

ESTUDIO-DIAGNÓSTICO DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

"Acuerdo de 4 de abril de 2005, del Gobierno de Navarra, a propuesta del Consejo Navarro de Formación Profesional, por el que se establecen directrices para el desarrollo del Sistema de Cualificaciones y Formación Profesional en Navarra"

INTRODUCCIÓN	4
APARTADO A. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN NAVARRA	5
1. ¿QUE TIPO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN TENEMOS EN NAVARRA? _____	5
1.1. CENTROS Y ENTIDADES DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y EL EMPLEO EN NAVARRA: _____	7
1.2. CÓMO SE DISTRIBUYEN LOS SERVICIOS A LO LARGO DE LA GEOGRAFÍA NAVARRA _____	19
2. ¿CÓMO FUNCIONAN Y QUÉ TIPO DE SERVICIOS PRESTAN? _____	24
2.1. FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS EN LOS CENTROS DE FORMACIÓN PROFESIONAL (ÁREA EDUCACIÓN) _____	24
2.2. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN (ÁREA EMPLEO) _____	34
3. ¿CON QUÉ RECURSOS CUENTAN LOS SERVICIOS DE I+O EN NAVARRA? _____	49
3.1. FUENTES DE FINANCIACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS _____	49
3.2. RECURSOS HUMANOS _____	50
3.3. ¿CUÁL ES EL GRADO DE IMPLANTACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LOS SERVICIOS DE I Y O PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y EL EMPLEO DE NUESTRA COMUNIDAD? _____	66
4. ¿CUÁL ES EL PERFIL DE LOS/AS USUARIOS/AS DE LOS SERVICIOS DE I+O EN NAVARRA?. _____	74
5. LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN _____	82
5.1. SISTEMAS ESPECÍFICOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN _____	82
6. ¿QUÉ RELACIONES EXISTEN ENTRE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN? _____	88
6.1. RELACIONES INTERNAS DE LOS SERVICIOS _____	88
6.2. RELACIONES EXTERNAS ENTRE LOS SERVICIOS _____	92
7. ANÁLISIS DAFO DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN NAVARRA _____	101
7.1. DEBILIDADES _____	101
7.2. AMENAZAS _____	102
7.3.FORTALEZAS _____	103
7.4. OPORTUNIDADES _____	104

**APARTADO B. ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS EUROPEOS DE INFORMACIÓN Y
ORIENTACIÓN PROFESIONAL EN EUROPA..... 105**

1. INTRODUCCIÓN	105
2. ALEMANIA	106
2.1. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	106
2.2. FUNCIONAMIENTO:	107
2.3. RECURSOS DISPONIBLES	108
2.4. DESTINATARIOS/AS DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	109
2.5. ACCIONES POSITIVAS DE FORMACIÓN Y EMPLEO PARA LA INSERCIÓN Y PROMOCIÓN DE LAS MUJERES EN EL MERCADO LABORAL EN ALEMANIA.	110
2.6. ANÁLISIS EXPERIENCIA ALEMANA	111
3. IRLANDA	112
3.1. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	112
3.2. FUNCIONAMIENTO:	113
3.3. RECURSOS DISPONIBLES	113
3.4. DESTINATARIOS/AS DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	114
3.5. ANÁLISIS EXPERIENCIA IRLANDESA	115
4. REINO UNIDO	116
4.1. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	116
4.2. FUNCIONAMIENTO:	117
4.3. RECURSOS DISPONIBLES	118
4.4. DESTINATARIOS/AS DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	119
4.5. RELACIÓN ENTRE ENTIDADES Y SERVICIOS	119
4.6. ANÁLISIS EXPERIENCIA REINO UNIDO	120
5. FRANCIA	121
5.1. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN FRANCIA	121
5.2. FUNCIONAMIENTO:	123
5.3. RECURSOS DISPONIBLES	124
5.4. DESTINATARIOS/AS DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	132
5.5. ANÁLISIS EXPERIENCIA FRANCESA	135
6. ALGUNOS EJEMPLOS DE BUENAS PRÁCTICAS	136
6.1. PRACTICAS INTERNACIONALES	136
6.2. RECURSOS INFORMÁTICOS EN ALGUNAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS.	142

<i>DEFINICIÓN DE PUNTOS CRÍTICOS</i>	152
<i>ANEXO 1. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PROFESIONAL. DIRECCIONES Y ENLACES DE INTERÉS</i>	157
<i>ANEXO 2. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PROFESIONAL. NORMATIVA EUROPEA, ESTATAL Y AUTONÓMICA</i>	170

INTRODUCCIÓN

La finalidad de este proyecto en su conjunto, es la "elaboración de una propuesta de Sistema Integrado de Información y Orientación, que englobe los tres subsistemas de Formación Profesional en Navarra y que se sustente en una herramienta informática".

La definición de la propuesta partirá de la situación en la que actualmente se encuentran estos servicios en Navarra y de las experiencias de otros países europeos. Así, se plantea la necesidad de estructurar el estudio en dos fases; una inicial, que presente la fotografía de los servicios de información y orientación en nuestra Comunidad y una recopilación de buenas prácticas desarrolladas en otros países europeos. Respecto a este último punto se hará especial hincapié en Redes integradas sustentadas en programas informáticos, puesto que esta es la idea para el modelo Navarro.

La segunda y última fase, definirá la propuesta de modelo para Navarra, un sistema integrado de información y orientación con versatilidad para soportarse informáticamente. Dicha propuesta se trabajará de manera consensuada con las Administraciones y agentes sociales implicados en su desarrollo.

APARTADO A. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN NAVARRA

1. ¿QUE TIPO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN TENEMOS EN NAVARRA?

El primer paso para conocer la realidad de los servicios de información y orientación para la Formación Profesional y el Empleo en nuestra Comunidad, es identificar las Administraciones y entidades que la gestionan, para después profundizar en otros aspectos relacionados con la organización, estructura, funcionamiento, recursos, etc., de los mismos.

El mapa de servicios de información y orientación de Navarra se articula en una numerosa y variada distribución de servicios dependientes de la Administración educativa y laboral.

Educación de Gobierno de Navarra dispone de una oferta de centros de Formación Profesional distribuidos por toda nuestra Comunidad con Servicios de información y Orientación para la atención preferente de la población estudiantente.

A la vez que existe una red de servicios dependientes de la Administración laboral, compuesta por el Servicio Navarro de Empleo y sus entidades colaboradoras y cuyo ámbito de actuación lo constituyen principalmente los trabajadores y trabajadoras, en desempleo y/o en activo.

Estas dos, son los pilares más importantes en cuanto a información y orientación en Navarra, no obstante existen otras entidades que prestan también este tipo de servicios de manera independiente y que denominaremos a lo largo del estudio como "otras entidades".

Así, la realidad de Servicios para la Información y Orientación en Navarra, se estructura en:

- ✓ Educación de Gobierno de Navarra

- ✓ Servicio Navarro de Empleo y Centros Integrales de Empleo
 - Entidades Colaboradoras del Servicio Navarro de Empleo
- ✓ Otras Entidades

De cada uno de estos grupos analizaremos y profundizaremos en los siguientes aspectos:

- ✓ ¿Con qué tipo de servicios de Información y Orientación contamos en Navarra?
- ✓ ¿Cómo se distribuyen geográficamente?
- ✓ ¿Cuál es la cobertura geográfica de estos servicios?
- ✓ ¿Cómo funcionan?
- ✓ ¿Con qué recursos, fundamentalmente humanos, cuentan?
- ✓ Y otra serie de aspectos como: ¿cuál es el perfil de los/as usuarios/as de estos servicios?, ¿cuál es la cobertura existente en cuanto a los diferentes colectivos a los que se dirigen?, ¿cuál es el grado de implantación de sistemas de Calidad en estos servicios?, ¿qué relaciones existen entre entidades y servicios?, y por último ¿con qué recursos están contando dichos servicios para informar y orientar sin restricciones de género?
- ✓ Relaciones entre los servicios.

El objetivo por tanto de esta primera parte es presentar una fotografía de los servicios de información y orientación para la formación profesional y el empleo que operan en Navarra, con el fin de que ésta sirva de referente a la hora de diseñar la Red de Integrada de Información y Orientación en nuestra Comunidad.

1.1. CENTROS Y ENTIDADES DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y EL EMPLEO EN NAVARRA:

Siguiendo la estructura que hemos presentado, pasamos a hacer una descripción de todos los tipos de servicios existentes y de su distribución geográfica.

