaboradoras de carácter privado (ECs). El segundo nivel de orientación se articula a través del Programa de acciones de orientación y acompañamiento a la inserción. Este programa pone al alcance de las personas demandantes de empleo recursos para la búsqueda de empleo mediante acciones de orientación y de información profesional, articuladas de forma personalizada en itinerarios de inserción. Mediante estas actuaciones se acompaña a la persona demandante de empleo en la definición de su proyecto profesional, trabajando las necesidades detectadas para mejorar su posicionamiento en la búsqueda de empleo; asimismo, se promueven actuaciones de prospección del mercado de trabajo para facilitar la inserción laboral y la realización de prácticas no laborales en empresas.

El Programa tiene como objetivo poner al alcance de las personas demandantes de empleo una serie de recursos de orientación que las sitúen en una posición mejor para

la búsqueda de empleo. Desde una perspectiva metodológica, el programa es una adaptación del modelo de competencias elaborado desde el ISFOL¹. El programa busca que las personas adquieran competencias (capacidades, habilidades, destrezas o conocimientos) que puedan mejorar su empleabilidad a través de varias vías: aprendizajes formales y no formales, experiencia laboral, experiencias vitales. Una vez finalizada la participación en el Programa, se espera que cada persona haya elaborado su propio currículum y haya tomado conciencia de sus puntos fuertes y debilidades desde la perspectiva de la empleabilidad y de cómo superar estas debilidades a través de un plan de mejora.

La política evaluada corresponde a la convocatoria de 2015.² Las acciones se dirigían a personas trabajadoras en paro demandantes de empleo (DENO) y se tenían que iniciar como máximo el 12 de diciembre de 2015 con un plazo de ejecución de 12 meses desde la fecha de inicio de las actuaciones. Todas las personas que participaran en las acciones subvencionadas tenían que proceder de las oficinas de empleo del Servicio de Empleo de Catalunya y las entidades beneficiarias tenían que atender obligatoriamente a todas las personas derivadas sin distinción, sin poder especializarse en un tipo determinado de colectivo. Las oficinas de empleo del Servicio de Empleo de Catalunya, de acuerdo con el análisis realizado de los principales factores de empleo, tenían que derivar a las personas inscritas como demandantes de empleo con el objetivo de alcanzar que un 30%, fueran mayores de 45 años.

Con el fin de gestionar, informar y hacer el seguimiento de las actuaciones que se llevan a cabo por las entidades beneficiarias, se utilizan dos herramientas informáticas:

- *GIA (Gestión Integral de Acciones)*: en esta aplicación el personal técnico del programa planifica la agenda de las actuaciones que llevará a cabo con las personas participantes e informará de la duración y del resultado de las

¹ <http://www.isfol.it/>

² ORDEN EMO/228/2015, de 17 de julio, por la cual se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones para la realización de acciones de orientación y acompañamiento a la inserción de la Red de Orientación para el Empleo, y se abre la convocatoria para el año 2015.

actuaciones. A través de esta aplicación, la oficina deriva también a las entidades beneficiarias a aquellas personas que tengan el perfil adecuado.

- *GALILEO*: es la aplicación a través de la cual se recoge la información cualitativa del proceso de orientación y donde se registra y se hace el seguimiento de las diversas fases y acciones del proceso orientador. La aplicación *Galileo* permite acceder a la información que está disponible en las diferentes aplicaciones del Servicio de Empleo de Catalunya, en los indicadores del mercado de trabajo, a los recursos necesarios en la tarea orientadora y a la información cualitativa de los procesos de orientación de las personas participantes. Esta aplicación permite compartir la información entre las personas profesionales de las oficinas de empleo y las entidades beneficiarias, y facilitar de esta manera la trazabilidad del proceso realizado por la persona participante en el programa.

Con respecto a la implementación de las acciones que configuran el proceso de asesoramiento y acompañamiento, se establece que estas sean prioritariamente grupales complementadas con sesiones individuales (a realizar siempre con la misma persona técnica). En concreto, se establecen tres tipos de **acciones individuales**: la tutoría inicial, la tutoría de seguimiento y la tutoría de cierre.

- *La tutoría inicial* tiene como objetivo determinar junto con la persona demandante, las circunstancias, el entorno socioeconómico, las motivaciones, intereses y disponibilidad para encarar un proceso de orientación. La oficina de empleo hace una diagnosis inicial, con el registro correspondiente al sistema informático *Galileo*, y deriva a la persona a la entidad beneficiaria mediante esta tutoría. En esta acción la entidad beneficiaria revisará la diagnosis inicial y pactará con la persona participante su itinerario. Con la información resultante de esta acción la persona técnica tendrá que ampliar y/o modificar si es necesario, el diagnóstico inicial hecho en la Oficina de empleo y modificar la “Ficha del Ciudadano” en la aplicación informática *Galileo*. La acción tutoría inicial tendrá una duración aproximada de una hora, pero si la complejidad del

caso lo requiere la intervención puede ser más larga y se puede desarrollar en más de una sesión.

- *La tutoría de seguimiento* es una acción de acompañamiento o seguimiento individualizado de la persona demandante en el proceso de búsqueda de empleo que tiene como objetivo comprobar el nivel de consecución de los objetivos y valorar la necesidad o no de participar en otros módulos. La duración recomendada de una entrevista de seguimiento es de 30 minutos. La persona técnica, una vez acabada la tutoría de seguimiento, registra en la aplicación *Galileo* la información tratada y evaluada.
- *La tutoría de cierre* tiene como objetivo valorar con la persona participante los objetivos alcanzados y determinar aquellos aspectos que la persona tiene que trabajar autónomamente para conseguir mejorar la empleabilidad. Esta tutoría se realiza en el momento que la persona participante finaliza su participación en el Programa. La duración recomendada de una tutoría de cierre es de una hora, con el fin de recoger y tratar todos los aspectos trabajados durante el itinerario. La persona técnica, una vez acabada la tutoría de cierre registra en la aplicación *Galileo* la información tratada y evaluada.

Con respecto a las **acciones grupales**, las puede realizar una persona técnica diferente de quien hace las acciones individuales y con un máximo de 10 participantes y se estructuran en cuatro bloques. Dentro de cada bloque hay varios módulos o acciones. Cada persona usuaria en función de sus necesidades puede participar en unos o más bloques y dentro de cada bloque puede participar en una o varias acciones. Este diseño permite disponer de un abanico amplio de itinerarios y por lo tanto ajustarlos mejor a cada persona. Así pues, estas actuaciones no se entienden como una serie de acciones que se desarrollan secuencialmente sino como un conjunto de actuaciones que se desarrollan como consecuencia del análisis y reflexión que hace cada participante en relación con su proyecto profesional. La variabilidad de itinerarios a seguir será múltiple dependiendo de las necesidades y características de cada persona.

Bloque 0. Competencias clave por la empleabilidad

Este bloque prevé las competencias clave para poder seguir un proceso de orientación e incorporarse de nuevo al mercado laboral con el objetivo principal de situar a la persona en el mercado y vencer posibles resistencias. Se organiza en dos módulos:

Módulo 0.1. Contexto Laboral

El objetivo es analizar la situación del contexto laboral para facilitar la toma de conciencia así como detectar y trabajar posibles resistencias de la persona hacia el mercado laboral. La temporalización recomendada es de 2 horas.

Módulo 0.2. Identificación de competencias de base y transversales

Tiene como objetivo identificar las competencias de base y transversales necesarias a fin de que la persona pueda seguir de forma óptima un proceso de búsqueda de empleo. La temporalización recomendada es de 2 horas.

Bloque 1. Análisis de empleabilidad

Se organiza en un conjunto de módulos dirigidos a definir el objetivo profesional y a determinar el nivel de empleabilidad de una persona en relación con la ocupación u ocupaciones en las cuales quiere buscar empleo.

Módulo 1.1. Motivaciones e intereses

Su finalidad es determinar las motivaciones que tiene la persona a partir de deseos, afinidades, gustos, habilidades, experiencias, conocimientos, para posibilitar la elección de la ocupación u ocupaciones sobre las cuales se enmarcará el proceso de búsqueda de empleo. La temporalización recomendada es de 5 horas.

Módulo 1.2. Mercado de trabajo y ocupaciones

Pretende identificar los factores estructurales que inciden en la propia empleabilidad y las características y requerimientos que demanda el mercado de trabajo de las ocupaciones de cada participante mediante el análisis de la situación del mercado de trabajo. La temporalización recomendada es de 5 horas.

Bloque 2. Búsqueda de empleo

Incluye seis módulos de carácter instrumental dirigidos a desarrollar competencias de base de acceso al empleo.

Módulo 2.1. Canales de búsqueda de empleo

Se trata de determinar los canales de búsqueda más adecuados en el sector en el cual se busca empleo con el fin de optimizar al máximo el tiempo de búsqueda. Este módulo va destinado a aquellas personas que precisen conocer la gran variedad de canales de acceso al mercado de trabajo así como utilizarlos de la forma más adecuada a su campo profesional. La temporalización recomendada es de 4 horas.

Módulo 2.2. Herramientas de búsqueda de empleo

Su objetivo es determinar el formato más adecuado de currículum y carta de presentación en función de la ocupación objetivo y de la oferta de empleo. Llevar un control de las candidaturas presentadas. Este módulo está destinado a aquellas personas que consideren necesario adaptar el currículum y la carta de presentación con el fin de dirigirlo a empresas de su campo profesional. La temporalización recomendada es de 4 horas.

Módulo 2.3. Proceso de selección

Quiere facilitar la adquisición de las competencias necesarias para superar con éxito la entrevista de selección y las pruebas psicotécnicas y profesionales. Este módulo está destinado a aquellas personas que necesiten conocer y mejorar como comunicar, negociar y gestionar las entrevistas de trabajo y otros mecanismos de selección de personal por parte de las empresas contratantes. La temporalización recomendada es de 5 horas.

Módulo 2.4. Autoempleo

Su objetivo es informar y motivar sobre la posibilidad de trabajar por cuenta propia como una forma de acceso al mercado de trabajo. Este módulo va destinado a aquellas

personas que se planteen elaborar un proyecto de emprendimiento y a aquellas que tienen un perfil profesional susceptible de auto ocuparse. La temporalización recomendada es de 3 horas.

Módulo 2.5. Trabaja en Europa

Tiene como objetivo que las personas demandantes de empleo valoren la opción de trabajar dentro del Espacio Económico Europeo a partir de la reflexión sobre las propias posibilidades y la información de las herramientas y recursos tanto con respecto a la búsqueda de empleo como sobre las condiciones de vida y trabajo en los diferentes países del territorio EURES (Red europea de información sobre el empleo). Se trata de un módulo destinado a aquellas personas que prevean la posibilidad de elaborar un proyecto de movilidad de cara a la red de países EURES. Las oficinas de empleo pueden derivar directamente personas a este módulo, sin tener que pasar por un proceso de orientación ni otros módulos contemplados en estas especificaciones técnicas. La temporalización recomendada es de 3 horas.

Módulo 2.6. El uso de las herramientas informáticas para la búsqueda de empleo: Alfabetización informática y/o profundización en la utilización de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC)

Tiene como objetivo que los participantes aprendan a utilizar las nuevas tecnologías y hacer uso en la búsqueda de empleo con el fin de mejorar las competencias de base y facilitar el acceso al mercado laboral. La temporalización recomendada es de 10 horas.

Bloque 3. Desarrollo competencial

Este bloque está destinado a la mejora de las competencias identificadas a lo largo del proceso como carencias por incorporarse al mercado laboral.

Módulo 3.1. Desarrollo de competencias clave

A este módulo pueden ser derivadas personas que necesiten empleo y profundización en la consecución de las competencias clave en la búsqueda de empleo. Tiene como

objetivo desarrollar aquellas competencias clave que son transferibles a diferentes campos ocupacionales. Tiene una temporalización recomendada de 10 horas.

Módulo 3.2. Realización de prácticas profesionales en empresa

El objetivo es desarrollar competencias profesionales en relación con un empleo en concreto y en un entorno laboral real, como adecuación y preparación a una posible contratación. Se trata de un periodo llevado a cabo dentro de una empresa regulada a través de un convenio de prácticas. La duración máxima de las prácticas para cada persona participante es de 200 horas, y no tiene que superar las 5 horas diarias ni las 25 semanales.

Tal como se ha explicado anteriormente, estas acciones se llevan a cabo por entidades colaboradoras. La tabla 2.1 resume la distribución de técnicos asociada a cada comarca, así como la distribución de los recursos asignados a cada Entidad Colaboradora. El procedimiento de concesión de las subvenciones reguladas a la convocatoria analizada entre estas entidades era el de **concurrentia competitiva**. Los criterios de valoración para la concesión de subvenciones, que se recogen con más detalle en el Anexo 1, eran los siguientes:

- a) Calidad técnica del proyecto, considerando la implantación de la entidad en el territorio, las características de las personas desocupadas en proceso de búsqueda de empleo y los itinerarios diseñados.
- b) Experiencia de la entidad en la ejecución de programas de orientación y/o acompañamiento a la inserción.
- c) Evaluación y recursos de la entidad.
- d) Material para el personal técnico y para los participantes
- e) Equilibrio territorial.

Las cuantías subvencionables quedaban condicionadas al cumplimiento de un mínimo de personas atendidas por personal técnico a lo largo de la duración del Programa. En concreto, se establece que el número mínimo de personas atendidas por personal técnico tenía que ser de 200 para un periodo de ejecución de un año o el número proporcional que corresponda en caso de periodos de ejecución inferiores.

Excepcionalmente, y por causas no imputables a la entidad beneficiaria, se preveía aceptar a un número inferior de personas atendidas por personal técnico.

Tabla 2.1: Número de técnicos/técnicas por comarca, según jornada laboral

Comarca	Técnicos/técnicas
<i>Alt Camp</i>	1
<i>Alt Empordà</i>	2
<i>Alt Penedès</i>	1
<i>Alt Urgell</i>	1*
<i>Alta Ribagorça</i>	0
<i>Anoia</i>	1
<i>Bages</i>	2
<i>Baix Camp</i>	2
<i>Baix Ebre</i>	1
<i>Baix Empordà</i>	2
<i>Baix Llobregat</i>	10
<i>Baix Penedès</i>	2
<i>Barcelonès</i>	28
<i>Badalona</i>	4
<i>Barcelona</i>	17
<i>L'Hospitalet de Llobregat</i>	4
<i>Sant Adrià de Besòs</i>	1
<i>Santa Coloma de Gramenet</i>	2
<i>Berguedà</i>	1*
<i>Cerdanya</i>	0
<i>Conca de Barberà</i>	1*
<i>Garraf</i>	1
<i>Garrigues</i>	0
<i>Breda</i>	1*
<i>Gironès</i>	2
<i>Maresme</i>	6

* Comarcas donde el personal técnico otorgado estará a media jornada.

Fuente: ORDEN EMO/228/2015, de 17 de julio, por la cual se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones para la realización de acciones de orientación y acompañamiento a la inserción de la Red de Orientación para el Empleo, y se abre la convocatoria para el año 2015.

Con el fin de llevar a cabo estas acciones, las entidades tenían que disponer de instalaciones, recursos materiales y técnicos necesarios que se especifican en la normativa de referencia. También se establece que la elaboración de las guías metodológicas de cada uno de los módulos que prevé la actuación subvencionada, así como el material didáctico correspondiente, es responsabilidad de las entidades colaboradoras, teniendo en cuenta, en cualquier caso, las necesidades que hay que

atender en función del tipo de colectivo y el objetivo de las actuaciones. De hecho, las entidades tienen que entregar en el SOC tanto el material que elaboren para el personal técnico como el material entregado a las personas demandantes durante su participación en las diferentes acciones. Las únicas excepciones eran los materiales para la impartición del módulo de alfabetización informática y del módulo *Trabaja a Europa*, facilitados por el SOC.

El personal técnico del Programa tenía que ser licenciado universitario, preferentemente en psicología, pedagogía o psicopedagogía y tenía que participar de manera obligatoria en las acciones de formación establecidas por el SOC en el marco de la convocatoria.

Los gastos elegibles por la entidad colaboradora consistían en los gastos de personal técnico, coordinador, de apoyo, prospector y del personal que impartía el módulo de alfabetización informática así como los gastos generales, materiales y técnicos. Una vez resuelta la convocatoria, se realizaba un anticipo del 90% de la subvención otorgada fraccionada en dos partes. El pago del 10% restante estaba condicionada a que la entidad beneficiaria certificara la realización de la totalidad de las acciones previstas a la concesión de la subvención.

La tabla 2.2 recoge las subvenciones otorgadas³ a las 16 entidades colaboradoras que participaron al programa dentro del marco de la convocatoria analizada. Las acciones desarrolladas por estas entidades son el objeto de la evaluación de implementación y de impacto que se presentan, respectivamente, en los apartados 3 y 4.

³ RESOLUCIÓN TSF/716/2016, de 9 de marzo, por la cual se da publicidad a la concesión de subvenciones públicas para la realización de acciones de orientación y acompañamiento a la inserción de la Red de Orientación para el Empleo, para el año 2015.

Tabla 2.2: Subvenciones otorgadas por Entidad Colaboradora

NIF	Entidad	Otorgamiento
G6242634	ASSOCIACIÓ CENTRE D'INICIATIVES PER AL DESENVOLUPAMENT DE L'OCUPACIÓ I MILLORA DE LES COMPETENCIES PROFESSIONALS (ACEDOC)	132,084.18 €
G2532260	ASSOCIACIO DE PARAPLEGICS I DISCAPACITATS FISICS DE LLEIDA - ASPID	165,105.25 €
G6059131	ASSOCIACIO JOVES PER LA IGUALTAT I LA SOLIDARITAT, JOVES COM TU	66,042.09 €
G6037805	ASSOCIACIÓ PER A L'ESTUDI I PROMOCIÓ DEL BENESTAR SOCIAL (PROBENS)	66,042.09 €
G5825010	COL·LECTIU DE CULTURA POPULAR	132,084.18 €
F08954059	DRECERA, SCCL	198,126.26 €
G6223856	EINA ASSOCIACIÓ DE PROMOCIÓ OCUPACIONAL	132,084.18 €
F59197996	FEMAREC, SCCL	132,084.18 €
G6573137	FUNDACIÓ INTERMEDIA	957,610.31 €
G6272818	FUNDACIÓ PRIVADA ARED	132,084.18 €
G1767926	FUNDACIÓ PRIVADA GENTIS	99,063.14 €
B58532557	IDIOMES, SL	66,042.09 €
G6018905	INSTITUT PER AL DESENVOLUPAMENT DE LA FORMACIÓ I L'OCUPACIÓ	3,302,104.52
G6151225	PIMEC, PETITA I MITJANA EMPRESA DE CATALUNYA	528,336.72 €
B61146163	SERVEIS I ASSESSORAMENT CEMFORMACIO SL	66,042.09 €
G6526012	TRIA ASSOCIACIÓ PEL DESENVOLUPAMENT DE L'OCUPACIÓ A CATALUNYA	66,042.09 €

Fuente: RESOLUCIÓN TSF/716/2016, de 9 de marzo, por la cual se da publicidad a la concesión de subvenciones públicas para la realización de acciones de orientación y acompañamiento a la inserción de la Red de Orientación para el Empleo, para el año 2015.

3. Evaluación de implementación de las acciones de orientación y de acompañamiento

3.1. Diseño de la evaluación

Este apartado pretende explorar varias cuestiones relacionadas con la implementación del programa de acciones de orientación y acompañamiento a la inserción evaluadas en este informe. En concreto, se pretende analizar cómo se ha llevado a cabo la política analizada, cuáles han sido las principales barreras y los factores facilitadores de su implementación así como cuál ha sido la percepción de los participantes en relación al cambio que se perseguía en relación a su empleabilidad. Esta información tiene que permitir formular recomendaciones que permitan mejorar la política de cara al futuro. Con este objetivo, se ha considerado la utilización de métodos mixtos que combinan la aplicación de métodos cualitativos y cuantitativos con el fin de dar respuesta a las preguntas formuladas. La integración de las dos aproximaciones (cualitativas y cuantitativas) se puede realizar desde diferentes perspectivas:

- *Métodos secuenciales exploratorios*: en este caso, el análisis cualitativo se realiza en primer lugar y a menudo durante la fase de diseño de la medida o muy pronto durante la implementación. Tiene como objetivo identificar cuáles se esperan que sean los efectos de la medida no sólo desde la perspectiva de la administración sino también desde la perspectiva de los participantes y de los otros agentes implicados. La información obtenida puede ser extremadamente útil para definir de manera adecuada cómo se tienen que aplicar los métodos cuantitativos, qué información se tiene que recopilar y cómo.
- *Métodos secuenciales explicativos*: la utilización de los métodos cualitativos se aplica una vez se ha realizado la acción y se ha llevado a cabo la evaluación cuantitativa. El objetivo es aportar luz a lo que a menudo se percibe como una “caja-negra”: la evaluación cuantitativa muestra un determinado impacto, como que la política no funciona pero no sabemos por qué. El análisis cualitativo pretende explicar estos resultados que son clave para poder rediseñar adecuadamente la política y valorarla ex-post. La secuencia en la aplicación de los

métodos es clara y no necesariamente se tiene que adoptar desde el inicio de la medida sino que se puede realizar ex-post.

- *Métodos convergentes*: las dos aproximaciones se realizan de manera paralela y la integración de los resultados se produce después de realizar los dos estudios. La ventaja de esta aproximación es que pueden existir aspectos comunes en las dos metodologías, lo que permite reforzar las posibles sinergias entre los diferentes equipos de trabajo y aflorar información que, una vez integrada, facilita una visión integral de los puntos fuertes y débiles de la medida.

Dado que la evaluación se está realizando una vez ha finalizado la política y teniendo en cuenta el tiempo disponible para la entrega del informe, la evaluación realizada sólo se ha podido llevar a cabo mediante la aplicación de métodos convergentes.

En concreto, y con respecto a los métodos cualitativos aplicados, se han realizado entrevistas y encuestas a los tres grupos de actores claves que interactúan dentro del marco del programa analizado: oficinas de empleo, entidades colaboradoras y participantes al programa. En concreto, se ha realizado un grupo focal con las entidades colaboradoras y dos encuestas *on line* con los participantes al programa y con las oficinas de empleo. Para este último grupo, también se han realizado entrevistas telefónicas que han hecho posible profundizar en algunos aspectos concretos que han permitido profundizar en el funcionamiento del programa. De hecho, toda la información obtenida durante esta fase se ha complementado con el análisis de la normativa y de la documentación de soporte y manuales de uso que se ofrecen desde el SOC a las entidades colaboradoras. Esta documentación ha hecho posible confirmar o ilustrar algunas de las cuestiones planteadas en las entrevistas y en las encuestas. Los detalles técnicos de los trabajos de campo realizados así como los resultados de este análisis se presentan, a continuación, en el apartado 3.2.

El análisis cuantitativo, que se presenta en el apartado 3.3, se centra en los resultados de la explotación de las bases de datos individuales anonimizadas registradas a través de los aplicativos *GIA* y *GALILEO* y facilitados por el SOC. Esta información permite obtener una visión general del conjunto de acciones de orientación y acompañamiento evaluadas, así como del proceso en su

conjunto. En concreto, se analiza el número de tutorías y acciones realizadas dentro del marco de esta convocatoria, aun distinguiendo entre los tres bloques generales de acciones (y diferentes combinaciones de las mismas). Esta información permite apreciar la magnitud de la oferta de servicios y su despliegue a lo largo del territorio, así como la manera en que las diferentes entidades colaboradoras han adaptado el programa a las características de los usuarios derivados por las oficinas de empleo. Una vez analizadas las tutorías y las acciones de orientación y acompañamiento a la inserción en su conjunto, también se estudian en detalle las características de los individuos que participan en el programa, así como su progreso dentro del itinerario establecido. El apartado finaliza presentando una segmentación de los participantes al programa de acciones de orientación y acompañamiento a la inserción evaluadas en función del grado de realización de las diferentes acciones a lo largo del itinerario establecido. Estos perfiles se utilizarán en el apartado 4 del informe con el fin de obtener información cuantitativa del impacto de las medidas analizadas sobre la inserción laboral de los participantes.

La integración de los resultados presentados en los apartados 3.3 y 3.4 en relación a la implementación del programa junto con el análisis de impacto que se realiza en el apartado siguiente se realiza en el apartado final de conclusiones y recomendaciones.

3.2. Valoración de las acciones por parte de los usuarios, entidades colaboradoras y de las oficinas

En este apartado se procede a la evaluación de la implementación del programa de acciones de orientación y acompañamiento desde una vertiente más cualitativa, considerando la opinión de los tres colectivos relevantes como son (a) los propios *usuarios* de la acción orientadora; (b) las *Oficinas de Empleo (OTs)* y (c) las *Entidades Colaboradoras (ECs)*. En primer lugar se describe el detalle técnico del procedimiento de obtención de las valoraciones y a continuación se presentan las valoraciones de cada uno de los tres colectivos⁴.

⁴ Algunas valoraciones hechas por las Oficinas de Empleo y las Entidades Colaboradoras no se refieren exclusivamente a la convocatoria 2015 analizada en este Informe. A pesar de eso, se han preferido mantener (aunque ya se matizan sus contenidos) ya que se consideran informativas para los lectores.

3.2.1. Detalles técnicos

Con el fin de proceder a evaluar a estos tres colectivos, se han realizado encuestas a los mismos, que se han complementado con entrevistas individuales a personal de las OTs y un grupo focal a personal de las ECs.

A. Usuaris

En concreto, en relación a los *usuaris* de las Acciones de Orientación y Acompañamiento a la Inserción, se realizó una encuesta on-line⁵ durante el periodo 23/11/2017-1/12/2017. La población de referencia fue proporcionada por el SOC y estaba integrada por todos los participantes en los programas de orientación realizados durante el año 2016 (que correspondían a la convocatoria del 2015). En el Anexo 2 se presenta el cuestionario.

Las tablas 3.2.1 en 3.2.3, sucesivamente, presentan las características de los usuarios del programa (población), de los 14666 para los cuales se disponía de correo electrónico (marco de muestreo) y de los 1756 usuarios que respondieron en el cuestionario *on-line* (muestra), con 1517 observaciones procedentes de la versión en catalán y 239 de la versión en castellano. Hay que mencionar que no fue posible enviar el correo electrónico con el enlace a la encuesta a 677 usuarios, posiblemente porque la dirección *e-mail* proporcionada no era válida.

La tabla 3.2.1 permite observar que la muestra presenta un cierto sesgo hacia los usuarios que son de género femenino, de más de 46 años, y, sobre todo, con estudios secundarios o superiores (hay un déficit de personas sin estudios o solamente con estudios primarios). La tabla 3.2.2 resume las características laborales de la muestra de usuarios que responden el cuestionario (1756). La mayoría (62%) son parados, el 24% trabaja a tiempo completo, el 11% tiene un contrato a tiempo parcial y el restante 4% se encuentra en otras condiciones (por ejemplo, trabajo intermitente). El tamaño de las empresas en que trabajan es muy variable (se reparten en torno a la mitad en empresas de menos de 50 trabajadores y de más de 50), y del 38% que trabajan, la mayoría de ellos (34%) lo hacen por cuenta ajena. Asimismo, la mayoría de los encuestados que trabajan por cuenta ajena son trabajadores cualificados (13,2%), todo y que una fracción significativa tiene un empleo de baja cualificación (7,52%) o trabaja como técnico (5,24%). Finalmente, la tabla 3.2.3 presenta algunas características de los usuarios respecto del programa de orientación. La gran mayoría (75%) conocieron la existencia del programa gracias a las OTs del SOC, también es mayoritario (78%) que la asistencia al mismo fuera por la mañana. Destaca que el 27% se desplazara con transporte privado

⁵ Se enviaron tanto en versión en catalán como en castellano, de cara a que cada usuario contestara en la versión que le era más cómodo contestar.

y el 35% en transporte público (y otro 35% en pie), y que el 25% destinaba más de media hora para desplazarse a la Entidad Colaboradora que impartía el programa. Finalmente, el 89% de los usuarios acabaron el programa, y del 10% que no lo acabaron, la mayoría (55%) fue porque encontraron un nuevo empleo.

B. Oficinas de Empleo

En relación en las OTs, se realizó una encuesta *on-line* con preguntas abiertas, complementada con una entrevista telefónica. El periodo de realización de las encuestas fue desde el 21/11/2017 hasta el día 1/12/2017 y la población de referencia fue la totalidad de Oficinas de Empleo del SOC. El número de OTs que contestaron es de 35, distribuidas a lo largo de todo el territorio. En el Anexo 3 se presenta la encuesta dirigida a los responsables de las OTs.

