

MEMORIA EISOL 2022



1	INTRODUCCIÓN.....	2
2	MISIÓN Y OBJETIVOS DEL PROGRAMA	2
3	RECURSOS DEL PROGRAMA.....	3
4	EJES DE ACTIVIDAD.....	4
5	DATOS Y PERFILES ATENDIDOS EN 2022	5
6	ACCIONES FORMATIVAS.....	9
6.1	ACCIONES FORMATIVAS ORGANIZADAS A TRAVÉS DEL CONTRATO DE ASISTENCIA TÉCNICA CON ALAIZ Y GAZTELÁN.....	9
6.2	ACCIONES FORMATIVAS EN COLABORACIÓN CON ASOCIACIONES Y EMPRESAS.....	14
7	DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS.....	15
	ACCIONES FORMATIVAS PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.....	15
7.1	MENTORING PARA LA INSERCIÓN LABORAL DE LAS MUJERES. AMEDNA 8ª Edición.....	15
	DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DEL PROYECTO.....	17
7.2	FORMACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DEMENCIA EN EL DOMICILIO. AFAN 9ª Edición.....	20
7.3	AISLAMIENTO, MORTEROS Y REHABILITACIÓN DE FACHADAS.....	24
8	PROCESOS DE SELECCIÓN.....	27
8.1	SELECCIÓN DE PERSONAS PARA EL PROGRAMA DE EMPLEO SOCIAL PROTEGIDO.....	27
8.2	SELECCIÓN DE PEONES a través de la Convocatoria de Orden foral de subvenciones a las Entidades Locales por la contratación de personas desempleadas para la realización de obras y servicios de interés general o social.....	28
8.3	ACREDITACIÓN de competencias profesionales para la “Atención sociosanitaria a personas en domicilios”.....	29
8.4	PROCESO DE SELECCIÓN DE LAS MUJERES PARTICIPANTES EN LOS SERVICIOS “PUEDO” Y “PROYECTO” DEL PROYECTO GAIA.....	30
8.5	SELECCIÓN DE PERSONAS PARA TRABAJAR EN LA LIMPIEZA Y EL CONTROL DE ACCESO A LOS ASEOS DURANTE LAS FIESTAS DE SAN FERMÍN 2022.....	30
9	SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL (SMIL):.....	31
9.1	ACCIONES.....	31
9.2	DATOS OFERTAS SMIL 2022.....	34
10	ANEXO.....	41
	MEMORIA PROGRAMA DE EMPLEO INCLUSIVO II DE HOSTELERÍA.....	41



1 INTRODUCCIÓN

En abril de 2011 se constituye EISOL y comienza a trabajar según las Líneas recogidas en un documento elaborado al efecto, presentado en junio de 2012 a todos los programas y profesionales objeto de interés del Área.

A lo largo de los años ha ido evolucionando fundamentalmente en los Recursos de Formación, con objetivo de incorporación laboral que se van implementando año tras año, adaptándose en cada momento al binomio “Necesidad de mercado / perfil de usuarios/as”.

El año 2022 ha sido continuista en relación a las líneas de trabajo desarrolladas hasta entonces, en cuanto a objetivos y metodología de trabajo.

Como novedad, en el mes de octubre se puso en funcionamiento la formación para el grupo de mujeres del Proyecto GAIA, implementando lo acordado en el convenio de colaboración entre el Servicio Navarro de Empleo–Nafar Lansare y el Ayuntamiento de Pamplona, para la ejecución del programa de formación con compromiso de contratación e inserción, para mujeres víctimas de violencia de género o de trata y explotación sexual, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (C23.I2) con financiación europea.

2 MISIÓN Y OBJETIVOS DEL PROGRAMA

A continuación, se describen la misión y los objetivos del programa, tal y como se recogen en el documento de junio de 2012:

Misión:

Como parte del Programa de Formación y Empleo, la misión del EISOL es que las personas con dificultad en el acceso al empleo de Pamplona puedan lograr la incorporación socio-laboral mediante el desarrollo de su cualificación, competencias profesionales, personales y sociales, valoradas por el mercado de trabajo.

Las acciones del programa se centran en la formación, la orientación laboral y la intermediación–prospección con empresas, a través de la metodología del acompañamiento de baja intensidad.

Objetivo General:

Favorecer que las personas con dificultad en el acceso al empleo, aumenten su empleabilidad y puedan lograr la inserción socio-laboral mediante el desarrollo de su cualificación, competencias profesionales, personales y sociales valoradas por el mercado de trabajo.

Objetivos Específicos:

➡ Realizar el diseño de un itinerario personalizado de inserción socio-laboral que posibilite el acercamiento al empleo y/o la inserción laboral



- Mejorar el nivel de empleabilidad de las personas, entendiéndola como la suma de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes básicas para poder desempeñar un trabajo.
- Favorecer la inserción laboral de las personas participantes y el acceso a un puesto de trabajo en función de sus competencias y su objetivo profesional.

3 RECURSOS DEL PROGRAMA

El Equipo de trabajo del programa está compuesto por las siguientes figuras profesionales:

2 Trabajadoras Sociales

2 Técnicas de Empleo

1 Técnica de Integración Social

1 Oficial Administrativa

Una de las características de EISOL Pamplona es que dispone de un Servicio de Intermediación Laboral propio.

El equipo cuenta con la colaboración del Psicólogo del Programa de Incorporación Social de Atención Primaria, tanto para terapias breves con los usuarios de Eisol, cuando así lo demandan y se considera oportuno, como para valoración de casos.

Dentro del “Acuerdo Marco para la contratación de acciones formativas” con el que cuenta el Área de Servicios Sociales, Acción Comunitaria y Deporte, EISOL dispone de 400 horas para la impartición de acciones formativas, que en 2022 se han empleado en el desarrollo de cursos relacionados con competencias digitales y personales.

Asimismo, el equipo cuenta con un presupuesto para el desarrollo de acciones formativas de carácter ocupacional, vinculadas a las necesidades del mercado laboral. En este sentido, destacar el Acuerdo de colaboración firmado con la Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer de Navarra (AFAN), la colaboración con asociaciones sin ánimo de lucro, como la Asociación de Mujeres Empresarias y Directivas de Navarra (AMEDNA) y con diferentes empresas.



4 EJES DE ACTIVIDAD

A continuación, se recogen los ejes principales de actividad de EISOL, ejes que vertebran su quehacer profesional y en torno a los cuales se desarrollan las acciones de todas las profesionales que integran el programa EISOL/SMIL.

4.1. REUNIONES DE ACOGIDA

Las personas derivadas a EISOL son convocadas a la actividad denominada “Acogida EISOL”, en la que una de las técnicas informa y explica el programa a través de una presentación de Power Point.

Esta actividad ayuda a entender qué es EISOL, cómo se trabaja, ajusta expectativas y clarifica dudas, además de servir como primera toma de contacto entre las personas derivadas a EISOL y las técnicas del equipo.

Durante todo el año hemos continuado con el aforo reducido debido a las restricciones por la pandemia, por lo que las reuniones han sido de 8 personas más la profesional. Al objeto de no aumentar la lista de espera, las semanas que ha habido Acogida, se han llevado a cabo dos reuniones en días diferentes.

4.2. ORIENTACIÓN Y DISEÑO DE ITINERARIOS FORMATIVO-LABORALES

Considerado como un eje básico de actividad, la orientación comienza en el momento de la primera entrevista individualizada, donde se establece el contacto entre la persona usuaria y una de las técnicas de EISOL, quien será su profesional de referencia - orientadora durante todo el tiempo de permanencia en el programa.

Tras la entrevista, se realiza una valoración de la situación de la persona y se diseña una propuesta de itinerario formativo-laboral, teniendo en cuenta sus intereses, competencias, capacidades y limitaciones, el cual será compartido y redefinido junto a la persona interesada y que podrá ser modificado en función de la evolución del mismo.

4.2.1. ACOMPAÑAMIENTO como metodología de intervención

Es importante destacar la disposición y disponibilidad por parte de las técnicas de EISOL/SMIL para atender a las personas usuarias, hecho que favorece el sentimiento de estar acompañadas.

Se establece una relación de ayuda y una atención personalizada cuyas intervenciones tendrán siempre un objetivo, bien sea de toma de conciencia, de promoción, de orientación, de contención, etc.



4.3. ACCIONES FORMATIVAS

El equipo de EISOL ha tenido siempre una clara convicción de la importancia de la formación en los procesos de búsqueda de empleo, tanto sean formaciones de carácter socio personal como formaciones de carácter ocupacional, puesto que favorecen el aumento de empleabilidad y son consideradas –sobre todo las del segundo tipo–, como una vía directa de acceso a empleo.

En este sentido, una parte considerable de la actividad de las técnicas de EISOL se desarrolla en relación a la organización e implementación de dichas acciones formativas que conllevan la realización del diseño, coordinación con entidades y profesionales, gestión administrativa, seguimiento de la formación, acompañamiento a las personas participantes en la misma, evaluación, etc.

Más adelante se recoge en un punto específico, la relación de acciones formativas realizadas durante este año y toda la información de interés en torno a las mismas.

4.4. INTERMEDIACIÓN LABORAL

El Servicio de Intermediación Laboral (SMIL), es un servicio municipal enfocado principalmente a la orientación laboral, la prospección e intermediación con empresas. Tiene por objeto facilitar la inserción laboral de las personas usuarias, mediante el acercamiento y ajuste entre oferta y demanda de empleo.

Como parte integrante de EISOL, el servicio de intermediación laboral es el último eslabón del itinerario en tanto en cuanto es considerado como la “plataforma de salida” de las personas que integran el programa.

También más adelante se detalla en un punto específico la actividad de este servicio.

5 DATOS Y PERFILES ATENDIDOS EN 2022

TABLA RESUMEN DE DATOS 2022

TABLA RESUMEN DE DATOS 2022	
Propuestas recibidas en 2022	273
Altas en 2022 ¹	165
Devoluciones en 2022 ²	184
Bajas en 2022 ³	216
Expedientes activos en 2022	496

¹ Altas efectuadas de propuestas recibidas en los años 2021 y 2022

² Devoluciones efectuadas de propuestas recibidas en los años 2021 y 2022

³ Bajas efectuadas de propuestas recibidas en los años 2021 y 2022



Denominamos “Devolución” de una propuesta cuando la persona no llega a ser dada de alta en EISOL

Los motivos habituales son:

- por estar trabajando -con previsión de varios meses-, en el momento de la convocatoria a la reunión de Acogida
- por imposibilidad de contacto
- por inasistencia no justificada a la reunión o a la entrevista
- por insuficiente conocimiento del idioma castellano
- por traslado a otro municipio
- etc.

Denominamos “Baja” de una propuesta cuando la persona ha sido dada de alta en EISOL, ha realizado un itinerario formativo-laboral y se procede a cerrar el expediente.

Los motivos habituales son:

- por incorporación laboral
- por traslado a otro municipio
- por fin de itinerario
- por derivación a otro programa del Área de SSSS
- por enfermedad
- etc.

Acogidas EISOL

En 2022 se realizaron 27 Acogidas EISOL, que arrojan los siguientes resultados:

258 personas convocadas, 218 asistieron, se produjeron 166 altas y 33 propuestas fueron devueltas por diferentes motivos.

Acogidas EISOL	Nº	Personas convocadas	Asistentes	Altas	Devoluciones
TOTALES	29	258	218	166	33

Propuestas de derivación a EISOL

El grueso de expedientes derivados a EISOL provienen del Programa de Acogida, suponiendo un 79,39 % del total de propuestas de derivación.

PROPUESTAS DERIVADAS A EISOL POR PROGRAMA DE PROCEDENCIA	Propuestas
P. Acogida	214
P. Incorporación Social	44
P. Infancia	12
P. Autonomía Personal	2
SMAM	1
EAIA	0
TOTAL	273



PROPUESTAS DERIVADAS A EISOL POR UNIDAD DE BARRIO DE PROCEDENCIA	Propuestas
Buztintxuri	12
Casco Viejo	15
Chantrea	37
Echavacóiz	24
Ensanche	14
Ermitagaña	15
Iturrama	10
Lezkairu	15
Mendillorri	9
Milagrosa	37
Rochapea	26
San Jorge	41
San Juan	16
TOTALES	272

Si analizamos las derivaciones a EISOL durante el año 2022 podemos apreciar cómo son las Unidades de Barrio de San Jorge, Milagrosa y Chantrea, quienes presentan un mayor número de propuestas de derivación al recurso, abarcando un 42,28 % del total.





Expedientes activos durante 2022

533 expedientes estuvieron activos en 2022. Se trata tanto de expedientes que ya estaban activos a 01/01/2022, como expedientes que fueron dados de alta durante el año. Además, hallamos la estadística según sexo y según la procedencia (autóctonos y procedentes de otros países).

EXPEDIENTES ACTIVOS DURANTE 2022	Nº
Nº EXPEDIENTES	533

EXPEDIENTES ACTIVOS DURANTE 2022 SEGÚN SEXO	%	Nº
Mujeres	62,85 %	335
Hombres	37,15 %	198
TOTAL	100%	533



EXPEDIENTES ACTIVOS DURANTE 2022 SEGÚN PAÍS DE PROCEDENCIA	%	Nº
Autóctonos	28,89 %	154
Personas procedentes de otros países	71,11 %	379
TOTAL		533





6 ACCIONES FORMATIVAS

Las formaciones durante el año 2022 no han estado muy condicionadas por la pandemia, afectaba en menor medida, pero se han seguido organizando con grupos reducidos.

El primer semestre del año se realizó un curso de Rehabilitación: Aislamientos, morteros de revestimiento, impermeabilización y humedades. PRL para trabajos de albañilería y PRL para trabajos de aislamiento e impermeabilización.

En otoño se realizaron los dos cursos que habitualmente se desarrollan en estos meses, de Atención a personas con demencia en el domicilio y de Mentoring.

Para estas dos modalidades de formación la convocatoria se hace extensiva a otros programas.

Durante este año 2022 se organizaron 4 formaciones de Competencias digitales. Cabe destacar el aumento en el interés por parte de las personas usuarias con respecto a estos cursos, ocasionado por el requerimiento de las Administraciones durante la pandemia de manejo de las diferentes tecnologías para la realización de cualquier trámite. También se ha observado dicho requerimiento por parte de las empresas para la admisión de Currículums.

Se organizaron 2 cursos de Habilidades personales para el empleo de los cuales uno se tuvo que suspender por escaso interés de las personas convocadas.

Distinguimos tres tipos de formaciones:

6.1 ACCIONES FORMATIVAS ORGANIZADAS A TRAVÉS DEL CONTRATO DE ASISTENCIA TÉCNICA CON ALAIZ Y GAZTELÁN

- ✓ En los cursos de formación competencial en colaboración con empresas, se han incluido módulos específicos de competencias transversales relacionadas con las funciones a desarrollar en los puestos para los cuales se forman, módulos impartidos por Gaztelan y que se especifican en el desarrollo de cada curso.
- ✓ Se han organizado 4 curso de competencias digitales, durante los meses de febrero, marzo, agosto y noviembre. La duración de las mismas ha sido de dos semanas en horario de 9,30 a 13,30h. Se decide dicho horario lectivo para que puedan acudir mujeres no acompañadas en la crianza de los menores y, de esta manera tratar de reducir la brecha digital entre hombres y mujeres.