1. EDUCACIÓN

En la Administración Educativa, nuestro objeto de estudio lo constituye la información y orientación profesional que va dirigida a la población estudiante y que se oferta en los **centros de Formación Profesional**. Dicha oferta se estructura en los ciclos de formación profesional de Grado Superior, Grado Medio y Programas de Iniciación Profesional y se imparte a través de la siguiente red de Centros públicos y concertados:

- ✓ Centros Públicos de Formación Profesional:

I.E.S. "San Miguel de Aralar" (Alsasua) www.pnte.cfnavarra.es/ifpalsasua/

I.E.S. "Lecaroz-Elizondo" www.pnte.cfnavarra.es/ieslekar/

I.E.S. "Politécnico" (Estella) www.pnte.cfnavarra.es/~iesestel/

I.E.S. "Sierra de Leire" (Lumbier) www.lasalle.es/lumbier/

I.E.S. "ETI" (Tudela) www.pnte.cfnavarra.es/etitudela/

Centro Integrado de Formación Profesional en Energías Renovables (Imarcoain) www.pnte.cfnavarra.es/energiasrenovables/

I.E.S "Toki Ona" (Bera) www.pnte.cfnavarra.es/~iesbera/

I.E.S "Ibaialde-Burlada" www.pnte.cfnavarra.es/~iesibaia/

I.E.S. "Agroforestal" (Pamplona) www.pnte.cfnavarra.es/~iesagrof/

I.E.S. "M^a Ana Sanz" (Pamplona) www.pnte.cfnavarra.es/~iesmaria/

I.E.S. "Virgen del Camino" (Pamplona) www.pnte.cfnavarra.es/~iesvirge/

I.E.S. "Adaptación Social" (Pamplona)
www.pnte.cfnavarra.es/escuela.educadores/

Escuela de Arte de Pamplona www.escueladeartepamplona.com

I.E.S. "San Juan-Donibane" (Pamplona) www.pnte.cfnavarra.es/~iescarob/

I.E.S. "Sanitaria" (Pamplona) www.pnte.cfnavarra.es/iessanitaria/

I.E.S. "Donapea" (Pamplona) www.pnte.cfnavarra.es/~iesdonap/

I.E.S. de Huarte www.pnte.cfnavarra.es/~ieshuart/

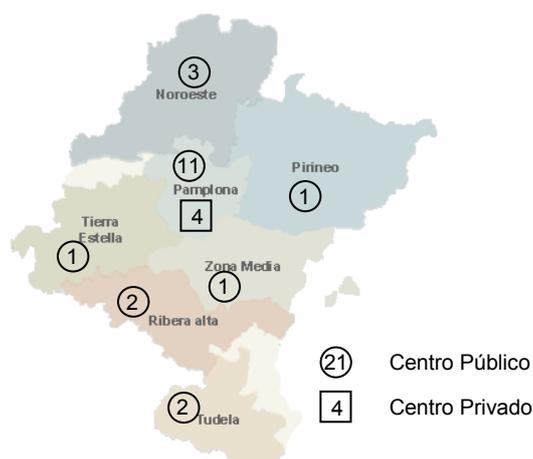
Escuela de Arte de Corella

I.E.S. de Peralta, I.E.S. "Politécnico de Tafalla"

I.E.S. "Ega" (San Adrián)

- ✓ Centros Concertados de Formación Profesional, (todos ellos ubicados en Pamplona):

"Cuatro Vientos I.T.C.", "M^a Inmaculada", "Salesianos", "Carlos III, C.T".



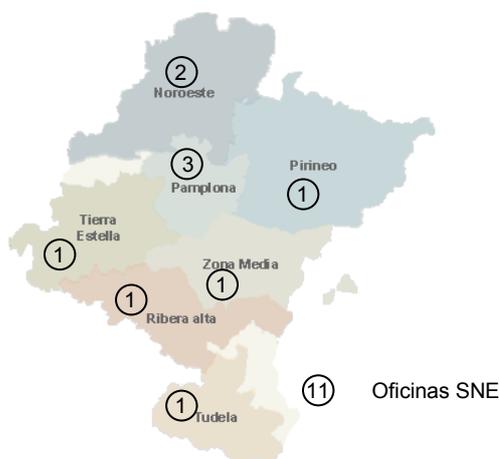
2. SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO

La Red de oficinas de Servicio Navarro de Empleo, en las que se ofertan servicios de información y orientación, se distribuye geográficamente de la siguiente manera:

- ✓ Sede Central en Pamplona.
- ✓ Unidades territoriales de Pamplona (II Ensanche, Vadoluengo, Rochapea), Alsasua, Aoiz, Estella, Lodosa, Santesteban, Tafalla y Tudela.

Actualmente existen técnicos/as de orientación en todas las unidades territoriales que desarrollan entre otras funciones la de facilitar información y

orientación para el empleo y la formación profesional a todas las personas, entidades y empresas que lo soliciten.



3. ENTIDADES COLABORADORAS DEL SNE.

Concretamente cuando se habla de Entidades Colaboradoras del Servicio Navarro de empleo en materia de información y orientación laboral, se hace referencia a aquellos servicios que reciben financiación del Servicio Navarro de Empleo para la realización de acciones de orientación profesional y seguimiento de personas desempleadas y/o en mejora de empleo, con el fin de facilitar su inserción laboral. Dichas entidades deben estar reconocidas expresamente como centros colaboradores del Servicio Navarro de Empleo en materia de orientación.

Para presentar el entramado de entidades colaboradoras que se han desarrollado en nuestra Comunidad a partir de las transferencias de las competencias del INEM al SNE, se considera fundamental diferenciar entre los Centros Integrales de Empleo en Información, Orientación, Autoempleo e Inserción Profesional y el resto de Entidades Colaboradoras, más específicas en cuanto a las materias en las que colaboran y/o servicios o los colectivos a los que se dirigen.

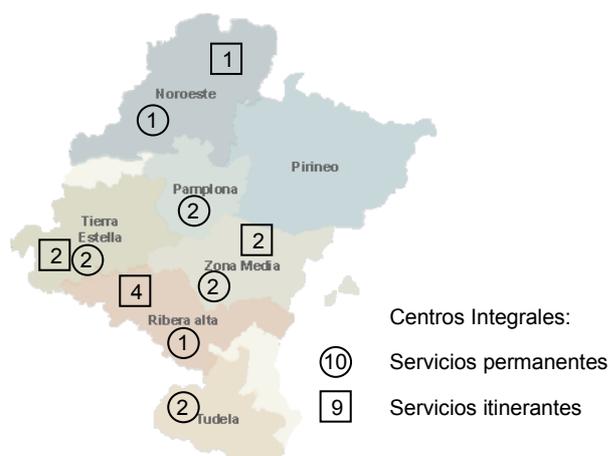
CENTROS INTEGRALES DE EMPLEO EN INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN, AUTOEMPLEO E INSERCIÓN PROFESIONAL:

Éstos surgieron con anterioridad a la constitución de SNE y en la actualidad constituyen un pilar de la orientación para la formación y el empleo en nuestra Comunidad, junto con las oficinas de SNE.

Son centros con capacidad para dar respuesta a las demandas relacionadas con la formación para el empleo y con el empleo. Se caracterizan además por disponer de un significativo número de profesionales especializados en información y orientación laboral para la atención de cualquier persona, independientemente de su situación laboral y el colectivo específico al que pertenezca. Los centros integrales cuentan con una estructura de servicios que les permite intervenir territorialmente en todas las zonas de nuestra comunidad, acercando la información y orientación a la persona usuaria.

Los dos Centros Integrales constituidos en Navarra son:

- ✓ Servicio de Empleo (U.G.T): Pamplona, Alsasua, Estella, Tafalla, Tudela. Servicios itinerantes: Bera, Viana, Sangüesa, Lodosa, San Adrián, Peralta. www.navarra.ugt.org
- ✓ Fundación Formación y Empleo (FOREM-CC.OO): Pamplona, Tudela, Estella, San Adrián, Tafalla. Servicios itinerantes: Peralta, Viana, Sangüesa. www.foremnavarra.org



OTRAS ENTIDADES COLABORADORAS

En el entramado de entidades colaboradoras, además de los Centros Integrales, se encuentran en funcionamiento muy diversos Servicios especializados en el desarrollo de acciones de información y orientación en materias concretas o bien dirigidas a servicios específicos, que se presentan a continuación:

- ✓ Entidades que promocionan el empleo e informan y asesoran en autoempleo:

SNE establece un acuerdo de colaboración y financia por lo tanto, parte del servicio de orientación constituido en la Cámara Navarra de Comercio, tanto en la sede de Pamplona donde se encuentra el servicio principal, como en la de Tudela. Su finalidad principal es la orientación a las personas emprendedoras a lo largo de todo el proceso de creación de la empresa y posterior asesoramiento para su mantenimiento.