C. Entidades Colaboradoras

En relación en las ECs, se realizó un foco grupal⁶ a representantes de 6 Entidades del conjunto del territorio y asociadas a distintas tipologías de ECs. *En el Anexo 4 se presentan las preguntas abiertas hechas durante la reunión.*

3.2.2. Valoración de los Usuarios de los Programas de orientación y de acompañamiento⁷

A continuación se sintetiza la valoración que hacen los *Usuarios* sobre la implementación del programa de Acciones de orientación y acompañamiento.

La tabla 3.2.4 sintetiza la valoración de los mencionados usuarios. Destaca, de todos modos, el elevado número de respuestas NS/NC asociada a cada pregunta, que introduce un margen de incertidumbre destacable en la valoración de las respuestas.

⁶ Reunión celebrada el 24 de octubre de 2017. Asisten 8 personas, más el equipo investigador, correspondiente a 6 Entidades Colaboradoras de Cataluña, con representación territorial.

⁷ Queremos agradecer su colaboración a todas las personas que participaron en la encuesta realizada.

Tabla 3.2.1: Comparación características entre datos administrativos y encuesta *on line* a Usuarios
(%)

Características del usuario		Todos los usuarios	e-mail válido	Encuesta <i>on-line</i>
Género	Mujer	49.6	52.2	59.53
	Hombre	50.4	47.8	40.47
Edad	16-25	10.95	13.54	6.15
	26-35	20.1	22.01	13.33
	36-45	29.9	30.4	27.68
	46-55	28.73	26.27	37.3
	más de 55	10.32	7.78	15.2
	NS/NC	0	0	0.34
Nivel educativo	sin estudios, educación primaria	43.6	36.32	8
	educación secundaria	26.92	28.03	32.57
	bachiller	8.44	10.25	16.12
	FP grado medio	8.89	10.61	13.38
	FP grado superior	5.32	6.83	12.76
	estudios universitarios	5.01	6.53	13.89
	estudios de posgrado/master/doctorado	1.82	1.44	3.3
Provincia de residencia/empleo	Barcelona	70.8	75.63	77.15
	Girona	12.46	10.05	9.12
	Lleida	3.34	2.54	2.22
	Tarragona	13.4	11.78	9.91
	Resto de España	0	0	0.74
	Extranjero	0	0	0.63
	NS/NC	0	0	0.23
Observaciones		20,509	14,666	1,756

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.2.2: Características laborales de la muestra de usuarios que responden a la encuesta *on line* (número de usuarios y %)

Respuestas		1,756
Situación laboral	Parados	61.85
	Ocupados	38.15
Jornada laboral	Trabajo a tiempo completo	23.39
	Trabajo tiempo parcial	10.87
	Otros	3.89
Medida de la empresa	De 1 a 9 puestos de trabajo	12.5
	De 10 a 49 puestos de trabajo	8.26
	De 100 a 250 puestos de trabajo	3.85
	De 50 a 99 puestos de trabajo	4.41
	Más de 250 puestos de trabajo	9.13
Régimen laboral	Trabajador por cuenta propia	4.38
	Trabajador por cuenta ajena	33.77
Empleo	Cargo Directivo	0.29
	Mando Intermedio	1.39
	Técnico/a	5.24
	Trabajador/a cualificado/a	13.17
	Trabajador/a de baja cualificación	7.52
	Otros	4.37
	NS/NC	1.59

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.2.3: Participación en el programa (encuesta *on line*). Usuarios. (%)

¿Cómo conoció la existencia de este programa?	Por mi oficina de empleo del SOC	75.24
	Por la web del SOC	5.98
	Por una entidad de orientación profesional (ayuntamiento, sindicato, patronal, etc.)	7.29
	Medios comunicación: prensa, radio, internet, televisión, etc.	2.33
	Otros (especifique)	0.4
	NS/NC	8.76
¿Cuál era el horario habitual de participación en el programa?	Mañana	78.09
	Tarde	8.76
	Mañana y Tarde	7.57
	NS/NC	5.58
¿Qué medio de transporte utilizaba normalmente para ir las acciones de orientación/formación? (categorías no excluyentes)	Transporte privado	26.92
	Transporte público	35.23
	A pie	35.12
	otros	18.16
	NS/NC	0.06
¿Cuánto tiempo (en minutos) invertía habitualmente en el desplazamiento de casa en el centro donde se hacían las acciones de orientación/formación? Se Considera sólo la ida	1-15 minutos	33.72
	16-30 minutos	39.69
	31-45 minutos	17.43
	46-60 minutos	5.01
	más de 60 minutos	3.32
	NS/NC	0.84
¿Usted completó todas las actividades previstas dentro del itinerario establecido? En caso de que su respuesta sea NO, indique el(s) motivo(s).	Sí	89.02
	No	10.98
	Abandono por colocación en un nuevo empleo	55.49
	Abandono por insatisfacción con los contenidos del programa	6.59
	Abandono por insatisfacción con la organización del programa	3.30
	Abandono por dificultades en los desplazamientos hacia los centros	3.85
	Abandono por incompatibilidad con los horarios de las actividades	5.49
	Abandono por otros motivos (especifique)	1.65
NS/NC	24.73	

Fuente: Elaboración propia

Como primera conclusión, vale a decir que la gran mayoría de los usuarios dan una valoración positiva o muy positiva a la valoración de temas concretos del Programa, como son: el Proceso de derivación y planificación de las actividades, el Contenido de las acciones, los Formadores/tutores de las acciones, la Organización de las acciones, el Horario de las acciones, los Materiales Didácticos, y los Medios técnicos utilizados por las ECs. En todas ellas, menos de 8% de las respuestas fueron negativas.

En cambio, cuando se pregunta por la valoración general del programa, aunque en la mayoría de casos las valoraciones negativas nunca superan el 15%, cabe decir que, estrictamente, las valoraciones positivas o muy positivas están entre el 40% y 50%, dado que al 15% arriba mencionado se le tiene que añadir un porcentaje de no respuesta, algo superior al 40%. Destaca que solamente el 43% consideran que el programa los ha ayudado a progresar en su carrera profesional y que el 44% valoran positivamente o muy positivamente la formación recibida como aquella que estaban buscando. De la misma manera, solamente un 45% dicen que ha mejorado sus posibilidades para obtener un empleo que encaje con su formación. Cruzando esta variable con la situación laboral de los usuarios encuestados, se puede apreciar como el porcentaje de usuarios nada satisfechos con el programa es parecido entre los empleados y desempleados (diferencia estadísticamente no significativa); en cambio, el porcentaje de individuos que declaran estar satisfechos con el programa es mayor entre los empleados (diferencia significativa), mientras que la fracción de respuestas “muy satisfecho” es ligeramente mayor entre los desempleados (diferencia significativa). En términos generales, se considera que la posible divergencia entre las buenas valoraciones de los ítems específicos y la valoración general del programa se puede atribuir a la relevancia de otros aspectos concretos del mismo, que no se han considerado de manera específica en las preguntas que se incluyeron en el cuestionario *on line*.

Las figuras 3.2.1 y 3.2.2, sucesivamente, presentan los puntos fuertes y puntos débiles asociados a los programas evaluados. Estas figuras muestran la información facilitada por 443 participantes a la encuesta, 375 de las cuales en catalán y 68 en castellano. Como cada respondiente podía facilitar entre 1 y 3 fortalezas y 1 y 3 debilidades, el número total de respuestas analizadas ha superado las 800 entradas para los dos ítems analizados. Como paso previo a la presentación en las figuras, se ha llevado a cabo un proceso de estandarización de las palabras siguiendo los procedimientos habituales del análisis textual. En relación a los puntos fuertes (figura 3.2.1), destaca especialmente la valoración positiva que se hace del profesorado, seguido a distancia por los orientadores, los conocimientos adquiridos, y las instalaciones. Entre otras palabras clave destacadas como positivas son la empatía, la profesionalidad, y el saber hacer el currículum. Analizando la figura 3.2.2, de nuevo destaca la palabra “ninguno” o “ninguna” como aspecto más negativo (hecho que hay que valorar positivamente). Entre las palabras clave destacadas más negativamente, hace falta citar: que parece que se valora como “cortos” los programas, acompañados otros como las prácticas, los

contenidos, los horarios, las instalaciones o la falta de personalización e información. Otra observación que se deriva de las figuras 3.2.1 y 3.2.2 es, que, excepto el profesorado, los ítems que se destacan en la versión catalana y castellana de la encuesta no son del todo coincidentes.

Tabla 3.2.4: Valoración del programa (encuesta *on line*). Usuarios. (%)

		Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	NS/NC
Proceso de derivación y planificación de las actividades	La planificación temporal de las actividades ha sido adecuada	1.82	3.81	33.3	22.6	38.47
	El grado de diversidades de los participantes en las diferentes acciones ha favorecido el aprendizaje	2.33	6.09	30.11	21.8	39.67
	La asignación inicial de las actividades ha sido adecuada	1.76	2.79	34.66	22.6	38.19
Contenido de las acciones	Ha habido una combinación adecuada de teoría y aplicación práctica	2.73	5.81	30.22	22.71	38.53
	Los contenidos de las sesiones han respondido a mis necesidades	2.73	4.61	30.34	24.99	37.34
Formadores/tutores de las acciones	La forma de impartir o autorizar los cursos ha facilitado el aprendizaje	1.82	2.39	25.33	32.61	37.85
	Conocen los temas tratados en profundidad	1.82	2.56	25.55	32.04	38.02
Organización de las acciones	El número de alumnos de los grupos era adecuado para el desarrollo de las actividades	1.71	1.65	26.01	32.67	37.96
	Los cursos y tutorías han sido bien organizados	1.59	1.71	26.41	33.41	36.88
Horario de las acciones	La duración de las acciones ha sido suficiente según los objetivos y contenidos de los mismos	2.11	3.7	32.27	24.47	37.45
	El horario ha favorecido la asistencia a las sesiones	1.65	2.33	30.17	27.83	38.02
Materiales didácticos	La documentación y materiales entregados son comprensibles y adecuados	1.54	2.79	30.68	27.26	37.73
	Los medios didácticos están actualizados	1.88	3.93	29.14	26.29	38.76
Medios técnicos	Los medios técnicos han sido adecuados para desarrollar el contenido de las acciones	1.88	5.07	30.17	24.59	38.3
	El aula, el taller o las instalaciones han sido apropiadas para el desarrollo de las acciones	1.65	3.59	31.93	24.93	37.91
Valoración general del programa	He ampliado conocimientos para progresar en mi carrera profesional	4.21	12.18	27.83	15.37	40.41
	Puede contribuir a mi incorporación al mercado de trabajo	4.04	6.66	32.21	17.53	39.56
	Me ha permitido adquirir nuevas habilidades/capacidades que puedo aplicar al puesto de trabajo	3.87	10.13	28.06	18.21	39.73
	Ha mejorado mis posibilidades para obtener un empleo que encaje con mi formación	3.93	10.64	28.86	16.51	40.07
	Ha favorecido mi desarrollo personal	3.19	8.25	30.34	18.95	39.27
	La orientación recibida es la que necesitaba	3.76	7.74	30.34	18.9	39.27
	La orientación recibida es la que buscaba	3.81	9.62	28.8	17.64	40.13
	La formación recibida es la que necesitaba	3.76	8.94	29.88	17.02	40.41
La formación recibida es la que buscaba	3.87	11.16	27.83	16.56	40.58	
Evaluación aprendizaje	Se dispone de pruebas de evaluación y autoevaluación para conocer el nivel de aprendizaje alcanzado			18.33	10.42	35.86
	La participación en el programa me permite obtener una acreditación donde se reconoce mi calificación			26.41	11.5	35.97
Satisfacción general con el programa		nada satisfecho	poco satisfecho	satisfecho	muy satisfecho	NS/NC
		26.81	4.1	24.08	8.2	36.82

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, en la tabla 3.2.5 se sintetizan las **acciones recomendadas** por los propios usuarios, de cara a la mejora del programa. Algunas de ellas están relacionadas con los puntos débiles antes detectados.

- Un primer bloque de ellos hacen referencia a una mayor *Personalización/Individualización* de las acciones de orientación. Así, se propone que haya más acciones de seguimiento individual, reducir el número de estudiantes en las acciones grupales, y adaptar los horarios a los usuarios,
- Un segundo bloque hace referencia a los *Contenidos* de los programas. En concreto, se propone que se adapten más los contenidos a los participantes, que aumente la parte práctica de los cursos, que se amplíen los contenidos tecnológicos y de idiomas, o que haya una mayor variedad de cursos.
- Un tercer bloque se refiere a la *salida laboral*, proponiendo que haya más prácticas y una bolsa de trabajo a la que tengan acceso preferente los participantes del programa.
- Un cuarto bloque se relaciona con el *perfil de personas que puedan asistir*, sugiriendo tanto que se amplíe a aquellos que quieran reorientar su perfil profesional, o que se trate de hacer grupos más homogéneos en función de los conocimientos previos de los participantes.
- En cuanto a la *mecánica de los cursos*, se propone que haya más flexibilidad horaria, o que se puedan seguir de manera *on line*.

A nivel de *recursos materiales*, sobre todo se propone mejorar en materiales (en cuanto a variedad de idiomas), instalaciones, así como en las condiciones de acceso al transporte.

Tabla 3.2.5: Líneas de mejora sugeridas por los usuarios que respondieron a la encuesta *on line*

<ul style="list-style-type: none"> - Adaptar los cursos a los perfiles de los participantes - Ampliar el programa a ocupados que puedan reorientar su futuro profesional - Aumentar la parte práctica de los cursos - Crear una bolsa de trabajo a la que tuvieran acceso preferente los participantes al programa - Hacer grupos más homogéneos en función de los conocimientos previos de los participantes - Más acciones y seguimiento individual - Más flexibilidad horaria y posibilidad de formación <i>on line</i> - Mejorar los equipamientos y las instalaciones - Mejorar y aumentar los contenidos tecnológicos y de idiomas de los cursos, así como su duración - Mejorar la calidad de los materiales y su disponibilidad en diferentes idiomas - Reducir el número de estudiantes a las acciones grupales 	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptar los horarios en las posibilidades de los usuarios - Adecuar la formación a las necesidades - Ampliar el abanico de cursos que se ofrecen - Ampliar y mejorar las prácticas - Aumentar la duración de los cursos - Habría que mejorar las condiciones de acceso al transporte - Los grupos deberían tener un nivel formativo similar - Mejorar las instalaciones, el mantenimiento y las condiciones en que se realizaban los cursos - Mejorar los materiales - Ofrecer una atención más individualizada - Personalizar las actividades de acuerdo con las necesidades de los participantes, su formación y experiencia previa.
---	--

Fuente: Elaboración propia

3.2.3. Valoración de las Oficinas de Empleo (OTs)⁸

El segundo colectivo analizado son las OTs. Cabe decir que de las respuestas obtenidas sobre la valoración de las OTs sobre los programas de Acciones de Orientación y Acompañamiento a la Inserción de la Red de Orientación para el Empleo del SOC son globalmente positivas, aunque se detectan puntualmente algunos aspectos a mejorar.. A continuación se repasan las principales valoraciones en relación al conjunto de los programas de orientación y acompañamiento. La tabla 3.2.6 sintetiza los principales resultados. Para un detalle exhaustivo sobre la valoración de este colectivo se recomienda al lector que revise el Anexo 5 del presente Informe.

Los **puntos fuertes** del programa se pueden sintetizar en:

- La *flexibilidad/particularización* respecto de las necesidades del usuario. Se destaca que a pesar de que el programa en general está organizado a partir de sesiones grupales, hay OTs que procuran realizar una atención personalizada, individualizada, y la facilidad y flexibilidad (horaria, temática ...) para atender a los usuarios.
- La *calidad de los orientadores* en la mayoría d'ECs, así como el conocimiento que tienen de los recursos y de la situación laboral de la zona.
- La *utilidad del Programa* para las OTs, ya que es un recurso útil para derivar usuarios que cobran ayudas y están obligados a hacer una acción. Además, las OTs valoran que el programa de orientación es un buen recurso para la búsqueda de empleo y mejora de la empleabilidad de los usuarios, ya que permite la preparación del CV de los usuarios y dota de herramientas, recursos y estrategias para realizar una búsqueda activa de empleo.

⁸ Queremos agradecer la participación del personal de las Oficinas de Empleo que colaboraron en la encuesta realizada, haciendo especial mención de Manel Alzuria, M Jesús Marvà, Antonina Ferreiro, Rosa M. Alegret y Teresa Bergadà.

- El propio *funcionamiento del programa*, ya que es un programa consolidado y controlado/conocido por parte de las OTs y las ECs. Además valoran positivamente la comunicación entre OTs y ECs. Asimismo, es un programa que tiene continuidad a lo largo del año. Por último, destacan que no hay listas de espera, excepto en algunas oficinas y periodos del año.

Por otra parte, los principales **puntos débiles** son:

En relación a la propia *dinámica de la convocatoria*, el principal inconveniente es la falta de continuidad a lo largo del propio año y de funcionamiento plurianual, que provoca disfuncionalidades en la propia contratación de los formadores y en que los usuarios no puedan acogerse en momentos que lo requieren. Por otra parte se considera que la duración del programa es corta para algunos usuarios, que requerirían más tiempo⁹.

- Aunque se proponía como punto fuerte, en general se considera una debilidad la *falta de una mayor atención individualizada a los usuarios*. Se señala un exceso de sesiones grupales, en detrimento de más sesiones individuales, y que el acompañamiento real al usuario es limitado. A veces esta limitación crece por la heterogeneidad de los grupos. Un colectivo especialmente afectado por este tratamiento son los usuarios que no saben (ni escriben, ni hablan) castellano/catalán.
- En relación a los *contenidos*, y para algunas convocatorias posteriores a la evaluada en este informe, las OTs echaban de menos el módulo de alfabetización informática/digital, y que los usuarios perciben el programa como poco práctico, como ya se mencionaba en el apartado anterior. En algunas ocasiones el contenido se

⁹ Cabe decir que asociado a otras convocatorias posteriores, las OTs no valoraron positivamente que, especialmente en áreas de Cataluña menos densamente pobladas, se excluyera a los usuarios del Programa en aquellos que no tenían unas competencias mínimas de informática. Este criterio de acceso se consideraba excesivamente rígido. Esta limitación no se dio en la convocatoria de 2015.

Sin embargo, cabe señalar que en relación con el bloque de competencias TIC, se dejó de hacer convocatorias posteriores a la del 2015 dado el poco éxito que tuvo. De nuevo, las diferencias territoriales pueden ser relevantes en las necesidades en este ámbito TIC.

considera demasiado rígido. Otros aspectos relacionados con los contenidos son: el tener un programa demasiado generalista, el no trabajar suficientemente la parte emocional/motivacional, y la falta de un itinerario de integración social. Tal como se ha señalado en el apartado 2, gran parte de estas debilidades no estaban tan presentes en la convocatoria de 2015.

- Con respecto al *propio funcionamiento del programa*, una carencia es que el recurso que se ofrece en algunos casos los usuarios lo perciben como muy repetitivo ya que se ofrece en muchas Políticas Activas de Empleo de las Administraciones local y regional. Otra es la excesiva burocracia que lleva asociado: demasiado papeles y datos a mecanizar, y muchas aplicaciones para gestionar el programa. También se ha valorado negativamente la existencia de que no esté la posibilidad de efectuar prácticas laborales remuneradas.
- *Carece de coordinación* entre las OTs y los Servicios Centrales. Aunque para algunas OTs la coordinación es correcta, otras piden un protocolo de actuación más claro. Otras, información más específica del programa. En ocasiones la comunicación se hace a través de los Servicios Territoriales, dado que no hay una persona clara de contacto en los Servicios Centrales del SOC del programa. De las respuestas se ve que hay OTs que tienen problemas de conexión, y sobre todo son los que tienen que vehicular las consultas a través de Servicios Territoriales. Este aspecto se desarrolla en mayor detalle en el apartado A.5.1. del Anexo 5.
- También se señalan debilidades en el *proceso de derivación* de los usuarios, tanto por limitaciones en el cuestionario Q, como por la falta de dotación de personal en algunas OTs (sobre todo en periodos determinados del año), como por la necesidad de cubrir “cupos” de usuarios en los programas.
- Un último inconveniente es la *falta de flexibilidad asociado a las características particulares del territorio* donde se tiene que aplicar. No se tienen en cuenta las particularidades territoriales de las OTs. En el diseño metodológico y en la estructura del programa hay poco margen de maniobra para adaptar el programa a problemas

como la movilidad, la formación, la demanda, el número o la homogeneidad de los usuarios a atender. Adicionalmente, en algunas comarcas hay pocos servicios, que obligan a desplazamientos excesivos.

A partir del análisis efectuado, se proponen todo un conjunto de **recomendaciones** para mejorar el programa:

- En relación a la propia *dinámica de la convocatoria*, minimizar el tiempo que no se dispone de programas de orientación. Programa continuado a lo largo del tiempo. El Programa tendría que estar siempre abierto y no solamente unos meses al año. En todo caso, hacer convocatorias plurianuales, y/o no tendría que haber un *impasse* de más de 15 días entre la finalización de una convocatoria y otra y siempre se tendrían que saber los otorgamientos antes de finalizar la convocatoria para poder derivar a una entidad u otra. Además, las instrucciones del programa tendrían que estar colgadas en la intranet del SOC, en el momento en que empieza el programa y, cuando menos, enviadas por e-mail a las OTs.
- En relación a la *falta de una mayor atención individualizada a los usuarios*, se propone adaptar más las sesiones a las necesidades del usuario¹⁰ y dar más atención individualizada, así como tener mayor flexibilidad en el contenido a impartir en el programa. Hay que ampliar las sesiones individuales en detrimento, si ocurre, de las grupales. Esta mayor atención individual aumentaría las posibilidades de encontrar e por parte del usuario. Se tendría que hacer una buena evaluación de cada uno, valorar sus competencias y diseñar un itinerario realmente personalizado que conduzca a su colocación
- En relación a los *contenidos*, hay que recuperar el trabajar más la parte emocional/motivacional. Otras mejoras sugeridas por las OTs, como añadir de nuevo el bloque de competencias TIC y ampliarlo respecto de lo que se hacía antes,

¹⁰ Como se ha visto en el apartado 2, parte de esta mayor flexibilidad queda recogida en la oferta por bloques y módulos de la convocatoria de 2015.

añadiendo el programa Office dado que el programa *Omnia* no era suficiente, y/o subdividir los contenidos del Programa en cápsulas, con el fin de adaptarlo más a las necesidades específicas del grupo y de cada usuario, aunque esta voluntad ya existe a convocatoria de 2015.

Tabla 3.2.6: Puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora sugeridas por los responsables de las Oficinas de Empleo

<p>Puntos fuertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adaptación a las necesidades del usuario, en la medida de lo posible - Atención personalizada y acompañamiento que motiva al usuario - Disponibilidad horaria y (relativa) proximidad - Duración superior a otros programas - Facilita herramientas y materiales a los usuarios para mejorar su aproximación al mercado de trabajo - No hay lista de espera - Programa consolidado 	<p>Puntos débiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Burocracia administrativa excesiva - Corta duración - Discontinuidad del programa a lo largo del año - Grupos heterogéneos - Hay falta de un itinerario de integración social - Demasiado generalista - No se trabaja suficientemente parte emocional/motivacional - No se consiguen todos los objetivos (por ejemplo, la autonomía a la hora de hacer su CV) - Pocas sesiones de atención individual y demasiadas grupales - Imposibilidad de llevar a cabo prácticas laborales remuneradas - Rigidez estricta de los requisitos (por ejemplo, exigencia de un nivel mínimo de informática a las últimas convocatorias) - Coordinación mejorable con Servicios Centrales - Debilidades en la derivación de los usuarios desde las OTs
<p>Mejoras:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Favorecer que las entidades que tienen otorgamiento tengan otros servicios, como bolsa de trabajo, formación, autoempleo, etc. - Habría que evitar los periodos de tiempo de ausencia del servicio (entre convocatorias). - Fragmentar más los contenidos en formato de cápsulas con el fin de evitar que el usuario tenga que hacer el itinerario completo repitiendo aspectos ya conocidos (ya parcialmente alcanzado en la convocatoria 2015) - Garantizar que la entidad disponga de equipamientos informáticos suficientes para que cada usuario practique la búsqueda de empleo <i>on line</i>. - Más seguimiento y más tiempo, las personas tendrían que tener un referente de orientación que los acompañara en su proceso de búsqueda. Con 1 o 2 sesiones individuales y 2 o 3 acciones grupales no es suficiente. - Posibilidad de que los desplazamientos fueran subvencionados. - Mayor coordinación entre OTs y Servicios Centrales. - Mejorar el proceso de derivación de los usuarios, 	

Fuente: Elaboración propia

- Con respecto al *propio funcionamiento del programa*, se propone subvencionar los desplazamientos, para evitar abandonos. Por último, hay que eliminar que haya un mínimo de derivaciones por OTs, ya que si no se derivan usuarios (que no tenían el perfil adecuado al programa) de forma obligada, sobre todo en las oficinas grandes, lo que provoca que haya una mayor proporción de abandonos¹¹.
- En relación a la *coordinación entre OTs y Servicios Centrales*, tratar de tener un contacto más claro, directo y fluido entre SSCC y OTs, en relación a las instrucciones e información de las convocatorias y establecer interlocutores directos de SSCC para cada programa, al cual poder hacer consultas, comunicar incidencias... y del cual recibir información directa.
- En relación a los *recursos materiales*, hay que garantizar que la entidad disponga de equipamientos informáticos suficientes para que cada usuario practique la búsqueda de empleo online. Asimismo, hay que favorecer que las entidades que tienen otorgamiento tengan otros servicios, como bolsa de trabajo, formación, autoempleo, etc.

3.2.4. Valoración de las Entidades Colaboradoras (ECs)¹²

Para finalizar este apartado, se presenta la valoración efectuada por las ECs. Puede observarse la elevada coincidencia en cuanto al diagnóstico del programa evaluado entre ambos instituciones. Como anteriormente, la tabla 3.2.7 sintetiza los principales resultados. Para un detalle exhaustivo sobre la valoración de este colectivo se recomienda al lector que revise el Anexo 6 del presente Informe.

Los principales **puntos fuertes** son los siguientes:

¹¹ Las OTs también propusieron reducir la burocracia y lo unificaron todo en un único aplicativo informático.

¹² Queremos agradecer a las Entidades Colaboradoras su participación al foco grupal y más concretamente a las personas que participaron directamente: Mireia Galobardes; Silvia Miró; Victòria Moreno; Lúdia Méndez; Edurne Alzuria; Mi. Àngels Fernández; Núria Argilaga; Esther Adrover.

- La *finalidad* del programa. El no tener asociado un objetivo de inserción asociado a estas acciones, evita el seleccionar participantes que a priori parezca que permitirá cumplir el objetivo de inserción (y dejar de atender a otras personas que lo necesitan). Se puede dar la orientación sin la presión de alcanzar un objetivo de inserción.
- La *continuidad*. A pesar de lo mencionado anteriormente (de ser un programa con interrupciones temporales), es uno de los servicios más estables del SOC. Se sabe que saldrá la convocatoria y las ECs pueden planificarse.
- La *flexibilidad*, en cuanto a diseño de itinerarios personales y atención individual y grupal. Hay mejoras internas, aplicadas por algunas ECs, que han permitido adaptarse a las necesidades concretas de cada individuo, aunque el programa, en general, no está diseñado por una atención individualizada. Por ejemplo, algunas ECs hacen una tutoría inicial y tienen su herramienta propia con el fin de recibir información anónima sobre el usuario y caracterizar las necesidades de los usuarios.
- La *operativa* del programa. El proceso de asignación de los usuarios es rápida.
- La progresiva *reducción de personal asignado* por técnico.
- La *formación y preparación de los trabajadores* de las ECs.

Los principales **puntos débiles** son los siguientes:

- *Burocracia*. Excesivo control administrativo. Existencia de diferentes aplicativos y fiscalización y seguimiento de la gestión del curso, que va en detrimento de las acciones de orientación.
- El *proceso de derivación*. El conocimiento que tienen las ECs sobre los participantes es limitado. Incluso en algunos casos se reconoce que no se ha derivado adecuadamente

desde las OTs (tanto por falta de conocimiento de las OTs sobre todos los programas, como porque los usuarios no aportan la misma información en OTs y ECs, como por falta de tiempo de atención a los usuarios por parte de las OTs, sobre todo en determinados periodos del año). Además, no se tendría que poder permitir derivar hasta el último día del programa. Se tendría que cerrar la derivación antes.