- ✓ Se han organizado 2 cursos de Habilidades personales para el empleo, en los meses de Abril – Mayo y Mayo Junio. El primer curso fue cancelado dado el escaso nivel de afluencia de las personas convocadas para impartir una formación de dichas características. La duración del curso ha sido de 12 sesiones en horario lectivo de 9,3h a 13,30h, cuatro días a la semana. Los viernes se realizaban las tareas fuera de aula que les encomendaba la docente.

COMPETENCIAS DIGITALES

A continuación, se recogen los objetivos y contenidos de dichos cursos:

OBJETIVOS

- Mejorar las competencias digitales de las personas participantes en relación a las herramientas informáticas existentes en internet y a las aplicaciones móviles que favorezcan su incorporación sociolaboral.
- Mejorar las competencias digitales básicas del alumnado en el uso del móvil, para permitir un manejo más autónomo y seguro.
- Descubrir las posibilidades del móvil para agilizar la realización de trámites con las administraciones públicas, como herramienta a la que podemos acceder en cualquier momento.
- Despertar el interés por seguir formándose en el ámbito de las TIC.
- Aprender a usar el móvil para realizar BAE y mantenerse activos en la búsqueda y el mercado laboral.
- Búsqueda de información. Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare.
- Búsqueda de empleo mediante aplicaciones, portales de empleo y empresas de trabajo temporal.

CONTENIDOS

1. Correo electrónico (Gmail)

Creación de una cuenta de correo electrónico. Familiarización con las bandejas iniciales. Redacción y reenvío de correos y conocimiento de los distintos campos a rellenar (Para, Asunto, Cuerpo del mensaje). Aprendizaje de cómo adjuntar (desde el dispositivo y desde drive) varios archivos en un mismo correo o descargarlos. Modificación y recuperación de contraseñas.

2. Almacenar documentos en la nube (Google Drive)

Creación y gestión de documentos y carpetas. Familiarización con los diferentes formatos y modificación de Word a PDF. Escaneo, edición y envío de archivos. Descarga y uso de la aplicación de documentos de google que complementa a Drive.



3. Seguridad y mantenimiento.

Protección del móvil con contraseña. Configuración básica de la cuenta Google: cierre de sesiones abiertas, creación de una contraseña segura. Pautas básicas de conducta.

Liberación del espacio en el móvil con aplicaciones de mantenimiento (Files de Google) y configurando copias de seguridad en la nube (fotos, Whats App).

4. Certificación digital (CI@ve)

Obtención y configuración de clave permanente (solicitando cita en oficinas de atención ciudadana) y CI@ve PIN (app). Conocimiento y realización de los diferentes trámites que facilita la CI@ve:

- 4.1. Seguridad Social: cambio de domicilio, teléfono y correo electrónico. Informe de vida laboral. Informe de no recibir prestaciones. Solicitud del Ingreso Mínimo Vital.
- 4.2. Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE): solicitud de cita. Certificado de prestación.
- 4.3. Mi Carpeta Ciudadana (Ayuntamiento de Pamplona).
- 4.4. Hacienda Foral de Navarra: modificación del PIN. Consulta de datos fiscales y declaraciones del IRPF. Certificado de estar al corriente de pagos.
- 4.5. Otros servicios y aplicaciones móviles: Ministerio de Justicia. Dirección General de Tráfico. Carpeta Personal de Salud.

5. Búsqueda de empleo

- 5.1. Portales de empleo: Presentación, descarga y registro en los portales de empleo y apps de ETT's. Asesoramiento acerca de cómo aplicar filtros y fomento de la búsqueda de empleo activa y constante. Búsqueda conjunta e inscripción en las ofertas. Configuración de alertas.
- 5.2. Currículum Vitae: Actualización de los datos a través de edición básica en el procesador de textos del ordenador y móvil. Uso de plantillas, exportación a otros formatos y almacenamiento en la nube.
- 5.3. Listado de empresas e inscripción: Reparto de un listado de empresas coherentes con su perfil (limpieza, cuidado de personas dependientes...). Registro a través del apartado "Trabaja con nosotros" de las páginas web.
- 5.4. Carta de presentación: Explicación y resumen de los aspectos más importantes. Para qué sirve, qué debemos incluir (motivaciones, cursos y experiencia relacionados, disponibilidad, fortalezas...). Hincapié en la importancia de la ortografía. Realización de una carta modelo. Orientación acerca de cómo enviarla junto al currículum con un mensaje introductorio.
- 5.5. Entrevista online (Zoom/Meet): Descarga, configuración y uso de las apps. Explicación del funcionamiento: Nueva reunión vs. Unirse a la reunión existente.



6. Otros

Configuración inicial del móvil. Descarga y uso de aplicaciones como Google Maps, Tu Villavesa, Aplicaciones bancarias. Configuración del micrófono. Organización y criba de las aplicaciones existentes en el móvil.

PERFIL DEL ALUMNADO

Han sido un total de 27 las personas que han participado en estos cursos. Para esta modalidad de formación, la convocatoria no se hace extensiva a otros programas puesto que se considera parte del itinerario de las personas de alta en EISOL y la totalidad de las plazas se cubren de manera interna.

En la distribución por sexo, 15 mujeres y 5 varones.

COMPETENCIAS PERSONALES PARA LA BÚSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO

A continuación, se recogen los objetivos y contenidos de dichos cursos:

OBJETIVO

- Fomentar en los participantes actitudes y aptitudes que les permitan incorporarse al mundo laboral. Hoy en día disponer de formación y conocer técnicas de búsqueda de empleo son esenciales, pero no suficientes. La persona debe disponer de determinadas competencias y habilidades para enfrentarse a la tarea de buscar trabajo y para poder mantener el empleo

CONTENIDOS

Autoconocimiento.

- Autoevaluación.
- Manejo de las emociones y los sentimientos.
- Manejo de la tensión y del estrés.

Objetivo laboral

- Definir el objetivo laboral de cada persona participante.
- Identificar las habilidades personales de las personas participantes.
- Medir la empleabilidad de las personas participantes.

Competencias transversales y autoestima

- Análisis de competencias.
- Actitud positiva y autoestima.
- Imagen de marca personal
- Gestión emocional y tolerancia a la frustración

Comunicación interpersonal.



- Empatía.
- Comunicación asertiva.
- Relaciones interpersonales.
- Trabajo en equipo.

Iniciativa y organización

- Responsabilidad.
- Toma de decisiones.
- Gestión del tiempo.

Solución de problemas/ adaptabilidad

- Resolución de conflictos
- Pensamiento crítico.
- Creatividad.
- Soluciones efectivas.

Conocimiento del mercado laboral

Encuentro con empresas de trabajo temporal para conocer los perfiles que están demandando y cómo realizan los procesos de selección de personal.

Herramientas para la búsqueda activa de empleo

- Técnicas para realizar el CV.
- Conocer los recursos para la búsqueda de empleo.
- Entrevista telefónica y entrevista online:
- Preparar la entrevista laboral
- Técnicas a utilizar en la selección de personal.
- Role playing y dinámicas.
- Red de contactos.

PERFIL ALUMNADO

Han sido un total de 9 personas las que han participado en esta formación, 8 mujeres y 1 varón.

Para esta modalidad de formación, la convocatoria no se hace extensiva a otros programas puesto que se considera parte del itinerario de las personas de alta en EISOL y la totalidad de las plazas se cubren de manera interna.

CONCLUSIONES

Queremos resaltar el interés que suscita este tipo de acción formativa para las mujeres, dado que ellas detectan más la necesidad de dichos aprendizajes que los hombres.



6.2 ACCIONES FORMATIVAS EN COLABORACIÓN CON ASOCIACIONES Y EMPRESAS

Se han organizado 3 acciones formativas para el desarrollo de competencias profesionales en base a estudios de mercado, referentes y ocupaciones demandadas, prospección, contactos con empresas y continuidad de colaboración con entidades y asociaciones empresariales.

De las tres acciones desarrolladas en el año han sido:

- **Dos en base a continuidad de colaboración con asociaciones sin ánimo de lucro:**
 - ✓ “Mentoring y coaching” con AMEDNA
 - ✓ “Atención a personas con Alzheimer y otras demencias en el domicilio”, con AFAN
- **Una con empresas:**
 - ✓ “Aislamiento, morteros y rehabilitación de fachadas” con Fundación Laboral de Construcción

Todas estas formaciones tienen las siguientes características:

- Dan continuidad a la colaboración con empresas y entidades sin ánimo de lucro
- Son acordes a las necesidades detectadas del mercado de trabajo
- Inicialmente con altas posibilidades de incorporación laboral
- Se encuentran dentro de los Itinerarios de Incorporación Socio-laboral de las personas usuarias



7 DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

ACCIONES FORMATIVAS PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

7.1 MENTORING PARA LA INSERCIÓN LABORAL DE LAS MUJERES. AMEDNA 8ª Edición.

Dado el éxito de las anteriores ediciones, se decide realizar una 8ª edición y seguir manteniendo canales de colaboración con AMEDNA (Asociación de Empresarias y Directivas de Navarra).

Esta edición ha estado nuevamente mediatizada por la alerta sanitaria a consecuencia de la pandemia por Covid 19, aunque evidentemente menos que la edición anterior.

Se han podido realizar las sesiones grupales y de Coach de manera presencial y muchas de las sesiones de Mentoría también.

Destacamos el interés del proyecto por:

1. Implica la colaboración conjunta del tejido empresarial con los servicios sociales con el objetivo de aumentar la empleabilidad y la incorporación laboral de las mujeres de Pamplona
2. Utiliza técnicas, terminologías y herramientas, como el coaching empresarial, el Mentoring, etc., que implica un avance conceptual de los servicios sociales, un estar “al día” con las nuevas propuestas, herramientas de trabajo y ponerlas a disposición de quien más puede necesitarlas
3. Vincula la formación a las empresas y sus necesidades
4. Cofinanciación externa: Es decir con un bajo coste para el Área y/o Ayuntamiento

Cartel utilizado para publicitar la formación, enviado a Unidades de Barrio, EAIA y SMAM



**¿MUJER, ESTÁS BUSCANDO EMPLEO Y NECESITAS UN
IMPULSO?**

**UNA EMPRESARIA O DIRECTIVA DE NAVARRA
TE GUIARÁ EN TU PROCESO**



MENTORING PARA LA INSERCIÓN LABORAL DE MUJERES

En esta actividad formativa, las mujeres participantes contarán con profesionales de alto nivel y con herramientas como MENTORING Y COACHING.

Inicio: 17 octubre de 2022

Organiza: EISOL (Equipo de Incorporación Sociolaboral) Ayuntamiento de Pamplona

En colaboración con: AMEDNA (Asociación de Mujeres Directivas y Empresarias de Navarra)

Cofinanciado por: Obra Social La Caixa y Ayuntamiento de Pamplona

GRATUITO

Infórmate AQUÍ

OBJETIVOS DEL PROYECTO

- 1.- Establecer una relación personalizada a través de la cual la mentora invierte su tiempo, comparte su conocimiento y dedica su esfuerzo para que la mentorizada disponga de nuevas perspectivas, enriquezca su forma de pensar y desarrolle todo su potencial como persona y como profesional.
- 2.- Mejorar el nivel de cualificación y competencias de las beneficiarias directas del proyecto e incrementar sus posibilidades de incorporación laboral.
- 3.- Favorecer la inserción en el mercado laboral del mayor número posible de beneficiarias participantes en el proyecto
- 4.- Implantación como nueva fórmula de desarrollo e Inserción laboral de mujeres: proceso de Mentoring con asistencia individualizada.



DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DEL PROYECTO

- 1) **Formación grupal** para las beneficiarias directas del proyecto con consultora especializada.

Se trabaja, entre otros aspectos:

- Empleabilidad: Competencias personales y competencias de búsqueda de empleo.
- Autoconocimiento y DAFO personal
- Objetivo profesional y plan de acción
- Ofrecer una candidatura atractiva al mercado
- Etc.

- 2) Realización de **sesiones de coach** individual:

Tienen como finalidad que las participantes encuentren nuevas posibilidades a partir de los cuales puedan construir caminos alternativos que le permitan alcanzar sus logros y objetivos a los que hasta ahora no podían o no sabían cómo llegar.

Se trabajará la toma de decisiones y plan de actuaciones y en la segunda sesión se revisará el plan acordado.

3) **MENTORING**

1. Asignación de mentorizadas a mentoras.
2. Presentación y acompañamiento.

La Mentora se comprometerá a realizar:

- Contactos personales con la mentorizada en sesiones diferentes, y, si fuera posible, en su lugar de trabajo para que la mentorizada conozca su entorno profesional.
- A revisar su currículum y aconsejarle para mejorarlo.
- A proporcionarle datos sobre posibles empresas que puedan ser interesantes para ella: para realizar prácticas, buscar empleo, adquirir conocimientos, realizar gestiones, etc.
- A realizar un informe sobre el proceso de mentoring.

Igualmente, al igual que en la edición del año pasado se ha sumado a la formación dos sesiones de "COMPETENCIAS DIGITALES" para:

- En caso de confinamiento poder continuar con la formación On line
- Descubrir y aumentar las posibilidades del móvil y las Tic en la búsqueda de empleo, como herramientas a las que podemos acceder en cualquier momento.
- Posibilitar mentorías On line.



OTROS VALORES AÑADIDOS:

- Si por parte de alguna de las alumnas surgiera una inquietud hacia el emprendimiento, se le proporcionará desde AMEDNA asesoramiento en la realización de cualquier plan de viabilidad.
- Certificado a las mujeres mentorizadas, acreditativo de su participación en el proyecto para que puedan integrarlo en su currículum y contribuya a mejorar sus posibilidades laborales presentes y futuras.

DATOS Y RESULTADOS

Han participado en ésta edición 11 mujeres, a las cuales se les ha asignado 11 mentoras, en diferentes ámbitos empresariales

La adjudicación de las MENTORAS se realizó con una Sesión de *speed dates* y han sido adjudicadas por perfiles e intereses profesionales.

Las sesiones de mentoría: se desarrollaron en diferentes espacios, generalmente en las empresas de las mentoras

La última parte del proyecto se desarrolla en EISOL:

Durante tres meses las participantes serán atendidas por la técnica de empleo del servicio de Intermediación para continuar con el proceso iniciado, activar recursos y acompañar en el proceso.

Si a lo largo de tres meses no se ha logrado su inserción laboral, o desarrollo de itinerario formativo, etc., en reunión grupal de equipo EISOL, se determinará la procedencia o no de dar de alta en el programa, derivación a otro programa o devolución a su referente de UB

Desde EISOL valoramos muy positivamente continuar con la realización de los programas de Mentoring y la relación con AMEDNA:

Desde el punto de vista **ESTRATÉGICO:** Nos permite seguir trabajando con una asociación de mujeres empresarias y directivas que apoyan la igualdad y creen en la responsabilidad social y nos posibilita conocer de cerca el mercado de trabajo, trabajar con quien, y desde donde se generan las ofertas

Desde el punto de vista **METODOLÓGICO:** La utilización de herramientas metodológicas como Mentoring, coaching... etc. han dado unos resultados excelentes en otros ámbitos al margen de servicios sociales.

Acercarlos a las personas vulnerables, usuarias de servicios sociales que, de otra manera, no tiene oportunidades de trabajar con profesionales especialistas, nos parece no solo un acierto, sino una necesidad y una responsabilidad técnica y profesional.



Resultados SUBJETIVOS:

TODAS las participantes refieren un “antes y un después” de su paso por el programa.

Las técnicas de EISOL constatamos su mejora en competencias personales, situación en el mercado de trabajo, búsqueda de empleo, planificación de expectativas, etc.