- Cámara de Comercio: Pamplona y Tudela.
www.camaranavarra.com

- ✓ Entidades colaboradoras dirigidas a personas universitarias:

Asimismo, se establecen convenios de colaboración con las dos universidades de Navarra y con sus respectivas áreas de orientación, con el fin de potenciar la información, la orientación y la inserción laboral de la población universitaria.

- Fundación Universidad Sociedad (UPNA): Pamplona
www.fundacion.unavarra.es
- Fundación Empresa Universidad (Universidad de Navarra): Pamplona
www.unav.es/feun/formacion/

- ✓ Entidades Colaboradoras del S.N.E. en Formación e Inserción de Personas Inmigrantes:

Otro colectivo específico para el que se destinan recursos para la información y orientación, es el de personas inmigrantes residentes en nuestra Comunidad. La estructura de servicios que se establece para este perfil está compuesta por las entidades que generan los agentes

sindicales (CC.OO. y UGT) y por los servicios procedentes de centros como Cruz Roja y las Religiosas María Inmaculada.

- ANAFE (CC.OO): Pamplona y Tudela. Servicios itinerantes: Peralta, San Adrián, Estella, Sangüesa.
- Centros Guía (UGT): Pamplona y Tudela. Servicios itinerantes: Estella, Tafalla, Alsasua, San Adrián, Peralta, Sangüesa.
- Cruz Roja: Pamplona y Tudela. www.crnavarra.org
- Religiosas María Inmaculada: Pamplona, Estella

✓ Entidades colaboradoras dirigidas a Colectivos en Situación o Riesgo de Exclusión:

Para la atención de las personas en situación o en riesgo de exclusión existen dos vías de trabajo en materia de información y orientación para la inserción laboral. Por un lado, la ofertada por la Fundación Gaztelan y por otro, los Centros de Inserción Sociolaboral (CIS) subvencionados por Servicio Navarro de Empleo.

- Fundación Gaztelan: Pamplona. www.gaztelan.org
- Centros de Inserción Socio Laboral

Fundación Ilundain – Haritz Berri: Valle de Aranguren.

www.fundacion-ilundain.com

Varazdin, S.L.: Noain

Asociación Promocional de Empleo y Desarrollo: Pamplona

Nasermo S.L.: Orcoyen

Fundación Eurolan: Pamplona

Albañilería y Mantenimiento Antelan, S.L.: Beire

Centro Emaus: Sarasa. www.emaus-navarra.com

Servicios Inserlantxo, S.L.: Pamplona

Fundación Gaztelan-Transforma: Pamplona

- ✓ Entidad colaboradora del S.N.E. en Formación e Inserción de la Etnia Gitana:

El colectivo de población de etnia gitana en Navarra cuenta con un servicio de información y orientación a su disposición, a través del proyecto ACCEDER en el que se encuentra como entidad co-financiadora el SNE.

- Secretariado General Gitano (Proyecto ACCEDER, cofinanciado por el F.S.E.): Pamplona, Tafalla. www.fsgg.org

- ✓ Entidades colaboradoras dirigidas a Personas con Discapacidad:

Algunas asociaciones dirigidas a personas con discapacidad cuentan con servicios de información y orientación subvencionados a través de Administraciones públicas y de SNE, como es el caso de ASORNA y la Coordinadora de Disminuidos Físicos de Navarra.

- ASORNA: Pamplona
- Coordinadora de Disminuidos Físicos de Navarra: Pamplona www.acodifna.org

- ✓ Entidades que desarrollan medidas mixtas de formación profesional y empleo para favorecer la inserción de las personas que participan en dichas acciones:

SNE financia la realización de programas que incluyen componentes de formación y empleo (orientación, prospección, inserción) y a su vez un compromiso de colocación laboral. Estos programas son las Escuelas Taller y los Talleres de Empleo, desarrollados por entidades promotoras con el asesoramiento de la Unidad de Promoción y Desarrollo de Navarra (UPDN), perteneciente a la Cámara de Comercio.

- Escuelas Taller: van dirigidas a chicos y chicas desempleadas, menores de 25 años, que se han quedado fuera del sistema educativo. En Navarra operan las siguientes:

Escuela Taller Illundain del Valle de Aranguren

Escuela Taller de Restauración de Estella

Escuela Taller del Ayuntamiento de Pamplona

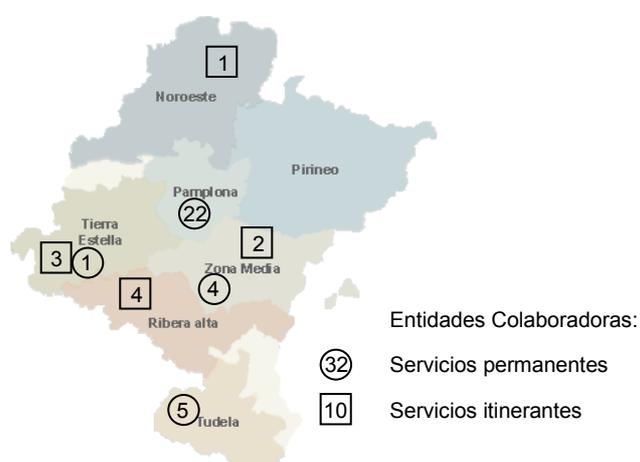
Escuela Taller de Forja-Soldadura y Carpintería de Tafalla

- Talleres de Empleo: Se dirigen a personas desempleadas de veinticinco o más años. Durante este año se están llevando a cabo tres talleres de empleo en nuestra Comunidad, en Pamplona, Tafalla y Tudela, respectivamente:

Capacitación de profesionales de primer ciclo de educación infantil (3ª edición): Pamplona

Taller de Empleo de Ayudantes de Cocina y Servicio de Comedor: Tafalla

Taller Auxiliar de Geriatría: Tudela



4. OTRAS ENTIDADES.

En este apartado se incluyen a todas aquellas entidades del ámbito de la Formación Ocupacional y Continua y del Empleo que realizan información y orientación profesional en Navarra. Aunque estos servicios específicamente no reciban subvenciones de Servicio Navarro de Empleo, muchas de las entidades que se nombran a continuación reciben financiación de esta Administración o bien de manera general o dirigida a actividades formativas.

Dentro de esta categoría se encuentran los siguientes servicios:

SERVICIOS DE EMPLEO EN COLABORACIÓN CON ENTIDADES LOCALES:

A través del proyecto europeo INFOLAN gestionado por Fondo Formación, se desarrollaron diversas "Antenas de Empleo" en numerosas localidades de nuestra Comunidad. Estos servicios, dejaron de tener financiación tras la finalización del proyecto en el que se englobaban en el año 2002, sin embargo algunas Administraciones locales asumieron parte de su coste y continúan con su funcionamiento.

Los municipios que han asumido las actividades de información y orientación laboral que antes desarrollaban los servicios INFOLAN, son:

- ✓ Servicio de Orientación y Gestión Laboral Cederna Garalur: con Sede en Pamplona, desarrollando servicios de orientación itinerantes en diversos municipios de las zonas de Noroeste y Pirineos.¹ www.cederna.es
- ✓ Oficina para la Inserción Laboral del Ayuntamiento de Pamplona. www.pamplona.net
- ✓ Ayuntamiento de Estella
- ✓ Ayuntamiento de Ansoain
- ✓ Ayuntamiento de Zizur Mayor
- ✓ Ayuntamiento de Barañain
- ✓ Mancomunidad de S.S. de Base de la zona de Los Arcos

ENTIDADES QUE PROMOCIONAN EL EMPLEO E INFORMAN Y ASESORAN EN AUTOEMPLEO:

- ✓ Cein, S.A: Pamplona. www.cein.es
- ✓ Asociación Navarra de Empresas Laborales (ANEL): Pamplona. www.anel.es

¹ Coincide con distribución territorial de Cederna Garalur descrita en el punto 4. Agencias de Desarrollo

CENTROS QUE REALIZAN ORIENTACIÓN PROFESIONAL PARA LA REQUALIFICACIÓN Y MEJORA DE EMPLEO DE TRABAJADORES Y TRABAJADORAS EN ACTIVO

La Asociación de la Industria de Navarra a través de los servicios de Formación y de Selección de Personal, realiza diferentes acciones de información y orientación para la recualificación y mejora de empleo de trabajadores y trabajadoras cualificadas en activo, aunque no dispone de un servicio público de orientación laboral.