- La *diferencia entre territorios no se contempla suficientemente*, y habría que considerarse.
- *Falta de coordinación* entre las OTs y las ECs. Muchos usuarios no saben exactamente qué irán a hacer a las ECs y, por otra parte, las OTs no informan adecuadamente donde están derivando y qué hacen unos y otros.
- *Perfil de acceso irreal*. Se espera que los usuarios tengan unos niveles formativos para acceder a la convocatoria superior a la que tienen.
- La *duración de los cursos* es corta.
- Problemas derivados de que las *convocatorias sean anuales* y no se puedan hacer plurianuales.

Y las acciones de **mejora** propuestas serían las siguientes:

- Pasar a *convocatorias permanentes*, continuadas, en lugar de las actuales periódicas. Este programa tendría que durar los 12 meses del año.
- *Definir mejor el rol del técnico de seguimiento del programa*. De un rol más de seguimiento administrativo, a un seguimiento más “técnico” sobre metodología, y contenido del programa, etc. Asociado a este cambio, haría falta una formación más elevada sobre lo que se hace a las ECs.

- Hace falta que desde las OTs tengan *más información* sobre lo que se hace en las ECs.
- Mayor *flexibilidad* en la organización de los bloques y módulos.
- Las *herramientas de seguimiento de los programas* (como por ejemplo los cuestionarios de satisfacción o de impacto y de seguimiento a los 3 y 6 meses) tendrían que ser una parte integral del programa y recibir los recursos adecuados para poder ejecutarlos.

Tabla 3.2.7: Puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora sugeridas por las Entidades Colaboradoras

<p>Puntos fuertes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adaptación a las necesidades del usuario, en la medida de lo posible - Atención personalizada y acompañamiento individual al usuario - La preparación de los formadores. - La finalidad del programa (no ligada a la inserción laboral inmediata). - Asignación rápida de los usuarios. - La continuidad y consolidación del Programa. 	<p>Puntos débiles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Burocracia administrativa excesiva - Cambio de contenido del módulo de informática - Proceso de derivación mejorable. - Corta duración - Discontinuidad del programa a lo largo del año - Perfil de acceso irreal (por ejemplo, exigencia de un nivel mínimo de informática a las últimas convocatorias) - No se consideran suficientemente las diferencias territoriales de los mercados de trabajo. - Coordinación mejorable entre OTs y ECs.
<p>Mejoras</p> <ul style="list-style-type: none"> - Habría que evitar los periodos de tiempo de ausencia del servicio (entre convocatorias). - Repesar los requerimientos de acceso al programa (sobre todo informáticos). - Mayor flexibilidad en los contenidos y tiempos dedicados al Programa. - Atención más personalizada al usuario. - Posibilidad de que los desplazamientos fueran subvencionados. - Tender cada vez más a un rol técnico de seguimiento del programa (respecto de uno más administrativo). - Mayor coordinación entre OTs y ECs, y que las primeras tengan más información sobre lo que se hace en las segundas. - Realizar un mayor seguimiento del Programa. - Adaptación del Programa a las características territoriales. 	

Fuente: Elaboración propia

- Pagar el *transporte* de los usuarios para desplazarse a las ECs.
- Repensar los *requerimientos de acceso a los programas*, sobre todo por algunas demarcaciones, especialmente los mínimos informáticos.
- Adaptación del perfil y criterios de ingreso y de la operativa a las *diferencias del territorio*.
- Mayor *flexibilidad y atención más personalizada*. Reducción de las personas que atiende cada técnico.

3.3. Descripción de los servicios evaluados

En esta sección se presentan los resultados de la explotación de la bases de datos GIA y GALILEO, que nos permite obtener una visión general del conjunto de acciones de orientación y acompañamiento evaluadas, así como del proceso en su conjunto. La tabla 3.3.1 contiene la *distribución territorial* de la totalidad de los servicios registrados en la base de datos (independientemente de su realización), divididos entre las tutorías y los tres bloques generales de acciones (considerando también combinaciones de acciones), con el fin de poder apreciar la magnitud de la oferta de servicios y su despliegue a lo largo del territorio.

En términos generales, se puede observar cómo la gran mayoría de servicios se concentran en el área metropolitana y en la ciudad de Barcelona, como era de esperar, dado que, como se verá a continuación, esta zona acoge a la gran mayoría de usuarios del sistema. Se evidencia una extensa cobertura territorial del programa, dado que se ofrecen servicios en todos los ámbitos territoriales de Catalunya, aunque una vez considerado el detalle de los servicios se destaca una cierta heterogeneidad territorial en cuanto a los tipos de acciones que se ofrecen. En primer lugar, se puede ver cómo, por todo el territorio, las Tutorías (sobre todo inicial y de cierre y, en medida menor, de seguimiento) tienen un peso importante en términos del volumen de servicios provistos. Aunque estos servicios no representan acciones concretas, juegan un papel clave en el proceso de orientación y acompañamiento a la inserción dado que

no sólo determinan el itinerario que los parados tienen que seguir desde el comienzo, sino que también pueden afectar la efectividad de las acciones y el seguimiento del proceso por parte de los usuarios. En segundo lugar, vemos como entre las acciones específicas, las que pertenecen al bloque de Búsqueda de empleo son de forma evidente las más voluminosas, al dirigirse a la totalidad de los usuarios y no a un segmento concreto determinado por el nivel de formación y por el potencial de inserción laboral previo. Las acciones del bloque Análisis de Empleabilidad tienen también un peso importante en el conjunto de acciones, a pesar de que significativamente menor con respecto a las del bloque de Búsqueda de empleo, mientras que las acciones de los bloques Competencias Clave para la Empleabilidad y Desarrollo Competencial representan una fracción más pequeña del conjunto de servicios; eso porque el primer bloque está diseñado sobre todo para personas con un perfil laboral de baja calificación mientras que las del segundo bloque están dirigidas a personas con mayor potencial de empleabilidad. Entrando en el detalle de las acciones, sin embargo, se puede ver como no todas se ofrecen con la misma intensidad en todos los territorios de Catalunya, habiendo zonas donde algunas acciones concretas no están presentes (por ejemplo, las del bloque Desarrollo Competencial, que no se ofrecen en los ámbitos de las Terres de l'Ebre, en las Comarcas Centrales y en el Penedès). Esta divergencia territorial observada en términos de la presencia de servicios específicos se debe posiblemente a diferencias en las características de los usuarios a lo largo del territorio, que se evidenciarán más adelante.

A continuación se muestra la *distribución de tutorías y acciones entre las diferentes Entidades Colaboradoras* que prestan servicios dentro del programa de orientación y acompañamiento a la inserción (tabla 3.3.2). Como se puede ver, existen ciertas diferencias con respecto a la programación de servicios entre las diferentes Entidades Colaboradoras de los diferentes bloques. En particular, vemos como las entidades PROBENS y GENTIS no prestan servicios dentro del bloque 0 (Competencias clave para la empleabilidad), además, la oferta de servicios de este bloque también es limitada a las entidades CCP y EINA. En cambio, JIS, TRIA y en menor medida FEMAREC e INTERM programan acciones del bloque de Competencias clave para la empleabilidad con bastante intensidad. PROBENS y GENTIS tampoco prestan servicios del bloque 1 de Análisis de la Empleabilidad; este bloque de acciones representa un volumen muy bajo de servicios programados por las entidades ACEDOC y FEMAREC, mientras que tiene un

peso importante para las entidades JIS e IDFO en especial medida, pero también para ARED, PIMEC y TRIA. El bloque de acciones más relevante para el conjunto del sistema (bloque 2, Búsqueda de Empleo) representa la actividad exclusiva de la entidad PROBENS y casi única para CCP. No obstante, para algunas entidades como JIS, ARED e IDIOMAS el bloque 2, todo y representando lo que más peso tiene en el conjunto de acciones programadas en términos absolutos, coge relativamente menos importancia con respecto a acciones que pertenecen a otros bloques. Finalmente, las acciones del bloque 3 (Desarrollo Competencial) no se programan en las entidades PROBENS, JIS y TRIA y tienen poca relevancia para las entidades DRECERA, IDFO e INTERM. En cambio, las acciones del bloque 3 cogen un peso progresivamente mayor para las entidades EINA, ARED, IDIOMAS y GENTIS.

La tabla 3.3.3 muestra la *distribución de servicios (conjunto de tutorías y acciones) entre las diferentes entidades colaboradoras y a lo largo del territorio de Catalunya*, complementando así la información que contienen las tablas anteriores de este apartado. Así se puede ver cómo algunas entidades sólo prestan servicios en la ciudad de Barcelona (ACEDOC, JIS, CCP, DRECERA, IDIOMAS, CEMF y TRIA) o al resto del área metropolitana (PROBENS, EINA, FEMAREC y ARED), mientras que algunas entidades tienen una red de cobertura en diferentes puntos del territorio (ASPID, INTERM, GENTIS, PIMEC y sobre todo IDFO, como cabía esperar dado su naturaleza). Hay que destacar también que la entidad ASPID se ha especializado en prestar servicios en los ámbitos de Poniente y Alt Pirineu i Aran.

Con el objetivo de obtener una cuantificación de la oferta real de servicios dentro del programa de acciones de orientación y acompañamiento a la inserción del 2016, en la tabla 3.3.4 se analiza el *resultado final de las tutorías y acciones programadas*. Esto porque no todos los servicios que aparecen en la base de datos finalmente se llevan a cabo, por falta de asistencia, cambios de día o de técnico y cancelaciones, o bien porque el usuario abandona el sistema, sea porque se ha colocado en un nuevo empleo o bien por otras razones. Esta información resulta clave para después evaluar el impacto de las acciones recibidas en la inserción laboral una vez finalizado el programa, como se detallará a continuación. Entre las tutorías, hay que destacar que un cierto número de tutorías iniciales acaban canceladas (16,1%), generalmente porque el usuario sale del sistema sin haber recibido ninguna acción

específica. La tasa de realización de las acciones de los diferentes bloques es relativamente más elevada entre las del bloque 3 (Desarrollo competencial, con el 92,3% de acciones realizadas), que en el bloque 0 (Competencias clave para la empleabilidad, 87,45%), bloque 2 (Búsqueda de empleo, 86,35%) y bloque 1 (Análisis de la Empleabilidad, 83,9%). Entrando en el detalle de las acciones, se puede ver como en ningún caso la tasa de realización es inferior al 80%, excepto en los casos del servicio "Autoempleo", con el 75,86% de acciones realizadas y de "Empleo en Europa (acceso directo en el mundo laboral)"; de hecho, para estas dos acciones concretas se observa una tendencia a la falta de asistencia más pronunciada que para los otros servicios (que llega hasta casi el 40% en el caso de Empleo en Europa). También hay que destacar que el abandono durante el itinerario es una situación relativamente poco frecuente, tanto por colocación como por otros motivos; este elemento se analizará más en detalle en la siguiente sección, donde se explotan los datos a nivel de usuario.

Otro elemento importante a analizar es la *duración real de las tutorías y acciones* finalmente realizadas (es decir, considerando sólo las que se llevan a cabo correctamente) dado que, por una parte, la temporización de las acciones se establece según normativa (Orden EMO/228/2015) y, por la otra, la duración efectiva de las diferentes acciones finalmente determina el volumen de trabajo de las diferentes Entidades Colaboradoras. La información sobre la *duración de los diferentes servicios, desglosada por Entidad Colaboradora*, se reporta en la tabla 3.3.5, donde se puede ver como las tutorías son generalmente de 60 minutos (excepto las continuaciones de las tutorías iniciales, que duran en media 40 minutos); sólo para pocas entidades la duración media de las tutorías de seguimiento y de cierre supera los 70 minutos. Con respecto a las acciones del bloque 0 (Competencias clave para la empleabilidad), que tienen una temporización prevista de 2 horas, se puede ver como de media la duración efectiva es de casi 2 horas y 30 minutos (con excepción de la acción combinada Identificación de Competencias y Empleos, que tiene una duración mayor). La duración media de las acciones del bloque 1 (Análisis de la Empleabilidad) está en torno a 2 horas y 30 minutos. Dado que la duración prevista de las acciones de este bloque es de 5 horas, eso indica que se observará una cierta tendencia a programar dos sesiones para las acciones orientadas a la adquisición de competencias para la empleabilidad. Sin embargo, hay que destacar que para alguna entidad colaboradora (ACEDOC, ASPID y DRECERA) la duración

de las acciones de este bloque es inferior a la media total, así que programarán más de dos sesiones, mientras que para otras entidades (CCP, EINA, IDIOMAS y CEMF) la duración media se acerca o llega a los 300 minutos. Dentro del bloque 3 (Búsqueda de Empleo) se observa bastante más heterogeneidad a nivel de Entidad Colaboradora con respecto a la duración de las acciones realizadas. Dado que la temporización de las acciones de este bloque varía entre las 3 y las 10 horas, eso sugiere que las diversas entidades tienden a programar un número diferente de sesiones de las acciones que pertenecen al bloque 2. Vemos pues que las sesiones de la acción "Autoempleo", con duración total prevista de 3 horas, pueden durar entre 60 y 180 minutos, en cuanto los contenidos previstos por esta acción se imparten en una única sesión de 3 horas o bien diferentes sesiones de menor duración en función de la Entidad Colaboradora. Las acciones "Canales de búsqueda de empleo" y "Herramientas de búsqueda de empleo", con una temporización de 4 horas, suelen ser impartidas en una única sesión, aunque para algunas entidades (ASPID, DRECERA y especialmente ARED) la duración media de estas acciones es mucho más baja y por lo tanto programarán más sesiones de estas. Las acciones relacionadas con las Herramientas Informáticas tienen una duración media comprendida aproximadamente entre las 2 horas y 30 minutos y las 5 horas; esta elevada heterogeneidad refleja el hecho que la temporización prevista para las acciones de Herramientas Informáticas para la Búsqueda de Empleo es de 10 horas, por lo tanto las diferentes entidades tenderán a programar entre 2 y 4 sesiones de estas acciones. La acción denominada "Proceso de Selección", con temporización de 5 horas, suele tener una duración media relativamente más homogénea entre las diferentes entidades (indicando que, en general, es llevar a cabo una sesión de la misma acción), excepto en los casos de las entidades PROBENS, ASPID i DRECERA, para las cuales la duración media de esta acción se sitúa entre las 2 horas y 30 minutos y las 3 horas aproximadamente. La acción "Empleo en Europa (acceso directo en el mundo laboral)" tiene una duración media muy parecida entre las diferentes entidades, indicando que esta acción suele tener una única sesión de 3 horas para cubrir toda su duración prevista. Finalmente, las acciones del bloque 3 (Desarrollo Competencial), tienen una duración prevista de 10 horas y se suelen repartir entre dos sesiones de 5 horas para la mayoría de entidades, excepto en los casos de ACEDOC, ASPID, DRECERA, FEMAREC y CEMF), que tienen sesiones de duración inferior.

3.4. Descripción de los usuarios de los servicios

Una vez analizadas las tutorías y las acciones de orientación y acompañamiento a la inserción en su conjunto, se procede a estudiar en detalle las *características de los individuos que participan en el programa, así como su progreso dentro del itinerario establecido.*

Tabla 3.3.1: Distribución territorial de los servicios (acciones y tutorías)

Bloque/Servicio	Total	Barcelona Ciudad	Resto Ámbito Metropolitano	Comarcas Gerundenses	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Poniente	Comarcas Centrales	Alt Pirineu i Aran	Penedès
TUTORÍAS	44,136	8,160	21,422	4,673	3,236	1,141	892	1,947	421	2,244
Tutoría inicial	20,484	2,947	9,958	2,511	1,644	633	472	987	209	1,123
Tutoría inicial - continuación	713	261	254	28	141	0	13	2	7	7
Tutoría de seguimiento	7,475	2,890	3,344	334	363	70	58	202	53	161
Tutoría por cambio de fecha	3,950	519	1,977	605	205	130	52	218	24	220
Tutoría por cambio de técnico	228	40	103	26	26	21	0	12	0	0
Tutoría de cierre	11,286	1,503	5,786	1,169	857	287	297	526	128	733
BLOQUE 0: Competencias clave para la empleabilidad	3,419	424	2,438	159	53	93	88	6	108	50
Contexto laboral	863	21	704	60	13	5	26	0	29	5
Identificación de competencias de base y transversales	1,268	112	889	81	9	10	54	1	67	45
Identificación de competencias y empleos	1,288	291	845	18	31	78	8	5	12	0
BLOQUE 1: Análisis de la Empleabilidad	7,030	619	2,940	778	974	190	252	560	86	631
Intereses y empleos	737	88	105	60	401	32	27	16	0	8
Mercado de trabajo y empleos	3,547	477	1,705	347	206	115	106	318	7	266
Motivaciones e intereses	2,746	54	1,130	371	367	43	119	226	79	357
BLOQUE 2: Búsqueda de Empleo	43,049	5,071	23,394	4,175	3,088	863	1,820	1,489	625	2,524
Autoempleo	87	12	54	1	15	1	2	2	0	0
Canales de búsqueda de empleo	11,042	1,381	5,690	1,217	904	294	207	474	88	787
Herramientas de búsqueda de empleo	12,123	1,486	6,262	1,388	939	309	312	492	121	814
Herramientas informáticas	5,807	737	3,863	344	34	56	302	125	109	237
Herramientas informáticas y canales de búsqueda de empleo	1,743	174	763	57	236	35	392	10	36	40
Herramientas informáticas y de búsqueda de empleo	1,465	123	829	43	140	7	198	10	56	59
Proceso de selección	10,310	1,103	5,733	1,023	775	148	389	359	215	565
Trabajar en Europa (acceso directo en el mundo laboral)	472	55	200	102	45	13	18	17	0	22
BLOQUE 3: Desarrollo competencial	1,507	564	610	12	217	0	54	0	50	0
Desarrollo de competencias clave	904	293	416	12	85	0	54	0	44	0
Desarrollo de competencias y proceso de selección	603	271	194	0	132	0	0	0	6	0
Total	99,141	14,838	50,804	9,797	7,568	2,287	3,106	4,002	1,290	5,449

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.3.2: Distribución de los servicios (acciones y tutorías) entre entidades colaboradoras

Bloque/Servicio	ACEDOC	PROBENS	ASPID	JIS	CCP	DRECERA	EINA	FEMAREC	ARED	INTERM	GENTIS	IDIOMAS	IDFO	PIMEC	CEMF	ELECCIÓN
TUTORÍAS	860	845	896	445	1,395	1,170	1,004	1,850	924	6,876	706	422	22,059	3,742	603	339
Tutoría inicial	376	186	482	196	450	615	524	422	498	2,586	206	251	11,798	1,585	183	126
Tutoría inicial - continuación	0	4	15	0	34	2	46	0	97	29	143	0	39	290	6	8
Tutoría de seguimiento	173	470	71	115	434	47	203	1,096	33	2,105	244	7	1,360	732	262	123
Tutoría por cambio de fecha	61	22	36	24	117	125	41	117	49	464	18	7	2,465	355	30	19
Tutoría por cambio de técnico	4	0	0	0	0	4	5	19	2	31	0	0	163	0	0	0
Tutoría de cierre	246	163	292	110	360	377	185	196	245	1,661	95	157	6,234	780	122	63
BLOQUE 0: Competencias clave para la empleabilidad	131	0	196	211	16	189	7	150	73	1,157	0	101	864	175	38	111
Contexto laboral	25	0	55	111	6	20	0	0	16	82	0	20	381	91	0	56
Identificación de competencias de base y transversales	104	0	121	100	5	76	0	86	25	215	0	81	294	68	38	55
Identificación de competencias y empleos	2	0	20	0	5	93	7	64	32	860	0	0	189	16	0	0
BLOQUE 1: Análisis de la Empleabilidad	18	0	117	204	66	109	32	13	219	316	0	99	5,138	590	30	79
Intereses y empleos	0	0	0	0	0	5	0	0	36	0	0	12	658	26	0	0
Mercado de trabajo y empleos	17	0	15	137	66	72	23	9	181	218	0	45	2,230	434	30	70
Motivaciones e intereses	1	0	102	67	0	32	9	4	2	98	0	42	2,250	130	0	9
BLOQUE 2: Búsqueda de Empleo	1,418	131	1,916	556	1,806	1,851	897	640	890	6,050	388	540	22,205	2,835	531	395
Autoempleo	1	0	0	0	0	1	0	0	1	8	0	0	33	43	0	0
Canales de búsqueda de empleo	318	9	250	159	389	261	222	160	203	1,301	123	166	6,502	737	135	107
Herramientas de búsqueda de empleo	353	0	379	169	378	366	287	180	321	1,454	62	166	7,009	763	132	104
Herramientas informáticas	363	84	395	117	551	568	106	187	0	1,640	22	52	1,356	282	2	82
Herramientas informáticas y canales de búsqueda de empleo	16	16	307	0	73	176	0	0	134	72	10	0	674	209	26	30
Herramientas informáticas y de búsqueda de empleo	36	13	134	0	129	212	0	0	94	32	10	0	689	3	111	2
Proceso de selección	331	7	448	105	262	254	261	113	131	1,513	156	154	5,654	726	125	70
Trabajar en Europa (acceso directo en el mundo laboral)	0	2	3	6	24	13	21	0	6	30	5	2	288	72	0	0
BLOQUE 3: Desarrollo competencial	56	0	104	0	54	10	115	81	219	107	169	177	160	237	18	0
Desarrollo de competencias clave	2	0	98	0	49	7	115	81	39	11	64	105	115	200	18	0
Desarrollo de competencias y proceso de selección	54	0	6	0	5	3	0	0	180	96	105	72	45	37	0	0
TOTAL	2,483	976	3,229	1,416	3,337	3,329	2,055	2,734	2,325	14,506	1,263	1,339	50,426	7,579	1,220	924

ACEDOC: Associació Centre d'Iniciatives per al Desenvolupament de l'Ocupació i Millora de les Competències Professionals
 PROBENS: Associació per a l'Estudi i Promoció Del Benestar Social
 ASPID: Associació de Paraplègics i Discapacitats Físics de Lleida
 JIS: Associació Joves per la Igualtat i la Solidaritat, Joves Com Tu
 CCP: Col·lectiu de Cultura Popular
 DRECERA, SCCL
 EINA: Associació de Promoció Ocupacional
 FEMAREC, SCCL
 ARED: Fundació Privada ARED
 INTERM: Fundació Intermedia
 GENTIS: Fundació Privada Gentis
 IDIOMES, S.L.
 IDFO: Institut per al Desenvolupament de la Formació i l'Ocupació
 PIMEC: Petita i Mitjana Empresa de Catalunya
 CEMF: Serveis i Assessorament Cemformacio SL
 TRIA: Associació pel Desenvolupament de l'ocupació a Catalunya

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.3.3: Distribución territorial de los servicios (acciones y tutorías) entre entidades colaboradoras

Entidad Colaboradora	Total	Ámbito Territorial								
		Barcelona Ciudad	Resto Ámbito Metropolitano	Comarcas Gerundenses	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Poniente	Comarcas Centrales	Alt Pirineu i Aran	Penedès
ACEDOC	2,483	2,483	0	0	0	0	0	0	0	0
PROBENS	976	0	976	0	0	0	0	0	0	0
ASPID	3,229	0	0	0	0	0	1,939	0	1,290	0
JIS	1,416	1,416	0	0	0	0	0	0	0	0
CCP	3,337	3,337	0	0	0	0	0	0	0	0
DRECERA	3,329	3,329	0	0	0	0	0	0	0	0
EINA	2,055	0	2,055	0	0	0	0	0	0	0
FEMAREC	2,734	0	2,734	0	0	0	0	0	0	0
ARED	2,325	0	2,325	0	0	0	0	0	0	0
INTERM	14,506	10,757	3,398	351	0	0	0	0	0	0
GENTIS	1,263	0	455	0	808	0	0	0	0	0
IDIOMES	1,339	1,339	0	0	0	0	0	0	0	0
IDFO	50,426	20,780	1,569	9,446	5,726	2,287	1,167	4,002	0	5,449
PIMEC	7,579	5,219	1,326	0	1,034	0	0	0	0	0
CEMF	1,220	1,220	0	0	0	0	0	0	0	0
ELECCIÓN	924	924	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	99,141	50,804	14,838	9,797	7,568	2,287	3,106	4,002	1,290	5,449

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.3.4: Distribución de los servicios (acciones y tutorías) según resultado final (%)

Bloque/Servicio	Acción realizada	Tutoría inicial cancelada	Abandona por colocación	Abandona por otros motivos	Cambio fecha/técnico	No asiste	Total
TUTORÍAS	72.51	7.47	1.17	1.37	10.22	7.25	100
Tutoría inicial	65.59	16.11	0.00	0.02	18.28	0.00	100
Tutoría inicial - continuación	94.66	0	0.70	1.69	1.83	1.12	100
Tutoría de seguimiento	82.1	0	4.75	5.27	3.04	4.84	100
Tutoría por cambio de fecha	67.02	0	1.37	1.70	11.09	18.82	100
Tutoría por cambio de técnico	84.62	0	0.45	0.45	5.88	8.60	100
Tutoría de cierre	79.01	0	0.89	1.12	0.68	18.3	100
BLOQUE 0: Competencias clave para la empleabilidad	87.45	0	2.37	2.98	0.73	6.46	100
Contexto laboral	84.59	0	1.97	3.48	0.58	9.39	100
Identificación de competencias de base y transversales	88.41	0	1.66	2.13	0.79	7.02	100
Identificación de competencias y empleos	88.43	0	3.34	3.49	0.78	3.96	100
BLOQUE 1: Análisis de la Empleabilidad	83.90	0	3.19	3.3	1.19	8.42	100
Intereses y empleos	80.87	0	4.34	2.85	1.09	10.85	100
Mercado de trabajo y empleos	84.55	0	3.13	2.57	1.78	7.98	100
Motivaciones e intereses	83.87	0	2.95	4.37	0.47	8.34	100
BLOQUE 2: Búsqueda de Empleo	86.35	0	2.75	2.88	1.44	6.58	100
Autoempleo	75.86	0	3.45	4.60	1.15	14.94	100
Canales de búsqueda de empleo	86.35	0	3.11	3.16	1.31	6.07	100
Herramientas de búsqueda de empleo	85.91	0	3.41	3.60	1.23	5.85	100
Herramientas informáticas	88.32	0	0.95	1.00	2.22	7.51	100
Herramientas informáticas y canales de búsqueda de empleo	87.44	0	2.75	1.84	1.20	6.77	100
Herramientas informáticas y de búsqueda de empleo	86.28	0	2.59	2.39	2.25	6.48	100
Proceso de selección	86.81	0	2.74	3.14	1.36	5.96	100
Trabajar en Europa (acceso directo al mundo laboral)	60.98	0	0.64	0.21	0.21	37.95	100
BLOQUE 3: Desarrollo competencial	92.30	0	1.39	1.39	1.53	3.38	100
Desarrollo de competencias clave	91.81	0	1.66	1.44	1.44	3.65	100
Desarrollo de competencias y proceso de selección	93.03	0	1.00	1.33	1.66	2.99	100
TOTAL	79.70	3.33	2.22	2.49	5.31	6.96	100

Nota: la información sobre el resultado final no está disponible para 37 casos. Adicionalmente, se considera que una acción se ha realizado si el resultado final es abandono (por colocación u otras causas) pero existe información sobre la duración de la acción/tutoría.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.3.5: Duración media de los servicios (acciones y tutorías) según entidades colaboradoras (minutos)