Desde el punto de vista de Resultados OBJETIVOS:

FECHA DE INICIO Y FINAL

- Comienzo el 17 de octubre
- Finaliza 18 de noviembre.

MUJERES PARTICIPANTES

- 11 MUJERES.
 - 3 Mujeres participantes se han insertado laboralmente
 - 3 Mujeres participantes deciden continuar formación acorde a su objetivo laboral.
 - 2 Mujeres participantes en búsqueda Activa de empleo de empleo,
 - 2 mujeres están trabajando un proyecto de autoempleo.
 - 1 Mujer cierre del proceso por tema de salud

ACTO DE CLAUSURA





7.2 FORMACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DEMENCIA EN EL DOMICILIO. AFAN 9ª Edición

Esta formación tiene su origen en un Convenio firmado en el año 2014 por el Ayuntamiento de Pamplona y la Asociación de Familiares de enfermos de Alzheimer de Navarra (AFAN).

La colaboración se realiza en clave de beneficio mutuo. Por un lado, a SMIL le permite tener una cartera de personas formadas y especializadas dispuestas a trabajar en el sector y, a AFAN, desligarse de la gestión de ofertas, dado que no es su función propia y así derivarlas al recurso municipal.

En el año 2022 se ha realizado la **novena edición**, en la que han participado once personas (9 mujeres y 2 hombres). La formación comenzó el 5 de octubre, finalizando el 25 noviembre, constando la misma de 124 horas teóricas más 20 horas de prácticas. Destacar que este año se han podido retomar estas prácticas no laborales, tras dos años interrumpidas por la pandemia Covid 19. Se han realizado en los domicilios de personas dependientes atendidas en el Servicio de Atención Domiciliaria (SAD) municipal,

Por otro lado, al igual que en otras ediciones, se ha ofrecido al alumnado la posibilidad de mantenerse en situación de “alta” en el Servicio de Intermediación Laboral durante tres meses, con el objetivo de acceder a ofertas de empleo acordes a la formación realizada.

Cartel utilizado para publicitar la formación, enviado a Unidades de Barrio, EAIA y SMAM



Ayuntamiento de
Pamplona



Iruñeko
Udala

**FORMACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON
DEMENCIA EN EL DOMICILIO**



Fechas de la formación: Cuarto trimestre de 2022
Horario: de 9:30 a 13:30 h.

Organiza: EISOL (Equipo de Incorporación Sociolaboral) Ayuntamiento de Pamplona en colaboración con AFAN
(Asociación de Familiares de enfermos de Alzheimer de Navarra)

[Infórmate AQUÍ](#)



OBJETIVOS

- Dotar de formación especializada en demencias a las personas usuarias de EISOL cuyo objetivo laboral sea la atención y cuidado de personas mayores y dependientes
- Garantizar una respuesta adecuada a las familias, tanto derivadas por AFAN o por otros servicios, que deseen contratar a un/a trabajador/a para el cuidado de su familiar que presente esta enfermedad
- Incorporación laboral de las personas formadas, a través del Servicio Municipal de Intermediación Laboral (SMIL)

CONTENIDOS

- Competencias técnicas. Impartido por profesionales de AFAN. 80h

1. El cuidador profesional: habilidades y competencia	9. Cuidando al cuidador: prevención del síndrome del burn-out
2. Las demencias: síntomas	10. Cuidados básicos de enfermería
3. Atención centrada en la persona	11. Movilización de personas dependientes
4. La comunicación: estrategias de intervención	12. Prevención de úlceras por presión
5. Los trastornos de conducta: contención psicológica	13. Disfagia: prevención y actuación
6. La estimulación cognitiva en el día a día	14. Primeros auxilios
7. El impacto en la familia	15. Ayudas técnicas
8. El duelo anticipado	

- Módulo de Empleo Doméstico. Impartido por Fundación Gaztelan. 20h

Limpieza hogar, cocina, organización del trabajo, cuidado de la ropa; normativa, derechos y deberes

- Competencias transversales. Impartido por el Colectivo Alaiz. 20h
- Sesión de recursos. Impartido por la responsable del programa Autonomía del Área de Servicios Sociales, Acción Comunitaria y Deporte del Ayuntamiento de Pamplona. 4h

TOTAL: 124 h TEÓRICAS



DATOS Y PERFIL DEL ALUMNADO

Proceso de selección

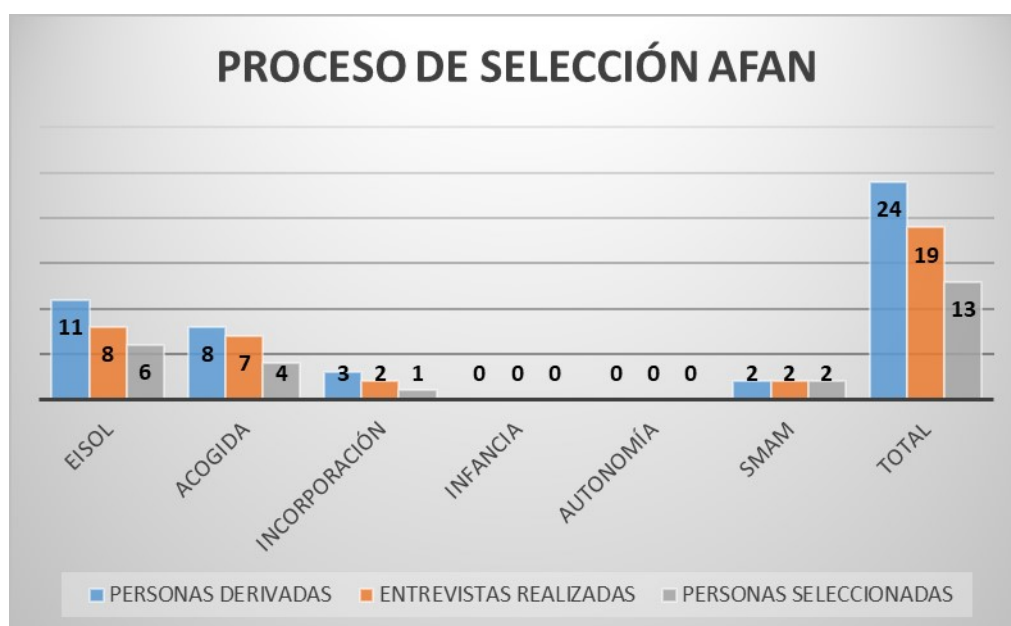
♣ Han sido 13 personas las derivadas desde las unidades de barrio y/o programas de servicios sociales, de las cuales:

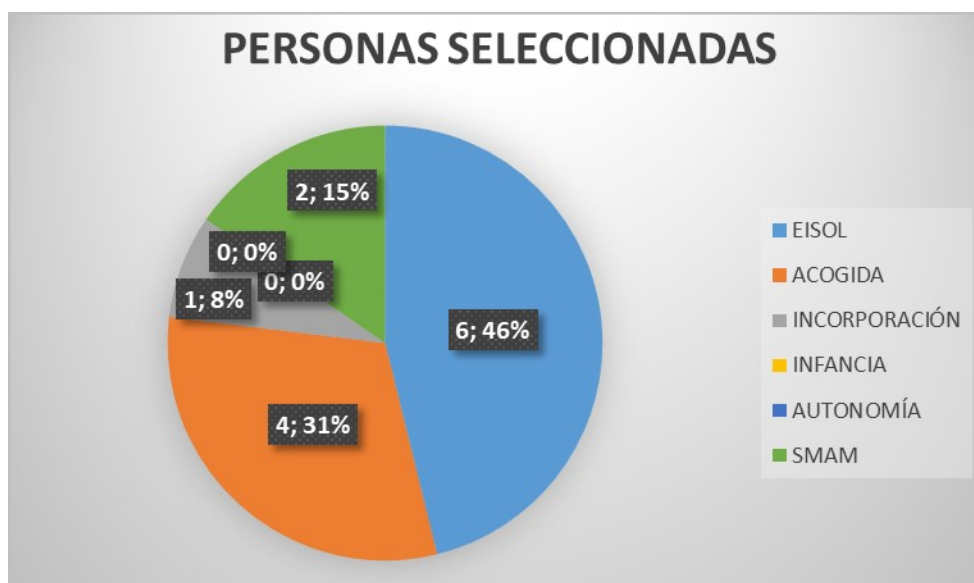
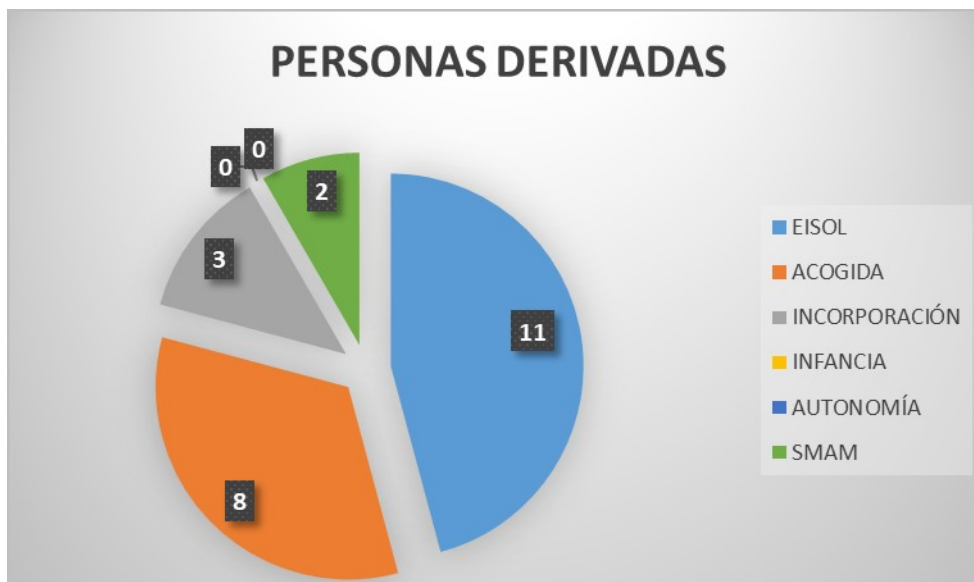
- 8 han sido derivadas desde el Programa de Acogida y Orientación Social
- 3 desde el Programa de Incorporación Social
- 2 desde el Servicio de Atención a la Mujer
- ♣ 11 personas han sido derivadas desde EISOL

De las 24 derivaciones y candidaturas propuestas para este año, se localiza y cita a 19 personas para entrevista personal de las cuales se selecciona a 13 personas. De las 13 personas, acaban la formación 11, abandonando dos personas la formación por motivos personales.

En el siguiente gráfico podemos ver un resumen del Proceso de selección donde se especifica el número de derivaciones, entrevistas realizadas y las personas seleccionadas según el programa de atención primaria del que proceden.

Destacar que este año ha habido menos derivaciones por parte de las Unidades de Barrio que en pasadas ediciones, y únicamente han sido de los Programas de Acogida y Orientación Social y de Incorporación Social, no habiendo ningún caso derivado del Programa de Infancia y Familia ni de Autonomía.





VALORACIÓN

Desde EISOL, valoramos muy positivamente la realización del programa formativo de Atención de personas con demencia en el domicilio.

Desde el punto de vista ESTRATÉGICO, nos permite trabajar con una entidad de amplia solvencia y experiencia en el tema.



Desde el punto de vista METODOLÓGICO destacar dos de los aciertos más significativos: tanto el diseño teórico y metodológico como la impartición de las competencias técnicas, es realizado por especialistas de AFAN

Desde el punto de vista de Resultados OBJETIVOS resaltar que 11 personas han finalizado el curso con un alto nivel de satisfacción personal y profesional, valorando muy positivamente la formación recibida.

A este respecto, y en relación a una futura inserción laboral, es importante señalar que, en un número elevado de casos, las dificultades de conciliación limitan las opciones de acceso a empleo.

SEGUIMOS apostando por este tipo de formación porque:

- Es un sector donde la edad no es tan definitoria como en otros.

Podemos trabajar con mujeres y hombres desempleadas mayores de 45 años, sin que la edad suponga un obstáculo infranqueable.

- Con la llegada de la ley que regula los servicios del hogar familiar, este sector se hace más atractivo, por un lado, por la obligatoriedad de cotización y por otro, por el salario, ya no tan dispar al de otros mercados laborales.

Además, desde SMIL trabajamos con unas “Tarifas” consensuadas entre varios organismos, que garantizan homogeneidad y “dignificación” salarial.

- Son empleos que en numerosas ocasiones permiten la conciliación familiar, si bien como hemos señalado más arriba, la disponibilidad reducida limita las posibilidades de acceso a empleo.

Al finalizar el seguimiento desde SMIL, si no se ha conseguido la incorporación laboral o el desarrollo de un itinerario formativo, en una reunión convocada al efecto, el equipo EISOL, determina la procedencia o no de dar de alta en el Programa, la derivación a otro programa o la devolución a su referente de Unidad de Barrio.

7.3 AISLAMIENTO, MORTEROS Y REHABILITACIÓN DE FACHADAS

El presente curso, llevado a cabo en colaboración con Fundación Laboral de Construcción, ha permitido ofrecer al alumnado una formación muy completa en la materia, puesto que han recibido una parte de dicha formación a través de la oferta gestionada por el SNE, que ha sido complementada con una formación especializada en patologías en rehabilitación y medios auxiliares, a cargo del presupuesto de Área de Servicios Sociales, Acción Comunitaria y Deporte del Ayuntamiento de Pamplona.

La duración ha sido del 15 de abril al 3 de julio con un total de 441h

Cartel publicitario de la formación enviado a todas las Unidades de Barrio, EAIA y SMAM



OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN

- Adquirir las competencias necesarias para un eficiente desempeño en la actividad de rehabilitación de edificios, atendiendo a las especificaciones técnicas y a los requisitos de calidad.
- Posibilitar a las personas participantes, usuarias de Servicios Sociales, el acceso a una formación en un sector con posibilidades de contratación y complementada con prácticas no laborales en empresa.
- Lograr la inserción laboral del mayor número de participantes que finalizan la formación

CONTENIDOS

- ✓ *COMPETENCIAS TRANSVERSALES (25 horas). Fundación Gaztelan*
 - *Competencias transversales*
 - Concepto e identificación de competencias
 - Actitud positiva y reformulación positiva
 - Imagen de marca personal
 - Habilidades de comunicación y comunicación asertiva
 - *Técnicas para rehacer el CV y preparación de entrevista*
 - *Redes de contactos y apps de empleo*
- ✓ *CONTENIDOS TÉCNICOS (352 horas). Fundación laboral de construcción*
 - Técnicas de rehabilitación:
 - Fundamentos y técnicas de rehabilitación de edificios
 - PRL para trabajos de albañilería
 - PRL para trabajos de demolición y rehabilitación
 - Formación en PPAA (primeros auxilios)
 - Gestión sostenible de residuos
 - *Formación especializada*
 - Patología en elementos constructivos
 - Operador de plataforma elevadora 3A y 3B
 - Procedimientos y técnicas de trabajos en altura
- ✓ *PRÁCTICAS NO LABORALES EN EMPRESA (64 horas).*

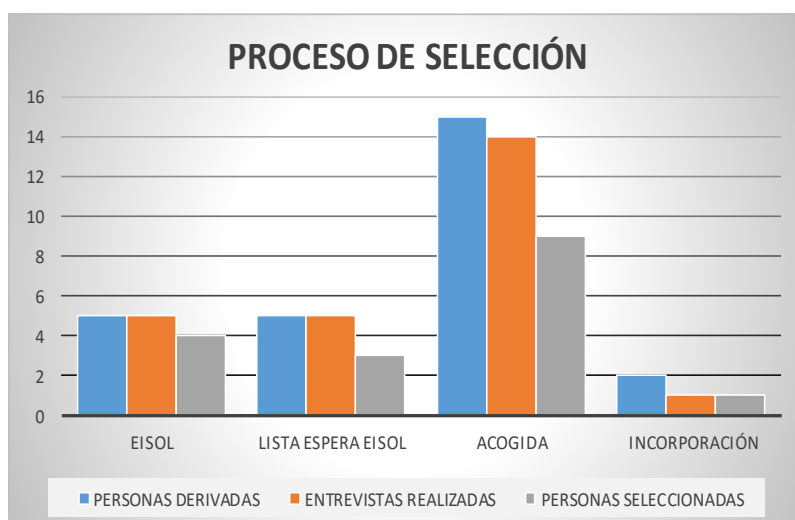


PERFIL DEL ALUMNADO

Ha habido un total de 27 personas derivadas, tanto de EISOL como de los diferentes programas de Unidades de Barrio, todas ellas varones. No ha habido ninguna derivación de los programas especializados.