- ✓ Asociación de la Industria de Navarra (AIN): Cordovilla. www.ain.es

AGENCIAS DE DESARROLLO PARA PROMOCIONAR LA ACTIVIDAD, INFORMAR Y ASESORAR PARA EL AUTOEMPLEO.

En este caso, hablamos de entidades dinamizadoras del entorno en el que se sitúan, que apoyan aquellos proyectos que contribuyen al desarrollo de sus respectivas comarcas. Por lo que también promueven, asesoran y acompañan en el desarrollo de iniciativas de negocio a las personas usuarias del Servicio.

En Navarra existen las siguientes Agencias de Desarrollo:

- ✓ Cederna-Garalur. Con sede en Pamplona, gestiona servicios itinerantes en las siguientes localidades: Erro-Aezkoa, Roncal-Salazar-Navascués, Cuencas Pirenaicas, Sangüesa-Valdorba, Leizarán-Larraun-Ulzama, Baztan-Urdazubii/Urdax-Zugarramurdi, Cinco Villas, Sakana, Egüés-Ollo-Goñi.
- ✓ Consorcio Eder (Estrategias Desarrollo Ribera de Navarra): Con sede en Tudela, desarrolla servicios itinerantes en la zona de Tudela y localidades de Ribera Alta. www.riberanavarra.com
- ✓ Asociación Teder: Con sede en Estella, desarrolla servicios itinerantes en la zona de Tierra Estella y localidades de Ribera Alta. www.teder.org
- ✓ Consorcio de Desarrollo de la zona Media: Con sede en Olite, desarrolla servicios itinerantes en la Zona Media Navarra Oriental y en algunas localidades de la zona de Pamplona (ej. Valdorba). www.navarramedia.org

CENTROS QUE IMPARTEN FORMACIÓN OCUPACIONAL Y/O CONTINUA

Además de los Centros Integrales de empleo, existen en Navarra una serie de centros de formación que reciben financiación de Servicio Navarro de Empleo, Gobierno de Navarra y Fondo Social Europeo para la realización de cursos de Formación Ocupacional y Continua. Entendiendo que estas entidades realizan acciones de formación para el empleo e informan a los trabajadores y trabajadoras de sus respectivas programaciones, aunque no todas cuenten con personal técnico en orientación para la realización de acciones de información y orientación.

Siguiendo este criterio, diferenciamos aquellos centros de formación ocupacional y/o continua que disponen de un servicio de orientación profesional para sus alumnos/as de aquellas otras entidades de formación que o bien, no cuentan con él o no se tiene registrada su existencia:

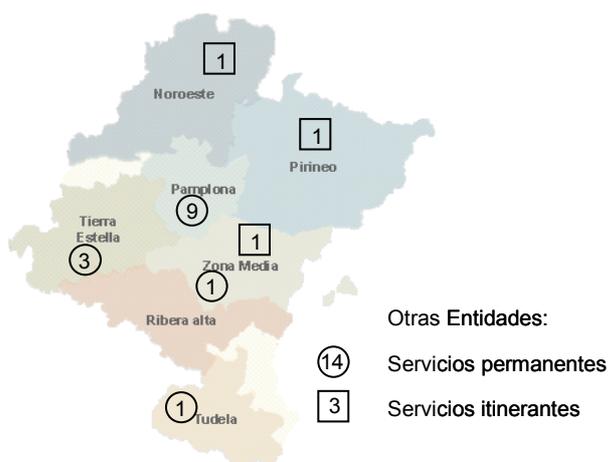
- ✓ Centros de formación ocupacional y/o continua con Servicio de orientación profesional para su alumnado:

ESIC-Club de Marketing de Navarra: Mutilva. <http://cmn.navarra.net/>

- ✓ Centros de formación ocupacional y/o continua de Navarra sin servicio de orientación:

Foro Europeo www.foroeuropeo.com, Aulanet, C.E. Jamar, C.E. Labor, C.F. Politécnica, C.F. Centro M^a Auxiliadora, Centro Navarro de Técnicas Aplicadas (CENTA), Eyser www.eyser.net, Ingeniería y Asesoría de la Información Sistema, Instituto Navarro de Informática INAI www.inai.net, Opción de Empleo, Opción de Empleo Norte, Personal System Centro de Formación www.personalsystem Volkswagen Navarra www.volkswagen.es, A y D Comunicación, Escuela de Peluquería y Moda de la Asociación Navarra de Peluquerías, Academia de Peluquería Ramiro Mata, Centro Informático de Tafalla (CEIT), Consultores Grupo Delta Pamplona www.delta.es, Human Management Systems www.human.es, C.E. Polígono, Proeduca Navarra, TMI, Serona Formación, XION (Ingeniería Software y Formación) www.grupoxion.com, Sinergium www.sinergium-sqh.com, Ayerdi Educación Informática, Centro de Formación Ribaforada, Fundación Docente Escuela de Pastelería Príncipe de Viana, Iturnet www.iturnet, ANET www.anet.es, Cias Idiomas e Informática, The International College Center, Centro Nuevas Tecnologías de la Ribera, Centro de Hostelería de Navarra www.aehn.org/cehn, Ega

Informática www.egainformatica.com, Laseme www.laseme.net , Norte Formación e Inserción Laboral, Academia TISS, Centro Navarro de Estudios Técnicos Cenet, Centro Formación DYA Navarra www.dyanavarra.com, Escuela Europea Sistemas Informáticos www.esinavarra.net, Esina, Fundagro www.uagn/fundagro , Javisar Formación y Desarrollo, REYBESA www.reybesa.com, CTL Centro de Enseñanza Imagen y Sonido, Audio Lis Roncesvalles, Cibercentro Municipal de Tudela, Autoescuela Elkar, Centro de Formación Auritz Burguete, Fundación Laboral de la Construcción www.flcnavarra.org



1.2. CÓMO SE DISTRIBUYEN LOS SERVICIOS A LO LARGO DE LA GEOGRAFÍA NAVARRA

En el siguiente cuadro se describe la distribución y tipología de los servicios de información y orientación para la formación profesional y para el empleo que existen en Navarra por zonas, utilizando la agrupación territorial oficial recogida en Zonificación 2000:

ZONA	TIPO DE SERVICIOS	Nº SERVICIOS
NOROESTE Población 16-64 ² : 36.420 hab.	Centros FP. Educación	3 permanentes
	Unidades territoriales SNE	2 dedicación parcial
	Centros Integrales: Información, orientación laboral	1 permanente 1 itinerante
	Entidades Colaboradoras: Atención personas inmigrantes	1 itinerante
	Otras entidades: Orientación laboral y dinamización de empleo	1 itinerante
		Total 9
PIRINEO Población 16-64: 9.341 hab.	Centros FP Educación	1 permanente
	Unidades territoriales SNE	1 dedicación parcial
	Otras entidades: Orientación laboral y dinamización de empleo	1 itinerante
		Total 3

² Fuente: Censo 2001

PAMPLONA Población 16-64: 185.376 hab	Centros FP Educación	15 permanente
	Unidades Territoriales SNE	3 permanente
	Centros Integrales	2 permanente
	Entidades colaboradoras: autoempleo	1 permanente
	Entidades colaboradoras: población universitaria	2 permanente
	Entidades colaboradoras: población inmigrantes	4 permanente
	Entidades colaboradoras: Riesgo exclusión (CIS)	9 permanente
	Entidad colaboradora: etnia gitana	1 permanente
	Entidad colaboradora: discapacidad	2 permanente
	Programa mixto: Escuelas Taller y Taller de Empleo	3 permanente
	Otras entidades: entidades locales	4 permanente
	Otras entidades: autoempleo	2 permanente
	Otras entidades: mejora de empleo	1 permanente
	Otras entidades: agencia desarrollo	1 permanente
	Otras entidades: Centros formación	1 permanente
	Total 51	
TIERRA ESTELLA Población 16-64: 23.062 hab	Centros FP Educación	1 permanente
	Unidades Territoriales SNE	1 dedicación parcial
	Centros Integrales: información, orientación	2 permanente 2 itinerante
	Entidades colaboradoras: Atención personas inmigrantes	3 itinerantes
	Programas mixtos: Escuela Taller	1 permanente
	Otras entidades: Orientación (Entidades locales)	2 permanente
	Otras entidades: Autoempleo y dinamización de empleo en la zona	1 permanente
	Total 13	