Bloque/Servicio	Total	ACEDOC	PROBENS	ASPID	JIS	CCP	DRECERA	EINA	FEMAREC	ARED	INTERM	GENTIS	IDIOMAS	IDFO	PIMEC	CEMF	ELECCIÓN
TUTORÍAS	60.6	67.84	49.72	60.36	60	56.7	61.64	58.99	51.83	46.3	64.26	63.13	44.31	62.24	59.44	51.05	53.83
Tutoría inicial	60.82	60.58	63.26	61.04	60	60	60.14	59.64	58.84	59.05	60.02	60.25	34.85	62.12	60.21	60	59.58
Tutoría inicial - continuación	40.53	0	82.5	38.57	0	44.12	45	59.87	0	31.34	62.07	32.52	0	54.71	41.15	27.5	28.75
Tutoría de seguimiento	63.16	77.44	62.26	55.35	60	62.51	62.37	57.16	48.2	45.31	69.95	78.87	77.5	65.94	63.44	52.64	54.06
Tutoría por cambio de fecha	61.73	60	61.11	64.69	60	60	59.15	59.58	58	60	60	60	30	62.84	60.4	60	60
Tutoría por cambio de técnico	60.32	60	0	0	0	0	60	60	60	60	60	0	0	60.45	0	0	0
Tutoría de cierre	59.69	73.64	72.84	61.34	60	46.19	64.42	59.12	59.09	27.73	64.12	74.84	55.92	61.52	61.4	37.24	44.71
BLOQUE 0: Competencias clave para la empleabilidad	187.1	219.7	0	150	116.6	139.3	141.5	300	180	185.6	249.6	0	188.1	156.2	120.3	164.4	116.1
Contexto laboral	145	215.5	0	150	118.5	150	164.1	0	0	120	151.2	0	206.7	152.6	120	0	117.7
Identificación de competencias de base y transversales	146.1	222.7	0	150	114.5	150	134.5	0	180	165	135.3	0	183.4	126.8	119.5	164.4	114.5
Identificación de competencias y empleos	254.4	60	0	150	0	120	142.1	300	180	233.2	290.5	0	0	207.6	124.7	0	0
BLOQUE 1: Análisis de la Empleabilidad	248.6	183.2	0	148.6	253.9	300	137.4	286.9	244.6	236.8	193.1	0	300	249.7	293.6	300	229.4
Intereses y empleos	255.2	0	0	0	0	0	60	0	0	234.9	0	0	300	256	281.7	0	0
Mercado de trabajo y empleos	252.8	191.5	0	150	254.6	300	154.4	282.3	246.7	238.9	210.9	0	300	249.4	300.7	300	232.3
Motivaciones e intereses	241.4	75	0	148.4	252.7	0	115.7	300	240	85	149.6	0	300	248.2	273.1	0	204
BLOQUE 2: Búsqueda de Empleo	231.5	207.8	184.4	150	236.7	207	157.5	242.6	237.1	153.5	229.1	272.6	261.3	247.7	260.4	225.5	225.1
Autoempleo	132.3	60	0	0	0	0	90	0	0	120	180	0	0	76.67	176.8	0	0
Canales de búsqueda de empleo	230.3	224.5	230	150	232.7	240	141.6	223	219	67.93	208.7	274.3	239.6	245.1	240.8	240	232.3
Herramientas de búsqueda de empleo	219.3	212.9	0	150	233.3	242.9	155.8	195.9	221	70.94	229.9	240	240	228.1	241.3	237.1	237.4
Herramientas informáticas	218	176.7	175.9	150.5	229.1	150	163.6	293.2	264.7		203	300	300	289.8	299.1	180	219.8
Herramientas informáticas y canales de búsqueda de empleo	217.9	150.9	210	149.7	0	151.3	144	0	0	300	158.6	300	0	261.3	273.6	120	111
Herramientas informáticas y de búsqueda de empleo	210.2	182.5	180	149	0	139.8	135.7	0	0	298	140	210	0	263.4	300	157.5	60
Proceso de selección	262.7	221.9	180	149.8	261.4	294.3	191.9	294.8	242.7	240	281.3	285	297.6	264.9	293.8	289.6	260.2
Trabajar en Europa (acceso directo en el mundo laboral)	165.2	0	180	150	150	180	154.3	160	0	160	172.5	180	180	164.7	164.1	0	0
BLOQUE 3: Desarrollo competencial	263	204.1	0	150	0	284.2	105	295.5	194.8	239.3	291.5	300	300	267.8	297	196	0
Desarrollo de competencias clave	261.9	82.5	0	150	0	300	98.57	295.5	194.8	235.9	300	300	300	278.9	298.8	196	0
Desarrollo de competencias y proceso de selección	264.5	209.3	0	150	0	180	120	0	0	240	290.5	300	300	241.5	287.3	0	0
Total	162.8	160.4	67.2	127.4	165.9	148.7	125.8	164	117.3	137	157.1	161.2	199.6	176.3	166.2	141.2	146.1

ACEDOC: Associació Centre d'Iniciatives per al Desenvolupament de l'Ocupació i Millora de les Competències Professionals
 PROBENS: Associació per a l'Estudi i Promoció Del Benestar Social
 ASPID: Associació de Paraplègics i Discapacitats Físics de Lleida
 JIS: Associació Joves per la Igualtat i la Solidaritat, Joves Com Tu
 CCP: Col·lectiu de Cultura Popular
 DRECERA, SCCL
 EINA: Associació de Promoció Ocupacional
 FEMAREC, SCCL
 ARED: Fundació Privada ARED
 INTERM: Fundació Intermedia
 GENTIS: Fundació Privada Gentis
 IDIOMES, S.L.
 IDFO: Institut per al Desenvolupament de la Formació i l'Ocupació
 PIMEC: Petita i Mitjana Empresa de Catalunya
 CEMF: Serveis i Assessorament Cemformacio SL
 TRIA: Associació pel Desenvolupament de l'ocupació a Catalunya

Fuente: Elaboración propia

En primer lugar, para dar una *visión general de los usuarios de los servicios*, se presentan sus características principales obtenidas a partir de la información disponible en las bases de datos, que se muestran en la tabla 3.4.1. En términos generales, se puede ver como la distribución de género es fuerza equilibrada, aunque existen algunas diferencias moderadas a nivel territorial. Así pues, si bien en la ciudad de Barcelona hay un porcentaje ligeramente mayor de mujeres participantes (55%), en las comarcas Gerundenses y Centrales el 55% y 54% de usuarios son hombres, respectivamente. Con respecto a la edad de los usuarios, se puede ver como hay relativamente menos con edad comprendida entre los 16 y los 25 años o bien con más de 55 años; de hecho, casi el 60% de individuos tiene entre 36 y 55 años de edad. El porcentaje de individuos con menos de 25 años es ligeramente menor que con respecto al total en el caso de la ciudad de Barcelona y al ámbito de Poniente, mientras que llega al 15% en el Camp de Tarragona y a las Terres de l'Ebre e incluso se sitúa en el 20% en el caso del Alt Pirineu i Aran. En cambio, en este último ámbito territorial y en el de Poniente la fracción de individuos con más de 55 años es muy reducida (entre 3% y 4% respectivamente). La distribución del nivel educativo completado por los usuarios indica claramente que el programa de Acciones de Orientación y Acompañamiento a la Inserción evaluado acabó captando sobre todo individuos con un nivel de formación bajo, dado que el 43,5% de los usuarios no tiene estudios o completó sólo la instrucción primaria y aproximadamente el 27% tiene estudios secundarios obligatorios. Por otra parte, sólo aproximadamente el 5% de usuarios dispone de una titulación en formación profesional de grado superior o de estudios universitarios, mientras que menos del 2% tiene estudios de master o doctorado. Considerando las diferentes zonas del territorio de Catalunya, se ve cómo los usuarios de los centros que se sitúan en la Ciudad de Barcelona tienen estudios más elevados que en otras áreas, como cabía esperar, pero eso no pasa en el resto del Ámbito Metropolitano. En las comarcas Gerundenses se observa una fracción relativamente mayor de individuos sin estudios o con educación primaria (que representan al 50% de los usuarios), pero también un porcentaje bastante elevado de individuos con estudios de master o doctorado que participan en el programa (4.5%). En el Camp de Tarragona se ve como el porcentaje de individuos sin estudios es menor que para el total de Catalunya, pero en cambio dentro de este ámbito territorial hay un número mayor de usuarios que tan sólo completó la educación secundaria obligatoria. Finalmente, también se observa que en las Comarcas Centrales, en el Alt Pirineu i

Aran y, todavía más, en el Ámbito de Poniente, la fracción de usuarios sin estudios o con educación primaria es mayor con respecto al total. Finalmente, se considera también la información procedente del Cuestionario Q que se lleva a cabo en el momento de entrar en el sistema, que nos proporciona una información adicional (con respecto a las anteriores variables) sobre el potencial de empleabilidad y el perfil previo de los usuarios del sistema. Como se puede ver, ligeramente más de la mitad de los usuarios tiene un perfil C (21,45%, persona con un itinerario previsto de medio o largo plazo, por déficits en uno de los factores estructurales o competenciales) o D (33,37%, persona con un itinerario previsto de largo plazo, ya que se dirige a un mercado de trabajo crítico o no tiene un empleo definido), que representan el "target" principal del programa de acciones de orientación y acompañamiento a la inserción de 2016, hecho que coincide con la evidencia de un bajo nivel educativo de los usuarios. Por otra parte, el 16% de usuarios tiene el perfil más aventajado (A, persona que se dirige a un mercado laboral favorable) y casi el 4% tiene un perfil B (persona que se dirige a un mercado laboral inestable). Sin embargo, también hay que remarcar la presencia de un número sustancial de usuarios con un perfil Z del Cuestionario Q (16%, persona con definición de objetivos profesionales, sin ninguno prioritario) y la falta de información sobre el resultado del Cuestionario Q para el 8,8% de individuos que entran al sistema sin que se les haga el cuestionario (por ejemplo, porque entran directamente en el programa "Empleo en Europa (acceso directo en el mundo laboral)"). Considerando la información desglosada a nivel territorial se puede apreciar cómo, de acuerdo con la evidencia obtenida con respecto al nivel de instrucción completada, en la ciudad de Barcelona hay un porcentaje mayor de usuarios con el perfil más favorable (A). Además, la fracción de individuos con perfil A es extremadamente baja en las áreas del Alt Pirineu i Aran así como en el Penedès, donde también se observa una mayor presencia de usuarios con un perfil D (junto con las Comarcas Gerundenses).

En la tabla 3.4.2 se muestra la *distribución de usuarios a lo largo del territorio entre las diferentes Entidades Colaboradoras*, complementando así la información contenida en la tabla 3.3.3 que hace referencia a los servicios (tutorías y acciones). Como se puede ver, más de la mitad de los usuarios se sitúa en el conjunto del Ámbito Metropolitano, con el 14% en la misma ciudad de Barcelona donde se reparten entre las 8 entidades que prestan servicio. En

el resto del Àmbit Metropolitano destaca el volumen de usuarios que reciben servicios en la entidad IDFO, aunque INTERM y PIMEC también tienen un número elevado de usuarios en términos relativos y absolutos. La entidad IDFO también juega un papel fundamental al acoger usuarios en las Comarcas Gerundenses y en el Camp de Tarragona, donde, no obstante, también operan otras entidades de menor dimensión.

Para acabar de caracterizar a los usuarios del programa, también se ha cruzado la información de las bases de datos GIA y GALILEO con la información en lo referente a la recepción de servicios por parte del SOC antes del 2016. Como se muestra en la tabla 3.4.3, que *desglosa la información por ámbito territorial*, casi el 70% de los participantes en el programa recibieron por término medio cuatro servicios antes del 2016 y llevan poco más de dos años dentro del sistema. También se observa una fuerte heterogeneidad, dado que el número máximo de servicios recibidos previamente y de años en el sistema es bastante elevado.

Una vez descritos los usuarios en términos de sus características principales y de su distribución entre Entidades Colaboradoras en los diferentes puntos del territorio, se puede proceder a analizar la evolución del itinerario de orientación y acompañamiento a la inserción en más detalle. En la tabla 3.4.4 se muestra *la orden de programación de los diferentes servicios (tutorías y acciones)*, que se puede calcular a partir de la información sobre la fecha (y la hora, si procede) de las diferentes sesiones recibidas, sin tener en cuenta si el servicio se ha realizado correctamente o no. Adicionalmente, en la última columna aparece el número de individuos para los cuales una determinada tutoría/acción se programa al menos una vez. Como se puede apreciar, casi la totalidad de usuarios hace la tutoría inicial como primer servicio; la excepción más destacable son los usuarios que acceden de manera inmediata al programa "Empleo en Europa", sin hacer la tutoría inicial. Dejando de lado las tutorías, se puede apreciar que los individuos para los cuales se programan acciones del bloque 0 (Competencias clave para la Empleabilidad), las sesiones correspondientes suelen repartirse de forma relativamente homogénea entre la segunda y sexta del total de sesiones que aparecen en la base de datos para cada usuario; la excepción es la acción "Identificación de competencias y empleos", que en cambio aparece como segunda acción para el 50% de usuarios que la hacen al menos una vez. Las acciones del bloque 1 (Análisis de la

Empleabilidad) también se reparten de manera uniforme entre la segunda y la quinta sesión, siendo poco habitual que un usuario reciba acciones de este bloque más allá durante el itinerario. Dentro del bloque 2 (Búsqueda de Empleo) se observa más variabilidad con respecto a la orden de programación de las diferentes acciones, que posiblemente responde a las diferencias en los cursos que forman parte de este bloque y los perfiles de usuarios a los cuales se dirigen. Si bien los individuos que reciben las acciones "Canales de Búsqueda de Empleo", "Herramientas de Búsqueda de Empleo" y "Proceso de Selección" tienden a recibir estas formaciones entre la segunda y la quinta posición (así como los pocos usuarios de los talleres "de Autoempleo"), las acciones relacionadas con las "Herramientas Informáticas" se reparten de manera más extensa a lo largo de todo el itinerario; de hecho, hay una fracción relevante de individuos que reciben al menos una vez "Herramientas Informáticas" o la acción combinada "Herramientas Informáticas y Canales de Búsqueda de Empleo" que lo hacen después de la décima acción. Esta evidencia indica que, por una parte, este tipo de acciones tiene una temporización prevista más larga y por eso se reparte entre diferentes sesiones dentro del itinerario y, por la otra, que se dirige a individuos que suelen tener un itinerario más largo en términos de número de servicios recibidos. Finalmente, las acciones del bloque 3 (Desarrollo Competencial) difícilmente se programan como segunda sesión, sino que más frecuentemente después de haber de alguna otra acción de bloques diferentes.

Sucesivamente, se considera la *media de tutorías y acciones programadas y realizadas para los usuarios del programa*, en función de sus características principales, de la Entidad Colaboradora que les presta servicio y de su localización geográfica (tablas 3.4.5a y 3.4.5b). Por término medio los usuarios programan 2,2 tutorías, pero sólo 1,6 se llevan a cabo correctamente. No se detectan diferencias destacables con respecto a las características individuales excepto para el caso de la edad, dado que los individuos más jóvenes tienden a programar menos tutorías, pero la ratio de realización es claramente más baja para el grupo de edad comprendida entre 16 y 25 años. Sí que, en cambio, se observan diferencias con respecto a la Entidad Colaboradora, ya que hay algunas (sobre todo PROBENS, FEMAREC y GENTIS) que tienden a llevar a cabo un número mayor de tutorías para sus usuarios, relativamente en la media global. También hay alguna diferencia a lo largo del territorio, debida al hecho de que en la ciudad de Barcelona el número de tutorías es mayor que en el

resto del territorio en promedio, mientras que la media de tutorías es inferior con respecto a la total en las Comarcas Gerundenses, en las Terres de l'Ebre y, en términos de tutorías realizadas, en las Comarcas Centrales. De cara a las acciones, en términos generales se programan 2,7 acciones y se llevan a cabo 2,3 por término medio. También se ve como los individuos más mayores suelen tener un número de acciones más elevado, aunque las diferencias en términos de tasa de realización son menos pronunciadas que por lo que se refería a las tutorías. No se encuentran diferencias importantes en el número de acciones (programado y recibido) en función del nivel educativo, excepto un menor número de acciones para los pocos usuarios con estudios de master o doctorado. De cara a las Entidades Colaboradoras, se ve como algunas programan y realizan un número de acciones por individuo significativamente más elevado que la media (especialmente ASPID y JIS), mientras que otros tienden a llevar a cabo relativamente pocas acciones para sus usuarios (por ejemplo, EINA y, sobre todo, PROBENS). A nivel territorial se puede apreciar que la media de acciones está ligeramente por debajo de la global en el Ámbito de Poniente y en las Comarcas Gerundenses, mientras la media de acciones es superior a 4 en los casos de las Terres de l'Ebre y al Alt Pirineu i Aran.

También resulta relevante analizar si usuarios con determinadas características tienen una *predisposición mayor o menor a llevar a cabo un determinado servicio*; es por este motivo que en las tablas 3.4.6a, 3.4.6b y 3.4.6c se presentan las distribuciones de las variables individuales, de la Entidad Colaboradora y de la localización territorial para los usuarios que realizan correctamente una determinada tutoría o acción. Focalizándose en las acciones que forman parte del programa, la tabla 3.4.6b nos indica que entre los individuos que realizan las acciones del bloque 0 (Competencias clave para la empleabilidad), excepto "Contexto Laboral", y en menor medida del bloque 1 (Análisis de la Empleabilidad), se observa una mayor proporción de mujeres que con respecto a la totalidad de usuario. Con respecto al nivel educativo, se observan relativamente menos individuos sin estudios o con educación primaria entre los que hacen las acciones "Identificación de competencias base y transversales" (bloque 0) e "Intereses y Empleos" (bloque 1), pero si bien en el primer caso la fracción de individuos con estudios universitarios aumenta notablemente con respecto al total de los usuarios, en el segundo caso se observa una mayor incidencia de casos con estudios

secundarios obligatorios. Con respecto al resultado del Cuestionario Q, se observa una proporción de individuos con perfil A ligeramente mayor que para el conjunto de usuarios entre los que llevan a cabo la acción "Identificación de competencias y empleos" del bloque 0, así como una menor proporción de individuos con perfil D. En cambio, los individuos con perfil A están ligeramente infra-representados entre los usuarios que llevan a cabo la acción "Motivación e Intereses" del bloque 1. La tabla sucesiva (3.4.6c) revela que hay una proporción más elevada de mujeres entre los usuarios que llevan a cabo algunas acciones del bloque 2 (Búsqueda de Empleo), es decir, "Herramientas de búsqueda de empleo", "Canales de Búsqueda de Empleo", "Herramientas Informáticas y de Búsqueda de Empleo", "Proceso de Selección" y en particular medida las dos acciones del bloque 3 (Desarrollo Competencial), donde el porcentaje de mujeres es bastante más elevado con respecto al total de usuario. Considerando el nivel educativo, se ve como la acción del bloque 2 "Autoempleo" se dirige relativamente menos hacia individuos sin estudios y más a individuos con educación secundaria post-obligatoria. En cambio, la acción "Herramientas Informáticas" acoge a una fracción mayor de individuos sin estudios o con educación primaria, más que no usuarios con formación superior. Además, los usuarios que llevan a cabo la acción "Empleo en Europa (acceso directo en el mundo laboral)" tienen más tendencia a poseer estudios universitarios o superiores, así como se observa para las acciones del bloque 3, aunque en medida claramente menor. Finalmente, la evidencia obtenida con respecto al Cuestionario Q está en línea con la que hace referencia al nivel educativo, dado que los individuos que hacen los talleres "Autoempleo", "Empleo en Europa" son con más frecuencia de perfil A o B más que no de perfil C o D, mientras de cara a las acciones del bloque 3 se observa una fracción ligeramente más elevada de individuos con perfil A (y B en menor medida) y más reducida de perfil D que con respecto a la totalidad de los usuarios, pero no hay muchas diferencias con respecto a la presencia de individuos de perfil C entre los usuarios que hacen estas acciones. En cambio, se observa una mayor presencia de individuos con perfil A entre los que hacen la acción "Herramientas Informáticas", que serán individuos con posiblemente un nivel educativo no muy elevado, pero que tienen un buen potencial de inserción gracias a su experiencia laboral previa u otras características que determinan la empleabilidad más allá del nivel educativo.

La explotación de la información sobre la duración real de las tutorías y acciones realizadas a nivel individual nos permite complementar la evidencia presentada en las tablas anteriores con respecto al grado de exposición a los diferentes servicios ofrecidos en el programa, así como la información sobre la duración media de los servicios según entidades colaboradoras de la tabla 3.3.5 del apartado anterior. Entonces, en las tablas 3.4.7a, 3.4.7b y 3.4.7c se presenta *la duración total de los diferentes servicios (tutorías y acciones) realizados por los usuarios del sistema*. Como se puede ver en la tabla 3.4.7a, la duración total de las diferentes tutorías recibidas está en torno a las 60 horas, excepto para la continuación de la tutoría inicial (de duración más corta) y de las tutorías de seguimiento. Eso nos confirma que las tutorías se suelen hacer en sesiones únicas de 60 minutos (y de 40 minutos en el caso de continuación de las tutorías iniciales), mientras que la tutoría de seguimiento se tiende a hacer más de una vez, para una exposición total de 108,5 minutos por término medio. En cuanto al bloque 0 (Competencias clave para la empleabilidad), la duración total de las dos acciones que forman parte es ligeramente superior a las 2 horas previstas, dado que se sitúa en torno a los 140-150 minutos, mientras que la acción combinada “Identificación de competencias y empleos” tiene una duración total superior a las 4 horas. No se detectan diferencias destacables con respecto a las características individuales. En cambio, los usuarios tienden a tener un total de horas de exposición a las acciones del bloque 1 (Análisis de la Empleabilidad) realizadas inferior a las 5 horas de temporización previstas, ya que la media de horas recibidas es de aproximadamente 250 minutos. Eso posiblemente se debe al hecho de que las acciones de este bloque en algunos casos se combinan con acciones de otros bloques (o dentro del mismo bloque). Haciendo referencia a las acciones del bloque 2 (Búsqueda de Empleo), vemos cómo la media de duración total de la acción “Autoempleo” es inferior a las 3 horas previstas, y varía en función de algunas características individuales, a pesar de que es difícil valorar la relevancia a causa del número reducido de usuarios que llevan a cabo esta acción al menos una vez (66). A pesar de ser ligeramente inferior, la duración total de las sesiones recibidas para las acciones “Canales de búsqueda de empleo”, “Herramientas de búsqueda de empleo” y “Empleo en Europa (acceso directo en el mundo laboral)” se acerca bastante a la temporización prevista (4 horas para las primeras dos y 3 para la tercera) y tampoco grandes diferencias en términos de características individuales, con excepción de la duración total inferior de la acción “Herramientas de búsqueda de empleo” para los individuos con estudios superiores. En

cambio, los usuarios tienden a recibir más horas de formación en la acción “Proceso de selección” de las 4 horas de temporización definidas por normativa. Finalmente, las acciones del bloque 3 (Desarrollo competencial) tienen una duración total de cerca de más de 5 horas, con respecto a las 10 previstas, aunque hay que tener en cuenta que esta acción se puede llevar a cabo en combinación con la acción “Proceso de selección”.

Con el objetivo de *segmentar a los participantes* al programa de acciones de orientación y acompañamiento a la inserción evaluadas en este informe, se ha procedido a generar cuatro grupos *en función del grado de realización de las diferentes acciones a lo largo del itinerario establecido*. Los cuatro grupos se definen de la siguiente manera:

- todas las acciones realizadas, con alguna o todas las tutorías realizadas
- alguna acción realizada, con alguna o todas las tutorías realizadas
- ninguna acción realizada, con o sin tutorías realizadas
- sólo tutoría inicial

De esta forma, podemos considerar que los individuos del primer grupo hayan finalizado todo el proceso, los del segundo grupo lo han hecho de forma parcial, mientras que los últimos dos grupos no han recibido ninguna acción específica; los del tercer grupo sólo han hecho la tutoría inicial y alguna otra tutoría (de seguimiento, cambios o cierre), mientras que el cuarto grupo sólo hizo la tutoría inicial, para después abandonar el programa.

De entrada, se ha cruzado esta variable con un indicador que refleja si el usuario ha abandonado en algún momento el itinerario, sea por colocación en un nuevo empleo o por otros motivos; es decir, este indicador captura los usuarios para los cuales en al menos un servicio registrado en la base de datos el resultado final "abandono por colocación" o "abandono por otros motivos", respectivamente. La tabla de contingencia que se obtiene con este cruce es la 3.4.8 y nos indica que sólo el 50% de los usuarios lleva a cabo todas las acciones

programadas, mientras que más del 35% finalmente no recibe ninguna acción concreta (con casi el 16% de individuos que sólo hace la tutoría inicial y después sale del sistema). Además, poco más del 20% de usuarios totales abandona el proceso durante el itinerario, sea por colocación o por otras razones. No obstante, como cabía esperar, el abandono es más frecuente entre los individuos que llevan a cabo sólo algunas tutorías o bien entre los que realizan alguna acción correctamente pero no todas las programadas.

Con el fin de entender si hay *diferencias en términos de características de los usuarios, de las Entidades Colaboradoras donde reciben los servicios y de su localización territorial*, en las tablas 3.4.9a y 3.4.9b se muestra la distribución de estas variables *según los cuatro perfiles delineados anteriormente*, y para el conjunto de usuarios para facilitar la comparación. En primer lugar, se observa que los hombres están más representados entre los que no llevan a cabo ninguna acción, mientras que las mujeres son más presentes entre los que finalizan el proceso o realizan parte de las acciones previstas con respecto al total de los usuarios. La propensión a realizar las acciones del programa incrementa claramente con la edad, dado que los individuos más jóvenes tienen más tendencia a no realizar acciones mientras que los mayores tienden a llevar a cabo todas las acciones con más frecuencia. También se observa una cierta relación con el nivel educativo, dado que los individuos con estudios más elevados están ligeramente más representados entre los que finalizan todas las acciones; en cambio, los usuarios sin estudios o con educación primaria hacen sólo parte de las acciones o ninguna con más incidencia que el conjunto de la muestra, pero las diferencias son menos pronunciadas con respecto a esta variable. El perfil de realización de las acciones también parece estar relacionado (a pesar de que de forma débil) con el resultado del Cuestionario Q, ya que los individuos con el perfil más favorable (A) están más representados entre los que finalizan todas las acciones y menos entre los que no llevan a cabo ninguno, mientras que se observa lo contrario para los individuos con perfil D (la evidencia relativa a los perfiles B y C es menos concluyente). Con respecto a las Entidades Colaboradoras, no se detecta ninguna relación destacable, excepto una representación ligeramente mayor de los usuarios que reciben los servicios a la entidad INTERMEDIA entre los que finalizan todas las acciones con respecto al conjunto de participantes, mientras que los usuarios de la entidad IDFO suelen estar relativamente más presentes en los grupos de los que no llevan a cabo ninguna acción

específica. Tampoco se evidencia ningún patrón territorial con respecto a los perfiles de realización del itinerario de acciones de orientación y acompañamiento a la inserción.