Se realizan un total de 25 entrevistas, -en 2 casos no se pudo dar la cita-, de las cuales se selecciona a 17 personas, si bien se producen incidencias de última hora y finalmente comienzan la formación 14.

En el siguiente gráfico podemos ver un resumen del Proceso de selección donde se especifican el número de derivaciones, de entrevistas realizadas y de personas seleccionadas según el servicio de procedencia.



RESULTADOS Y VALORACIÓN

RESULTADOS

De las 14 personas que inician la formación, 10 finalizan la misma, tanto la fase de teoría como de prácticas en empresa. De las 4 personas que no terminan, en tres casos el motivo es por incorporación laboral y, en otro, por cuestiones de salud.

Las prácticas no laborales se llevan a cabo en la empresa JACAR y se distribuye al grupo entre las obras que en ese momento están ejecutando en Pamplona.

La empresa JACAR manifiesta su deseo de contratar a tres personas del grupo, si bien una de ellas rechaza el trabajo por cuestiones personales. Finalmente contrata a dos personas con muy buenas perspectivas de temporalidad. Otras dos personas han sido contratadas por otra empresa.



Han sido finalmente 7 las personas que se han incorporado al mercado laboral durante o a la finalización del curso, lo que supone un 50% de las que lo comenzaron.

VALORACIÓN

Consideramos que la acción formativa ha sido muy positiva atendiendo al número de personas que se han beneficiado de la misma, ya que a las 10 que finalizan teoría y práctica sumamos las tres personas que, si bien han dejado la formación antes de su finalización, el motivo ha sido por incorporación laboral.

Atendiendo a los datos globales de incorporación laboral, tenemos que decir que la expectativa era mayor en cuanto a la incorporación de más personas en la empresa donde realizaron las prácticas. A este respecto también conviene señalar que la empresa manifestó la imposibilidad de contratar a más personas antes de fin de año, debido entre otros motivos, a los problemas de suministro de materiales que estaban teniendo.

8 PROCESOS DE SELECCIÓN

8.1 SELECCIÓN DE PERSONAS PARA EL PROGRAMA DE EMPLEO SOCIAL PROTEGIDO

Como en años anteriores, EISOL dispone de un 20% del total de plazas anuales.

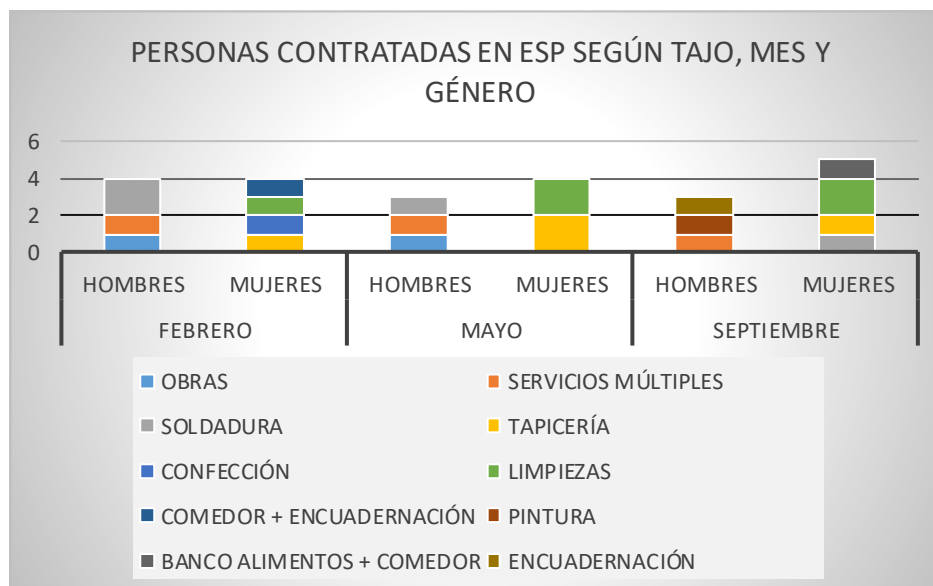
Los objetivos perseguidos con la derivación al programa son:

- Posibilitar el acceso a empleo de personas que no pueden acceder al mercado ordinario por diferentes circunstancias como dificultades de conciliación, problemas de salud, escasa experiencia laboral etc.
- Aumento de empleabilidad.
- Adquisición de competencias profesionales a través del puesto de trabajo.
- Itinerarios formativo – laborales. Personas que realizan una formación competencial con la cual obtienen una capacitación profesional, pero se detecta la necesidad de afianzar competencias profesionales en el ámbito laboral.

Durante el año 2022 el total de plazas ofertadas ha sido de 21, si bien se ha contratado a 16 personas en el programa de Empleo Social Protegido, de las cuales 8 han sido hombres y 8 mujeres.



En el gráfico siguiente podemos ver los datos respecto a las 16 personas contratadas.



Han sido 5 plazas las que no se han cubierto desde EISOL aunque realmente podemos decir que han sido 3 ya que una persona sufrió un infarto antes de comenzar y no pudo ser contratada y otra persona fue imposible localizarla.

De las 3 plazas que EISOL no presentó candidaturas fueron en actividades que habitualmente se propone a varones y/o que se requiere algún conocimiento básico en dicha actividad: 1 en obras y 2 en soldadura.

Analizando el porcentaje de personas por género atendidas en EISOL vemos que casi dos tercios son mujeres, por lo que aquí podemos tener uno de los motivos para ello.

8.2 SELECCIÓN DE PEONES a través de la Convocatoria de Orden foral de subvenciones a las Entidades Locales por la contratación de personas desempleadas para la realización de obras y servicios de interés general o social

Durante este año 2022 se han llevado a cabo la reforma y rehabilitación de los apartamentos tutelados y viviendas municipales.

Para el desarrollo y ejecución de la obra, se requirió contratar durante 6 meses a jornada completa a diferentes figuras profesionales entre personas desempleadas inscritas en las Agencias de Empleo dependientes del Servicio Navarro de Empleo, entre ellas a 3 peones de albañil.

Desde EISOL se llevó a cabo la selección de dichos peones que reunían el perfil exigido:

- Perceptor/a de Renta Garantizada y/o mayor de 51 años
- Usuario/a del Programa EISOL



8.3 ACREDITACIÓN de competencias profesionales para la “Atención sociosanitaria a personas en domicilios”

Una de las acciones que ocupan un espacio importante en la actividad de EISOL tiene relación con el sector de atención y cuidados de personas mayores y dependientes en domicilios.

En este sentido, son cada vez más las familias que requieren una persona **cualificada** para la atención y cuidados de su familiar dependiente.

Si bien un número elevado de las personas cuyo objetivo es trabajar en este sector ya disponen de alguna cualificación, es cierto que todavía hay personas que o bien no disponen de la misma, o bien disponían de la Habilitación provisional la cual en diciembre de 2022 finalizó el plazo para hacer uso de la misma.

✓ ACREDITACIÓN VÍA EXPERIENCIA

Como ya quedó recogido en la memoria del pasado año, desde EISOL contactamos con las personas que reunían requisitos para poder obtener la cualificación mediante la Acreditación de competencias profesionales por la vía de la experiencia y, les informamos y asesoramos del procedimiento a seguir.

Durante los primeros meses del 2022 se llevó a cabo un proceso de evaluación y acreditación de competencias profesionales, tras el cual dos personas han sido acreditadas en todas las Unidades de competencia (U.C.); dos personas han obtenido la acreditación para alguna U.C. y, al menos tres personas más han solicitado participar en el proceso y se encuentran a la espera de ser convocadas.

✓ ACREDITACIÓN POR VÍA NO FORMAL DE FORMACIÓN

Desde el Gobierno de Navarra a la vista de que muchas personas no obtuvieron la Acreditación de todas las U.C. por la vía de la experiencia, decidieron organizar formaciones a través del CNAI al objeto de obtener la Acreditación por la vía no formal de formación.

Como novedad destacable, decir que se posibilitó la inscripción a toda persona interesada en obtener dicha cualificación, sin necesidad de cumplir el requisito de estudios que habitualmente se pide para las formaciones de CP2.

Así pues, desde EISOL se envió un listado de 21 personas interesadas en dicha formación prevista para que se iniciara en el año 2023.



8.4 PROCESO DE SELECCIÓN DE LAS MUJERES PARTICIPANTES EN LOS SERVICIOS “PUEDO” Y “PROYECTO” DEL PROYECTO GAIA

Se realizó entre mayo y junio entre personas derivadas del Servicio Municipal de Atención a la Mujer –SMAM– y del Equipo de Incorporación Sociolaboral –EISOL– del Ayuntamiento de Pamplona.

Las entrevistas fueron llevadas a cabo por la Técnica de empleo y la Técnica de integración social de EISOL que entrevistaron a 18 de las 25 candidaturas propuestas.

Así se conformó el grupo de las 6 integrantes del proyecto y una lista de reserva de 4 mujeres, todas ellas, víctimas de violencia de género. La primera de dicha lista participó en el proyecto desde el inicio.

Dentro del año 2022, de octubre a final de año, se desarrollaron los primeros dos servicios del proyecto. Del Servicio “Puedo” se comenzó el curso “Desarrollo personal”, que terminará en febrero de 2023, y el curso “Alfabetización digital”, que se realizó en su totalidad en el mes de noviembre.

8.5 SELECCIÓN DE PERSONAS PARA TRABAJAR EN LA LIMPIEZA Y EL CONTROL DE ACCESO A LOS ASEOS DURANTE LAS FIESTAS DE SAN FERMÍN 2022

Desde el Servicio de Intermediación Laboral (SMIL) de EISOL, desde hace años, se tiene contacto con la empresa que gestiona la limpieza de los aseos durante las fiestas de San Fermín con objeto de establecer canales de coordinación que permitiesen realizar la preselección de personas desde el Servicio.

Este año, la empresa adjudicataria ha cambiado y es DISTRIVISUAL. Con la entrada de dicha empresa, se ha realizado contactos y se sigue colaborando, ajustando los procesos y perfiles a los perfiles requeridos con la empresa.

El proceso es el siguiente:

- Solicitud a los SS que remitan candidaturas que se ajusten a un perfil básico.
- Elaboración de un proceso de Preselección en base a las necesidades de la empresa, incidiendo en ciertos indicadores.
- Entrevistas individuales desde SMIL
- Entrega a la empresa de currículums pre-seleccionados
- Coordinación con la empresa para ver qué personas han sido finalmente seleccionadas
- Seguimiento de resultados de las personas que acceden al empleo.



A los servicios derivantes se les remite un informe del proceso de preselección, donde se indica si acude o no a la entrevista, si es o no preseleccionado y en caso negativo, cuál es la causa de su no preselección.

Se remitieron 40 currículums a la empresa.

La misma realiza 32 contrataciones, siendo 10 de nuestras candidaturas.

Igualmente nos remite la siguiente información:

A	Personas contratadas	25,00%
B	No cogen llamada, ni la devuelven	17,50%
C	Alergias	2,50%
D	Anula Entrevista	2,50%
E	No llamado Distrivisual	52,50%
Total		100,00%
Total personas contratadas		32
Personas contratadas (Serv. Sociales CV)		10
% Personas contratadas (Serv. Sociales CV)		31,25%

Realizamos una valoración con la empresa sobre el número de contrataciones, menor que en otros años, y se trabajó para próximos años mejorar el índice de dichas incorporaciones.

9 SERVICIO DE INTERMEDIACION LABORAL (SMIL):

9.1 ACCIONES

Desde el Servicio de Intermediación Municipal se ha seguido manteniendo las dos diferentes acciones:

1) **Acciones Individualizadas:**

- **Citas individualizadas** de entrada y alta SMIL, **y orientación**
- Asesoramiento y orientación de **Autoempleo en base** a acuerdo de colaboración con CEIN y colaboración con otras entidades:
 - Estudio inicial y primeras indicaciones.
 - Estudio de ayudas y financiación.
 - Orientación y derivación a recursos pertinentes según actividad y perfil.



Seguimiento con entidades sobre avance de los proyectos y personas usuarias derivadas

2) Acciones GRUPALES/ FORMATIVAS: Proyectos FORMATIVOS con la metodología de trabajo que vincula la formación a las necesidades de mercado y a las empresas.

Podemos distinguir dos tipos de acciones:

2.1) ACCIONES FORMATIVAS VARIABLES:

- **Identificación de los sectores que absorben mano de obra**, empresas que tienen la intención de instalarse en la zona o en procesos de crecimiento, etc., con el objetivo de desarrollar diferentes ideas de actividades formativas.
- **Contactos a empresas/entidades y asociaciones empresariales** con el objetivo de diseño de acciones formativas, captación de información.
- **Actividades formativas competenciales:** diseño y planificación de actividades formativas competenciales en colaboración con empresas y/o entidades o asociaciones empresariales etc. Proceso de selección de participantes

2.2) ACCIONES FORMATIVAS ANUALES “ESTABLES”

Entre las cuales nos encontramos:

- 1) Atención a personas con demencia en colaboración con AFAN
- 2) Mentoring para la inserción laboral de las mujeres en colaboración con AMEDNA.

Las dos en base a convenios de colaboración. Se mantienen contacto con las entidades, se diseña o proponen mejoras. Calendarización y selección de las participantes.

A destacar dentro de estas acciones: la Consolidación de experiencia piloto consistente en:

A la finalización de las actividades formativas y a lo largo de tres meses, las personas participantes serán atendidas y acompañadas en su itinerario de inserción laboral por el Servicio de Intermediación.

LA intensidad, objetivos y metodología, varía en referencia a las diferentes formaciones.

Para las personas formadas por AFAN, la intervención general es la de proporcionarles ofertas de empleo.

En Amedna es apoyar y acompañar el itinerario comenzado.

En otras formaciones dependerá de los objetivos propuestos en dicha formación.