NAVARRA ORIENTAL Población 16-64: 19.716 hab.	MEDIA	Centros FP Educación	1 permanente
		Unidades Territoriales SNE	1 dedicación parcial
		Centros Integrales: información, orientación	2 permanente 2 itinerante
		Entidades colaboradoras: Atención personas inmigrantes	2 itinerante
		Entidades colaboradoras: Exclusión (CIS)	1 permanente
		Entidades colaboradoras: Atención a colectivo etnia gitana	1 permanente
		Taller de Empleo	1 permanente
		Escuela Taller	1 permanente
		Otras entidades: Autoempleo, dinamización de empleo en la zona	1 permanente 1 itinerante
		Total 13	
RIBERA ALTA Población 16-64: 37.908 hab.		Centros FP Educación	2 permanente
		Unidades Territoriales SNE	1 dedicación parcial
		Centros Integrales: Información y orientación	1 permanente 4 itinerantes
		Entidades colaboradoras: Atención personas inmigrantes	4 itinerantes
		Total 12	
TUDELA Población 16-64: 52.092		Centros FP Educación	2 permanente
		Unidades Territoriales SNE	1 dedicación completa
		Centros Integrales: información, orientación y autoempleo	2 permanente
		Entidades colaboradoras: Autoempleo	1 permanente
		Entidades colaboradoras: Atención a personas inmigrantes	3 permanente
		Programas mixtos: Taller de empleo	1 permanente
		Otras entidades: Autoempleo y dinamización	1 permanente
		Total 11	
		TOTAL SERVICIOS	112

CONCLUYENDO CON LA COBERTURA GEOGRÁFICA DE LOS SERVICIOS...

Todo el territorio está cubierto, aunque se muestran diferencias

En general, **la distribución de los servicios de información y orientación**, tanto en relación con los centros de Formación Profesional como en el área de Empleo, **abarca en su totalidad a las diferentes zonas geográficas de nuestra Comunidad**. No obstante existen diferencias de cobertura entre zonas.

Existe una **diversificación y especialización de los servicios**, que atiende a las características territoriales específicas y a las necesidades de la población estudiante y/o en edad de trabajar de cada zona.

En relación con el volumen de población de cada una de las áreas, **la mayor concentración** de servicios y la oferta más diversa, es decir, con información y orientación específica para atender a todos los posibles colectivos, se produce en la **zona de Pamplona**.

Las zonas **menos beneficiadas** en esta distribución, en cuanto a la proporción de servicios con su número de habitantes, son **Noroeste, Pirineos y Ribera Alta**, especialmente cuando se trata de servicios dirigidos a colectivos muy específicos (personas con discapacidad, en riesgo de exclusión, etc.). Aunque la zona de Ribera Alta, se beneficia en gran medida de servicios itinerantes procedentes tanto de la zona de Tierra Estella, como de la zona de Tudela.

Un gran problema, la dificultad de acceso de algunos colectivos

Sin embargo la **problemática** que se manifiesta a través de las entrevistas realizadas no se centra en la escasez de servicios en algunas de las zonas de Navarra, sino en la **dificultad de accesibilidad** a ellos que se produce en las áreas rurales con mayor dispersión geográfica y entre los colectivos con mayor dificultad de accesibilidad a los mismos.

Una de las medidas que más se ha desarrollado para conseguir llegar a las zonas con mayor dispersión de núcleos de población, ha sido la implantación de **servicios itinerantes**. Las zonas **Noroeste** y Pirineo de Navarra han sido las más beneficiadas con este tipo de atención, sin embargo esto no llega a facilitar por completo la accesibilidad de los colectivos con mayores dificultades como, mujeres, inmigrantes, personas con discapacidad, etc., que no poseen carnet de conducir, coche, o incluso disponibilidad horaria por cargas familiares o amplias jornadas laborales.

"Los sitios donde más inmigración hay son Pamplona y Tudela y ahí éstos están cubiertos. Los problemas los tenemos para llegar a los sitios pequeños, el servicio itinerante no es suficiente. Los inmigrantes tienen problema de movilidad y de acceso a los servicios, porque no tienen coche, porque tienen que ausentarse del trabajo para ir al servicio..." (Entrevista Entidad Colaboradora 1).

En este sentido, la posibilidad de crear una **Red Integrada** de Servicios de Información y Orientación en Navarra accesible a través de Internet, **facilitaría el acercamiento a los/as posibles usuarios/as con mayor dificultad** de movilidad o de disponibilidad, a pesar de que sería necesario garantizar su acceso a los mecanismos informáticos suficientes para utilizar este medio o a entidades locales cercanas que los pusieran a su disposición.

2. ¿CÓMO FUNCIONAN Y QUÉ TIPO DE SERVICIOS PRESTAN?

Una vez descrito el entramado de entidades existentes en Navarra, resulta imprescindible conocer cómo funcionan los diferentes servicios e interpretar el tipo de acciones de información y orientación que están constituyendo la actual oferta de información y orientación para la formación y el empleo.

Para el análisis del funcionamiento que se va a realizar en este apartado, se considera adecuado seguir diferenciando entre los dos grandes tipos de servicios, los que se enmarcan dentro del ámbito de Educación y aquellos más relacionados con el ámbito del empleo, puesto que tanto sus actividades como los colectivos a los que se dirigen, presentan una gran diversidad y por lo tanto el funcionamiento y los procedimientos de los mismos son substancialmente diferentes.

En ambos niveles, educación y empleo, el funcionamiento de sus servicios va a estar delimitado por las normativas y reglamentos que los regulan, por lo que el procedimiento de análisis de este punto, va a comenzar con la presentación de la normativa básica de cada departamento, para posteriormente desgranar los procedimientos que se llevan a cabo, según las líneas de actuación que desarrollan los diferentes servicios.

2.1. FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS EN LOS CENTROS DE FORMACIÓN PROFESIONAL (ÁREA EDUCACIÓN)

Dentro del ámbito de la información y la orientación en los centros de Formación Profesional de Navarra, existe una extensa normativa para su gestión y desarrollo que vamos a presentar a continuación, con el fin de conocer cómo debe estructurarse este servicio dentro de los Centros que lo imparten y posteriormente describir en profundidad cómo se llevan a cabo las diferentes acciones de información y orientación, en el día a día.

De esta manera se presenta también cuál es la oferta de servicios de Información y Orientación que los centros de Formación Profesional realizan fundamentalmente para la población estudiante.

2.1.1. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN. EDUCACIÓN

Los servicios de información y orientación en los Centros de Formación Profesional de nuestra Comunidad y su funcionamiento, se estructuran siguiendo la normativa que presentamos a continuación, según la cual:

La Tutoría y la Orientación del alumnado forman parte de la función docente:

*LEY ORGÁNICA 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General, considera en el art. 55 la orientación, como un factor que favorece la calidad de la enseñanza y en el art. 2.3, la incluye como uno de los principios sobre los que se desarrolla la propia actividad educativa. Por su parte, el art. 60 establece que **la tutoría y la orientación del alumnado forman parte de la función docente** y que corresponde a los centros educativos la coordinación de estas actividades. En el art. 60.2 dispone que las administraciones educativas garantizarán la orientación académica, psicopedagógica y profesional de los/as alumnos/as.*

Los/as profesores de las especialidades de Psicología y Pedagogía, desempeñarán prioritariamente las funciones de Orientación Educativa:

*REAL DECRETO 1701/1991 de 29 de noviembre, establece que sean los/as **profesores/as de las especialidades de Psicología y Pedagogía** (entre las especialidades del cuerpo de Enseñanza Secundaria) los que desempeñen prioritariamente funciones de Orientación Educativa de los/as alumnos/as y de apoyo al profesorado.*

Los centros de Formación Profesional deben contar con un Departamento de Orientación y un Departamento de Actividades Externas:

*DECRETO FORAL 25/1997, de 10 de Febrero, aprueba y determina el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria ubicados en nuestra Comunidad Foral. En el capítulo III, establece la composición mínima, las funciones del **Departamento de Orientación** en los Institutos de Educación Secundaria y las competencias del Jefe del Departamento de Orientación. Asimismo, en el capítulo IV se fija la definición, composición, funciones del **Departamento de Actividades Externas** y las competencias del Jefe de dicho*

Departamento. Por último, en el capítulo V se refiere a la figura del tutor y a las funciones de los profesores tutores.