Tabla 3.4.1: Características de los usuarios

Características del usuario		Total	Total %	Barcelona Ciudad %	Resto Ámbito Metropolitano %	Comarcas Gerundenses %	Camp de Tarragona %	Terres de l'Ebre %	Poniente %	Comarcas Centrales %	Alt Pirineu i Aran %	Penedès %
Género	Mujer	10,172	49.60	54.62	49.79	44.89	48.97	52.08	50.21	45.93	51.23	47.69
	Hombre	10,336	50.40	45.38	50.00	55.11	51.03	47.92	49.79	54.07	48.77	52.31
Edad	16-25	2,246	10.95	8.74	11.00	9.04	15.27	15.22	8.71	10.59	20.20	10.05
	26-35	4,123	20.10	19.71	18.00	23.01	21.76	25.800	26.76	22.20	22.66	21.26
	36-45	6,132	29.90	30.56	29.38	28.81	29.76	29.97	32.99	31.87	26.11	33.10
	46-55	5,891	28.73	28.96	31.00	29.32	22.85	19.39	28.42	26.58	27.09	27.05
	más de 55	2,116	10.32	12.03	10.81	9.82	10.36	9.62	3.11	8.76	3.94	8.54
Nivel educativo	Sin estudios, primaria	8,942	43.60	34.94	43.67	50.00	37.27	43.59	59.96	52.04	53.20	43.68
	Educación secundaria	5,521	26.92	20.50	27.53	27.00	35.58	25.96	22.82	23.73	29.06	30.78
	Bachiller	1,731	8.44	13.80	8.19	6.34	7.45	8.97	3.94	6.92	4.43	6.49
	FP grado medio	1,823	8.89	9.01	9.63	6.50	8.55	8.81	6.64	7.84	6.90	10.23
	FP grado superior	1,091	5.32	7.61	5.39	2.82	5.82	6.25	2.90	5.30	2.96	4.63
	Estudios universitarios	1,027	5.01	11.66	4.38	2.82	4.00	4.17	2.70	3.46	1.97	2.94
	Posgrado/master/doctorado	373	1.82	2.48	1.21	4.50	1.33	2.24	1.04	0.71	1.48	1.25
Cuestionario Q	A	3,294	16.06	20.56	17.71	13.11	11.15	17.79	12.45	17.21	2.45	5.69
	B	795	3.88	5.27	4.58	2.50	2.12	4.97	2.28	2.95	0.49	1.16
	C	4,400	21.45	21.72	21.22	19.33	22.61	23.40	26.56	18.13	23.53	25.18
	D	6,843	33.37	22.71	29.23	47.05	38.79	35.74	39.21	35.23	53.43	49.73
	E	19	0.09	0.07	0.07	0.08	0.12	0.16	0.00	0.41	0.00	0.09
	R	67	0.33	0.34	0.30	0.63	0.06	0.32	0.21	0.71	0.00	0.00
	Z	3,282	16.00	17.10	16.96	11.74	19.58	12.5	12.03	15.99	11.76	13.52
	Q no disp.	1,809	8.82	12.24	9.92	5.56	5.58	5.13	7.26	9.37	8.33	4.63
Observaciones		20,509		2,942	9,946	2,555	1,650	624	482	982	204	1,124

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.4.2: Distribución usuarios por entidad colaboradora

Entidad Colaboradora	Total	Ámbito territorial								
		Barcelona Ciudad	Resto Ámbito Metropolitano	Comarcas Gerundenses	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Poniente	Comarcas Centrales	Alt Pirineu i Aran	Penedès
ACEDOC	372	0	372	0	0	0	0	0	0	0
PROBENS	187	187	0	0	0	0	0	0	0	0
ASPID	473	0	0	0	0	0	269	0	204	0
JIS	200	0	200	0	0	0	0	0	0	0
CCP	467	0	467	0	0	0	0	0	0	0
DRECERA	610	0	610	0	0	0	0	0	0	0
EINA	534	534	0	0	0	0	0	0	0	0
FEMAREC	414	414	0	0	0	0	0	0	0	0
ARED	494	494	0	0	0	0	0	0	0	0
INTERM	2,562	578	1,915	69	0	0	0	0	0	0
GENTIS	210	105	0	0	105	0	0	0	0	0
IDIOMAS	245	0	245	0	0	0	0	0	0	0
IDFO	11,838	350	4,791	2,486	1,268	624	213	982	0	1,124
PIMEC	1,598	280	1,041	0	277	0	0	0	0	0
CEMF	181	0	181	0	0	0	0	0	0	0
ELECCIÓN	124	0	124	0	0	0	0	0	0	0
Total	20,509	2,942	9,946	2,555	1,650	624	482	982	204	1,124

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.4.3: Servicios previos al 2016 según ámbito territorial

	Observaciones	Número servicios previos			Años dentro del sistema		
		media	max	min	media	max	min
Barcelona Ciudad	1,881	3.97	29	1	2.06	8	1
Resto Ámbito Metropolitano	6,835	4.08	34	1	2.12	8	1
Comarcas Gerundenses	1,879	4.49	38	1	2.34	8	1
Camp de Tarragona	1,109	3.93	37	1	1.96	8	1
Terres de l'Ebre	462	4.47	21	1	2.24	7	1
Poniente	391	4.48	22	1	2.29	7	1
Comarcas Centrales	688	4.07	31	1	2.09	7	1
Alt Pirineu i Aran	154	5.22	53	1	2.47	8	1
Penedès	748	4.31	27	1	2.15	8	1
Total	14,147	4.16	53	1	2.14	8	1

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.4.4: Orden de realización de los diferentes servicios (tutorías y acciones)

	Orden en que se efectúa el servicio											Tutoría/acción programada
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 o más	
TUTORÍAS												
Tutoría inicial	19,892	472	70	27	14	6	2	0	1	0	0	20126
Tutoría inicial - continuación	2	578	107	18	7	0	0	1	0	0	0	697
Tutoría de seguimiento	2	711	873	825	1,059	928	821	622	461	326	847	4267
Tutoría por cambio de fecha	156	3,252	445	76	16	3	1	0	0	0	1	3486
Tutoría por cambio de técnico	47	174	5	1	1	0	0	0	0	0	0	226
Tutoría de cierre	1	296	594	1,078	2,113	2,254	1,649	1,161	871	504	765	11114
BLOQUE 0: Competencias clave para la empleabilidad												
Contexto laboral	0	206	140	132	141	104	69	28	29	8	6	838
Identificación de competencias de base y transversales	0	254	293	179	153	166	108	68	18	16	13	1241
Identificación de competencias y empleos	0	726	238	139	79	44	24	18	11	4	5	1268
BLOQUE 1: Análisis de la Empleabilidad												
Intereses y empleos	0	214	144	129	155	58	18	7	10	2	0	711
Mercado de trabajo y empleos	1	843	833	671	508	342	173	100	36	20	20	3393
Motivaciones e intereses	1	813	631	468	337	230	114	70	39	18	25	2611
BLOQUE 2: Búsqueda de Empleo												
Autoempleo	0	13	12	23	12	10	7	8	1	1	0	81
Canales de búsqueda de empleo	3	2,313	3,323	2,597	1,428	719	324	176	71	31	57	10419
Herramientas de búsqueda de empleo	7	3,981	3,668	2,188	1,188	566	273	124	58	35	35	11270
Herramientas informáticas	0	406	566	643	858	956	889	597	329	173	390	2320
Herramientas informáticas y canales de búsqueda de empleo	0	231	214	282	236	208	167	120	86	49	150	1273
Herramientas informáticas y de búsqueda de empleo	0	157	243	205	197	196	135	103	89	54	86	1117
Proceso de selección	2	1,243	2,095	2,828	1,999	1,083	495	269	127	75	94	9499
Trabajar en Europa (acceso directo en el mundo laboral)	394	22	18	11	10	5	6	3	1	2	0	468
BLOQUE 3: Desarrollo competencial												
Desarrollo de competencias clave	1	44	102	139	157	152	112	66	47	27	57	700
Desarrollo de competencias y proceso de selección	0	19	59	156	160	86	64	37	7	4	11	577
Total	20,509	16,968	14,673	12,815	10,828	8,116	5,451	3,578	2,292	1,349	2562	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.4.5a: Media tutorías y acciones programadas y realizadas

Características del usuario		Tutorías	Tutorías Realizadas	Acciones	Acciones Realizadas
Género	Mujer	2.2	1.6	2.8	2.4
	Hombre	2.1	1.5	2.6	2.2
Edad	16-25	1.8	1.0	1.8	1.3
	26-35	2.1	1.3	2.2	1.8
	36-45	2.2	1.6	2.7	2.3
	46-55	2.3	1.8	3.2	2.9
	más de 55	2.3	1.8	3.1	2.8
Nivel educativo	Sin estudios, primaria	2.1	1.5	2.7	2.3
	Educación secundaria	2.1	1.6	2.8	2.4
	Bachiller	2.2	1.6	2.6	2.3
	FP grado medio	2.2	1.7	2.8	2.4
	FP grado superior	2.2	1.7	2.7	2.4
	Estudios universitarios	2.2	1.7	2.4	2.1
	Posgrado/master/doctorado	2.0	1.4	1.8	1.6
Cuestionario Q	A	2.3	1.7	2.9	2.5
	B	2.2	1.7	2.9	2.6
	C	2.1	1.6	2.6	2.3
	D	2.0	1.4	2.6	2.2
	E	2.1	1.4	3.0	2.6
	R	1.7	1.1	2.0	1.7
	Z	2.2	1.6	2.7	2.4
Total		2.2	1.6	2.7	2.3

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.4.5b: Media tutorías y acciones programadas y realizadas

Características del usuario		Tutorías	Tutorías Realizadas	Acciones	Acciones Realizadas	
Entidad Colaboradora	ACEDOC	2.3	1.7	4.3	3.3	
	PROBENS	4.5	3.7	0.7	0.6	
	ASPID	1.9	1.6	4.9	4.8	
	JIS	2.2	2.0	4.9	4.5	
	CCP	3.0	2.4	4.2	3.6	
	DRECERA	1.9	1.3	3.5	2.9	
	EINA	1.9	1.4	2.0	1.7	
	FEMAREC	4.5	3.5	2.1	2.1	
	ARED	1.9	1.3	2.8	2.7	
	INTERMEDIA	2.7	2.2	3.0	2.7	
	GENTIS	3.4	3.2	2.7	2.6	
	IDIOMAS	1.7	1.5	3.7	3.5	
	IDFO	1.9	1.2	2.4	2.0	
	PIMEC	2.3	1.8	2.4	2.0	
	CEMFORMACIO	3.3	2.8	3.4	2.9	
	ELECCIÓN	2.7	2.2	4.7	3.5	
	Ámbito Territorial	Barcelona Ciudad	2.8	2.1	2.3	2.1
		Resto Ámbito Metropolitano	2.2	1.6	3.0	2.5
Comarcas Gerundenses		1.8	1.1	2.0	1.6	
Camp de Tarragona		2.0	1.6	2.6	2.2	
Terres de l'Ebre		1.8	1.1	1.8	1.3	
Poniente		1.9	1.5	4.6	4.1	
Comarcas Centrales		2.0	1.2	2.1	1.9	
Alt Pirineu i Aran		2.1	1.7	4.3	4.1	
Penedès		2.0	1.5	2.8	2.4	
Total		2.2	1.6	2.7	2.3	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.4.6a: Características de los usuarios según tutorías realizadas (%)

Características del usuario		Tutoría inicial	Tutoría inicial - continuación	Tutoría de seguimiento	Tutoría por cambio de fecha	Tutoría por cambio de técnico	Tutoría de cierre
Género	Mujer	49.74	56.32	53.37	54.91	55.08	51.84
	Hombre	50.26	43.68	46.63	45.09	44.92	48.16
Edad	16-25	8.03	7.13	6.00	11.34	7.49	5.89
	26-35	17.33	15.30	15.66	23.58	26.20	16.35
	36-45	30.37	30.46	30.36	30.31	27.81	30.07
	46-55	32.15	36.55	35.86	26.46	29.41	34.52
	más de 55	12.12	10.55	12.12	8.31	9.09	13.17
nivel educativo	sin estudios, primaria	43.11	35.66	42.51	43.61	39.04	40.81
	educación secundaria	26.75	22.73	25.06	27.85	33.69	27.93
	bachiller	8.60	10.55	9.29	8.96	6.95	8.61
	FP grado medio	9.14	11.29	9.57	9.18	8.02	9.77
	FP grado superior	5.74	7.28	5.64	4.76	3.74	6.00
	estudios universitarios	4.99	11.00	5.98	4.50	6.95	5.34
	posgrado/master/doctorado	1.67	1.49	1.96	1.13	1.60	1.54
Cuestionario Q	A	16.59	22.14	20.06	14.93	17.11	17.05
	B	4.11	4.46	4.63	3.55	4.28	4.28
	C	21.88	21.69	20.09	22.64	23.53	22.49
	D	32.20	21.69	27.27	32.80	31.02	30.52
	E	0.09	0.15	0.06	0.11		0.09
	R	0.27	0.45	0.14	0.23		0.24
	Z	16.18	18.57	17.40	16.70	14.97	16.47
	Q no disp.	8.67	10.85	10.35	9.03	9.09	8.87
Observaciones		13421	673	3564	2646	187	8897

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.4.6b: Características de los usuarios según acciones del Bloque 0 (Competencias clave para la empleabilidad) y del Bloque 1 (Análisis de la Empleabilidad) realizadas. (%)

Características del usuario		Bloque 0: Competencias clave para la empleabilidad			Bloque 1: Análisis de la Empleabilidad		
		Contexto laboral	Identificación de competencias de base y transversales	Identificación de competencias y empleos	Intereses y empleos	Mercado de trabajo y empleos	Motivaciones e intereses
Género	Mujer	49.74	56.32	53.37	52.69	52.35	51.48
	Hombre	50.26	43.68	46.63	47.31	47.65	48.52
Edad	16-25	8.03	7.13	6.00	8.08	6.15	8.26
	26-35	17.33	15.30	15.66	20.03	16.50	17.50
	36-45	30.37	30.46	30.36	29.63	29.67	30.05
	46-55	32.15	36.55	35.86	29.29	35.79	33.67
	más de 55	12.12	10.55	12.12	12.96	11.90	10.52
nivel educativo	sin estudios, primaria	43.11	35.66	42.51	38.05	41.94	43.31
	educación secundaria	26.75	22.73	25.06	35.19	26.85	29.34
	bachiller	8.60	10.55	9.29	7.24	9.68	8.93
	FP grado medio	9.14	11.29	9.57	8.42	9.04	8.44
	FP grado superior	5.74	7.28	5.64	5.56	6.25	5.04
	estudios universitarios	4.99	11.00	5.98	4.55	5.11	3.80
	posgrado/master/doctorado	1.67	1.49	1.96	1.01	1.14	1.15
Cuestionario Q	A	16.07	17.43	19.33	15.32	16.26	13.17
	B	2.34	4.11	6.33	3.54	4.10	3.14
	C	20.19	18.59	19.16	23.91	23.12	23.69
	D	35.99	32.98	25.57	39.23	31.96	36.15
	E	0.27	0.09	0.09		0.17	0.22
	R	0.27	0.27	0.79		0.24	0.27
	Z	18.13	17.52	17.49	12.29	17.1	15.73
	Q no disponible	6.73	9.03	11.25	5.72	7.06	7.64
Observaciones		13421	673	3564	594	2976	2263

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.4.6c: Características de los usuarios según acciones del Bloque 2 (Búsqueda de Empleo) y del Bloque 3 (Desarrollo Competencial) realizadas. (%)

Características del usuario		Bloque 2: Búsqueda de Empleo							Bloque 3: Desarrollo Competencial		
		Autoempleo	Canales de búsqueda de empleo	Herramientas de búsqueda de empleo	Herramientas informáticas	Herramientas informáticas y canales de búsqueda de empleo	Herramientas informáticas y de búsqueda de empleo	Proceso de selección	Trabajar en Europa (acceso directo en el mundo laboral)	Desarrollo de competencias clave	Desarrollo de competencias y proceso de selección
Género	Mujer	48.48	52.11	51.52	50.26	52.21	52.70	53.00	48.25	56.31	58.89
	Hombre	51.52	47.89	48.48	49.74	47.79	47.30	47.00	51.75	43.69	41.11
Edad	16-25	6.06	6.45	6.67	1.37	5.94	6.22	6.49	17.13	6.92	7.04
	26-35	16.67	16.28	16.97	8.90	16.92	14.37	17.04	28.32	15.54	17.22
	36-45	27.27	30.44	30.21	29.06	31.50	32.62	30.44	24.48	33.85	27.59
	46-55	30.30	34.39	33.65	43.01	33.21	34.56	34.10	23.08	32.77	35.37
	más de 55	19.70	12.44	12.51	17.66	12.42	12.23	11.92	6.99	10.92	12.78
nivel educativo	sin estudios, primaria	25.76	42.10	41.56	52.57	46.26	44.34	40.67	20.63	32.31	33.52
	educación secundaria	28.79	27.81	27.98	28.03	28.26	30.58	28.32	11.54	24.92	25.19
	bachiller	16.67	8.94	8.60	5.61	7.11	6.32	8.56	14.69	12.46	11.30
	FP grado medio	9.09	9.46	9.44	8.48	8.91	8.36	10.09	6.29	10.77	10.93
	FP grado superior	10.61	5.82	6.10	2.83	4.23	4.99	6.29	10.84	9.23	8.15
	estudios universitarios	6.06	4.55	4.88	1.79	4.14	3.67	4.86	28.32	8.92	10.00
posgrado/master/doctorado	3.03	1.32	1.44	0.71	1.08	1.73	1.21	7.69	1.38	0.93	
Cuestionario Q	A	24.24	17.01	17.15	22.47	15.93	16.92	17.14	29.02	20.15	21.85
	B	9.09	4.40	4.28	4.99	3.96	3.87	4.41	9.79	6.77	6.11
	C	13.64	22.04	21.78	15.83	21.96	20.29	23.04	13.64	21.85	20.93
	D	18.18	31.04	31.24	28.40	34.65	37.00	30.44	8.39	22.15	23.52
	E		0.10	0.08	0.05	0.18	0.10	0.09		0.15	0.19
	R		0.16	0.26	0.33	0.09	0.10	0.25	1.40		
	Z	27.27	16.84	16.55	16.67	15.48	13.35	16.3	23.78	17.23	17.59
	Q no disponible	7.58	8.41	8.66	11.26	7.74	8.36	8.33	13.99	11.69	9.81
Observaciones	66	9311	10007	2123	1111	981	8504	286	650	540	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.4.7a: Duración total de las tutorías realizadas según características de los usuarios (minutos)

Características del usuario		Tutoría inicial	Tutoría inicial - continuación	Tutoría de seguimiento	Tutoría por cambio de fecha	Tutoría por cambio de técnico	Tutoría de cierre
Género	Mujer	60.9	39.8	108.5	61.6	60.5	60.4
	Hombre	60.7	41.5	109.0	61.9	59.1	60.2
Edad	16-25	60.5	39.4	94.7	60.6	57.2	60.0
	26-35	61.1	42.0	111.4	61.9	60.1	60.0
	36-45	60.9	39.0	103.9	61.8	59.6	60.6
	46-55	60.8	41.4	112.1	61.9	60.2	60.5
	más de 55	60.6	41.0	114.6	61.9	60.1	60.0
nivel educativo	sin estudios, primaria	60.6	41.6	103.0	61.6	58.6	60.2
	educación secundaria	60.8	40.7	107.9	61.4	60.5	61.0
	bachiller	61.1	40.1	115.3	61.3	60.1	60.0
	FP grado medio	61.3	41.6	114.3	61.7	61.9	60.0
	FP grado superior	61.1	38.3	112.4	63.6	60.8	60.0
	estudios universitarios	60.7	38.5	130.9	62.5	60.2	58.8
	posgrado/master/doctorado	61.3	37.5	107.6	69.0	58.3	60.0
Cuestionario Q	A	60.7	41.4	124.1	61.4	61.0	60.5
	B	60.1	37.0	115.9	61.2	59.1	60.0
	C	61.0	40.1	105.8	62.3	59.3	61.0
	D	60.8	39.4	91.7	61.6	58.9	60.3
	E	60.0	30.0	52.5	60.0	48.8	.
	R	61.7	23.3	78.0	67.5	57.1	.
	Z	61.0	44.2	114.3	61.7	61.4	60.0
	Q no disp.	60.8	40.6	108.8	61.7	59.8	60.3
Total		60.9	39.8	108.5	61.6	60.5	60.4

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.4.7b: Duración total de las acciones del Bloque 0 (Competencias clave para la empleabilidad) y del Bloque 1 (Análisis de la Empleabilidad) realizadas según características de los usuarios (minutos)

Características del usuario		Bloque 0: Competencias clave para la empleabilidad			Bloque 1: Análisis de la Empleabilidad		
		Contexto laboral	Identificación de competencias de base y transversales	Identificación de competencias y empleos	Intereses y empleos	Mercado de trabajo y empleos	Motivaciones e intereses
Género	Mujer	143.8	147.4	254.5	258.1	254.4	245.0
	Hombre	146.9	145.2	254.7	253.8	255.2	246.5
Edad	16-25	138.3	142.3	228.6	260.0	253.6	232.4
	26-35	152.0	146.3	260.4	246.2	248.6	234.7
	36-45	148.0	149.2	250.1	253.2	255.4	246.3
	46-55	145.4	146.4	258.3	263.4	256.2	249.9
	más de 55	137.0	141.5	259.7	258.9	257.8	259.6
nivel educativo	sin estudios, primaria	149.7	148.7	255.1	248.2	255.3	247.0
	educación secundaria	140.7	144.5	254.8	263.5	256.0	244.8
	bachiller	138.1	137.6	260.3	242.8	251.8	238.2
	FP grado medio	147.3	143.3	248.3	263.4	249.6	244.4
	FP grado superior	138.0	153.5	240.4	280.5	255.5	237.2
	estudios universitarios	140.4	151.5	268.5	243.3	258.8	262.1
	posgrado/master/doctorado	240.0	125.0	251.7	250.0	247.1	268.8
Cuestionario Q	A	158.1	148.3	260.4	261.8	256.3	255.3
	B	135.9	163.7	257.5	264.3	257.0	240.4
	C	137.6	143.0	246.3	251.4	251.7	239.6
	D	138.8	140.9	249.9	256.4	255.4	244.0
	E	90.0	240.0	120.0		288.0	204.0
	R	135.0	180.0	256.7		237.9	196.2
	Z	152.3	144.8	254.2	263.6	254.9	252.1
	Q no disponible	145.4	146.4	254.6	256.1	254.7	245.7
Total		143.8	147.4	254.5	258.1	254.4	245.0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.4.7c: Duración total de las acciones del Bloque 2 (Búsqueda de Empleo) y del Bloque 3 (Desarrollo Competencial) realizadas según características del usuario (minutos)

Características del usuario		Bloque 2: Búsqueda de Empleo							Bloque 3: Desarrollo Competencial		
		Autoempleo	Canales de búsqueda de empleo	Herramientas de búsqueda de empleo	Herramientas informáticas	Herramientas informáticas y canales de búsqueda de empleo	Herramientas informáticas y de búsqueda de empleo	Proceso de selección	Trabajar en Europa (acceso directo en el mundo laboral)	Desarrollo de competencias clave	Desarrollo de competencias y proceso de selección
Género	Mujer	138.3	233.2	226.6	530.4	302.4	271.6	277.2	163.2	338.4	276.2
	Hombre	126.6	238.7	229.9	522.9	295.1	270.0	275.8	167.0	329.4	272.8
Edad	16-25	180.0	233.8	230.2	467.6	257.3	241.0	275.1	159.8	325.3	262.9
	26-35	147.3	233.8	226.6	487.7	276.6	236.8	272.6	159.8	304.9	271.7
	36-45	145.8	235.7	226.7	503.3	283.0	261.3	276.0	169.3	323.8	279.9
	46-55	117.8	238.0	230.9	548.4	321.7	279.3	278.5	169.1	350.0	275.8
	más de 55	108.5	234.1	225.6	536.2	328.8	327.6	278.4	172.5	368.7	271.5
nivel educativo	sin estudios, primaria	114.7	235.8	228.7	530.5	288.3	262.1	273.4	166.3	313.8	268.3
	educación secundaria	131.8	239.8	234.8	537.3	309.4	282.4	276.3	165.5	337.2	285.0
	bachiller	155.5	234.1	224.8	523.6	317.3	266.4	281.2	170.7	365.6	256.6
	FP grado medio	150.0	235.2	232.9	505.9	318.5	283.4	279.8	161.7	347.1	297.6
	FP grado superior	100.7	228.7	218.5	446.5	286.0	263.9	281.0	164.5	299.8	255.7
	estudios universitarios posgrado/master/doctorado	150.0	229.8	203.5	497.4	290.9	265.0	283.3	159.8	386.1	281.7
Cuestionario Q	A	122.8	234.5	225.4	509.9	291.9	263.0	277.0	166.4	373.9	275.6
	B	155.0	226.9	219.5	521.6	255.0	229.7	276.1	174.6	321.1	301.8
	C	140.0	236.8	228.6	533.3	310.2	264.7	279.0	156.2	310.9	266.7
	D	140.0	239.2	233.3	543.4	313.5	284.9	273.4	167.5	308.8	268.9
	E		306.7	247.5	510.0	270.0	330.0	285.0		300.0	300.0
	R		203.0	200.8	522.9	300.0	120.0	235.7	180.0		
	Z	126.7	232.6	226.4	518.1	284.7	266.2	278.8	164.1	359.3	274.0
	Q no disponible	132.3	235.8	228.2	526.6	298.9	270.9	276.5	165.2	334.5	274.8
Total		138.3	233.2	226.6	530.4	302.4	271.6	277.2	163.2	338.4	276.2

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.4.8: Número de usuarios en función de la Realización del itinerario y abandono

	Total	no abandona	abandona por colocación	abandona por otros motivos
Total	20,509	15,898	2,174	2,437
todas las acciones realizadas, con alguna o todas las tutorías realizadas	10,341	9,726	352	263
alguna acción realizada, con alguna o todas las tutorías realizadas	2,878	1,306	807	765
ninguna acción realizada, con o sin tutorías realizadas	4,087	1,786	1,006	1,295
sólo tutoría inicial	3,203	3080	9	114

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.4.9a: Realización itinerario según características del usuario

Características del usuario		Total	todas las acciones realizadas, con alguna o todas las tutorías realizadas		alguna acción realizada, con alguna o todas las tutorías realizadas		ninguna acción realizada, con o sin tutorías realizadas		sólo tutoría inicial		
Género	Mujer	10,172	49.6%	5,300	51.3%	1,505	52.3%	1,907	46.7%	1,460	45.6%
	Hombre	10,336	50.4%	5,041	48.7%	1,373	47.7%	2,180	53.3%	1,742	54.4%
Edad	16-25	2,246	11.0%	653	6.3%	321	11.2%	672	16.4%	600	18.7%
	26-35	4,123	20.1%	1,707	16.5%	616	21.4%	1,006	24.6%	794	24.8%
	36-45	6,132	29.9%	3,090	29.9%	939	32.6%	1,186	29.0%	917	28.6%
	46-55	5,891	28.7%	3,546	34.3%	766	26.6%	920	22.5%	659	20.6%
	más de 55	2,116	10.3%	1,345	13.0%	236	8.2%	303	7.4%	232	7.2%
nivel educativo	sin estudios, primaria	8,942	43.6%	4,134	40.0%	1,418	49.3%	1,907	46.7%	1,483	46.3%
	educación secundaria	5,521	26.9%	2,794	27.0%	777	27.0%	1,058	25.9%	892	27.8%
	bachiller	1,731	8.4%	926	9.0%	220	7.6%	345	8.4%	240	7.5%
	FP grado medio	1,823	8.9%	1,001	9.7%	224	7.8%	337	8.2%	261	8.1%
	FP grado superior	1,091	5.3%	675	6.5%	115	4.0%	175	4.3%	126	3.9%
	estudios universitarios posgrado/master/doctorado	1,027	5.0%	628	6.1%	95	3.3%	181	4.4%	123	3.8%
Cuestionario Q		373	1.8%	183	1.8%	29	1.0%	84	2.1%	77	2.4%
	A	3,294	16.1%	1,822	17.6%	453	15.7%	586	14.3%	433	13.5%
	B	795	3.9%	469	4.5%	104	3.6%	134	3.3%	88	2.7%
	C	4,400	21.5%	2,313	22.4%	562	19.5%	856	20.9%	669	20.9%
	D	6,843	33.4%	3,040	29.4%	1,067	37.1%	1,476	36.1%	1,260	39.3%
	E	19	0.1%	9	0.1%	4	0.1%	2	0.0%	4	0.1%
	R	67	0.3%	32	0.3%	4	0.1%	16	0.4%	15	0.5%
	Z	3,282	16.0%	1,747	16.9%	431	15.0%	654	16.0%	450	14.0%
Q no disponible	1,809	8.8%	909	8.8%	253	8.8%	363	8.9%	284	8.9%	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.4.9b: Realización itinerario según características del usuario

Características del usuario		Total	todas las acciones realizadas, con alguna o todas las tutorías realizadas		alguna acción realizada, con alguna o todas las tutorías realizadas		ninguna acción realizada, con o sin tutorías realizadas		sólo tutoría inicial		
Entidad Colaboradora	ACEDOC	372	1.8%	132	1.3%	159	5.5%	29	0.7%	52	1.6%
	PROBENS	187	0.9%	25	0.2%	7	0.2%	135	3.3%	20	0.6%
	ASPID	473	2.3%	291	2.8%	43	1.5%	49	1.2%	90	2.8%
	JIS	200	1.0%	123	1.2%	43	1.5%	27	0.7%	7	0.2%
	CCP	467	2.3%	248	2.4%	109	3.8%	77	1.9%	33	1.0%
	DRECERA	610	3.0%	268	2.6%	159	5.5%	97	2.4%	86	2.7%
	EINA	534	2.6%	242	2.3%	71	2.5%	99	2.4%	122	3.8%
	FEMAREC	414	2.0%	238	2.3%	0	0.0%	90	2.2%	86	2.7%
	ARED	494	2.4%	317	3.1%	27	0.9%	34	0.8%	116	3.6%
	INTERMEDIÀ	2,562	12.5%	1,556	15.0%	260	9.0%	519	12.7%	227	7.1%
	GENTIS	210	1.0%	163	1.6%	3	0.1%	28	0.7%	16	0.5%
	IDIOMAS	245	1.2%	153	1.5%	40	1.4%	11	0.3%	41	1.3%
	IDFO	11,838	57.7%	5,632	54.5%	1,657	57.6%	2,504	61.3%	2,045	63.8%
	PIMEC	1,598	7.8%	821	7.9%	209	7.3%	338	8.3%	230	7.2%
	CEMFORMACIO	181	0.9%	100	1.0%	31	1.1%	28	0.7%	22	0.7%
ELECCIÓN	124	0.6%	32	0.3%	60	2.1%	22	0.5%	10	0.3%	
Ámbito Territorial	Barcelona Ciudad	2,942	14.3%	1,569	15.2%	231	8.0%	623	15.2%	519	16.2%
	Resto Ámbito Metropolitano	9,946	48.5%	5,175	50.0%	1,532	53.2%	1,859	45.5%	1,380	43.1%
	Comarcas Gerundenses	2,555	12.5%	1,053	10.2%	358	12.4%	638	15.6%	506	15.8%
	Camp de Tarragona	1,650	8.0%	865	8.4%	222	7.7%	282	6.9%	281	8.8%
	Terres de l'Ebre	624	3.0%	199	1.9%	137	4.8%	162	4.0%	126	3.9%
	Poniente	482	2.4%	255	2.5%	100	3.5%	60	1.5%	67	2.1%
	Comarcas Centrales	982	4.8%	485	4.7%	76	2.6%	268	6.6%	153	4.8%
	Alt Pirineu i Aran	204	1.0%	125	1.2%	11	0.4%	25	0.6%	43	1.3%
	Penedès	1,124	5.5%	615	5.9%	211	7.3%	170	4.2%	128	4.0%

Fuente: Elaboración propia

4. Evaluación de impacto de las acciones de orientación y de acompañamiento

4.1. Análisis de la inserción laboral durante la participación en el programa

Este apartado presenta los resultados de analizar la situación laboral de los participantes en el programa de acciones de orientación y acompañamiento a la inserción evaluadas en este informe.