3) GESTION DE OFERTAS DE EMPLEO:

A nivel general la gestión de oferta de empleo implica:

- Recepción de ofertas
- Selección de candidaturas
- Remisión de las mismas
- Seguimiento de las mismas

Dentro de la gestión de ofertas de empleo podemos diferenciar tres grupos principales con características de gestión diferenciadas:

A. OFERTAS DE EMPRESAS DE INSERCIÓN: EIS.

Consolidación del protocolo trabajado con Gobierno de Navarra y la Asociación de Empresas de Inserción junto a otros EISOLES:

- Recepción de ofertas de Empresas de inserción
- Difusión de las mismas
- Recepción de candidaturas,
- Revisión y preselección de las mismas
- Devolución a referentes de candidaturas no admitidas por no cumplir requisitos
- Gestión de las ofertas
- Seguimiento de las ofertas
- Petición de informes de exclusión
- Remisión de los mismos
- Coordinación con las EIS.
- Etc.

Igualmente destacar participación en las reuniones y trabajo como miembro del equipo “motor” del protocolo.

B. OFERTAS “servicio de hogar familiar”: cuidado a personas dependientes.

Además de la propia gestión cabe destacar como específico:

1. Información y orientación: sobre los trámites para Contratación de personas en el sector del del servicio del hogar familiar y el cuidado a personas dependientes.

- Citas con las familias interesadas
- Estudio de los casos
- Documentación, asesoramiento, etc.

2. Trabajo conjunto con la RED de bolsas con el objetivo de dignificar el trabajo al servicio del hogar familiar y luchar contra la economía sumergida.

Igualmente se elaboran anualmente unas tarifas orientativas y se mantienen actualizadas con los cambios legales y de SS que produzcan.



C. Ofertas Generales, de empresas ordinarias y sectores varios.

Suponen un 12% del total de ofertas.

Algunas de esas empresas son ya colaboradoras, otras de nueva creación o que buscan perfiles muy específicos.

Más del 60% de dichas ofertas no son cubiertas, con lo cual no es una vía prioritaria para SMIL, incidiendo más en la Gestión de ofertas de EMPRESAS DE INSERCIÓN que se adecuan más a los perfiles que atendemos y al Servicio de Hogar familiar.

9.2 DATOS OFERTAS SMIL 2022

OFERTAS SERVICIO HOGAR FAMILIAR:

Este año nos encontramos con un significativo aumento de las ofertas de empleo en el sector de servicio de hogar familiar y atención a personas dependientes.

- En cuanto a cuidado de personas dependientes, pasamos de 58 ofertas el año pasado a 166.
- Significativo también es el aumento de oferta de empleo de "Internas", que pasa de 53 a 85
- Otro aspecto a resaltar es el importante número de ofertas que, tras asesorar sobre diferentes aspectos, remitir documentación, información de tarifas y presupuestos varios...etc., finalmente tras las gestiones no llegan a materializarse. Éstas suponen en torno a un 30% de las ofertas.

Nº OFERTAS SER. HOGAR FAMILIAR	Ofertas	Inserciones
Cuidado de personas dependientes	166	84
Internas	85	45
Servicio doméstico y cuidado niños	4	2
TOTALES	255	131



El nivel de COBERTURA de ofertas dentro del sector: ha sido en torno al 51 %(*) siendo muy significativo el dato.

Las causas principales de no-cobertura son:

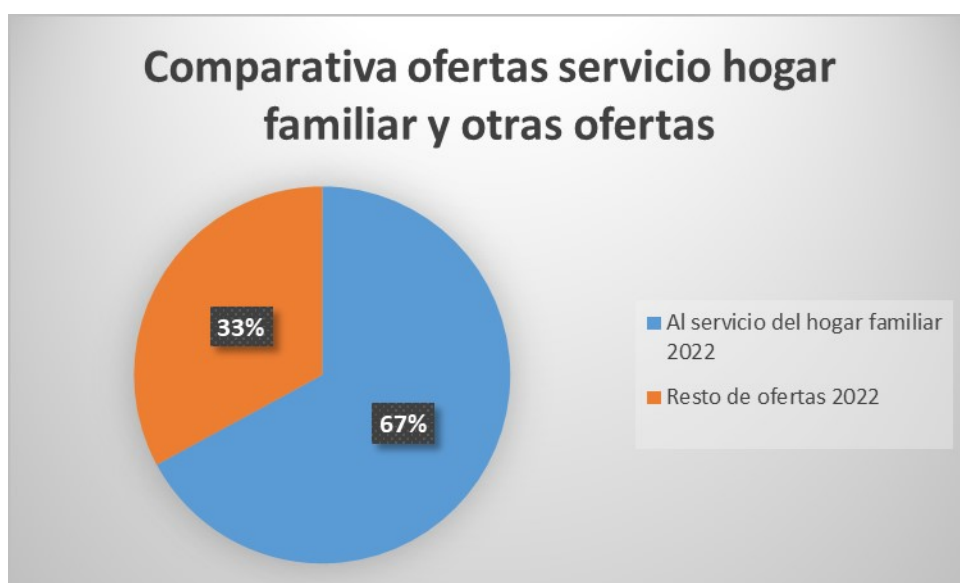
1) Derivadas de la Situación de las personas Usuarias del servicio

- **Disponibilidad** reducida por conciliación
- **Salud** que impide o dificulta la realización de tareas básicas de cuidado.
- **No estar Acreditada** para que las familias opten a subvención con la contratación.
- **No interesa** a ninguna de las personas a las que realizamos la oferta
- **No aceptan ser candidatos/as** por disponer de otros ingresos como (RG, SMV, y subsidios..etc.) y no resultarles atractiva la opción del empleo.
- Realización de **entrevistas no adecuadas, no-presentación** a las mismas o no comenzar a trabajar en la fecha acordada

2) Derivadas de las personas interesadas en contratar

- Las personas que solicitan el servicio finalmente desisten o ninguna de nuestras candidatas le parecen adecuadas.
- No hay personas candidatas adecuadas al perfil y disponibilidad
- Las personas contratantes deciden finalmente no contratar por considerar tarifas altas
- Cambio de situación de personas dependientes: ingreso en residencia, ingreso hospital, etc.
- Entrada de empresas competitivas en el sector, las contratan para no tener que alta SS, solucionar bajas, vacaciones, etc.

Las Ofertas al servicio del hogar familiar suponen un 67 % de las recibidas en el Servicio de Intermediación Laboral.





Desde los últimos años hemos venido trabajando con intensidad éste sector por los siguientes motivos y mantenemos la importancia de seguir haciéndolo:

- Los salarios pactados por la red de Bolsas son competitivos en referencia a los salarios de mercado en otros sectores y el SMI ha subido de manera apreciable.
- Ofertan cierta estabilidad laboral
- Obtienen ofertas en numerosas ocasiones compatibles al horario escolar y por tanto a la conciliación.
- Hay personas con dificultades para salida fuera del entorno de éstas actividades
- Disponemos de importante red que nos genera un amplio número de ofertas.
- ES un sector en auge y expansión.

Además, Trabajamos el sector a través de:

1. **Acuerdo de colaboración con AFAN:** que forma a nuestras usuarias en Alzheimer y otras demencias y deriva las ofertas que le llegan a la asociación para que sean gestionadas por el SMIL.
2. **Red de Bolsas de Empleo:** el objetivo de dignificar el trabajo al servicio del hogar familiar y lucha contra la economía sumergida. Anualmente nos reunimos y acordamos condiciones, tarifas y acciones.
3. **Colaboración con centros de salud, instituciones hospitalarias** etc., que nos derivan ofertas de empleo.
4. Y finalmente, el “Boca a Boca” de personas que han utilizado nuestro servicio es otra importante fuente de ofertas.

Otro dato significativo a resaltar es **la utilización mayoritaria del servicio complementario de Orientación e Información referente a los trámites para regularizar el trabajo del servicio del hogar familiar:**

Mantenemos en torno 98% de familias que solicitan dicho asesoramiento con mayor o menos intensidad) cambiando este año la tendencia a solicitar cita en despacho por cita de consulta telefónica.

Con ello:

- Aumenta la satisfacción de las familias ante el servicio personalizado.
- Aumenta el trabajo y las horas de atención de la gestión de las ofertas de forma significativa



OTRAS OFERTAS DE EMPLEO:

1. Desde hace algún tiempo y en coherencia con los perfiles de las personas que atendemos, ha cobrado especial protagonismo **la gestión de ofertas derivadas de Empresas de inserción EIS** (igualmente de las empresas especiales de empleo).
2. Dichas ofertas son centralizadas y gestionadas desde EISOL/SMIL, pero se difunden a programas incorporación de Atención primaria.
3. Además, este año 2022 ha sido clave para el equipo “motor” de trabajo entre Gobierno de navarra, EISOL de Pamplona, EISOLes del Gobierno de navarra y asociación de empresas de inserción, que en 2021 diseñó un protocolo de gestión de las ofertas, con el que se está trabajando en 2022.

EMPRESAS INSERCIÓN	OFERTAS PUESTOS	
Ofertas EIS	81	135

Se han insertado 79 personas, lo que supone un 59 % de inserciones.

- Hemos de tener en cuenta que las empresas de inserción no solo informan de las ofertas a EISOL Pamplona, también reciben candidaturas de otros EISOLes.
- Dentro de las 58 personas están usuarios/as de EISOL y de los equipos de Incorporación de Atención Primaria.

OTRAS OFERTAS DE EMPL.	OFERTAS PUESTOS	
Gerocultor /atención domiciliaria/trabajadoras familiares	4	9
Operario de limpieza/cristaleros/camareras de habitaciones, aseos públicos, lavanderías 22 ofertas	12	42
Hostelería (camarero, ayudante de cocina, fregatriz, recepción hotel, etc.)	4	9
Construcción: peones, mantenimiento, carpinteros, electricistas, peones especialistas, oficiales	4	12
Atención al público dependientas, cajeras, pescaderas, carniceras, charcuteras. tele operadoras, conserjes	2	6
Operarios: Nave, troqueladores, frigoristas, soldadores, electricistas, carretilleros, fresadores, torneros, mozos de almacén, carga y descarga...	1	1
Conductores, chóferes, mecánicos, auxiliares de vigilancia, socorristas, .buzoneo, servicios múltiples, administración, repartidor, cuidado animales, costura...etc.	14	17
Otras ofertas:	3	6
TOTALES	44	102



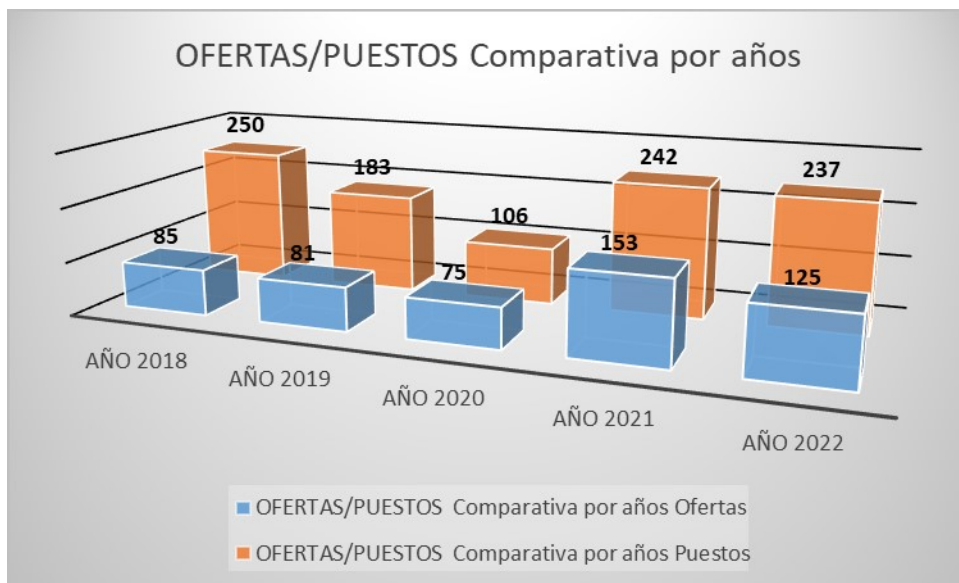
Se han insertado 44 personas 40%

El 60% no cubierto es como consecuencia de:

- Las personas que atendemos no llegan al mínimo exigido por las empresas en referencia a formación y experiencia o hay candidaturas con mejor perfil.
- Problemas de salud que impiden o dificultan el desarrollo de las funciones de los puestos.
- Escasa disponibilidad horaria por temas de conciliación.
- No localización de candidato/a
- Sus habilidades y competencias son inferiores a otras personas disponibles a trabajar desempleadas.
- No realizan correctamente las pruebas de selección: entrevistas, etc.
- No aceptan ser candidatos/as por disponer de ingresos como RG y subsidios, etc. y no resultarles atractiva la opción del empleo.

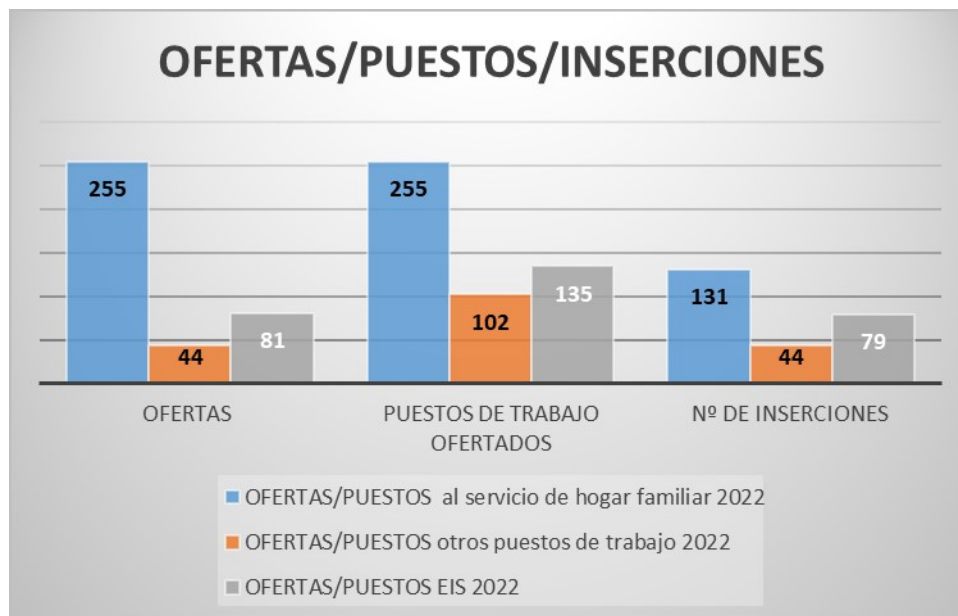
OFERTAS/PUESTOS Comparativa por años	Ofertas	Puestos
Año 2018	85	250
Año 2019	81	183
Año 2020	75	106
Año 2021	153	242
Año 2022	125(*)	237(*)

(*) Oferta generales y de Empresas de Inserción.