Se introduce también la posibilidad de crear en los centros un Departamento de Orientación Laboral:

*DECRETO FORAL 153/1999, de 10 de mayo, regula la Orientación Educativa en los centros públicos de nuestra Comunidad. En el capítulo VII se establece la **posibilidad de crear un Departamento de Orientación Laboral** en los Institutos de Educación Secundaria en los que se impartan enseñanzas regladas de Formación Profesional Específica. En el mismo decreto se fija la composición del dicho Departamento y las funciones del mismo.*

Los programas de Formación Profesional deben introducir un Módulo de Formación y Orientación Laboral:

*DECRETO FORAL 35/1995, de 13 de Febrero, establece las directrices generales sobre la estructura y organización de la formación Profesional en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra. En el artículo 7 establece las clases de módulos que dispondrán todos los ciclos formativos, haciendo referencia a los objetivos y contribuciones específicas del **módulo de Formación y Orientación Laboral (FOL)**.*

Por último en el año 2002, Educación dispone la creación de un fichero informatizado bajo la denominación de Red de Orientación Laboral, común a los centros de F.P.:

*ORDEN FORAL 30/2002, de 8 de febrero, dispone la creación de un fichero informatizado bajo la denominación de "**Red de Orientación Laboral**", cuya finalidad y usos previstos son la inserción y orientación laboral de las personas que han cursado estudios de Formación Profesional en Navarra, ayudando a realizar el seguimiento de inserción y el grado de ocupación de las mismas. En la misma OF 30/2002 se establece la estructura básica de este fichero y el tipo de datos personales y profesionales a incluir en el mismo. Dichos datos van referidos tanto a las personas que han cursado estudios de FP en Navarra como a las empresas o entidades que ofertan empleo para este colectivo.*

Por lo tanto, los Centros de Formación Profesional en Navarra, según el marco normativo que les regula, deben contar con:

- ✓ Un departamento de orientación con un/a Jefe de Orientación, prioritariamente personal docente con formación Psicología y Pedagogía
- ✓ Un departamento de Acciones Externas, con un/a Jefe de Acciones Externas, para garantizar y gestionar los módulos de Formación en Empresa con los que cuentan los programas formativos de F.P.
- ✓ Profesorado específico para el desarrollo del módulo de Formación y Orientación Laboral.
- ✓ Un Departamento de Orientación Laboral que contará con presencia del Servicio Navarro de Empleo.
- ✓ Acceso, uso y actualización de la bolsa de empleo informatizada, común a todos los centros (Red de Orientación Laboral).

Cabe puntualizar, que debido a la autonomía de organización y gestión con la que cuentan los centros de Formación Profesional Reglada Concertados, puede darse el caso de que no dispongan de Departamento de Orientación Laboral (*DECRETO FORAL 153/1999*). En aquellos centros en los que se produce esta situación, "la información y orientación laboral es asumida por el profesorado de orientación laboral (FOL) en el ámbito de las materias y módulos asignados a este profesorado, tal y como establece el Artículo 42 del Decreto Foral 25/1997, de 10 de Febrero. El resto de funciones relativas a este departamento (bolsa de trabajo, situación del sector productivo, actividades de seguimiento...) son desarrolladas por las personas designadas a tal fin por el equipo directivo junto con el profesorado (FOL) y la persona orientadora del centro".³

2.1.2. PROCEDIMIENTOS DE LOS SERVICIOS EN EDUCACIÓN

Según el propio Departamento de Educación de Gobierno de Navarra, a continuación se enumeran los servicios más relevantes que se abordan y se desarrollan en materia de información y orientación en los centros de FP:

³ Entrevista Educación. Gobierno de Navarra.

1.- Servicios de gestión.

Gestión de la información. La información es recogida, canalizada y difundida, adaptándose la misma en función del grupo al que va dirigida.

Gestión interna: consiste en la planificación y evaluación de los servicios, actividades, así como seguimiento de los programas que los desarrollan. Colaboran con los responsables en la elaboración de las programaciones de aula, del Plan de acción tutorial, del el Plan de Orientación Académica y Profesional y de Atención a la diversidad, del Proyecto Educativo de Centro y del Proyecto Curricular. Coordinan y colaboran los planes de prevención del centro.

Gestionan y contribuyen a la adecuada interacción entre los distintos integrantes de la comunidad educativa. Apoyan y coordinan a las personas que forman parte del contexto próximo del alumno (familia, profesores, etc.).

Gestión externa de las actividades desarrolladas con organismos oficiales, empresas, y otras instituciones.

Se colabora en la divulgación y gestión sobre las estancias y proyectos para alumnos y profesores en Europa

2.- Trabajo individual con el alumnado. En este servicio las tres áreas principales son la evaluación, información, asesoramiento y seguimiento acerca de los aspectos académicos y profesionales abordados por los alumnos.

3.- Trabajo en grupo. Realizan actividades de enseñanza, información y asesoramiento a grupos homogéneos.

4.- Colocación - inserción y mejora de empleos. En este apartado hay dos grupos de interés.

Alumnos-exalumnos: la formación (FCT), la preparación para la superación positiva de los procesos de selección, información del mercado de trabajo, etc.

Relación con las empresas con las que se tiene suscrito convenio de colaboración, se ayuda a la definición de los perfiles profesionales y se asesora en los procesos de selección.

Estos son los servicios que se llevan a cabo en materia de Información y Orientación en los centros de F.P., y que se concretan a continuación en actuaciones.

Actuaciones concretas de información y orientación en los centros de F.P.

Describimos los procedimientos con carácter general, teniendo en cuenta que estas actividades pueden variar algo de un centro a otro.

Las actuaciones de los centros de F.P. en materia de información y orientación se concretan en tres procedimientos:

- ✓ Impartición de un módulo de FOL.
- ✓ Sesiones grupales informativas y de orientación sobre salidas profesionales.
- ✓ Información y Orientación académica y profesional individualizada.

Los/as orientadores/as, el profesorado del módulo de Formación y Orientación Laboral (FOL) y el profesorado de Formación en Centro de Trabajo son los que realizan estas funciones.

PROCEDIMIENTO: FORMACIÓN MÓDULO DE ORIENTACIÓN LABORAL EN EL AULA	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN	ACCIONES
<p>Sesiones grupales de formación al alumnado: el profesorado de FOL imparte en el aula el módulo de orientación laboral. Este módulo incluye diferentes temas relacionados con el entorno laboral y la inserción profesional.</p> <p>El/la profesor/a de FOL informa de las horas de tutoría semanales para que los/as alumnos/as que lo deseen puedan realizar cualquier consulta de forma individual.</p> <p>El programa del Módulo de FOL es similar en todas las especialidades.</p>	<p>Se forma en el aula sobre:</p> <ul style="list-style-type: none">Salud laboral.Legislación y relaciones laborales.Orientación e inserción laboral.

La orientación laboral que se realiza en estas clases es limitada ya que se imparte una formación sobre el entorno de trabajo y la inserción profesional de carácter general, con los mismos contenidos independientemente de la especialidad en la que se de. Así lo manifiesta una orientadora de un centro de FP:

"los de FOL hablan de contratos, etc., en mi centro son muy generalistas, imparten los mismos contenidos a cualquier especialidad".

Algunos/as profesores/as para reducir los efectos de esta formación generalista y acercar la realidad del mercado laboral a los/as alumnos/as, invitan a participar en la labor docente de este módulo a través de charlas a diferentes

personas que representan a entidades del ámbito laboral como organizaciones sindicales, asociaciones empresariales, Servicio Navarro de Empleo...