Este primer subapartado presenta los *resultados relacionados con la inserción durante la participación en el programa*. Dado que se trata de un programa con itinerarios individualizados, el periodo analizado hace referencia a un intervalo temporal diferente para cada uno de los participantes pero consistente con la duración esperada de su participación en el programa. En la tabla 4.1.1 se muestra el porcentaje de participantes al programa que tuvo como mínimo un contrato laboral durante el periodo esperado de participación en el programa. Tal como se puede observar, este porcentaje es del 13%. Esta información se muestra también para los cuatro grupos de individuos descritos en el apartado anterior en función del grado de realización de las diferentes acciones a lo largo del itinerario establecido. En concreto, se consideraban aquellos individuos que habían realizado todas las acciones programadas con alguna o todas las tutorías realizadas; aquellos que habían realizado alguna acción, con alguna o todas las tutorías realizadas; los usuarios que no habían hecho ninguna acción y aquellos que sólo realizaron la tutoría inicial. Tal como se puede observar, el porcentaje de ocupados es claramente menor tanto para aquellos que sólo realizaron la tutoría inicial (4%) como para aquellos que completaron totalmente el programa (10%), mientras que para los otros grupos se sitúa por encima del 20%. La tabla 4.1.2 complementa esta información con el número de días que han estado ocupados y la duración media de los contratos que han tenido. Tal como se puede observar se trata de contratos muy cortos, lo que indica una elevada rotación entre diferentes empleos y (probablemente) entre empresas y muestra las dificultades de inserción laboral que presentan la mayor parte de los individuos de este colectivo.

Tabla 4.1.1: Realización del itinerario e inserción laboral durante el itinerario

	Total	Ocupado	No Ocupado	% Ocupado
Total	20509	2724	17785	13%
todas las acciones realizadas, con alguna o todas las tutorías realizadas	10,341	990	9351	10%
alguna acción realizada, con alguna o todas las tutorías realizadas	2878	721	2157	25%
ninguna acción realizada, con o sin tutorías realizadas	4,087	894	3193	22%
sólo tutoría inicial	3203	119	3084	4%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4.1.2: Realización del itinerario y duración episodios de empleo durante el itinerario (entre los que tuvieron al menos un contrato) (días)

	Observaciones	Días ocupados		Duración contratos	
		media	desv. típica	media	desv. típica
Total	2724	8.75	14.05	6.16	9.35
todas las acciones realizadas, con alguna o todas las tutorías realizadas	990	9.52	14.91	6.47	9.42
alguna acción realizada, con alguna o todas las tutorías realizadas	721	8.59	13.41	5.91	9.07
ninguna acción realizada, con o sin tutorías realizadas	894	8.28	13.93	6.09	9.59
sólo tutoría inicial	119	6.78	10.75	5.66	8.56

Nota: cuando la fecha de finalización es igual en 9/9/9999 se sustituye con la fecha de inicio del siguiente contrato si existe o, en caso contrario, con la fecha límite de búsqueda de contratos.

Fuente: Elaboración propia

4.2. Análisis de la inserción laboral una vez finalizada la participación en el programa

Aunque el principal objetivo del programa de orientación y acompañamiento evaluado en este informe es aumentar la empleabilidad y no directamente la inserción laboral, en este subapartado se presentan los *resultados en términos de inserción laboral de los participantes en estas acciones una vez finalizado el itinerario*. La información necesaria para llevar a cabo este análisis se ha obtenido cruzando los datos contenidos en los ficheros de participantes descritos en el apartado anterior con la información relativa a los contratos laborales que han tenido los participantes durante los 6 meses posteriores a su participación por el Gabinete Técnico del *Departament de Treball* de la Generalitat de Catalunya.

En la tabla 4.2.1 se muestra como el 42,2% de los participantes ha tenido como mínimo un contrato laboral durante los seis meses posteriores a la finalización de su participación en el programa. Esta cifra es superior para aquellos que sólo realizaron la tutoría inicial (47,6%) en relación a aquellos que tuvieron itinerarios más extensos al programa. En concreto, aquellos que no participaron a ninguna de las acciones programadas más allá de las tutorías tienen un porcentaje de empleo del 45,5%, mientras que para aquellos que realizaron un seguimiento más amplio del programa este porcentaje es del 45,9%. Por último, los que lo finalizaron completamente son los que tienen un porcentaje más bajo de empleo, concretamente de un 38,2%. La tabla 4.2.2 complementa esta información con el número de días ocupados, la duración media de los contratos y los días transcurridos hasta obtener el primer contrato. Tal como se puede observar, el tiempo en encontrar el primer contrato es de aproximadamente dos meses, mientras que el número medio de días ocupados se sitúa en torno a los 15 días y la duración media de los contratos está en torno a los 8 días. Las diferencias entre grupo son similares a las mencionadas anteriormente.

Tabla 4.2.1: Realización del itinerario e inserción laboral 6 meses después de la finalización del itinerario

	Total	Ocupado	No Ocupado	% Ocupado
Total	20,509	8,656	11,853	42.2%
todas las acciones realizadas, con alguna o todas las tutorías realizadas	10,341	3,951	6,390	38.2%
alguna acción realizada, con alguna o todas las tutorías realizadas	2,878	1,322	1,556	45.9%
ninguna acción realizada, con o sin tutorías realizadas	4,087	1,858	2,229	45.5%
sólo tutoría inicial	3,203	1,525	1,678	47.6%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4.2.2: realización itinerario y duración episodios de empleo 6 meses después de la finalización del itinerario (entre los que tuvieron al menos un contrato) (días)

	Observaciones	Días ocupados		Duración contratos		Días hasta el primer contrato	
		media	desv. típica	media	desv. típica	media	desv. típica
Total	8656	15.45	21.90	7.83	10.03	52.72	54.76
todas las acciones realizadas, con alguna o todas las tutorías realizadas	3951	14.61	20.58	8.03	10.29	60.60	55.78
alguna acción realizada, con alguna o todas las tutorías realizadas	1322	17.29	25.14	7.90	9.96	38.31	51.24
ninguna acción realizada, con o sin tutorías realizadas	1858	14.84	20.99	7.29	9.70	42.69	52.75
sólo tutoría inicial	1525	16.80	23.10	7.90	9.79	57.03	53.11

Nota: cuando la fecha de finalización es igual en 9/9/9999 se sustituye con la fecha de inicio del siguiente contrato si existe o, en caso contrario, con la fecha límite de búsqueda de contratos.

Fuente: Elaboración propia

El hecho de que las personas que han finalizado completamente el programa tengan un grado de inserción inferior no tiene que resultar extraño ya que, de acuerdo con la lógica del programa y tal como se discutirá a continuación, son los que presentan más dificultades de inserción. La cuestión clave es si gracias a su participación en el programa su empleabilidad ha mejorado en relación a una situación ficticia en la que no hubieran participado (contrafactual).

Así pues, con el fin de analizar los resultados laborales de haber participado en las diferentes acciones analizadas por los cuatro grupos de individuos considerados, *es necesario tener en cuenta el posible sesgo de selección a la hora de participar en las diferentes acciones evaluadas*. En concreto, y dado que la participación en las diferentes acciones es voluntaria y que los itinerarios individuales se pactan entre los usuarios y los técnicos de las entidades colaboradoras, está la posibilidad de que las personas con unas mejores habilidades y aptitudes para encontrar empleo sean aquellas que sólo realizan la tutoría individual o que tienen itinerarios realizados más cortos. Si este fuera el caso, no se podría distinguir el efecto real de haber participado en los programas evaluados del efecto derivado de la mayor motivación para encontrar empleo de los participantes. Por este motivo, es necesario aplicar técnicas econométricas adecuadas que permitan evaluar de manera adecuada el impacto de las políticas analizadas.

De hecho, nuestro objetivo consiste en responder adecuadamente a la pregunta: ¿cuál hubiera sido la trayectoria laboral de un participante en la acción evaluada si su grado de participación hubiera sido diferente? Es decir, hay que llevar a cabo un análisis “contrafactual”. Con el fin de poder valorar la diferencia entre el resultado observado y el “contrafactual”, la aproximación más habitual consiste en comparar la situación de los diferentes grupos de usuarios en función de los perfiles establecidos en relación a su participación. La comparación de los resultados obtenidos entre los diferentes participantes permitirían valorar la eficacia del programa. Ahora bien, la principal dificultad, sin embargo, es como distinguir si la mejora de la situación laboral del/de la trabajador/a afectado/da por la medida se ha producido como consecuencia de la propia medida o por otros factores a menudo no observados, es decir, hasta qué punto los trabajadores/as sin empleo que han seguido, por ejemplo, un determinado programa de formación no eran ya los más motivados

de cara a encontrar empleo antes de iniciar el programa (sesgo de selección). La metodología seguida dentro del ámbito de las ciencias naturales y médicas consiste en llevar a cabo experimentos de asignación aleatoria. En este tipo de experimentos, los individuos son asignados de manera totalmente aleatoria en dos grupos: uno de estos grupos se vería afectado por la medida de la política (por ejemplo, el programa de formación) mientras que el otro no se vería afectado. La comparación de los resultados obtenidos por los individuos del primer grupo (conocido como grupo de tratamiento) respecto del segundo (conocido como grupo de control) permitiría valorar la eficacia de la política. Hay, sin embargo, inconvenientes importantes a la hora de aplicar esta metodología dentro del ámbito de las políticas de empleo: en primer lugar, hay consideraciones éticas que hacen impensable dar acceso o no, por ejemplo, a un programa de formación en un desempleado/a en función únicamente del azar; en segundo lugar, los costes de organizar y realizar un seguimiento adecuado de los dos grupos son muy elevados tanto en términos monetarios como de tiempo; y, por último, la aplicación de la medida se podría ver muy retrasada en el tiempo ya que habría que diseñar con cuidado el experimento antes de poder adoptarla, y, por lo tanto, este atraso podría hacerla inadecuada o poco necesaria en el momento en que realmente se aplicaría. Un aspecto, sin embargo, que hay que remarcar es que este procedimiento es el único posible cuando la medida que queremos evaluar es de obligado cumplimiento (*mandatory*) por parte de los individuos afectados (Cebulla, 2006)¹³.

Así pues, la aproximación más habitual para la evaluación de las políticas de mercado de trabajo consiste en aplicar métodos cuasi-experimentales (Rosembaum, 1995)¹⁴. Estos métodos cuasi-experimentales se acostumbran a aplicar desde dos perspectivas diferentes. Las dos perspectivas se basan en la idea de que una vez se ha aplicado la medida, es posible realizar un análisis *ex-post* del impacto de la medida. La primera posibilidad consiste en comparar la situación de los individuos afectados por la medida antes y después, mientras que la segunda consiste en identificar a posteriori individuos que no han participado en los programas evaluados con el fin de formar un grupo de control. El aspecto clave de este

¹³ Cebulla, A. (2006), Meta-Analysis of US welfare-to-work programs – approach, problems and lessons, National Centre for Social Research, London.

¹⁴ Rosembaum, P. R. (1995), *Observational studies*, Springer-Verlag, Nueva York.

segundo procedimiento consiste en identificar con la máxima precisión posibles individuos parecidos a los afectados por la medida tanto con respecto a las características observables como las inobservables, hecho que en la práctica se vuelve muy complicado. Así pues, la posible existencia del sesgo de selección afecta a la fiabilidad de los resultados obtenidos con este procedimiento.

Nuestro análisis consiste en la aplicación de técnicas de *matching* y, más concretamente, el *Propensity Score Matching* (PSM), un algoritmo que permite seleccionar de entre un grupo de control formado por personas de uno de los perfiles que se pretende evaluar, aquellas con la misma probabilidad o propensión a haber participado en el programa de manera similar en las que realmente lo hicieron. En concreto, el principal supuesto es que el sesgo de selección se elimina una vez se haya controlado por un conjunto de variables observables. Por lo tanto, se supone que el resultado sobre una determinada variable D (por ejemplo, la situación laboral) sería lo mismo para los participantes (Y^1) y los no participantes (Y^0), una vez se pudiera controlar para un conjunto de variables X (como, el sexo, la edad, el nivel de estudios, etc.):

$$\Pr[D=1/Y^0, Y^1, X] = \Pr[D=1/X] \quad (1)$$

Esta igualdad se da siempre que se cumpla el supuesto de independencia condicionada, es decir, a que D y Y^0 sean independientes para cada valor de o , en otras palabras, que la participación en el programa sea independiente del resultado que obtienen los que no han participado. Otro aspecto relevante es el de la dimensionalidad, es decir, la posibilidad de encontrar a uno no participante con exactamente las mismas características que un participante. Para solucionar este problema, Rosenbaum y Rosen (1983)¹⁵ propusieron analizar la propensión a participar (*propensity score*) en ningún sitio de la probabilidad de participar. El resultado final del proceso es precisamente el análisis contrafactual que se deseaba. De esta manera, se evita el problema del sesgo de selección: es decir, el hecho de que las personas que participan en los programas sean aquellas con unas habilidades y

¹⁵ Rosenbaum P. R., Rubin, D. B. (1983), "The central role of the propensity score in observational studies for causal effects", *Biometrika* 70(1), pp. 41–55.

aptitudes para encontrar empleo diferentes a las de los grupos de control. Si este fuera el caso, no se podría distinguir el efecto real de haber participado en los programas evaluados del efecto derivado de su mayor o menor motivación a la hora de encontrar empleo. Así pues, esta metodología permite obtener una estimación del efecto medio de haber participado en el programa con respecto a la probabilidad o no de estar ocupado 6 meses después de haber participado en la acción (Caliendo i Kopeinig, 2008).¹⁶

A continuación se presentan los cálculos del efecto neto en términos de probabilidad de empleo por los diferentes grupos de participantes en las acciones de orientación. La figura 4.1 muestra cómo se han elaborado los diferentes grupos de tratamiento y control a efectos de la comparación. El efecto neto de efectos composición se ha obtenido descontando el sesgo de selección a partir de establecer comparaciones entre individuos con perfiles más similares posibles entre los dos grupos. La comparación de la probabilidad de estar ocupado entre los dos grupos de participantes permite obtener el efecto neto de haber participado de acuerdo con los perfiles analizados y se conoce a la literatura como “Average Treatment Effect of the Treated” (ATET).

Figura 4.1. Comparación de los diferentes grupos de participantes en las acciones evaluadas

Todas las acciones realizadas, con alguna o todas las tutorías realizadas	(A)	A	A	AB	ABC
Alguna acción realizada, con alguna o todas las tutorías realizadas	(B)		BCD		
Ninguna acción realizada, con o sin tutorías realizadas	(C)			CD	D
Sólo tutoría inicial	(D)	D			

El primer paso en la estimación del ATT es la estimación de la propensión a participar al programa (*propensity score*) a través de un modelo *probit* donde la variable dependiente es formar parte de un determinado grupo de participantes o del otro y las variables explicativas son el sexo, la edad, el nivel de estudios, la provincia de residencia y el resultado obtenido en el cuestionario Q inicial. Los resultados detallados de la estimación de este modelo no se presentan a este documento, ya que se trata de un procedimiento instrumental que tiene como único objetivo identificar individuos con una mayor semejanza para efectuar la

¹⁶ Caliendo, M.; Kopeinig, S. (2008), Some practical guidance for the implementation of propensity score matching. *Journal of Economic Surveys*, 22: 31–72.

comparación. Aun así, los resultados obtenidos están disponibles previa petición a los autores del informe. De hecho, la comparación entre los dos grupos de individuos analizados es un aspecto importante para valorar la calidad del *matching* conseguido. De hecho, esta comparación permite valorar en qué punto se ha conseguido encontrar a un grupo de individuos pareciendo entre todos dos grupos de participantes. La diferencia entre los dos grupos se conoce como sesgo y resulta recomendable que este sesgo no sea estadísticamente significativo para la mayoría de las variables entre los dos grupos de individuos que queremos comparar. Un aspecto adicional que también hay que valorar es cuántos individuos queremos que intervengan en la comparación de un grupo con el otro. Los resultados que se presentan a este informe se han basado en una comparación 1:1 entre los individuos de los dos grupos analizados pero se han realizado diferentes análisis de robustez aplicando procedimientos diferentes sin que los resultados cambien sustancialmente. En este contexto, otro indicador de la calidad del *matching* es identificar el número de individuos para los cuales no ha sido posible identificar a un número suficiente de individuos del otro grupo con características similares (*common support*). La situación ideal sería aquella en que para todos los individuos se pudiera conseguir el número de individuos del otro grupo suficientes para poder ser incluido al análisis. Esta es la situación que se ha dado en todos los casos que se presentan a continuación.

La tabla 4.2.3 presenta la comparación entre aquellos participantes que han finalizado el programa (A) con aquellos que sólo habían realizado la tutoría inicial (D). El porcentaje de individuos del grupo A que habían tenido algún contrato laboral durante los seis meses posteriores a la finalización del programa era de 38,2% mientras que para los individuos del grupo D era del 47,6%, por lo que hay una diferencia de -9,4 puntos porcentuales entre los dos grupos. Ahora bien, la comparación de las características de los individuos de los dos grupos permite observar que los individuos del grupo D (aquellos que sólo han realizado las tutorías iniciales) están formados en mayor proporción por mujeres, individuos más cualificados, residentes a Barcelona y con resultados AB del Cuestionario Q y en menor proporción para jóvenes. Por este motivo, cuando se comparan los dos grupos de participantes después del *matching*, la diferencia entre los dos grupos se reduce a -6,3 puntos porcentuales en las tasas de empleo.

En la tabla 4.2.4 se lleva a cabo el mismo ejercicio, pero cambiado los grupos de tratamiento y control. En particular, se comparan los individuos que realizaron todas las acciones del itinerario (perfil A) con todos los otros, es decir, tanto individuos que realizaron de forma parcial las acciones programadas (perfil B) y los que no realizaron ninguno (perfiles C y D), que formarán el grupo de control. En este caso, el porcentaje de individuos del grupo de control con al menos un contrato laboral durante el periodo de referencia es 46,3%, que da una diferencia en la probabilidad de haber tenido algún contrato con respecto al grupo de tratamiento de -8.1 puntos porcentuales. La reducción en la diferencia “bruta” en la tasa de empleo de los participantes con esta nueva definición de grupos de tratamiento y control es consistente con el hecho de que los individuos de perfil B (los que forman parte de las acciones programadas) son relativamente más parecidos en los del grupo A (todas las acciones realizadas) en cuanto a propensión a la inserción que no en los otros, que abandonan el programa sin recibir ninguna acción concreta. También en este caso, la reducción del sesgo en la comparación de los dos grupos de participantes va en la misma línea que comparando sólo los perfiles A y D, así que la diferencia en la tasa de empleo entre los individuos que llevaron a cabo todas las acciones del itinerario (grupo de tratamiento) y los que llevaron a cabo sólo una parte o ninguno (grupo de control) se reduce a 6,3 puntos porcentuales una vez se comparan individuos “semejantes” mediante el PSM.

Sucesivamente, se calcula la diferencia en la tasa de empleo después de finalizar el programa entre dos grupos de tratamiento y control diferentes, específicamente utilizando como primeros los que llevan a cabo todas las acciones o sólo parte de las programadas (perfiles A y B) con los usuarios que no llevan a cabo ninguna acción (perfiles C y D). Los resultados de estas nuevas estimaciones se muestran en la tabla 4.2.5 y de nuevo están en línea con los resultados anteriores. En este caso, la diferencia en la tasa de empleo sin tener en cuenta de las diferencias en la composición de los dos grupos es de 6,5 puntos porcentuales, siendo la probabilidad incondicional de tener al menos un contrato igual a 39,9% para el grupo de tratamiento y 46.4% para el grupo de control. Después de aplicar el PSM, la probabilidad de tener al menos un contrato para el grupo de control es de 44.1%, visto los individuos de este grupo difieren con respecto al de tratamiento con respecto a características que tienden a

favorecer el empleo, haciendo que la diferencia en probabilidad de tener un contrato “ajustada” por el efecto composición sea de 4.2 puntos porcentuales.

Finalmente, como última alternativa a la tabla 4.2.6 se comparan los individuos con perfiles A (todas las acciones realizadas), B (parte de las acciones realizadas) y C (ninguna acción realizada, sólo tutorías), que forman ahora el grupo de tratamiento, con los individuos del grupo D (sólo tutoría inicial), que forman el grupo de control. Utilizando esta definición de los grupos de tratamiento y control, se genera una diferencia en la tasa de empleo (sin controlar por diferencias en características) de 6,4 puntos porcentuales. La reducción en el diferencial con respecto a los casos anteriores se debe al hecho que ahora parte de los individuos con mayor propensión a tener algún contrato posterior a la participación en el programa (y durante el periodo considerado) se encuentran en el grupo de tratamiento más que no en el grupo de control. Consecuentemente, la reducción del sesgo debido a efectos de composición es menor en este caso, haciendo que la probabilidad ajustada de tener empleo para el grupo de control sea igual a 45,9% (con respecto a 47,6% sin corregir), que implica un diferencial de tasa de empleo de 4,7 puntos porcentuales.

Tabla 4.2.3: *Propensity Score Matching*, comparación “En vs D” (%)

		Tratamiento - A		Control - Antes PSM - D		Control - Después PSM - D	
		% individuos	% individuos	Sesgo	VR	Sesgo	VR
Observaciones		10,341		3,202			
Género	Hombre	54.4%	48.7%	11.3%	1.01	0.9%	1.00
	Mujer	45.6%	51.3%	-11.4%	1.01	0.9%	1.00
Edad	menos de 25	18.7%	6.3%	38.2%	0.39	0.4%	1.01
	26-35	24.8%	16.5%	20.6%	0.74	0.2%	1.00
	36-45	28.6%	29.9%	-2.7%	1.03	-1.2%	0.99
	46-55	20.6%	34.3%	-31.1%	1.38	0.3%	1.00
	más de 55	7.2%	13.0%	-19.2%	1.68	0.7%	1.01
Estudios	sin estudios, educación primaria	46.3%	40.0%	12.8%	0.96	1.1%	1.00
	educación secundaria	27.9%	27.0%	1.9%	0.98	-2.1%	0.98
	Bachillerato	7.5%	9.0%	-5.3%	1.18	-0.8%	0.98
	FP grado medio	8.2%	9.7%	-5.4%	1.17	0.4%	1.01
	FP grado superior	3.9%	6.5%	-11.7%	1.61	2.7%	1.10
	estudios universitarios	6.2%	7.8%	-6.2%	1.23	0.7%	1.02
Provincia	Barcelona	66.5%	73.3%	-14.7%	0.88	-1.2%	1.01
	Girona	15.8%	10.2%	16.8%	0.69	3.0%	1.08
	Lleida	3.4%	3.7%	-1.5%	1.08	2.3%	1.12
	Tarragona	14.2%	12.9%	3.9%	0.92	0.5%	1.01
Cuestionario Q	AB	16.3%	22.2%	-15.0%	1.27	0.8%	1.01
	CD	60.2%	51.8%	17.1%	1.04	-2.8%	1.00
	ERZ	14.6%	17.3%	-7.2%	1.14	0.2%	1.00
	missings	8.8%	8.8%	0.2%	0.99	4.4%	1.14
% Ocupados		38.2%		47.6%		44.5%	
ATET (antes y después PSM)				-9.4%		-6.3%	
Intervalo de confianza (95%)						[-3.9%, -8.7%]	

Nota: A) todas las acciones realizadas, con alguna o todas las tutorías realizadas, B) alguna acción realizada, con alguna o todas las tutorías realizadas, C) ninguna acción realizada, con o sin tutorías realizadas.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4.2.4: *Propensity Score Matching*, comparación “En vs BCD” (%)

		Tratamiento - A	Control - Antes PSM - BCD		Control - Después PSM		
		% individuos	% individuos	Sesgo	VR	Sesgo	VR
Observaciones		10,341		10,167			
Género	Hombre	48.7%	52.1%	-6.7%	1.00	0.0%	1.00
	Mujer	51.3%	47.9%	6.7%	1.00	-0.1%	1.00
Edad	menos de 25	6.3%	15.7%	-30.2%	0.45	0.1%	1.00
	26-35	16.5%	23.8%	-18.2%	0.76	0.2%	1.00
	36-45	29.9%	29.9%	-0.1%	1.00	-0.3%	1.00
	46-55	34.3%	23.1%	25.0%	1.27	-0.9%	0.99
	más de 55	13.0%	7.6%	17.9%	1.61	1.4%	1.03
Estudios	sin estudios, educación primaria	40.0%	47.3%	-14.8%	0.96	0.2%	1.00
	educación secundaria	27.0%	26.8%	0.4%	1.00	-0.2%	1.00
	bachillerato	9.0%	7.9%	3.7%	1.12	0.5%	1.02
	FP grado medio	9.7%	8.1%	5.6%	1.18	0.0%	1.00
	FP grado superior	6.5%	4.1%	10.9%	1.55	-1.0%	0.97
	estudios universitarios	7.8%	5.8%	8.1%	1.32	0.7%	1.02
Provincia	Barcelona	73.3%	68.3%	10.9%	0.90	-0.2%	1.00
	Girona	10.2%	14.8%	-13.9%	0.73	0.4%	1.01
	Lleida	3.7%	3.0%	3.8%	1.22	0.7%	1.04
	Tarragona	12.9%	13.9%	-3.0%	0.94	0.8%	1.02
Cuestionario Q	AB	22.2%	17.7%	11.2%	1.18	0.0%	1.00
	CD	51.8%	57.9%	-12.4%	1.02	-0.8%	1.00
	ERZ	17.3%	15.5%	4.7%	1.09	-0.3%	0.99
	missings	8.8%	8.8%	-0.2%	0.99	1.2%	1.04
% Ocupados		38.2%	46.3%			44.5%	
ATET (antes y después PSM)				-8.1%		-6.3%	
Intervalo de confianza (95%)						[-4.8%, -7.7%]	

Nota: A) todas las acciones realizadas, con alguna o todas las tutorías realizadas, B) alguna acción realizada, con alguna o todas las tutorías realizadas, C) ninguna acción realizada, con o sin tutorías realizadas.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4.2.5: *Propensity Score Matching*, comparación “AB vs CD” (%)

		Tratamiento - AB		Control - Antes PSM - CD		Control - Después PSM	
		% individuos	% individuos	Sesgo	VR	Sesgo	VR
Observaciones		13,219			7,289		
Género	Hombre	48.5%	53.8%	-10.6%	1.00	0.5%	1.00
	Mujer	51.5%	46.2%	10.6%	1.00	-0.2%	1.00
Edad	menos de 25	7.4%	17.4%	-30.9%	0.47	0.1%	1.00
	26-35	17.6%	24.7%	-17.5%	0.78	0.2%	1.00
	36-45	30.5%	28.9%	3.6%	1.03	-0.3%	1.00
	46-55	32.6%	21.7%	24.8%	1.30	-0.8%	0.99
	más de 55	12.0%	7.3%	15.7%	1.55	1.3%	1.03
Estudios	sin estudios, educación primaria	42.0%	46.5%	-9.1%	0.98	0.2%	1.00
	educación secundaria	27.0%	26.8%	0.6%	1.01	-0.6%	0.99
	bachillerato	8.7%	8.0%	2.3%	1.07	0.6%	1.02
	FP grado medio	9.3%	8.2%	3.8%	1.12	0.3%	1.01
	FP grado superior	6.0%	4.1%	8.4%	1.42	0.1%	1.00
	estudios universitarios	7.1%	6.4%	2.8%	1.10	0.4%	1.01
Provincia	Barcelona	72.2%	68.3%	8.4%	0.93	-0.4%	1.00
	Girona	10.7%	15.7%	-14.9%	0.72	0.8%	1.02
	Lleida	3.7%	2.7%	6.0%	1.38	0.8%	1.04
	Tarragona	13.4%	13.3%	0.4%	1.01	1.1%	1.02
Cuestionario Q	AB	21.5%	17.0%	11.5%	1.20	-0.1%	1.00
	CD	52.8%	58.5%	-11.4%	1.03	-0.6%	1.00
	ERZ	16.8%	15.7%	3.2%	1.06	0.0%	1.00
	missings	8.8%	8.9%	-0.3%	0.99	0.8%	1.02
% Ocupados		39.9%	46.4%			44.1%	
ATET (antes y después PSM)				-6.5%		-4.2%	
Intervalo de confianza (95%)						[-2.6%, -5.8%]	

Nota: A) todas las acciones realizadas, con alguna o todas las tutorías realizadas, B) alguna acción realizada, con alguna o todas las tutorías realizadas, C) ninguna acción realizada, con o sin tutorías realizadas.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4.2.6: *Propensity Score Matching*, comparación “ABC vs D” (%)

		Tratamiento - ABC		Control - Antes PSM - D		Control - Después PSM	
		% individuos	% individuos	Sesgo	VR	Sesgo	VR
Observaciones		17,306		3,202			
Género	Hombre	49.7%	54.4%	-9.5%	1.01	-0.9%	1.00
	Mujer	50.3%	45.6%	9.5%	1.01	0.5%	1.00
Edad	menos de 25	9.5%	18.7%	-26.7%	0.57	-0.2%	1.00
	26-35	19.2%	24.8%	-13.4%	0.83	-0.2%	1.00
	36-45	30.1%	28.6%	3.3%	1.03	-1.2%	0.99
	46-55	30.2%	20.6%	22.3%	1.29	0.9%	1.01
	más de 55	10.9%	7.2%	12.7%	1.44	0.1%	1.00
Estudios	sin estudios, educación primaria	43.1%	46.3%	-6.4%	0.99	0.6%	1.00
	educación secundaria	26.7%	27.9%	-2.5%	0.97	-1.1%	0.99
	bachillerato	8.6%	7.5%	4.1%	1.14	-1.5%	0.96
	FP grado medio	9.0%	8.2%	3.1%	1.10	-1.2%	0.97
	FP grado superior	5.6%	3.9%	7.7%	1.39	3.2%	1.14
	estudios universitarios	6.9%	6.2%	2.8%	1.10	2.2%	1.08
Provincia	Barcelona	71.6%	66.5%	11.0%	0.91	-2.2%	1.02
	Girona	11.8%	15.8%	-11.5%	0.78	3.3%	1.08
	Lleida	3.3%	3.4%	-0.4%	0.98	2.1%	1.12
	Tarragona	13.2%	14.2%	-2.9%	0.94	1.1%	1.02
Cuestionario Q	AB	20.6%	16.3%	11.2%	1.20	0.5%	1.01
	CD	53.8%	60.2%	-13.0%	1.04	-1.0%	1.00
	ERZ	16.8%	14.6%	5.8%	1.12	0.6%	1.01
	Missings	8.8%	8.8%	-0.1%	1.00	0.8%	1.02
% Ocupados		41.2%		47.6%		45.9%	
ATET (antes y después PSM)				-6.4%		-4.7%	
Intervalo de confianza (95%)						[-2.6%, -6.9%]	

Nota: A) todas las acciones realizadas, con alguna o todas las tutorías realizadas, B) alguna acción realizada, con alguna o todas las tutorías realizadas, C) ninguna acción realizada, con o sin tutorías realizadas.