RESUMEN AÑO 2022

OFERTAS/PUESTOS al servicio de hogar familiar 2022		Nº
Ofertas		255
Puestos de trabajo ofertados		255
Nº de inserciones		131
OFERTAS/PUESTOS EIS 2022		Nº
Ofertas		81
Puestos de trabajo ofertados		135
Nº de inserciones		79
OFERTAS/PUESTOS otros puestos de trabajo 2022		Nº
Ofertas		44
Puestos de trabajo ofertados		102
Nº de inserciones		44
OFERTAS/PUESTOS TOTAL 2022		Nº
Ofertas		380
Puestos de trabajo ofertados		492
Nº de inserciones		254



Valoración:

Este año nos encontramos con importante aumento de ofertas respecto al año 2021

La explicación a dicho aumento se justifica por los siguiente:

- 1) En Servicio de hogar familiar se han contabilizado aquellas ofertas en las que se han realizado diferentes gestiones, pero que finalmente no se han llegado a “cristalizar” como tal, y que con anterioridad no se contabilizaban.
- 2) El cuidado a personas dependientes en el domicilio se está consolidando como alternativa a servicios residenciales, en algunas ocasiones por precio, otras por resultar más atractivo la permanencia de las personas en el hogar el máximo tiempo posible.
- 3) También resaltar que, con las ayudas a la contratación de cuidado a personas dependientes, esta alternativa aún se hace más atractiva, lo que nos hace apostar por la acreditación del máximo de personas que tenemos en nuestra bolsa.
- 4) Incidir igualmente en:
 - Importante aumento de ofertas remitidas de Empresas de Inserción dentro del protocolo aprobado por Gobierno de Navarra, Asociación de empresas de Inserción e EISOLes, ya que dicho protocolo condiciona a las EIS a la gestión de sus ofertas a través de los EISOLes.



10 ANEXO

MEMORIA PROGRAMA DE EMPLEO INCLUSIVO II DE HOSTELERÍA

1. ACTUACIONES FORMATIVAS:

1.1. FORMACIÓN EN COMPETENCIAS PROFESIONALES: 130 horas

La formación en competencias laborales se ha desarrollado en tres módulos.

Se empezó con el módulo de normativa higiénico sanitaria por ser transversal a los otros módulos y porque su conocimiento es prioritario antes de comenzar la práctica en restauración y cocina.

1. La parte teórica de todos los módulos se ha apoyado en los manuales que se les ha proporcionado en formato digital en Google Site y las clases se han impartido a través de Classroom, aunque han sido presenciales, excepto cuando algún alumno/a ha estado confinado, que en ese momento nos hemos conectado todos a través de meet.

Las explicaciones se han reforzado con juegos (kahoot, quizizz, educapay, ejercicios prácticos y juegos de roll y test de evaluación continua).

2. La parte práctica de la formación ha tenido el mayor peso en cuanto a horas de formación por ello el alumnado ha podido poner en práctica y coger destreza en los oficios, realizando servicios de barra en el Aula de Bar; servicios de comedor y preparaciones culinarias en el aula de cocina.

Contenidos teóricos y prácticos

3. Módulo Transversal sobre Normativa Higiénico Sanitaria y Prevención de Riesgos Laborales:

En este módulo se trabajó al inicio con el ordenador la parte teórica:

- La normativa sobre instalaciones en hostelería.
- Condiciones higiénicas en las instalaciones de cocina, bar y restaurante.
- Requisitos que debe cumplir la maquinaria y utillaje que se puede utilizar en las diferentes áreas, cocinay restaurante-bar.
- Normas específicas de limpieza e higiene del personal por el Covid-19.
- Identificar los diferentes tipos de alimentos
- Tipos y condiciones de transporte según género. (No refrigerado, refrigerado, congelado)
- Proveedores y métodos de recepción de los alimentos en el restaurante.
- Almacenaje y condiciones de conservación de los alimentos.
- Métodos de conservación de los alimentos.
- Manipulación y tratamiento de los géneros en restauración.
- Riesgos en la manipulación de alimentos
- Contaminación y alteración de los alimentos:
- Sistema APPCC
- Métodos de limpieza



- Fases de la higienización
- Productos utilizados
- Sistemas: programas y controles de limpieza
- Características de los uniformes en bar y restaurante
- Equipos de protección individual específicos para cada momento.

4. Módulo de Restauración:

Bar: El contenido de este módulo ha consistido en dar a conocer a través de google site, los conocimientos teóricos mínimos necesarios para luego poder trabajar la práctica en el taller de bar.

- Instalaciones, maquinaria y utensilios que se emplean en el bar
- Organigrama de personal y funciones
- Organización y puesta a punto de la barra y sala para el trabajo.
- Mecánica de servicio. (Preparación y servicio de bebidas y comidas sencillas):
 - o Cafés, infusiones y bebidas calientes
 - o Aperitivos (amargos, vermouths y anisados)
 - o Bebidas sin alcohol: refrescos, batidos, mosto, zumos, cerveza...
 - o Bebidas con alcohol: sidra, vinos, cervezas, aguardientes, licores...
 - o Servicio de comida: pinchos, cazuelas, raciones, tartas, bollería, bocadillos, etc.
- Tipos de servicio: barra, sala y terraza.
- Recogida y organización del bar para el día siguiente.
- Atención al cliente y normas de conducta en el servicio de bar- cafetería. Elaboraciones y preparaciones que se han hecho en la práctica:
 - Limpieza de cristalería, vajilla, cubertería y todos los utensilios con los que se trabaja en barra (pinzas, cubiteras, abridores, saleros, pimenteros, pajeros, palilleros, jarras, vasos mezcladores, cocteleras...)
 - Colocación y organización de maquinaria para trabajar en barra, como batidora americana, exprimidor, batidora de varillas, picadora de hielo, etc. y manejo según elaboración a preparar.
 - Preparación de diferentes tipos de cafés:
 - o Cafés básicos: solo, cortado, con leche, americano.
 - o Cafés especiales: bombón, vienés,
 - o Cafés fríos: escocés, con helado, mazzagrano, ruso, blanco y negro
 - o Cafés con alcohol: carajillo, irlandés, jamaicano,
 - Bebidas calientes como:
 - o Infusiones de bolsitas y a granel (diferentes tipos de té, tila, manzanilla, menta poleo)
 - o Chocolate a la taza
 - Refrescos: cola cola, refrescos de naranja y limón.
 - Zumos: naturales (zumo de naranja), envasados (mosto, manzana, melocotón y piña) y preparados (zumo de tomate)
 - Otras bebidas como: sidra, smoothies, batidos a base de helados.
 - Aperitivos:
 - o Vermouths: rojo, blanco
 - o Amargos: Campari, bitter kas, bitter cinzano, aperol ...
 - o Anisados: Pernod y Ricard
 - Servicio y preparación de bebidas con alcohol:
 - o Copas: brandi, cognac, armagnac, grappa, whisky, ron, tequila, vodka, chupitos de frutas, pacharán, moscatel ...



- Combinados a base de bebidas alcohólicas y refrescos, zumos o batidos: (gin tonic, gin kas, cuba libre, etc.)
- Cocteles sencillos: mojito, caipiriña, daikiri, dry martini...
- Servicio de tapas y pinchos sencillos; fritos, tortilla de patata, bollería, tostas, mini bocadillos, banderillas, encurtidos, etc.
- Manejo de la bandeja y servicio de las bebidas en las mesas.

Restaurante: El contenido del módulo ha sido el siguiente:

- Instalaciones, distribución y características de las mismas.
- Organigrama y funciones del personal.
- Tipos de establecimientos y características de su servicio.
- Montaje y puesta a punto del comedor para el servicio. Se trabajaron los diferentes tipos de montajes según categorías y clases de establecimientos.
- Dotación de material y utensilios específicos del restaurante.
- Organización del trabajo y gestión de las reservas.
- Toma de comandas: tipos y características.
- Mecánica de servicio:
 - Tipos de servicio
 - Características de cada uno
 - Servicio de vinos y bebidas
- Desarrollo del servicio
- Despedida y cierre
- Efectividad y calidad de servicio

La parte práctica se llevó a cabo en el taller de sala, mediante simulacros y juegos de rol. Los alumnos se

iban turnando y unas veces hacían de camareros y maîtres que se encargaban de recibir a sus otros compañeros para atenderles en las mesas, como clientes.

La práctica consistía en:

- Coger reservas bien por teléfono o en el propio establecimiento.
- Recibir a los clientes y acomodarles en la mesa que les correspondiera.
- Entregarles las cartas de comida y bebida que ellos mismos en la clase teórica habían elaborado.
- Tomar la comanda de la comida y bebida que iban a pedir.
- Hacer el servicio completo de la mesa:
 - Poner la bebida, en el caso de los vinos, presentarlos y abrirlos delante del cliente. Colocarlos

en cubitera según el tipo de vino.

- Colocar el pan con pinzas en el platillo.
- Entregar aperitivo
- Y realizar los correspondientes cambios de cubiertos y platos según la comanda. Se utilizaron en lugar de comida real, recortes de fotos de los diferentes platos solicitados. Otro alumno se encargaba de hacer el servicio desde cocina, atendiendo las peticiones de marcha y pasa como en un servicio real. El desbarasado de platos y cubiertos también se hacía en el office como si fuera comida real.
- Recogida de migas y finalización de servicio.
- Agradecimiento y despedida del cliente.
- En estos simulacros se practicaba también las habilidades personales con diferentes tipologías de clientes e incidentes habituales que suelen ocurrir



durante los servicios, como rotura de copas, derrame de líquidos, manchar a un cliente, caída de cubiertos o servilletas, errores en el servicio o facturas, etc.

5. Módulo de Cocina: Se les proporcionó como en los anteriores módulos la documentación de forma virtual a través de classroom y google site, para que tuvieran los conocimientos necesarios para poder trabajar en el taller de cocina en la elaboración de pinchos.

Los contenidos teóricos vistos han sido:

- Instalaciones: Áreas y maquinaria y utensilios que se utilizan en cada zona; Identificación de útiles y herramientas para el trabajo; Limpieza y organización de cada departamento.
- Materias primas: Tipos de materias primas, tratamiento y conservación
- Manipulación y preelaboración de materias primas
 - o Limpieza y acondicionamiento de materias primas
 - o Cortes de hortalizas
 - o Tipos de cocción y técnicas de elaboración.
 - o Conservación y almacenamiento de productos preelaborados
 - o Regeneración de materias primas y productos preelaborados
- Comportamiento, uniformidad y actitud en la cocina: Limpieza y organización; Trabajo en equipo; Mise en place; Planificación, recogida y cierre.
- Elaboraciones sencillas:
 - o Los alérgenos en hostelería y su tratamiento
 - o Preparaciones de fritos, pinchos, cazuelicas y raciones.
 - o Tostas y mini bocadillos.
 - o Banderillas y encurtidos.

La parte del módulo de cocina se ha dedicado a elaboraciones sencillas que pueden encontrarse en las barras de los bares y a su presentación para que resulte atractiva y segura.

Se han realizado las siguientes preparaciones:

- Pinchos: Ensaladilla rusa, de Txaka, de atún.
- Fritos: Croquetas de jamón, Tigres, Fritos de jamón y queso, bolas de pimientos.
- Tortilla de patata.
- Sandwiches: Croque Monsieur, Vegetal, Mixto.
- Banderillas: Gilda, tomate, mozzarella y albahaca, verduras en tempura.
- Encurtidos con diferentes aliños de pepinillos, cebolletas, aceitunas, pimientos, etc.
- Tostas de escalibada, jamón con tomate, pizza.
- Mini bocadillos de jamón, tortillas, bacon con pimientos...
- Tiras de hojaldre con manzana y crema pastelera.

Después de cada uso de las instalaciones, se ha limpiado y desinfectado todo el material, máquinas, útiles,

superficies de trabajo, fuegos, horno,..., y se ha barrido y fregado el suelo. Es parte del aprendizaje para encontrar siempre las instalaciones listas para su uso en cualquier momento.

Se ha puesto en práctica la manipulación de alimentos y la higiene alimentaria durante todo el curso, así como, en todo momento, se han respetado las indicaciones de las autoridades sanitarias en lo referente al COVID: mascarillas, limpieza de manos,...



Evaluación del conocimiento y resultados obtenidos

EVALUACIÓN CONTINUA: Se han hecho test de autoevaluación, para que ellos mismos fueran comprobando la adquisición de conocimientos y en el aula práctica trabajaban por grupos atendiendo a sus compañeros e iban viendo como mejoraban sus destrezas. Mediante juegos on line, también que se hacían en clase, también se veía el grado de adquisición de conocimientos.

EVALUACIÓN DE ADQUISICIÓN DE CONOCIMIENTOS TEÓRICOS: Se han hecho al terminar cada módulo un examen escrito de preguntar cortas.

EVALUACIÓN PRÁCTICA: Mediante una prueba práctica individual de cada área, (bar, restaurante y cocina), que consistió en un ejercicio práctico que previamente se había hecho en clase y en el que se valora la adquisición de conocimientos mínimos, aplicación de las normas higiénico sanitarias, interés e implicación en las clases y evolución que ha tenido esa persona a lo largo de todo el curso.

- En el caso del restaurante los factores e indicadores de logro que se han tenido en cuenta son:

oLa puesta a punto de todo el material necesario para montar las mesas y preparar el servicio (vajilla, cristalería, cubertería, mantelería, petit menaje, reservas, comanderos, cartas, pan, bebidas...)

oEl montaje de la mesa, orden, utensilios utilizados y colocación de los mismos.

oCantidad y adecuación del material empleado para cada supuesto que se le pide, si es menú del día, carta, menú degustación, desayuno, bufet, etc.

oSi la manipulación y presentación de todo el material utilizado es la correcta. (Repasa el material antes de colocarlo, lo coloca de forma correcta y la cantidad necesaria a cada circunstancia)

oSi se olvida algo, cambia el orden o utiliza material inadecuado.

oSe valora la autonomía en el desempeño del trabajo

oLa habilidad y seguridad en el manejo de los utensilios.

oLa limpieza y orden en el servicio.

oTiempo que tarda en las preparaciones

Todo ello basado en una escala de 0 a 3 en función de si lo hace todo correctamente, tiene algún fallo, o se le olvidan poner algo o lo coloca de forma incorrecta, en las destrezas cognitivas prácticas.

Y con una escala de 0 a 2 para las habilidades sociales y de limpieza y organización.

- En el bar los factores indicadores de logro, basados en la misma escala de valoración de 0 a 3, del restaurante, han sido:

oPreparación correcta de la mise en place en la barra

oRecipientes adecuados para el servicio de las bebidas solicitadas.

oIngredientes correctos para la bebida solicitada.

oCantidades adecuadas de bebida para cada preparación.

oPresentación adecuada

oOrganización y orden en la elaboración de la bebida

oDestreza y habilidad en el manejo de utensilios

oAutonomía y seguridad en la preparación de las consumiciones solicitadas

oLimpieza y organización del material.

oTiempo que tarda para las preparaciones.

De la misma forma que en el restaurante se valoran las destrezas y habilidades personales en el desarrollo del trabajo.



6. De las 15 personas que comenzaron el programa, 14 han obtenido el Carnet de Manipulación de Alimentos y un Diploma de la formación que han recibido en el Programa de Empleo Inclusivo en Hostelería.

1.2. COMPETENCIAS DIGITALES: 40 horas

La formación ha sido flexible, atendiendo al programa inicial del curso y a las necesidades del alumnado surgidas a lo largo de los días y con carácter estratégico.

El curso se ha distribuido en:

Un **espacio de presentación y participación general y nueve módulos formativos**

acompañados de sus correspondientes **prácticas**:

MÓDULO I. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS. MANEJO BÁSICO DE UN PROCESADOR DE TEXTOS

MÓDULO II. CREACIÓN Y EDICIÓN DEL CURRÍCULUM

MÓDULO III. CORREO ELECTRÓNICO

MÓDULO IV. FORMACIÓN EN COMPETENCIAS BÁSICAS PARA PODER REALIZAR FORMACIÓN ONLINE

MÓDULO V. CREACIÓN Y EDICIÓN BÁSICA EN GOOGLE FORMULARIOS MÓDULO VI. MOVIENDO MI CURRÍCULUM. PROCESO DE REGISTRO

MÓDULO VII. APLICACIONES PARA BUSCAR EMPLEO. INSCRIPCIÓN A UNA OFERTA DE EMPLEO

MÓDULO VIII. HERRAMIENTAS EN LÍNEA GRATUITAS

MÓDULO IX. TRÁMITES ONLINE CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. SISTEMA CL@VE

7. El alumnado ha recibido en formato digital:

- Un manual de **"BAE por internet"** con enlaces a recursos web para la BAE y con propuestas de técnicas y estrategias de búsqueda de empleo.
- Un manual de **"Acreditaciones digitales"** para trabajar con trámites sencillos de las administraciones públicas.
- Materiales complementarios (artículos, otros vídeos, otros manuales...)