PROCEDIMIENTO: INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL GRUPAL	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN	ACCIONES
<p>Consta al menos de dos sesiones grupales impartidas por las orientadoras de Centros de F.P.:</p> <p>Sesión grupal sobre salidas profesionales de las especialidades que oferta cada centro al alumnado de 4º de ESO: con el fin de captar potenciales alumnos/as e informarles de la oferta formativa existente, los/as orientadores/as de los centros imparten una charla sobre las opciones formativas que se imparten en el Centro. Esta charla tiene lugar antes de que los/as alumnos/as del último curso de la ESO hayan formalizado la elección de estudios.</p> <p>Sesión grupal sobre salidas académicas y profesionales por especialidad en el Centro de F.P.: Se imparte al inicio del curso al alumnado de cada especialidad formativa. En esta charla se les informa además sobre el servicio de orientación académica y profesional del Centro y la posibilidad de asistir a tutorías individuales.</p>	<p>Información sobre:</p> <p>Salidas profesionales y académicas.</p> <p>Servicio de Orientación Individualizado.</p> <p>Dudas o consultas que planteen los/as alumnos/as en el aula.</p>

Las acciones de información y orientación grupal son desarrolladas por el/la orientador/a del centro y consisten en la impartición de charlas sobre salidas profesionales a grupos de alumnos/as de último curso de la ESO de distintos colegios. Asimismo realizan charlas dirigida al alumnado de cada especialidad para presentar el servicio de orientación e informar sobre las salidas académicas y profesionales de la titulación.

PROCEDIMIENTO: INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL INDIVIDUAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN	ACCIONES
<p>Afecta a personal de orientación y en menor medida a profesorado de FOL y FCT, tal y como se describe a continuación:</p> <p>Sesiones individuales de información y/u orientación dirigidas a alumnos/as sobre aspectos académicos y/o laborales: a través de una entrevista individual poco estructurada, la orientadora informa y asesora al alumno/a en aquellas cuestiones de carácter educativo y/o laboral que éste/a plantee</p> <p>Sesiones individuales de información y/u orientación individuales dirigidas a exalumnos/as o a personas ajenas al Centro: El personal deriva las consultas que no pueden ser atendidas por el personal de información a la orientadora del Centro. La actividad de la orientadora se centra en la resolución de las consultas que plantean estas personas o procede a su derivación al departamento que corresponda.</p> <p>Sesiones individuales para el seguimiento de la Formación en Centro de Trabajo. Corresponde principalmente al profesorado de FCT, si bien en alguna sesión puede colaborar la orientadora. Estas entrevistas se centran en aspectos relacionados con el proceso de adecuación del alumnado a la empresa y los problemas que puedan derivarse de esta situación. En algunos centros, el/la responsable de actividades externas realiza sesiones de seguimiento telefónico a exalumnos/as que han finalizado los estudios para conocer su situación laboral y disponibilidad para el empleo, con el fin de mantener actualizada la bolsa de trabajo.</p> <p>Sesiones individuales de información y/u orientación en horario de tutoría del profesorado de FOL: a través de una entrevista individual se informa y asesora al alumno/ sobre cuestiones relacionadas con el módulo o con el ámbito laboral, y en su caso procede a la derivación de esta persona al departamento correspondiente.</p>	<p>Información/orientación sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dificultades académicas Toma de decisiones relacionadas con la elección de estudios o con el objetivo profesional Salidas profesionales Salidas académicas Itinerarios formativos Autoempleo Relaciones laborales, Otras.

Las **tutorías individuales** se hacen con los/as alumnos que lo solicitan. También se atienden esporádicamente a exalumnos/as y a personas ajenas al centro que demandan información y/o asesoramiento académico y/o profesional.

Por su parte la **tutorización** de las prácticas en empresa se lleva a cabo a través de tutorías individuales en las que además del profesorado de FCT puede participar el/la orientador/a del centro. Estas sesiones están muy focalizadas al proceso de prácticas en empresa y a la posibilidad de inserción laboral del alumno/a en dicha empresa, por lo que la orientación y el asesoramiento laboral es muy focalizado a lo largo del proceso.

ALGUNOS APUNTES SOBRE LAS ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN EN LOS CENTROS DE F.P.

Amplia regulación, pero en la práctica autonomía de los centros.

Aunque existe una extensa normativa que regula la orientación en los Centros, tanto en lo relativo a los Departamentos implicados, composición de los mismos y funciones de las personas que los integran, el análisis de la realidad evidencia que cada centro tiene cierta autonomía en la planificación y organización de este servicio.

En definitiva, no existe una sistematización de las actuaciones de orientación

No existe una sistemática en el desarrollo de las acciones de orientación laboral individual, en las tutorías personalizadas se resuelven las demandas puntuales que plantean los/as alumnos/as y no se plantea un proceso de orientación a largo plazo.

Información y orientación más académica que profesional

La información y la orientación desarrollada en estos centros es más de carácter académica que laboral. Muchas de las orientadoras de FP proceden de educación primaria y ofrecen una orientación académica muy ligada a las dificultades de los alumnos/as en las aulas y a las elecciones formativas para la continuación de estudios.

Por otro lado, la mayoría de los/las profesores/as de FOL desconocen el funcionamiento del entorno laboral y empresarial más cercano al alumnado. En algunos centros existen iniciativas para acercar el mercado laboral a estos/as profesionales y organizan visitas a empresas afines a las especialidades que oferta el Centro y contactan con responsables de RR.HH con el fin de que a medio plazo puedan adaptar el módulo de FOL a los intereses de los/as alumnos/as que cursan una especialidad determinada.

Inserción pasiva del alumno/as, más que procedimientos de orientación

Se advierte sobre todo por parte de la dirección de los centros y de los/as profesionales que gestionan las relaciones con las empresas, que se concede mucha

importancia a la inserción laboral pasiva del alumno/a y se asignan pocos recursos para conseguir una orientación que facilite al alumnado una mayor autonomía en la toma de decisiones sobre su vida profesional. En este sentido, los esfuerzos por parte del Centro se concentran principalmente en adaptar al máximo las especialidades formativas a las demandas de las empresa y en lograr la inserción laboral del alumno/a en la empresa que realiza las prácticas.

Escasa interrelación entre los/as profesionales implicados en la I+O

Por último, se observa que las relaciones del orientador/a del centro con el resto de profesionales implicados en la orientación son escasas. En los centros analizados, el plan de orientación está dentro del Plan de acción tutorial y en su diseño participan el/la orientadora, el jefe de estudios y en algún caso el/la responsable de actividades externas. En el caso de las actividades relacionadas con el exterior (la formación en centros de trabajo, la gestión de ofertas y la formación continua y ocupacional) se ocupan principalmente el/la tutor/a de FCT y el/la responsable de actividades Externas, y las colaboraciones del orientador/a son puntuales o no existen. Por otro lado, el profesorado de FOL imparte el módulo de orientación laboral en el aula y apenas mantienen contactos profesionales con el/la orientador/a del Centro.

2.2. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN (ÁREA EMPLEO)

Dentro del ámbito del empleo vamos a considerar a todos aquellos servicios enmarcados en la Administración laboral y a aquellas entidades cuya principal función es la información y orientación para el empleo de los/as trabajadores/as en activo o en desempleo. Es decir, Servicio Navarro de Empleo, Entidades Colaboradoras y lo que venimos denominando "Otras entidades".

2.2.1. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN. EMPLEO

Los servicios de información y orientación en el ámbito de empleo también se encuentran regulados por normativa, en cuanto a la estructura y el tipo de funciones que deben desarrollar. Las entidades cuyos servicios no se engloban en la financiación pública, estarían al margen de esta normativa.

La **sección de Orientación de Servicio Navarro de Empleo** se encuentra enmarcada por:

El Decreto Foral 148/1998 de 29 de abril que regula la creación del Servicio Navarro de Empleo y en el que se aprueban los estatutos por los que se regirá el Organismo Autónomo Servicio Navarro de Empleo. En el artículo 1 de dichos estatutos se define la finalidad del Servicio Navarro de Empleo y sus funciones, entre las que se cita expresamente la de potenciar servicios de orientación profesional para el logro de la inserción laboral.

El mismo Decreto Foral, en su artículo 15 establece las siguientes funciones de la Sección de Orientación del Servicio de Colocación:

- Promover, realizar y coordinar acciones de información y orientación profesional a favor de los/as desempleados/as, con el fin de facilitar su inserción laboral.
- Realizar una continua prospección de las necesidades de cualificación en los mercados de trabajo.
- Fomentar la información/orientación laboral de los alumnos y alumnas de los cursos terminales en los centros universitarios y en los de Formación Profesional Reglada, previa a su salida al mercado laboral.

- Promover la inclusión de módulos de orientación para la búsqueda de empleo de colectivos de difícil inserción social.
- Proponer y coordinar la orientación en las oficinas de empleo.
- Controlar los programas de orientación ejecutados por las entidades que colaboren con el Servicio en dicho ámbito.