Fuente: Elaboración propia

En síntesis, y teniendo en cuenta que las comparaciones efectuadas han estado entre diferentes participantes del programa, se puede concluir que *la selección que se hace a las OTs y ECs es adecuado* en el sentido de que aquellos usuarios con mayores dificultades de inserción son aquellos que han recibido un mayor número de servicios mientras que aquellos con una mayor empleabilidad tienen itinerarios más cortos y más focalizados.

El hecho que cuando se comparen usuarios con características similares con grados diferentes de participación en el programa se reducen de manera importante las diferencias observadas en las tasas de empleo muestra que *el programa está atendiendo de manera adecuada la heterogeneidad de los usuarios y contribuyendo por lo tanto a la mejora de su empleabilidad.*

No hay que olvidar tampoco un aspecto importante del contexto en que se desarrolla la política con una elevada tasa de paro a pesar de la mejora económica que se produjo a finales de 2016 y 2017. Sin ningún tipo duda, *este contexto ha determinado de manera importante las posibilidades de inserción laboral de los usuarios y lo que es más importante de la calidad del empleo obtenido*, un aspecto relevante que quedaría pendiente de evaluación en futuros estudios.

5. Conclusiones

El objetivo del presente informe ha sido la evaluación del programa de Acciones de orientación y acompañamiento a la inserción de la red de orientación para el empleo que desarrolla el Servicio Público de Empleo de Catalunya. En concreto, se ha evaluado el programa de acciones de orientación y acompañamiento, denominado de segundo nivel, es decir, aquel que se lleva a cabo con la participación de Entidades Colaboradoras. Este es un programa consolidado, con muchas ediciones; en concreto, en este Informe se evalúa la convocatoria del 2015, que se desarrolló mayoritariamente a lo largo del 2016. Se ha procedido a la evaluación tanto de la implementación del Programa como del impacto que ha tenido en términos de empleabilidad e inserción laboral. Con tal finalidad, se ha realizado un análisis cuantitativo (basado en los datos del Programa), como cualitativo (basado en el trabajo de campo con participantes en el Programa, Oficinas de Empleo y Entidades Colaboradoras).

Hay que tener presente que el objetivo del programa no es la inserción directa del usuario, sino acompañar a la persona demandante de empleo en la definición de su proyecto profesional, trabajando las necesidades detectadas para mejorar su posicionamiento en la búsqueda de empleo, poniendo al alcance de las personas demandantes de empleo una serie de recursos de orientación que las sitúen en una posición mejor para la búsqueda de empleo.

La convocatoria analizada combina acciones individuales y grupales, y unos itinerarios en bloques y módulos que se pueden combinar de manera muy flexible lo que permite adaptarse mejor a las necesidades y características de cada usuario.

En general, *la valoración cualitativa que hacen los Usuarios, OTs y ECs del Programa es muy positiva*. Vale a decir, sin embargo, que *los Usuarios son algo más críticos que las otras entidades consultadas*. En torno al 40%-50% de las respuestas de los participantes sobre la valoración general del Programa son positivas. Lo que más valoran es el profesorado, y las mejoras propuestas van en línea con la mayor personalización del Programa, la flexibilidad horaria y/o seguimiento a distancia, y la ampliación de los contenidos prácticos, tecnológicos

y de idiomas. Por parte de las OTs y ECs, y a pesar de esta visión positiva del programa (que se explicita en la propia continuidad del mismo a lo largo de los años, la buena tarea de los formadores, etc), apuntan vías de mejora que pasan por la mayor flexibilización y personalización de contenidos y orientaciones, la necesidad de desarrollar más la parte emocional/motivacional, el pasar a que sea un programa continuo (y no cortado por sucesivas convocatorias), la simplificación administrativa (a fin de que los recursos se puedan destinar en mayor medida con los usuarios), la adaptación a las características territoriales (p.e haciendo frente a los desplazamientos de los usuarios), el disponer de más tiempo de atención para cada usuario (reduciendo la ratio usuarios/formadores), y la mejora de la coordinación entre Servicios Centrales, OTs y ECs (conociéndose mejor y teniendo una vía de comunicación directa más fluida). A destacar el papel de las tutorías iniciales y finales como ejemplo de lo que buscan todos los colectivos: proximidad, y adecuación de los contenidos a las necesidades individuales de los usuarios.

Del análisis de las datos asociadas al Programa, se obtiene la extensa cobertura territorial del Programa (más de la mitad de los usuarios se sitúa al conjunto del Ámbito Metropolitano, con el 14% en la misma ciudad de Barcelona), aunque no todas las acciones se ofrecen con la misma intensidad en todas partes, ejemplo de la necesidad antes señalada de adaptación a las características de los participantes y del mercado, en cada territorio. El bloque de “Búsqueda de empleo” es el más utilizado. Es preocupante el hecho que el 16,1% de las tutorías iniciales programadas no se lleguen a realizar, ya que supone un porcentaje considerable de los usuarios potenciales del programa que sale del sistema sin haber recibido ninguna acción, aunque la tasa de realización no es inferior al 80% excepto en el caso del servicio “Autoempleo” y “Empleo en Europa”. En realidad, sólo el 50% de los usuarios realiza todas las acciones programadas, mientras que más del 35% finalmente no recibe ninguna acción concreta (con el arriba mencionado 16% de individuos que sólo hace la tutoría inicial y después sale del sistema). Además, poco más del 20% de usuarios totales abandona el proceso durante el itinerario, sea por colocación o por otras razones. No obstante, como cabía esperar, el abandono es más frecuente entre los individuos que llevan a cabo sólo algunas tutorías o bien entre los que realizan alguna acción correctamente pero no todas las programadas.

Destacar también que las tutorías tienen una duración temporal de 60 minutos, aproximadamente (excepto las iniciales, que rondan los 40 minutos), mientras que las de seguimiento son de 108,5 minutos. Aunque con diferencias territoriales, en cuanto a los participantes, casi el 60% tiene entre 36 y 55 años de edad, sin diferencias significativas de género. El nivel formativo es bajo, dado que el 43,5% de los usuarios del Programa no tiene estudios o completó sólo la instrucción primaria y aproximadamente el 27% tiene estudios secundarios obligatorios (destacando el mayor nivel formativo de los participantes en la ciudad de Barcelona). De todos modos hay que remarcar que el 20% tienen un perfil A o B (para los que inicialmente no estaba pensado este programa), y solamente el 55% tienen el perfil ad hoc (C o D). Por último, en cuanto a la participación de los usuarios en acciones previas del SOC, señalar que casi el 70% de los participantes al programa recibieron por término medio cuatro servicios antes del 2016 y llevaban poco más de dos años dentro del sistema. También se observa una fuerte heterogeneidad, dado que el número máximo de servicios recibidos previamente y de años al sistema es bastante elevado.

También se ha analizado en profundidad las características de los usuarios cruzando su situación respecto de las características de las acciones de orientación. Se remite al lector en el apartado 3.4, aunque algunos de los hechos genéricos a destacar son: casi la totalidad de usuarios hace la tutoría inicial como primer servicio; por término medio los usuarios programan 2.2 tutorías, pero sólo 1,6 se llevan a término correctamente. No se detectan diferencias destacables con respecto a las características individuales excepto por el caso de la edad, dado que los individuos más jóvenes tienden a programar menos tutorías; los individuos más mayores suelen tener un número de acciones y tutorías más elevado; no hay diferencias importantes en el número de acciones (programado y recibido) en función del nivel educativo, excepto un menor número de acciones para los pocos usuarios con estudios de master o doctorado; algunas ECs programan muchas más acciones que la media; la distribución territorial de acciones tampoco es homogénea (por debajo de la global en el Ámbito de Poniente y a las Comarcas Gerundenses, y superiores a 4 en los casos de las Terres de l'Ebre y al Alt Pirineu i Aran); finalmente, destacar que las horas reales destinadas a los diferentes bloques no es coincidente con la duración inicial prevista en la normativa.

En cuanto al seguimiento de las acciones, los usuarios con perfiles A y B, las mujeres y las personas con mayor edad tienen más tendencia a finalizar las acciones, en cambio, los usuarios sin estudios o con educación primaria hacen sólo parte de las acciones o ninguno con más incidencia que el conjunto de la muestra, pero las diferencias son menos pronunciadas con respecto a esta variable. No se detecta ninguna pauta destacable ni por ECs ni por patrón territorial.

Finalmente, queda para evaluar el impacto de las acciones de orientación realizadas por el Programa. En cuanto a la Inserción laboral durante la realización del programa, *el porcentaje de ocupados es claramente menor tanto para aquellos que sólo realizaron la tutoría inicial (4%) como para aquellos que completaron totalmente el programa (10%), mientras que para los otros grupos se sitúa por encima del 20%. Los contratos laborales son muy cortos, lo que indica una elevada rotación entre diferentes empleos y (probablemente) entre empresas y muestra las dificultades de inserción laboral que presentan la mayor parte de los individuos de este colectivo.*

En cuanto a la Inserción laboral una vez finalizada la participación en el programa, *el 42,2% de los participantes ha tenido como mínimo un contrato laboral durante los seis meses posteriores a la finalización de su participación en el programa. Esta cifra es superior para aquellos que sólo realizaron la tutoría inicial (47,6%) en relación a aquellos que tuvieron itinerarios más extensos al programa; adicionalmente, los que lo finalizaron completamente son los que tienen un porcentaje más bajo de empleo, concretamente de un 38,2%. El tiempo a encontrar el primer contrato es de aproximadamente dos meses, mientras que el número medio días ocupados se sitúa en torno a los 15 días y la duración media de los contratos está en torno a los 8 días. De nuevo, los que no siguen el Programa tienen resultados de inserción mejores.*

Estos resultados no tienen que extrañar dado que los usuarios del Programa son los que presentan más dificultades de inserción. Haciendo un análisis contrafactual para valorar el impacto de la política sobre los diferentes perfiles de usuarios definidos en el apartado 3, se observa que *aquellos usuarios que finalizan completamente el programa tienen una menor*

inserción laboral que aquellos que tienen itinerarios más cortos o que lo abandonan en algún momento, lo que se puede interpretar como evidencia que la selección que se hace a las OTs y ECs es adecuado en el sentido de que aquellos usuarios con mayores dificultades de inserción son aquellos que han recibido un mayor número de servicios mientras que aquellos con una mayor empleabilidad tienen itinerarios más cortos y más focalizados. Teniendo en cuenta que las comparaciones efectuadas han estado entre diferentes participantes del programa, tampoco hay que olvidar un aspecto importante del contexto en que se desarrolla la política con una elevada tasa de paro a pesar de la mejora económica que se produjo a finales de 2016 y 2017. Sin ningún tipo de duda, *este contexto ha determinado de manera importante las posibilidades de inserción laboral de los usuarios y lo que es más importante de la calidad del empleo obtenido*, un aspecto relevante que quedaría pendiente de evaluación en futuros estudios.

Anexo 1. Criterios de valoración para la concesión de subvenciones

Los criterios de valoración para la concesión de subvenciones en la convocatoria de 2015 eran los siguientes:

Criterio a) Calidad técnica del proyecto. Puntuación del criterio: máximo 20 puntos

a.1) Implantación de la entidad en el territorio. Puntuación máxima: 10 puntos

Se valora la implantación de la entidad en el ámbito territorial del punto de actuación solicitado y el conocimiento de la realidad socioeconómica y social de este ámbito.

- La entidad acredita más de 5 años: 10 puntos
- La entidad acredita hasta 5 años: 5 puntos
- La entidad acredita hasta 3 años: 3 puntos
- La entidad acredita menos de 1 año: 0 puntos

a.2) Características de las personas desocupadas en proceso de búsqueda de empleo. Puntuación máxima: 10 puntos.

Se valora la identificación de las diversas dificultades y necesidades de las personas objeto de intervención: La entidad define las dificultades y las necesidades específicas de orientación de estos colectivos: máximo 5 puntos.

La entidad define itinerarios en función del perfil de las personas susceptibles de participar en el programa. Se valora el número de itinerarios diseñados:

- La entidad ha diseñado itinerarios para 5 tipos de perfiles diferenciados: 5 puntos
- La entidad ha diseñado itinerarios para 4 tipos de perfiles diferenciados: 4 puntos
- La entidad ha diseñado itinerarios para 3 tipos de perfiles diferenciados: 3 puntos
- La entidad ha diseñado itinerarios para 2 tipos de perfiles diferenciados: 2 puntos
- La entidad ha diseñado itinerarios para 1 tipo de perfil diferenciado: 1 punto
- La entidad no ha diseñado ningún itinerario diferenciado: 0 puntos

Criterio b) Experiencia de la entidad en la ejecución de programas de orientación y/o acompañamiento a la inserción. Puntuación del criterio: máximo 20 puntos

b.1) se valora la experiencia de la entidad en la realización de acciones específicas en el ámbito de la orientación y/o en el ámbito del acompañamiento a la inserción (máximo 15 puntos):

- La entidad ha desarrollado el Programa itinerarios personales de inserción (IPI) en ejercicios anteriores al 2012 y/o el Programa de orientación y acompañamiento a la inserción a partir del ejercicio 2012: 15 puntos.
- La entidad acredita experiencia en el desarrollo de procesos de orientación para el empleo en actuaciones diferentes del Programa IPI, del Programa de orientación y acompañamiento a la inserción, del Programa de orientación y acompañamiento a la inserción de las personas con discapacidad y/o enfermedad mental, o de la impartición del módulo de técnicas de búsqueda de empleo: 10 puntos.
- La entidad sólo ha impartido el módulo de técnicas de búsqueda de empleo: 2 puntos

b.2) se valora la trayectoria de las entidades que desarrollaron el Programa IPI en ejercicios anteriores al 2012 y/o el Programa de orientación y acompañamiento a la inserción a partir del ejercicio 2012 (máximo 5 puntos):

- La entidad ha colaborado un ejercicio: 1 punto.
- La entidad ha colaborado dos o tres ejercicios: 2 puntos.
- La entidad ha colaborado cuatro o cinco ejercicios: 3 puntos.
- La entidad ha colaborado más de cinco ejercicios: 5 puntos.

Criterio c) Evaluación y recursos de la entidad. Puntuación máxima 10 puntos

Se valora que la entidad disponga de otros recursos ocupacionales o que trabaje en red con otras entidades que faciliten a la persona demandante de empleo seguir un itinerario de inserción laboral así como los sistemas de evaluación de la actividad:

- Hace formación ocupacional y/o formación continua: 2 puntos.
- Colabora en programas dirigidos específicamente a personas con especiales dificultades de inserción laboral (renta mínima de inserción, programa de orientación y acompañamiento a la inserción de personas con discapacidad y/o enfermedad mental...): 1 punto.
- Trabaja en red con otras entidades y/o instituciones: 2 puntos.
- Dispone de un sistema de evaluación interna y de impacto de su actividad: 2 puntos
- Describe los indicadores que utiliza para evaluar su actividad: 1 punto
- Dispone de una o varias herramientas de evaluación del grado de satisfacción de las personas participantes: 2 puntos

Criterio d) Material técnico. Puntuación del criterio: máximo 40 puntos.

d.1) Material para el personal técnico. Puntuación máxima: 20 puntos

Se valora la descripción de los contenidos, la definición de los objetivos y la metodología a utilizar en cada uno de los módulos previstos al programa, excepto los módulos 2.5, 2.6 y 3.2, así como la adecuación y el diseño de los materiales:

- Para cada módulo del bloque 0: máximo 1 punto.
- Para cada módulo del bloque 1: máximo 2 puntos.
- Para los módulos “Canales de búsqueda de empleo” y “Herramientas de búsqueda de empleo” del bloque 2: máximo 2 puntos por módulo.
- Para el módulo “Proceso de selección” del bloque 2: máximo 2,5 puntos
- Para el módulo “Autoocupación” del bloque 2: máximo 1 punto.
- Para el módulo “Desarrollo de competencias clave” del bloque 3: máximo 4 puntos
- Adecuación del material al contenido de los módulos: máximo 2 puntos
- Diseño de los materiales: máximo 0,5 puntos.

d.2) Material para la persona participante. Puntuación máxima: 20 puntos

Se valora la claridad de los contenidos, las dinámicas propuestas para la consecución de los objetivos de cada uno de los módulos previstos en las especificaciones técnicas, excepto los módulos 2.5, 2.6 y 3.2, así como la adecuación y el diseño de los materiales:

- Para cada módulo del bloque 0: máximo 1 punto.
- Para cada módulo del bloque 1: máximo 2 puntos.
- Para los módulos “Canales de búsqueda de empleo” y “Herramientas de búsqueda de empleo” del bloque 2: máximo 2 puntos por módulo.
- Para el módulo “Proceso de selección” del bloque 2: máximo 2,5 puntos.
- Para el módulo “Autoocupación” del bloque 2: máximo 1 punto.
- Para el módulo “Desarrollo de competencias clave” del bloque 3: máximo 4 puntos.
- Adecuación del material al contenido de los módulos: máximo 2 puntos.
- Diseño de los materiales: máximo 0,5 puntos.

e) Equilibrio territorial. Se valora la cobertura territorial de las necesidades previstas. Puntuación del criterio: máximo 10 puntos.

Una vez valoradas las solicitudes, la puntuación que, como máximo, podrán obtener las entidades solicitantes, será de 100 puntos. El otorgamiento de la subvención se realizará en función de la puntuación obtenida en cada punto de actuación, siempre que se alcance una puntuación mínima de 50 puntos, con sujeción a la disponibilidad presupuestaria y la previsión de necesidades territoriales.

El número de personas técnicas otorgado se realiza de acuerdo con los intervalos siguientes:

Puntuación entre 65,01 y 100 puntos: se otorga como máximo a 2 personas técnicas por punto de actuación. Puntuación entre 50 y 65 puntos: se otorga como máximo 1 persona técnica por punto de actuación.

En caso de que el número total de personas técnicas resultante no cubra las necesidades por demarcación territorial previstas, se otorga un máximo de 3 personas técnicas en los puntos de actuación que hayan obtenido mayor puntuación hasta cubrir el número de personas técnicas previsto en el anexo 2, mencionado.

En caso de empate en la puntuación obtenida se da prioridad a las entidades que obtengan una mayor puntuación en el criterio de material técnico. De producirse nuevos empates, se da prioridad a las entidades que obtengan una mayor puntuación en el criterio de experiencia en la ejecución de programas de orientación y/o acompañamiento a la inserción y en caso de nuevos empates se da prioridad a las entidades que obtengan una mayor puntuación en el criterio de evaluación y recursos de la entidad.

Anexo 2. Encuesta dirigida a los usuarios de las Acciones de Orientación y Acompañamiento a la Inserción (versión en catalán)



Enquesta d'avaluació de la Qualitat de les Accions d'Orientació i Acompanyament a la Inserció de la Xarxa d'Orientació per a l'Ocupació (Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, SOC)

1.- DADES DE CLASSIFICACIÓ DEL PARTICIPANT

Per avaluar la qualitat d'aquest programa, com a participant, és molt important la seva opinió sobre diferents aspectes i, per això, li preguem respongui a totes i cadascuna de les preguntes d'aquest qüestionari.

Les dades aportades en el present qüestionari són confidencials i seran utilitzades, únicament, per analitzar la qualitat d'aquest programa.

MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ

*1. Indiqui on va néixer

Catalunya Resta d'Espanya Altres països Europeus Altres països no Europeus NS/NC

*2. Indiqui el seu gènere

Dona Home

*3. Quina edat té vostú?

16-25
 26-35
 36-45
 46-55
 56-65
 més de 65
 NS/NC

*4. Quin és el seu nivell màxim d'estudis finalitzats?

Sense titulació
 Títol de graduat E.S.O./Graduat escolar
 Títol de batxiller
 Títol de Tècnic / FP grau mitjà
 Títol de Tècnic Superior / FP grau superior
 Estudis Universitaris de 1r Cicle (Diplomatura)
 Estudis universitaris de 2n cicle (Grau-Llicenciatura)
 Estudis universitaris de 3er cicle (Màster-Doctorat)

*5. Quina és la seva situació laboral actual?

Aturat/a Treballador/a per compte propi (empresa, autònom, cooperativa, ...) Treballador/a per compte d'altri (públic / privat)

*6. Quina és la seva jornada laboral (només ocupats)?

Temps complet Temps parcial/mitja jornada Altres

*7. Quina és la seva categoria professional (només ocupats per compte d'altri)?

Càrrec Directiu
 Coordinador Intermèdi
 Tècnic/a
 Treballador/a qualificat/a
 Treballador/a de baixa qualificació
 NS/NC
 Altre (especifiqui)

*8. Quina és la mida de l'empresa on treballa (només ocupats)?

0'1 a 9 llocs de treball
 De 10 a 49 llocs de treball
 De 50 a 99 llocs de treball
 De 100 a 250 llocs de treball
 Més de 250 llocs de treball

*9. Indiqui la província del seu lloc de residència (en cas d'estar aturat) o de treball (en cas d'estar ocupat)

Barcelona Girona Lleida Tarragona Resta d'Espanya Estranger NS/NC



Enquesta d'avaluació de la Qualitat de les Accions d'Orientació i Acompanyament a la inserció de la Xarxa d'Orientació per a l'Ocupació (Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, SOC)

2.- BLOC DE PARTICIPACIÓ AL PROGRAMA

Vostè durant el 2016 va participar en un programa d'orientació professional en una entitat col·laboradora a la qual va ser adreçat des de la seva Oficina de Treball del SOC.

Totes les preguntes que hi ha a continuació es refereixen a aquestes actuacions i no a altres en què pugui haver participat anteriorment o posteriorment.

*7. Com va conèixer l'existència d'aquest programa? Indiqueu el mitjà principal

- Per la meua oficina de treball del SOC
- Per la web del SOC
- Per una entitat d'orientació professional (ajuntament, sindicat, patronal, etc.)
- Mitjans comunicació: premsa, ràdio, internet, televisió, etc.
- Altres (especifiqueu)

*8. Quin era l'horari habitual de participació en el programa?

- Matí
- Tarda
- Matí i Tarda

*9. Quin mitjà de transport utilitzava normalment per anar les accions d'orientació/formació?

- Transport privat
- Transport públic
- A peu
- NS/NC
- Altres (especifiqueu)

*10. Quant temps (en minuts) invertia habitualment en el desplaçament de casa al centre on es feien les accions d'orientació/formació? Consideri només l'anada

- 1-15 minuts
- 16-30 minuts
- 31-45 minuts
- 46-60 minuts
- més de 60 minuts
- NS/NC

*11. Vostè va completar totes les activitats previstes dins de l'itinerari establert? En cas que la seva resposta sigui NO, indiqui el(s) motiu(s).

- Sí
- No



Enquesta d'avaluació de la Qualitat de les Accions d'Orientació i Acompanyament a la Inserció de la Xarxa d'Orientació per a l'Ocupació (Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, SOC)

3.- BLOC DE VALORACIÓ DEL PROGRAMA

Ara ens agradaria saber la seva opinió sobre alguns elements claus del programa d'orientació professional al qual va participar durant el 2016.

Totes les preguntes que hi ha a continuació es refereixen a aquestes actuacions i no a altres en què pugui haver participat anteriorment o posteriorment.

*12. Valeri els següents aspectes relatius a l'organització de les accions de l'itinerari (orientació i formació):

	1. Completament en desacord	2. En desacord	3. D'acord	4. Completament d'acord	5. NS/NC
Els cursos i tutories han estat ben organitzats (informació, compliment d'horari, material, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El nombre d'alumnes dels grups era adequat per al desenvolupament de les activitats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*13. Valeri els següents aspectes relatius als continguts de les accions de l'itinerari (orientació i formació):

	1. Completament en desacord	2. En desacord	3. D'acord	4. Completament d'acord	5. NS/NC
Els continguts de les sessions han respost a les meves necessitats formatives i d'orientació	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hi ha hagut una combinació adequada de teoria i aplicació pràctica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*14. Valeri els següents aspectes relatius a l'horari de les accions de l'itinerari (orientació i formació):

	1. Completament en desacord	2. En desacord	3. D'acord	4. Completament d'acord	5. NS/NC
La durada de les accions ha estat suficient segons els objectius i continguts dels materials	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'horari ha afavorit l'assistència a les sessions	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*15. Valeri els següents aspectes relatius als formadors/tutors de les accions de l'itinerari:

	1. Completament en desacord	2. En desacord	3. D'acord	4. Completament d'acord	5. NS/NC
La forma d'impartir o autotutorar els cursos ha facilitat l'aprenentatge	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Creiem els temes tractats en profunditat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*16. Valeri els següents aspectes relatius als materials didàctics (quizzes, manuals, fitxes, ...):

	1. Completament en desacord	2. En desacord	3. D'acord	4. Completament d'acord	5. NS/NC
La documentació i materials lliurats són comprensibles i adequats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Els mitjans didàctics estan actualitzats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*17. Valeri els següents aspectes relatius a instal·lacions i mitjans tècnics (pizarra, pantalla, projector, TV, vídeo, ordinadors, programari, maquinària, etc., ...):

	1. Completament en desacord	2. En desacord	3. D'acord	4. Completament d'acord	5. NS/NC
L'aula, el taller o les instal·lacions han estat apropiades per al desenvolupament de les accions	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Els mitjans tècnics han estat adequats per desenvolupar el contingut de les accions (ordinadors, pizarra, projector, TV, maquinària)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*18. Valeri els següents aspectes relatius al procés de derivació i planificació de les activitats

	1. Completament en desacord	2. En desacord	3. D'acord	4. Completament d'acord	5. NS/NC
L'assignació inicial de les activitats ha estat adequada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La planificació temporal de les activitats ha estat adequada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El grau de diversitat dels participants en les diferents accions ha afavorit l'aprenentatge	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*19. Valeri els següents aspectes relatius als mecanismes per a l'avaluació de l'aprenentatge:

	1. Sí	2. No	3. NS/NC
S'ha disposat de proves d'avaluació i autoavaluació que em permeten conèixer el nivell d'aprenentatge assolit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La participació en el programa em permet obtenir una acreditació on es reconeix la meua qualificació	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*20. Valoració general del programa:

	1. Completament en desacord	2. En desacord	3. D'acord	4. Completament d'acord	5. NS/NC
Per contribuir a la meua incorporació al mercat de treball	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
M'ha permès adquirir noves habilitats/capacitats que pugui aplicar al lloc de treball	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ha millorat les meves possibilitats per obtenir una feina que concordi amb la meua formació	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
He ampliat coneixements per progressar en la meua carrera professional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ha afavorit el meu desenvolupament personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'orientació rebuda és la que necessitava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'orientació rebuda és la que buscava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La formació rebuda és la que necessitava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La formació rebuda és la que buscava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*21. En termes globals, quin és el grau de satisfacció general amb les accions d'orientació i formació rebudes? (1 poc satisfet, 4 molt satisfet)



*22. Ens podria suggerir alguna línia de millora, relacionada amb les accions d'orientació professional?