8. Relación de actividades relacionadas con la ejecución en el mundo laboral:

Cada día, al comienzo de clase, el alumnado consultaba siempre las ofertas de trabajo del SNE. Algunos de ellos, enviaron su CV para participar en procesos de selección.

El alumnado ha utilizado herramientas online gratuitas para crear o terminar de perfilar su currículum vitae así como cartas de presentación.

Algunos de ellos, se dieron de alta en un portal de empleo público (Infojobs) y otros que ya lo estaban, revisaron y actualizaron su perfil.

Descargaron en su teléfono móvil la aplicación oficial del Servicio Navarro de Empleo –Nafar Lansare y aprendieron a usarla.

Conocieron en internet empresas relacionadas con la hostelería para inscribirse en sus bolsas de trabajo.

Han trabajado con la aplicación CANVA (web de diseño gráfico) para crear por ejemplo, o Un flyer de hostelería o una carta de restaurante o un QR (carta de restaurante)

Han trabajado con actividades ofimáticas orientadas a la utilidad del empleo. Por ejemplo, CV, o cartas de presentación. La suite ofimática Google Docs, les ha permitido conocer un procesador de textos. Muchos de ellos han creado su CV a través de plantillas que existen dentro de esta herramienta.

Han conocido las SEDES ELECTRÓNICAS de muchas administraciones públicas, para realizar trámites online.



El alumnado (excepto dos de ellos porque ya estaban dados de alta), cogió cita en clase, para darse de alta en SISTEMA CLAVE en una oficina de registro, fuera del horario lectivo.

Han realizado trámites SIN y CON certificados digitales o SISTEMA CL@VE

como por ejemplo: o La visita al portal del SNE-NL para acceder a los cursos y

a las ofertas de empleo

- o La visita del Punto de Acceso General a las Administraciones Públicas para descargar el último boletín de empleo público.

- o La visita a la Sede Electrónica del servicio público de empleo estatal para conocer el portal de empleo Empléate y para descargar en PDF el tríptico de la Carta de Servicios del Servicio Público de Empleo Estatal 2019-2022.

- o La visita a la Sede Electrónica de la Seguridad para: • Descargar su informe de vida laboral.

- o El acceso a La Sede Electrónica de Gobierno de Navarra, para conocer el catálogo de servicios al ciudadano y poder: • Obtener una copia de sus últimas declaraciones de renta.

- o Acceder a su Carpeta Ciudadana desde la Sede Central para comprobar sus datos personales y descargar por ejemplo, un certificado de ausencia de delitos sexuales o de ausencia de delitos penales.

- o Acceso a su Carpeta Personal de Salud desde el pc e instalación de la App en su dispositivo móvil.

9. Aspectos relevantes del curso:

El alumnado ha realizado un **test de autodiagnóstico en competencias digitales** al inicio (5 de abril de 2022) y al final del curso (6 de mayo de 2022). El test, establece tres áreas clave y seis competencias digitales en la que se describen todos los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para ser competente en el uso de la búsqueda activa de empleo por Internet y los trámites online con las Administraciones Públicas.

En clase siempre **trabajamos con los portátiles del aula y con los dispositivos móviles del alumnado al mismo tiempo**, para que cuando el curso termine, sean capaces de gestionar muchas herramientas desde su propio móvil, como por ejemplo, el correo electrónico, su nube o incluso la edición de su CV.

Google Docs ha permitido **compartir y sincronizar en tiempo real** actividades. Hemos podido crear un entorno de trabajo virtual y trabajar en grupo para así fomentar el **aprendizaje colaborativo**.

Durante el curso, todo el alumnado excepto una alumna, acudió a una oficina de registro a darse de alta en

Sistema CL@ve para realizar en clase trámites online con las Administraciones Electrónicas.

El último día del curso, realizaron una **prueba práctica de dos partes**. En la primera, debían descargar su CV de DRIVE en PDF y guardarlo en el escritorio del pc (dentro de su carpeta), para después, saber adjuntarlo y enviarlo a una dirección de email. En la segunda, debían acceder a la Carpeta Ciudadana de la Sede Electrónica del Punto de Acceso General (PAGE) con sistema CL@ve, realizar una captura de pantalla y pegar el resultado en un documento nuevo, para posteriormente enviarlo a la dirección de correo del formador.



El curso, además de aportar valor a su **perfil profesional**, les aporta **confianza y autoestima** para interactuar en el mundo digital de una forma más positiva.

1.3. COMPETENCIAS PERSONALES: 20 horas

Los contenidos que se han trabajado de manera transversal en los talleres de bar y restaurante han sido:

1. La imagen personal, aseo, limpieza y uniformidad.
2. Juegos de rol y simulacros de situaciones para saber estar y comportamientos adecuados a las diferentes áreas de trabajo y tipos de establecimientos:
 - a. Ambientes formales
 - b. Ambientes informales
 - c. Tipología de clientes
3. Crear situaciones con estereotipos de clientes, como se comportan en el bar y en el restaurante.
4. Se han hecho simulacros de accidentes e incidentes y escenificado situaciones de cómo reaccionarían los diferentes tipos de clientes antes incidentes y accidentes que pueden ocurrir tanto en el bar como en el restaurante.
5. Se han entrenado las habilidades de comunicación tanto verbal como no verbal.
6. Se han hecho prácticas y juegos para ver la importancia de una comunicación clara y adaptada a las personas y circunstancias. Planteando escenarios posibles en hostelería.
7. Mediante creación de situaciones de conflicto han practicado la manera adecuada de solucionar y tratar esos conflictos.
8. En grupos se han trabajado las competencias básicas en hostelería.

La documentación de la parte teórica se les ha proporcionado de manera virtual a través de classroom y google site.

2. ACTUACIONES EN ORIENTACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A LA INSERCIÓN.

Itinerarios individualizados de orientación y seguimiento del alumnado.

10. Perfil de las personas participantes.

El cumplimiento de los objetivos definidos en la propuesta del programa ha estado condicionado por el perfil de las personas que han participado en él. Las 15 personas que comenzaron fueron derivadas de los distintos programas de Atención Primaria y Secundaria del Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Pamplona: Unidades de Barrio, Equipo de Incorporación Sociolaboral, EAIA, ESMAN y SNE-NL

Los datos más significativos que definen este perfil son:

- Por sexo: 11 mujeres y 4 hombres
- Edad: la media de edad ha sido 30,6 años. Por grupos de edad: <30 años: 8; > 30 años 5-
- Con responsabilidades de conciliación familiar –hijas e hijos menores de edad-: 8 personas



A) Realización del diagnóstico individualizado de empleabilidad

Se han realizado dos diagnósticos de empleabilidad por persona, uno en el momento de inicio del programa y otro al final. Para ello se ha contado con la plataforma ORIENTASARE del SNE.

Los diagnósticos iniciales se realizaron en 3 sesiones con cada persona, donde se recogió los datos de los 67 ítems delos consta dicho diagnóstico.

Estos datos, junto con los datos de las personas facilitados por las profesionales de referencia de servicios sociales y que constan en el SIUSS, facilitaron la intervención personalizada con cada una de ellas, trabajando a lo largo de todo el proceso en el fortalecimiento de los puntos débiles y valorando las capacidades de cada una de ellas.

B) Itinerario personalizado de empleo

El programa tenía establecido un contenido concreto de objetivos y actuaciones que todas las personas se comprometía a cumplir, adquiriendo unos compromisos generales claros: Acudir a las entrevistas de tutorización y participar activamente en las actividades acordadas en los plazos previstos, comunicar cualquier eventualidad que pudiese influir en el desarrollo del programa.

Estos compromisos se completaban con otros más específicos, relacionados con el contenido formativo y de preparación que se les ofreció.

El seguimiento de este plan de trabajo se ha realizado a través de tutorías individuales con cada persona. En estas sesiones se analizaba conjuntamente su participación en las sesiones grupales de formación, el resultado de las diferentes evaluaciones realizadas y se determinaba cuáles eran los aspectos a mejorar para tener un mejor aprovechamiento y qué necesidades de apoyo sentían.

El resto de tutorías de orientación y acompañamiento que se han mantenido con cada persona han estado centradas en los contenidos particulares de cada persona. A lo largo de estos cuatro meses han sido más de 10 sesiones de seguimiento, orientación y tutorías las que se han tenido con las personas participantes.

Los contenidos de estas sesiones se han centrados en diversos temas:

- Búsqueda de servicios para el cuidado de menores
- apoyo en búsqueda de empleo;
- planificación de agenda laboral;
- temas relacionados con las relaciones personales, las relaciones con compañeros y compañeras;
- superación de estados de ansiedad, tristeza o desánimo;
- conciliación de la vida familiar y el trabajo;
- superación de estados de enfermedad;
- preparación para entrevista de trabajo.

- Acompañamiento para la reincorporación al sistema educativo
- Organización de las prácticas laborales en base a las posibilidades y preferencias de cada participante.



Los dos últimos días del programa, se realizaron sesiones de cierre de itinerario con cada persona, planteándose en cada caso las sesiones de seguimiento que a lo largo del año se iban a tener con ellas.

Se cerraron la siguiente cita con cada una de ellas.

Esas acciones de seguimientos culminarán cuando se produzca su incorporación laboral.

Todas las sesiones individuales que la profesional técnica designada al proyecto han quedado reflejadas tanto en la Plataforma ORIENTASAR, como en la plataforma SILCOI.

3. DESARROLLO DE ACCIONES DIRIGIDAS A LA INSERCIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES Y SITUACIÓN DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES AL FINAL DEL PROGRAMA

Las acciones realizadas en este ámbito han sido fundamentalmente en dos aspectos:

- a) Contactos con empresas de hostelería para la realización del módulo de prácticas en empresas
- b) Intermediación laboral para ofertas de trabajo

Los/as alumnas que han realizado prácticas en empresas han sido 7 personas, en cinco centros diferentes.

Para realizar estas actividades el Ayuntamiento ha gestionado siete expedientes de prácticas en empresas con los siguientes documentos: Convenio de prácticas firmado por el Ayuntamiento y la empresa; PNL1 enviado al SNE-NL antes del inicio de prácticas junto con el calendario y el horario de cada participante; PNL2 donde se especifica los contenidos diseñados para las prácticas; PNL4, hoja que corresponde al seguimiento diario de cada alumna; PNL5 hoja firmada por la empresa y el Ayuntamiento con la calificación final del módulo de prácticas.

El módulo de prácticas tenía una duración entre 40 y 60 horas y se ha realizado a lo largo del mes de junio, aunque varias personas lo comenzaron a realizar durante los fines de semana del mes de mayo para poder compaginarlo con el cuidado de hijas/os una vez estuviesen de vacaciones en verano.

Empresas con las que se ha firmado convenios de colaboración para la realización de prácticas en empresas:

- 1.- RESTAURANTE KABO HOTEL AVENIDA

- 2.- CLUB SOCIAL DE PROFESIONALES

- 3.- ULISALE S.L. MAISSONAVE

- 4.- NABUT NAVARRA SLU

- 5.- ECAMED PAMPLONA SL



A lo largo de los tres meses de programa, al alumnado se le ha informado de ofertas de trabajo que nos hacían llegar tanto desde la Bolsa de empleo del Ayuntamiento –EISOL– como de los contactos con diferentes empresarias y empresarios del sector. Esta información se colgaba en el Classroom del curso, se les enviaba por correo electrónico a todos las/os alumnas y eran ellas las responsables de enviar el currículum; excepto cuando las ofertas eran de Empresas de Inserción, entonces los trámites los realizaba la técnica de empleo.

También se han realizado sesiones grupales de BAE, donde se miraban las ofertas publicadas

II. MEMORIA INFORME DE EVALUACIÓN DE IMPACTO

1. INTRODUCCIÓN

Para la evaluación del programa y el análisis de los efectos que ha tenido su implementación en las personas participantes, se han analizado los cambios producidos en tres áreas: El impacto de las acciones de formación; La mejora en los diagnósticos de empleabilidad y el nivel de satisfacción de las personas participantes.

El impacto de las acciones formativas se ha realizado a través de un cuestionario de evaluación diagnóstica que los y las alumnas han cumplimentado en dos momentos, al inicio del programa y al final. De esta manera se ha podido determinar el nivel de conocimientos teóricos con los que partían y el nivel que han alcanzado al finalizar todo el proceso.

En la evolución de los diagnósticos de empleabilidad se ha hecho una comparativa de las cinco áreas que se analizan en el diagnóstico de empleabilidad de la plataforma ORIENTASARE. Al comienzo del programa, a través de tres entrevistas con cada participante, se realizó el primer diagnóstico. Una vez diseñado el itinerario individualizado, marcados los objetivos y ejecutadas todas las acciones, tanto las grupales como las establecidas individualmente, y en el momento de finalización de la intervención, se realizó el segundo diagnóstico que daba por finalizado el proyecto.

También se ha considerado de interés recoger el grado de satisfacción de las personas, así como sus aportaciones para la mejora de posteriores programas.



2. EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

2.1. En Competencias Profesionales

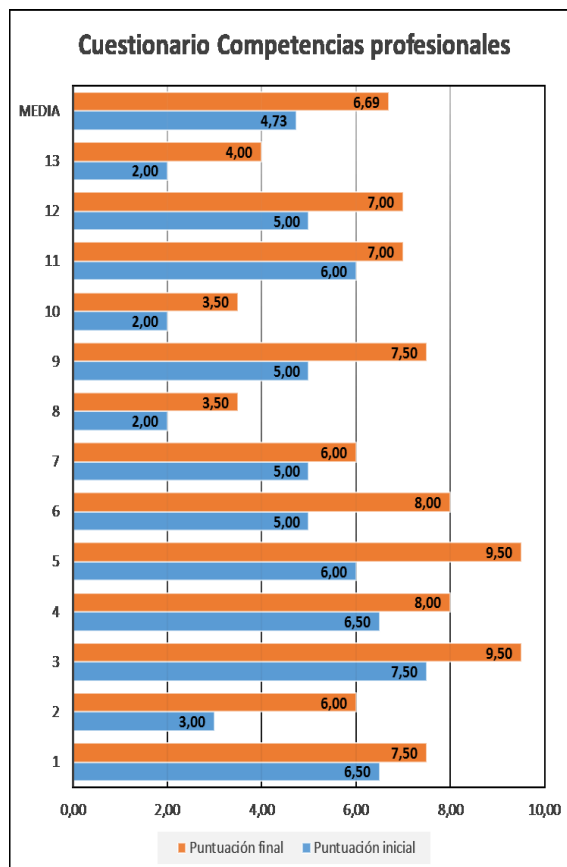
El cuestionario que se elaboró para determinar el grado de conocimiento teórico con el que partía el alumnado constaba de 20 preguntas, que abarcaban los conocimientos básicos de las dos ocupaciones profesionales: camarera de barra y camarera de sala, y también preguntas referidas a la Normativa Higiénico Sanitaria y Prevención de Riesgos Laborales.

La media de puntuación alcanzada (sobre 10) no llegó al aprobado, quedándose en 4,73 puntos. Nueve personas sí comenzaron con un nivel un poco más alto que la media, llegando al 5.

La puntuación media, una vez finalizado el periodo de formación, alcanzó los 6,67 puntos. La mejora ha sido sustancial, habiendo aprobado las 10 personas que terminaron esta parte formativa.

Las personas que no han alcanzado el aprobado es debido al bajo nivel de dominio del idioma castellano.

A todas ellas se les entregó un diploma con los contenidos impartidos y el carnet de manipulación de alimentos.



2.2. En Competencias Digitales

AUTOEVALUACIÓN DE COMPETENCIAS DIGITALES:

El alumnado ha realizado un test de autodiagnóstico en competencias digitales al inicio (5 de abril de 2022) y al final del curso (6 de mayo de 2022), basado en el programa formativo establecido. El test, establece tres áreas clave y seis competencias digitales en la que se describen todos los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para ser competente en el uso de la búsqueda activa de empleo por Internet y los trámites online con las Administraciones Públicas.

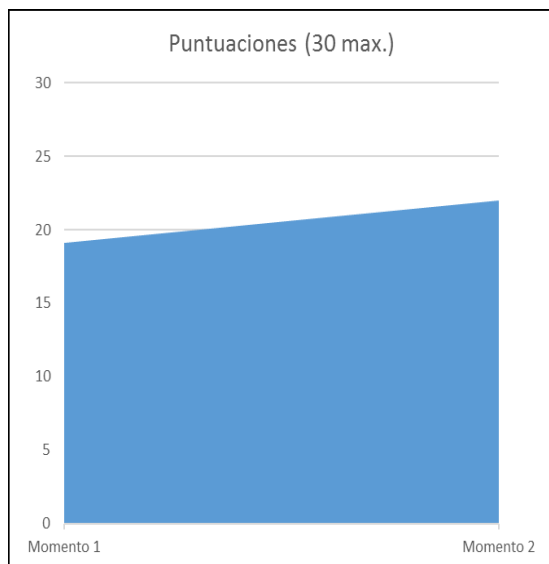
La realización del mismo test al inicio y al final del curso, les ayuda a reflexionar sobre sus fortalezas y debilidades, aportándoles además información sobre el nivel que tenían inicialmente en competencias digitales y el nivel que han adquirido después.



12. AREA	13. COMPETENCIA DIGITAL
14. INFORMATIZACIÓN Y ALFABETIZACIÓN DE 15. DATOS	16. Navegación, búsqueda y filtrado de datos, 17. información y contenidos digitales
18. BÚSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO POR INTERNET	19. Interactuar mediante tecnologías digitales 20. Compartir mediante tecnologías digitales Gestionar la identidad digital
21. TRÁMITES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	22. Compromiso ciudadano con tecnologías digitales 23. Proteger los datos personales y la privacidad

Para ello se ha elaborado un cuestionario con 25 preguntas, donde podían alcanzar 30 puntos como máximo. En la prueba realizada al principio del programa el alumnado utilizó como recurso de ayuda, el buscador Google, debido a que no eran capaces de responder a casi ninguna de las preguntas. En la prueba final no se les permitió utilizar el buscador Google.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DIAGNOSTICA AL INICIO DEL CURSO Y AL FINAL DEL CURSO:

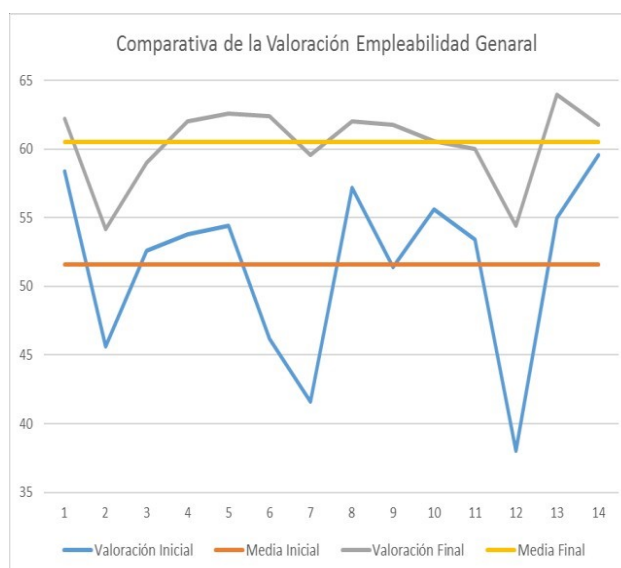
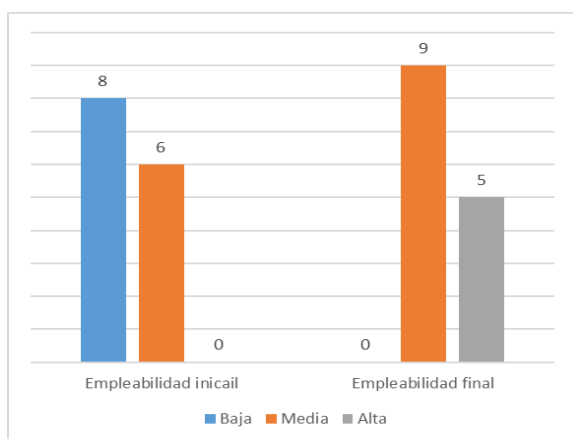


La puntuación media alcanzada en la evaluación diagnóstica del momento 1, al inicio, fue de 19,1 puntos (hay que tener en cuenta que esta puntuación se alcanzó con la ayuda de la búsqueda de Google porque el alumnado manifestó que no podían contestar el cuestionario. En el momento 2, al final del programa y sin ayuda de Google, la media de puntuación alcanzó los 22 puntos.



3. EVALUACIÓN DE IMPACTO EN EL GRADO DE EMPLEABILIDAD

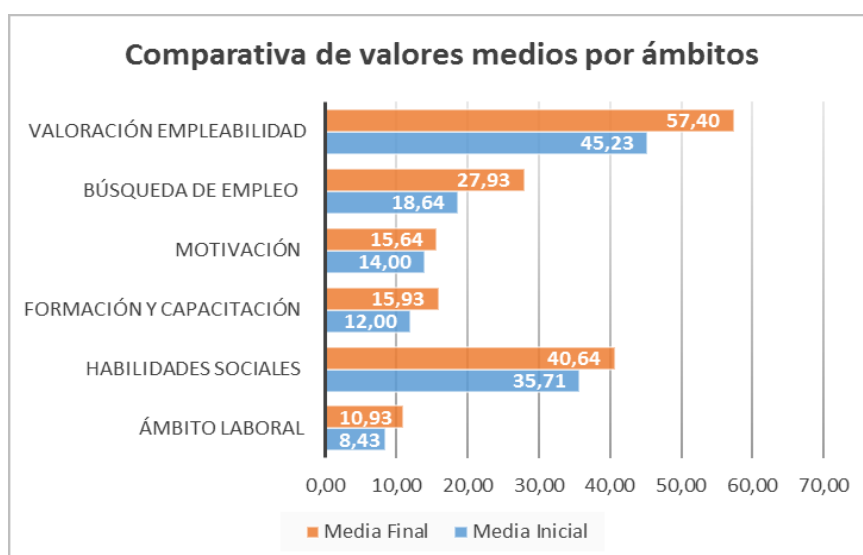
Los diagnósticos de empleabilidad realizados a través de la plataforma ORIENTASARE proporcionan, a través de las respuestas del cuestionario de 67 ítems, una valoración de nivel de empleabilidad de cada participante en el programa.



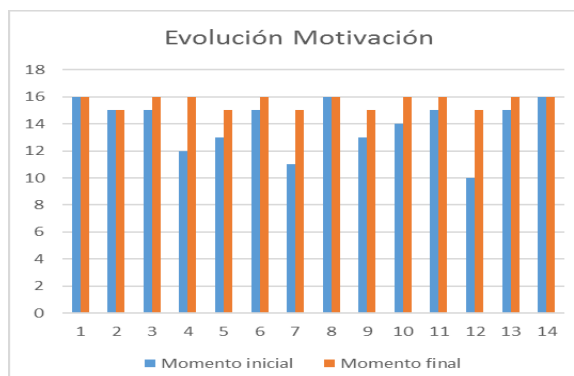
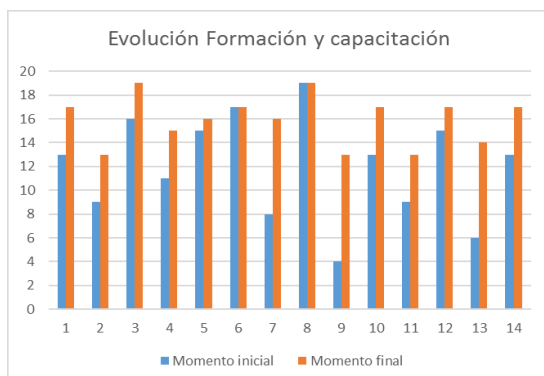
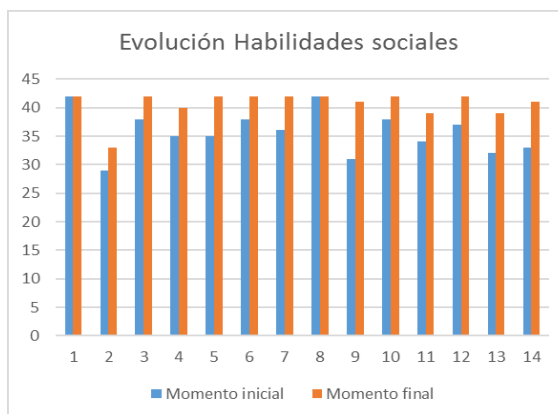
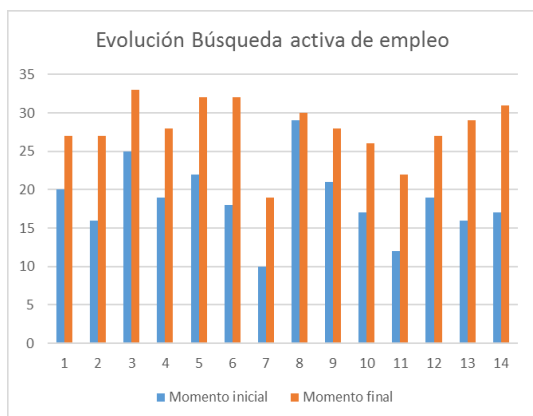
Analizando la empleabilidad de las catorce personas que han finalizado el programa, como se observa en el primer gráfico, 8 personas partían con un grado de empleabilidad BAJO y 6 con MEDIO. Al finalizar el programa, nadie ha obtenido una baja empleabilidad, 5 personas alcanzan una empleabilidad alta y 9 quedan en valores que los sitúan en empleabilidad media.

En el segundo gráfico se señalan los valores de inicio en cuanto a empleabilidad, de cada alumna/o. En todos los casos, al final del programa han mejorado su posicionamiento. El valor medio inicial era de 45,2 puntos y el valor medio final ascendía a 57,4 puntos.

Para realizar los diagnósticos de empleabilidad se analizan cinco ámbitos: Laboral, Habilidades sociales, Formación y capacitación, Motivación y búsqueda de empleo.



Las posiciones finales del conjunto de las/os alumnos, en relación a los cinco ámbitos que intervienen en el diagnóstico han mejorado. El ámbito que más han subido en puntuación media es el de “Búsqueda de empleo”, seguida de Habilidades Sociales y Formación y capacitación.



4. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO

El cuestionario de calidad aplicado en este proceso evaluativo ha sido el que oficialmente propone el Ministerio de Trabajo e Inmigración en la Orden TAS/718/2008, de 7 de marzo, para ser aplicado en el marco del sistema de formación para el empleo.

En él, además de recoger los datos de identificación de los participantes, se realiza una valoración de las acciones formativas proponiendo el nivel de acuerdo ante afirmaciones relacionadas con los distintos aspectos a evaluar.

En el cuestionario se ha utilizado una escala de puntuación del 1 al 4, correspondiendo estos valores a la siguiente clasificación:

- (1) Completamente en desacuerdo;
- (2) En desacuerdo;
- (3) De acuerdo
- (4) Completamente de acuerdo.

En una segunda parte del cuestionario de preguntas abiertas, se recoge las consideraciones y aportaciones a la mejora del curso.



1. Organización del curso

Se valoraban dos aspectos:

- 1.1) La organización del curso en cuanto a información, cumplimiento de fechas y horarios, y entrega de material; obteniendo una puntuación media de 3,64
- 1.2) La adecuación del número de alumnos en el grupo para el desarrollo del curso, obteniendo en este caso una media de 3,64

La puntuación media en este primer aspecto ha sido de 3,64 puntos

2. Contenidos del curso

- 2.1) La primera cuestión planteada hace referencia a si los contenidos del curso han respondido a las necesidades formativas de los participantes. La puntuación media ha sido de 3,64
- 2.2) En cuanto a si la combinación entre teoría y práctica ha sido adecuada, la puntuación ha sido de un 3,82. La media de puntuación en este apartado ha sido de 3,73 puntos.

3. Duración y horario

- 3.1) La duración del curso ha sido suficiente según los objetivos y los contenidos del curso; Ha obtenido una puntuación media de 3,20 en la escala utilizada.
- 3.2) El horario establecido ha favorecido que pueda asistir a él ha sido valorado con 3,50 puntos. La media de puntuación en este apartado ha sido de 3,35 puntos.

4. Formadores

La encuesta recoge la valoración de la formadora principal en dos aspectos: su forma de impartir el curso y su conocimiento de las materias. Se ha preguntado por las tres profesoras que han intervenido en la formación grupal.

- 4.1) La afirmación planteada: "La forma de impartir el curso ha facilitado el aprendizaje" han obtenido 3,82. La misma puntuación las tres.
- 4.2) La afirmación "Conocen los temas impartidos en profundidad", ha llegado a 4, 3,82 y 3,91 de media.

5. Medios didácticos

- 5.1) La documentación y materiales entregados son comprensibles y adecuados, ya que ha tenido 3,80 puntos de media
- 5.2) Así como la actualización de los medios didácticos llega a un 3,70. La media de puntuación ha sido de 3,75 puntos.

6. Instalaciones y medios técnicos

- 6.1) La puntuación media obtenida ante la afirmación de que el aula y las instalaciones han sido apropiadas para el desarrollo del curso ha sido de 4
- 6.2) Los participantes del curso están de acuerdo con 3,89 puntos con que los medios técnicos han sido adecuados para el desarrollo del curso (ordenadores, pizarra, proyector, TV, máquinas...).

La media de puntuación ha sido de 3,94 puntos.

7. Valoración general del curso

El nivel de acuerdo con las afirmaciones referentes a esta cuestión



ha sido el siguiente: "Puede contribuir a mi incorporación al mercado de trabajo": 3,55

"Me ha permitido adquirir nuevas habilidades/capacidades que puedo aplicar al puesto de trabajo": 3,73 "Ha mejorado mis posibilidades para cambiar de puesto de trabajo en la empresa o fuera de ella": 3,80 "Ha ampliado conocimientos para progresar en mi carrera profesional": 3,55
"Ha favorecido mi desarrollo personal": 3,91

8. Grado de satisfacción general con el curso

La puntuación obtenida en el grado de satisfacción del curso alcanza 3,9