*23. Assenyali 3 DEBILITATS detectades del procés d'orientació professional que va rebre:

1	
2	
3	

*24. Assenyali 3 FORTALESES detectades del procés d'orientació que va rebre:

1	
2	
3	

Anexo 3. Encuesta dirigida a los responsables de las Oficinas de Empleo



Enquesta d'avaluació de les Accions d'Orientació i Acompanyament a la Inserció de la Xarxa d'Orientació per a l'Ocupació (Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, SOC).

[Abandonar->](#) [Continuaré más tarde](#)

1.- BLOC 1

Aquest primer bloc de preguntes fa referència a la relació entre les Oficines de Treball i els Serveis Centrals.

1. Vostès consideren que els Serveis Centrals faciliten tota la informació rellevant sobre les accions d'orientació que estem analitzant?

2. Quan hi ha algun dubte, poden contactar amb facilitat amb el responsable del programa? Us resolen de manera ràpida i eficaç els problemes que es puguin trobar?

3. De manera general, què canviarien en els canals de comunicació i la relació general entre les Oficines de Treball i els Serveis Centrals?

[Siguiete->](#)



Enquesta d'avaluació de les Accions d'Orientació i Acompanyament a la Inserció de la Xarxa d'Orientació per a l'Ocupació (Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, SOC). Abandonar > | Continuaré més tard >

2.- BLOC 2

A continuació, farem referència a la relació entre les Oficines de Treball i els usuaris de les Accions d'Orientació i Acompanyament a la Inserció.

4. La derivació dels usuaris a les Entitats Col·laboradores en base al Qüestionari Q es dur a terme seguint el protocol previst? Es deriven només aquells usuaris que compleixen els requisits establerts o hi ha una certa flexibilitat a l'hora de derivar-los?

5. Considereu que el disseny del Qüestionari Q permet derivar de manera correcta els usuaris o hi ha alguna mancança? Troben alguna dificultat en el procés de derivació en base al Qüestionari Q?

6. Un cop s'ha decidit on derivar l'usuari, l'informen adequadament? Entén l'usuari en què consisteixen les accions d'orientació? Com reaccionen? Quines dificultats els hi plantegen?

7. Disposen de recursos suficients per a poder atendre els usuaris d'una manera adequada durant els processos de derivació?

8. Com creuen que es podria millorar el procés de derivació dels usuaris?

9. Ens consta que un cert nombre d'usuaris abandona les accions orientadores abans de finalitzar el procés establert i sense haver trobat una nova feina. Creieu que existeix algun patró sistemàtic d'abandonament i alguna característica principal dels usuaris que el determina? Fins a quin punt el procés de derivació cap a les Entitats Col·laboradores afecta el possible abandonament del programa per part dels usuaris? Com considereu que es podria limitar aquest problema?

10. Quina és la percepció dels usuaris sobre les Accions d'Orientació i Acompanyament a la Inserció un cop finalitzen el procés i tornen a adreçar-se a les Oficines de Treball? Considereu que els usuaris estan satisfets amb el programa i consideren que ha millorat la seva ocupabilitat?

<-Anterior | Siguiente->

3.- BLOC 3

Finalment, us voldríem plantejar alguna pregunta respecte a la relació entre Oficines de Treball i Entitats Col·laboradores.

11. Es mantenen en contacte i es comuniquen freqüentment amb les Entitats Col·laboradores després del procés de derivació? Quin tipus de dubtes/problemes els hi plantegen? Els hi poden donar resposta de manera fàcil i ràpida? Com es podria millorar el procés de comunicació entre Entitats Col·laboradores i Oficines de Treball?

12. Quin procediment segueixen per tal de derivar els usuaris cap a les Entitats Col·laboradores? Ho fan de manera continuada o intenten disposar d'un nombre mínim d'usuaris abans de derivar-los?

13. Considereu que els tècnics de les entitats col·laboradores tenen la formació adequada per gestionar el programa, o seria necessària alguna acció de formació addicional per part del SOC?

14. Com creuen que es podrien millorar les convocatòries pel que fa als terminis de les accions, tenint en compte la informació que els hi poden haver fet arribar les Entitats Col·laboradores?

[<-Anterior](#) [Sigüiente->](#)

Anexo 4. Estructura del grupo focal con los responsables de las Entidades Colaboradoras (ECs)

1. Sobre el perfil de participantes que os llegan para las acciones orientadoras:

- a. Idealmente los usuarios de las acciones orientadoras tendrían que tener un perfil de tipo C y/o D del Cuestionario Q (que son aquellos que tienen carencias más importantes de orientación). En cambio, parece que participen también personas de perfil A y B.
 - i. ¿Consideráis que el perfil de los usuarios que tenéis en las aulas es el adecuado? ¿Coincide con el perfil que esperabais atender? ¿En caso en que exista una divergencia, consideráis que eso genere un mal funcionamiento de las acciones?
 - ii. ¿El nivel inicial de los usuarios es el adecuado y hay una relación clara con la orientación que acaban recibiendo?
 - iii. ¿Creéis que la clasificación que sale del Cuestionario Q es la correcta? ¿Determina bien el nivel de empleabilidad y/o carencias de las personas que participan en las acciones?
- b. En las acciones orientadoras se mezclan participantes de diferentes perfiles/necesidades.
 - i. ¿Son correctos los “grupos heterogéneos de participantes” que se hacen?
 - ii. ¿Habría que seleccionar más (o restringir) los perfiles de los usuarios que participan en cada acción orientadora? ¿Habría que ajustar más el perfil de inicio?
- c. ¿Cómo es el proceso de selección final de los participantes en la acción orientadora? ¿Cómo funcionan las listas de espera?
- d. Nos consta que un cierto número de usuarios abandona las acciones orientadoras antes de finalizar el proceso establecido y sin haber encontrado un nuevo empleo.
 - i. ¿Creéis que existe algún patrón sistemático de abandono y alguna característica principal de los usuarios?
 - ii. ¿Cómo consideráis que se podría limitar este problema?

2. Sobre las propias Acciones orientadoras:

- a. ¿La duración temporal (periodo temporal en que se alarga la acción) es la correcta?
- b. ¿La intensidad de la acción (horas de orientación) al día y/o semana, es la correcta?
- c. La procedencia “geográfica” de los usuarios es relevante para decidir dónde recibe cada persona la acción orientadora. ¿Es eso correcto? ¿O habría que priorizar el tipo de orientación a hacer, aunque implicara un desplazamiento mayor del participante?

- d. ¿Tenéis algún medio o instrumento para saber el nivel de satisfacción de los participantes a los cursos de orientación? ¿Hacéis algún seguimiento? (de cara a revisar las propias acciones orientadoras que se hacen)
 - e. ¿Cómo funcionan las actividades que se hacen en el marco del programa? ¿Hay continuidad entre ellas?
 - f. ¿Su personal tiene la formación correcta como para interpretar los resultados del cuestionario Q y la información que les llega desde el SOC? ¿Haría falta alguna formación específica desde el SOC?
- 3. Explicar los resultados obtenidos con el análisis de los datos administrativos y pedir que hagan una valoración. ¿Qué les sorprende?**
- 4. Valoración global:**
- a. ¿Qué es mejorable? ¿Acciones propuestas?
 - b. Indicar los Puntos Fuertes y Puntos débiles de las acciones de orientación

Anexo 5. Valoraciones de las Oficinas de Empleo (OTs)

A.5.1. Sobre la relación entre las OTs y los Servicios Centrales

- Hay valoraciones contradictorias entre las OTs. Para algunos, funciona bien; para otros, no.
- El programa está desarrollado desde hace años y está consolidado. Normalmente no hay dudas. La resolución de las dudas es rápida para la mayoría de OTs (para algunos, no), y eficaz.
- La comunicación que hay es básicamente la oficial, pero sin detalles o complementos adicionales. La comunicación es mediante correo electrónico (sobre todo), página web e intranet donde se comunica la orden de convocatoria, el procedimiento de gestión de las acciones de orientación y acompañamiento a la inserción, y la instrucción correspondiente que detalla el procedimiento a seguir. Algunos echan de menos un más fácil contacto telefónico (que dé inmediatez). A menudo se tiene que ir a la intranet la información, pero no siempre está actualizada. Aparte de eso, se envían las resoluciones con las entidades de otorgamiento y las oficinas a las cuales está adjudicada la gestión.
- En general, hay muchas opiniones sobre la poca comunicación directa existente. La información proviene del DOGC, que es el que guía la actuación de las OTs. No hay, en general, contacto previo con el SOC ni por opinión antes de sacar la convocatoria ni después para aclaraciones. Se reciben las fechas de inicio prevista de las acciones pero no la real. A menudo las OTs no tienen conocimiento de la previsión de cuando se implementan los programas o su continuidad.
- Está la queja de que las ECs a veces tienen más información (y con mayor antelación) que las propias OTs (sobre otorgamientos, cambios, número de personas derivadas, o disponibilidad de la guía de seguimiento), o que las instrucciones llegan una vez iniciado el programa.
- Algunas OTs piden un protocolo de actuación más claro. Otros, información más específica del programa. En ocasiones la comunicación se hace a través de los Servicios Territoriales (SSTT), dado que no hay una persona clara de contacto en los Servicios

Centrales (SSCC) del SOC del programa. De las respuestas se ve que hay OTs que tienen problemas de conexión, y sobre todo son los que tienen que vehicular las consultas a través de Servicios Territoriales.

Recomendaciones:

- Tratar de tener un contacto más claro, directo y fluido entre SSCC y OTs, en relación a las instrucciones e información de las convocatorias.
- Establecer interlocutores directos de SSCC para cada programa, a los cuales poder hacer consultas, comunicar incidencias... y de los cuales recibir información directa. Se pide poder hablar directamente con los técnicos que llevan el programa.
- Sería conveniente y enriquecedor que antes del inicio del programa el SSCC programara una sesión informativa para explicar novedades y resolver dudas con los técnicos que llevan la gestión de este programa (de manera similar a cómo se hace con ECs).
- Tener antes la información del programa (guía, convocatoria, otorgamiento, cambios, etc) que las propias entidades colaboradoras.
- Algunos proponen vehicular la información a través de SSTT (y que estos tengan la información requerida, y rápida, desde SSCC). Hay que tener claro los interlocutores directos del programa tanto a SSCC como SSTT.
- Realizar mapas de procesos técnicos visuales eliminando la literatura en exceso.

A.5.2. Proceso de derivación a las entidades colaboradoras (ECs)

- En general se sigue el protocolo previsto (en base al Cuestionario Q), pero a pesar de eso si a criterio del técnico de la Oficina se considera que a otros usuarios puede ser interesante la asistencia al programa de orientación, se le envía también. Hay flexibilidad en la derivación, para ayudar al usuario, más allá del protocolo fijado (a veces el Q no refleja bien la situación del usuario). El Q se toma más como herramienta para ayudar al orientador más que como único determinante de la decisión.
- En otras ocasiones se derivan otros usuarios también, aunque no cumplan requisitos al 100%, para cumplir objetivos numéricos de derivación.

- En algunas OTs, sobre todo, y para aquellas convocatorias en que había requisitos mínimos de conocimientos informáticos, se flexibilizaron estos requerimientos y se derivaron usuarios que no cumplían los requerimientos establecidos, en beneficio de los usuarios (este punto no aplica en la convocatoria 2015).
- Problema del excesivo número de personas en algunas OTs, que genera entrevistas sin suficiente tiempo y se resienten los resultados/derivaciones. "Los trabajadores del SOC tienen mucha presión diariamente y ha aumentado con la gestión de la Renta Garantizada de Ciudadanía en detrimento de nuevo de la calidad".
- Limitaciones de buena derivación:
 - el cuestionario Q no detecta del todo correctamente cuando la orientación tiene que hacerse a Oficinas o al programa; el Q se basa más en la empleabilidad de las personas que en sus carencias (saber hacer un Cv o no, por ejemplo); el Q sirve para dar una primera idea, pero no para hacer una derivación automática, no acaba de discriminar bien dentro de cada sector de actividad; el cuestionario es muy cerrado y no recoge todas las circunstancias del demandante; a veces se contesta rápido o los usuarios están presionados para recibir contraprestaciones y/o subsidios,
 - la dotación de personal de las OTs (que no siempre puede absorber todas las orientaciones a hacer, por ejemplo al final de la temporada turística),
 - la necesidad de llenar el calendario de las entidades a fin de que lleguen a los otorgamientos que tienen asignados,
 - en convocatorias previas a la del 2015, la reiteración del empleo, teniendo que utilizar 3 programas para hacer la derivación (SICAS, GIA...), y
 - el hecho de que hay muchas plazas y pocos usuarios adecuados.
- Limitaciones asociadas a los usuarios:
 - No se puede informar al usuario de cuántas sesiones de orientación se está hablando (depende de su necesidad, que es detectada por el técnico),
 - carencia de sesiones individuales suficientes dentro del programa,
 - transporte y coste. Excesiva distancia para el desplazamiento en el programa (en algunos casos 50 Km), y poca frecuencia de transporte público, hecho que provoca que a veces no quieran o no puedan ir por falta de liquidez. La tarjeta

- de transporte no siempre es solución (depende de factores como antigüedad o prestación),
- carece de motivación (algunos usuarios no ven la utilidad del programa y son reticentes a participar). Algunos usuarios buscan una inmediatez que no ofrece el programa,
 - carece de flexibilidad en el horario de las sesiones grupales que son exclusivamente para las mañanas, mientras que en las entrevistas individuales pueden ser de mañana o tarde¹⁷,
 - falta de disponibilidad (horaria, familiar, laboral, economía sumergida ...),
 - en algunos casos, debido a la falta de competencias básicas (lingüísticas...) aunque se informa desde las OTs la información no es interiorizada y comprendida por el usuario,
 - pensamiento erróneo sobre el programa (piensan que es un programa donde se les dará empleo),
 - en otros casos, algunos usuarios no encuentran útil el programa porque los contenidos ya los han recibido en otros dispositivos,
 - en algunos casos inician el programa para recibir una ayuda financiera pero lo abandonan porque saben que no serán sancionados económicamente (y otros abandonan si cesa esta financiación). En general, sin embargo, los que reciben financiación abandonan menos por miedo a recibir una sanción.
- Cierta saturación de programas de orientación (IPIS, FOAP, JPO, FOJ, Dispositivos de Barrios, 30 PLUSES, INTEGRALES...). Algunos usuarios se quejan de haber participado ya en acciones similares en otras convocatorias (aunque no sea así, o haga años que los hicieron).

Recomendaciones:

- Seguir, como ya se hace, aplicando con flexibilidad el proceso de derivación, teniendo presente más información que el estricto del Cuestionario Q. Dejar en manos del técnico la última palabra sobre la derivación.

¹⁷ De todos modos, tal como se ha explicitado en el apartado 3.1, en la convocatoria 2015 hay actuaciones por la tarde y mañana/tarde, aparte de las mayoritarias, que siguen siendo por la mañana.

- Revisar los requerimientos de informática (sobre todo) y idioma, para hacer derivaciones, ya que las OTs se han mostrado críticas en ambas, como criterio limitativo de derivación. Algunas OTs se muestran partidarias de incorporar el módulo de alfabetización digital.
- Incrementar las tutorías individuales, incluso a costa de las grupales.
- Disponer de más tiempo de dedicación al usuario en el momento de la segmentación del Q.
- Como ya se hace, se valora positivamente la capacidad de adaptación de las ECs a las disponibilidades de los usuarios.
- Programa abierto todo el año.
- Posibilidad de pago del kilometraje en caso de hacerse necesario un desplazamiento .
- Acercar más el punto de actuación al usuario, en aquellos territorios con mucha distancia en Km a hacer (p.e. poner una oficina en Calafell por toda la parte costera).
- Solucionar el tema del transporte.
- Acortar la agenda de derivación al mismo día siempre que la entidad tenga horas disponibles, dado que algunos usuarios se desplazan desde otras poblaciones. En cualquier caso, reducir el tiempo entre la de derivación y la primera sesión.
- Más prácticas en empresa.
- Primar o únicamente trabajar/derivar con usuarios que voluntariamente quieran recibir el servicio.
- Sobre convocatorias previas se pedía poder trabajar directamente desde SICAS, evitando tener que hacerlo desde el GIA (evitando duplicación de introducción de datos).
- Conseguir motivar mejor a los asistentes, y explicar mejor la utilidad y beneficios del programa, para evitar abandonos. Una de las medidas es una mayor atención personalizada.
- Dimensionar las derivaciones en las ECs según las necesidades reales y dimensiones del territorio, para evitar derivaciones de personas sin el perfil adecuado.
- El cobrar una contraprestación reduce las posibilidades de abandono.

- Realizar un trabajo previo de apoderamiento y autoestima antes de empezar un proceso de orientación por la búsqueda de empleo, a algunos colectivos: Parados de larga duración, colectivos de más de 50 años, colectivos con riesgo de exclusión social.

A.5.3. Recursos disponibles para atender a los usuarios

- Opiniones contradictorias entre OTs. Algunas creen que sí, otras manifiestan necesidades de personal.
- Hay que distinguir la atención entre una Oficina de poco volumen de usuarios y las oficinas grandes donde las colas continuas y la necesidad de prestar una atención rápida que puede dificultar la atención adecuada y el ofrecimiento de programas ocupacionales en general.
- Carece de continuidad por parte del personal orientador y falta del número de efectivos para poder atender y/o derivar a todos los demandantes que podrían ser susceptibles.
- Carece de personal técnico ya que este tiene que hacer frente a múltiples programas que implican orientación profesional y no puede dedicar el tiempo deseable a cada usuario.
- La polivalencia que el nuevo modelo de oficina impone a los técnicos hace que no todos los técnicos de las OTs que derivan tengan la misma formación y conocimiento del programa.
- Haría falta que tuvieran en cuenta la estacionalidad. “Una persona que se queda parada en noviembre tiene el triple de recursos disponibles (programa orientación, cursos, Omnia, aulas activas, etc) que otro que lo hace en julio.
- Como las ECs, se pide continuidad del programa durante los 12 meses. “La cartera de servicios tendría que estar siempre abierta”.
- En algunos territorios, hay carencia de servicios donde derivar personas con carencias en competencias TIC.

Recomendaciones:

- Convocatoria continuada, no fraccionada.
- Adaptar el personal al número de usuarios potencial y real por Oficinas.
- Adaptar el personal a la estacionalidad de las demandas de los usuarios.
- Incorporar módulos de informática básica en la oferta de las ECs (ya hecho en la convocatoria 2015).

- Disponer de material de apoyo tipo dípticos, trípticos con la información básica del programa para entregar a los interesados/adas.
- Disponer de material de apoyo, tipo dípticos, que expliquen en qué consisten las acciones para reforzar la comunicación con el usuario e incrementar la formación de todos los técnicos.

A.5.4. Sobre el nivel de satisfacción de los usuarios

- En general se observa satisfacción de los usuarios y también que han mejorado en su proceso de definición de objetivo profesional y mejora de su empleabilidad. De todos modos, también se ha observado respuestas en línea de decepción, por falta de atención personalizada y escasos resultados finales, en cuanto a mejora de su empleabilidad.
- En realidad, sin embargo, lo que quieren es encontrar empleo.
- Usuarios tienen la sensación de duplicación o reiteración de acciones de orientación respecto de otros programas.

Recomendaciones:

- Definir mejor qué acciones se hacen con cada programa, para evitar solapamientos.

A.5.5. En relación a la comunicación entre OTs y ECs

- Falta una obligación de dar un retorno de los resultados del programa (de las ECs en las OTs).
- Valoración positiva de los contactos y relación que se mantiene. Relación fluida.
- Las derivaciones se hacen directamente de forma automática, continuada e individualizada, a medida que se atienden en la OTs. Hay momentos donde no es tan fácil hacerlo (puntas de trabajo, vacaciones, etc.) y se pueden "acumular" algunos usuarios.

Recomendaciones:

- Hacer más visitas *in situ* durante todo el desarrollo del programa a las ECs.

A.5.6. Sobre la formación de los técnicos de las ECs

- Bien preparados, no hay demasiada rotación, con experiencia y pericia. Valoración en general más que satisfactoria.
- No hay mecanismos de control sobre el trabajo que hacen los técnicos.

Recomendaciones:

- Hacer alguna sesión informativa, a los técnicos de las EC, sobre los programas que tiene el SOC.

Anexo 6. Valoración de las Entidades Colaboradoras (ECs)

A continuación se explicitan las principales valoraciones que hacen las ECs del Programa. Se analiza la información en sucesivos apartados temáticos.

A.6.1. Sobre el perfil de los participantes que reciben las acciones orientadoras

Los principales problemas detectados son:

- El conocimiento que tienen las ECs sobre los participantes es limitado. Incluso en algunos casos se reconoce que no se ha derivado adecuadamente desde las OTs. En parte, este problema se debe a que:
 - las OTs no conocen todos los programas que realmente se están ofreciendo en las ECs, porque van demasiado cargados de trabajo.
 - los usuarios no aportan la misma información en las OTs y después a las ECs. Eso genera problemas sobre la utilidad de la orientación que acaban recibiendo los usuarios.
 - Carece de tiempo de atención a los usuarios, sobre todo en determinados periodos del año.
- La valoración sobre la derivación que se hace desde las OTs es variable. Hay OTs que lo hacen muy bien y otras que podrían mejorar. Se observa heterogeneidad en la información que proporcionan las OTs.
- Dado que las derivaciones se van haciendo a lo largo de todo el periodo, los usuarios se acaban metiendo en acciones que ya están en curso y planificadas.
- Los abandonos en los programas se concentran sobre todo al principio de la acción, y el perfil de usuarios que están repitiendo la acción y no tienen confianza en el proceso. Algunos otros no los pueden seguir porque en realidad están trabajando (y no lo habían dicho) o tienen menor disponibilidad (por cuestiones familiares...) de la que habían manifestado, o se les proponen acciones (currículum) que ya tienen adquiridas. Otros detectan problemas de financiación en los desplazamientos hasta las ECs. En cambio, los usuarios, una vez empiezan, se enganchan.
- No hay bastante coordinación entre las OTs, los servicios centrales y las ECs. Muchos usuarios no saben exactamente qué irán a hacer a las EC y, por otra parte, las OTs no informan adecuadamente donde están derivando y qué hace unos y otros. Los

requisitos que se fijan en los servicios centrales para los participantes no cuadran con las necesidades que se detectan en las OTs. Hay contradicciones entre lo que dice el programa tal como se definen a los servicios centrales, los demandantes de empleo y lo que esperan recibir las ECs.

- Las diferencias territoriales son relevantes e importantes, y las acciones y procedimientos no lo acaban de tener en cuenta. Por ejemplo,
 - en Lleida perciben que los perfiles que les llegan no son los adecuados. Lo han contrastado con las OTs y los derivan a todos. Ellos intentan dar servicio a todo lo que les llega pero es complicado. Hay un desajuste entre necesidades y ofertas.
 - En Lleida y otras demarcaciones, haría falta que se pudieran atender usuarios sin formación TIC, mientras que en Barcelona no hay que relajar este requisito.
 - Mientras que en Lleida no hay derivaciones continuas, en Barcelona hay cada semana. En Lleida, hasta que no se tiene un volumen de usuarios no se puede empezar la acción. Hay un periodo de carencia hasta tener un bloque inicial con los que empezar la acción.
 - En otros casos, el problema no es tanto que no haya programas sino que en el territorio implica desplazamientos, tiempo... que requieren becas de transporte (todo y la picaresca que hay). Este problema es superior fuera del entorno de Barcelona, al haber más dificultades de comunicación.
- Algunas convocatorias son irreales. Se espera que los usuarios tengan unos niveles formativos para acceder a la convocatoria superior a la que tienen. Este inconveniente, relacionado con las carencias informáticas se ha resuelto en la convocatoria 2015.

Las actuaciones positivas son:

- Ante los problemas del perfil de los usuarios, y de la información que dan a las OTs y ECs, algunas ECs hacen una tutoría inicial (utilizan una herramienta propia) para caracterizar mejor las necesidades de los usuarios. Las ECs tienen su herramienta propia con el fin de recibir información anónima sobre el usuario.

- La heterogeneidad de los usuarios no se ve como un problema en sí mismo, porque en ciertos casos puede enriquecer (pero siempre bajo un proceso de derivación eficiente, que no siempre se da).
- El proceso de asignación de los usuarios es rápida.

Recomendaciones:

- Habría que dar una respuesta más efectiva a los abandonos. Saber el motivo (coste desplazamiento, reiteración de la acción...) y actuar.
- Las OTs haría falta que conocieran con más detalle lo que se hace en las ECs. Hace falta mayor diálogo entre las OTs y ECs. En todo el proceso, es clave una buena derivación, y a veces a las OTs les falta conocimientos.
- Pagar el transporte para desplazarse, a pesar de la picaresca que hay.
- Repensar los requerimientos de acceso a los programas, sobre todo para algunas demarcaciones, ya que por ejemplo los mínimos informáticos excluye a una buena parte de los candidatos. Las ventajas (no tener que dar formación en herramientas informáticas) no compensa con la cantidad de excluidos¹⁸.

A.6.2. Sobre las propias acciones orientadoras

Los principales problemas detectados son:

- La duración media del itinerario es de 2 meses – el circuito es demasiado rápido – no da tiempo de asimilar todos los perfiles. Se necesita más tiempo por la orientación.
- Desde las ECs se tiene la sensación de que algunas OTs están saturadas y cargadas de trabajo. Hay pocas derivaciones de personas.
- Problemas derivados de que las convocatorias sean anuales y no se puedan hacer plurianuales (acaban unas en octubre, se piden las siguientes en noviembre y no son efectivas hasta el febrero/marzo del año siguiente). Harían falta convocatorias plurianuales, porque actualmente se pierden de 3 a 4 meses mínimo (de los 12 que tiene el año). Eso acaba implicando que hay una rotación muy alta de los técnicos ante esta inestabilidad y es imposible fidelizar técnicos ni crear equipos de trabajo

¹⁸ En la reunión se comentó que en un municipio, de 1400 parados, más de 1000 no tenían este perfil. De todos modos, esta limitación no afectaba a la convocatoria 2015.

(contratos de obra y servicio); algunos trabajadores son fijos discontinuos (inestabilidad laboral).

- Además, hay un desajuste entre cuando la persona necesita la orientación y cuando el SOC permite que se ofrezca.

Las actuaciones positivas son:

- El ratio de asignaciones anual es de 200 personas por técnico, pero en la práctica la ratio real ha disminuido y es de 125-150 personas/técnico por año. Se está disminuyendo la ratio persona/técnico. De 10 a la semana se ha pasado a 6, pero todavía haría falta una mayor reducción, según las ECs, para conseguir una atención más personalizada.
- En general, la formación de los trabajadores de las ECs es adecuada, pero hay incertidumbre en su continuidad.
- Las tutorías de seguimiento realizadas en convocatorias previas ha conducido a que haya habido cambios en los programas posteriores, que han permitido que los técnicos tengan más tiempo para atender a los usuarios y se hayan introducido otras acciones de atención individualizada (como las que han existido en la convocatoria 2015).
- La impresión de las ECs es que la satisfacción de los usuarios es elevada.
- Las ECs tratan de tener una organización flexible del proceso de orientación, adaptándose en la medida en que pueden a las necesidades de los usuarios.

Recomendaciones:

- Harían falta normas diferentes según las características del territorio.
- Evolucionar hacia un modelo de atención continuada, sin paros intermedios a lo largo del año por convocatorias, ni sin inicio y final (plurianual).
- Se pide procedimientos de apoyo estables, para los diferentes perfiles de usuarios.
- Mayor flexibilidad y atención más personalizada. Reducción de las personas que atiende cada técnico.
- En ocasiones harían falta intervenciones de las ECs más cortas y encaminar a otros tipos de acciones.