Asimismo, las **entidades colaboradoras** también deben seguir una regulación que marca sus principales líneas de actuación:

La Orden Foral de 21 de marzo de 2001, que regula las ayudas de SNE a las acciones de orientación y seguimiento, recoge los criterios mínimos de actuación que deben seguir las entidades subvencionadas en esta materia y establece que:

...El seguimiento deberá ser personalizado y continuado hasta la inserción laboral de la persona usuaria o hasta la derivación hacia otras acciones de inserción complementarias...

...Las acciones deberán estar adaptadas a las características, expectativas y potencialidades de cada persona demandante...

... Se considerarán usuarios/as atendidos/as a todas aquellas personas que inicien las correspondientes acciones de orientación y seguimiento...

...Las entidades deben tener claramente diseñado un Plan Integral de Orientación y Seguimiento, adaptado a las características, necesidades y expectativas de los y las usuarias objeto de atención, de acuerdo con los criterios marcados por el SNE...

Algunas de estas entidades cuentan también, de manera individual, con convenios de colaboración firmados con Servicio Navarro de Empleo, en los que se especifica más concretamente el funcionamiento de sus servicios.

La normativa que regula este tipo de entidades es más reducida que la desarrollada por el Departamento de Educación, lo que proporciona, a priori, mayor autonomía a los servicios dependientes del área de empleo.

Por esta razón, la diversificación de actuaciones va a ser mayor, como podremos constatar a lo largo del análisis de los procedimientos que desarrollan, en los que profundizamos a continuación.

2.2.2. PROCEDIMIENTOS DE LOS SERVICIOS EN EMPLEO

Tras analizar la información obtenida a través de las entrevistas realizadas a entidades colaboradoras y no colaboradoras, sobre los procesos de información y orientación laboral que desarrollan, se puede afirmar que **no existe ningún protocolo común de actuación a la hora de informar y orientar**, salvo los criterios mínimos de actuación que deben seguir las entidades subvencionadas en materia de orientación y que están regulados en la Orden Foral de 21 de marzo de 2001 que afectan exclusivamente a entidades colaboradoras de SNE.

Cada centro goza por tanto, de un amplio margen de actuación a la hora de desarrollar su trabajo, en lo que respecta a la metodología utilizada y al número y tipo de acciones a realizar. Así, las entidades no colaboradoras de SNE gozan de plena autonomía en el desarrollo de los procesos de información y orientación laboral. Sin embargo, cuando se observan los procedimientos empleados por todas las entidades entrevistadas, se evidencian unos **criterios de actuación asumidos generalmente por todas ellas**.

Dichos procedimientos se analizan y describen en los siguientes cuadros clasificados según tipo de información y orientación, indicándose además, las acciones que corresponden a cada procedimiento:

PROCEDIMIENTO: INFORMACIÓN PARA EL EMPLEO Y PARA LA FORMACIÓN PARA EL EMPLEO		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN	ACCIONES	ENTIDADES
<p>Sesiones de Información Puntual: los/as técnicos/as informan y asesoran a la persona usuaria que lo solicita sobre cualquier cuestión relacionada con el mercado de trabajo, formación, temas laborales y recursos para la búsqueda de empleo.</p> <p>Estas acciones pueden formar parte de un proceso de orientación o tutorización individualizada.</p>	<p>Acciones puntuales de información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formación (reglada, no reglada, ocupacional, continua - Recursos para la búsqueda de empleo - Informaciones laborales (contratos, nóminas, prestaciones, etc. - Información sobre el Mercado Laboral 	<p>Servicio Navarro de Empleo</p> <p>Centros Integrales de Empleo</p> <p>Otras entidades colaboradoras</p> <p>“Otras entidades”</p>

Las acciones de información para la formación profesional y para el empleo son ofertadas por todas las entidades de información y orientación del ámbito laboral: Servicio Navarro de Empleo, Centros Integrales de Empleo, Entidades colaboradoras y otras entidades. Estas acciones pueden llevarse a cabo de forma puntual como respuesta a demandas puntuales de usuarios/as o formar parte de un proceso de orientación o tutorización individualizada. El organismo que atiende más consultas sobre información para la formación y el empleo es sin duda el Servicio Navarro de Empleo a través de sus unidades territoriales. En las diferentes oficinas de empleo se informa a los/as usuarios/as sobre recursos para el empleo, autoempleo, mercado de trabajo y formación ocupacional y continua. Las acciones específicas de información que realizan desde SNE son: Información sobre Formación, Información Profesional para el empleo (IPE), Información para la Búsqueda Activa de Empleo (BAE), Información y motivación para el autoempleo (INMA). Cuando las demandas de información no pueden ser resueltas en las propias oficinas, se deriva a la persona a los Centros Integrales de empleo o a otras entidades colaboradoras.

PROCEDIMIENTO: PROCESO DE ORIENTACIÓN INDIVIDUAL		
DESCRIPCIÓN	ACCIONES	ENTIDADES
<p>Primer contacto: Breve información del servicio y concertación de la primera cita (la mayoría de los servicios funcionan a través de citas)</p> <p>Primera Fase o Acogida Inicial: Recepción de la persona, información más detallada sobre los servicios del Centro y sobre los específicos de orientación laboral, recogida inicial de datos del/de la usuario/a y recogida de documentos básicos (currículo vite, copia de permiso de trabajo, vida laboral)</p> <p>Segunda Fase: Definición de objetivo/s profesional/es, se detectan carencias (formación, experiencia, habilidades sociales, etc.), se definen con la persona usuaria las acciones de orientación que precisa para alcanzar sus objetivos profesionales y se valora el grado de compromiso de la persona para iniciar un itinerario personalizado de búsqueda de empleo.</p> <p>Establecimientos del itinerario formativo: los/as orientadores/as establecen un itinerario formativo cuando el perfil profesional que presenta la persona usuaria al llegar al servicio de orientación no se adecua a su objetivo laboral.</p> <p>Tercera Fase: Establecimiento de un itinerario de búsqueda de empleo. Este itinerario incluye acciones de información y orientación como: asesoramiento sobre herramientas y métodos de búsqueda de empleo, procesos de selección, derivación a otras acciones de orientación grupal, información sobre empresas para la elaboración de agenda de búsqueda de empleo, etc.</p> <p>Seguimiento personalizado: son sesiones que los/as técnicos/as establecen a lo largo del proceso de asesoramiento para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valorar la evolución del proceso de búsqueda de empleo. - Ayudar a la persona a detectar y corregir posibles errores en su búsqueda de empleo. - Reorientar, en su caso, el proceso de búsqueda de empleo. 	<p>Itinerario personalizado de inserción laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definición del Objetivo laboral. - Motivación durante todo el proceso. - Elaboración de Itinerarios formativos. - Asesoramiento para la búsqueda de empleo. - Seguimiento personalizado. 	<p>Servicio Navarro de Empleo</p> <p>Centros Integrales de Empleo</p> <p>Fundación Gaztelan</p> <p>Centros de Inserción Sociolaboral</p> <p>Centros dirigidos a población universitaria</p> <p>Centros de asesoramiento a colectivo Inmigrante</p> <p>Centros dirigidos a personas con discapacidad</p> <p>Centros de empleo en colaboración con entidades locales</p> <p>Agencias de desarrollo</p>

Las entidades que realizan itinerarios de inserción son principalmente: SNE, Centros Integrales de Empleo, Fundación Gaztelan y Centros de Inserción Laboral

de Colectivos en situación de riesgo de exclusión social. El margen de actuación que permite la normativa que regula a entidades colaboradoras, propicia que el nivel de profundización en la realización de estas acciones y el tiempo dedicado a las mismas varíe mucho de unas entidades a otras. Se contempla además que las entidades que dirigen su actividad a colectivos específicos y atienden por lo general a un menor número de usuarios/as que otros servicios de carácter general como SNE o los Centros integrales, desarrollan procesos de orientación más largos con sesiones de seguimiento prolongado durante meses. En este sentido, los itinerarios personalizados de inserción con acompañamiento son considerados por los/as orientadores laborales como la metodología más idónea para trabajar la orientación con personas en riesgo de exclusión. Así lo manifiesta una orientadora de uno de los centros de orientación a colectivos;

"El problema es que si esta orientación es con acompañamiento el número de personas atendidas sería menor y algunas subvenciones están fijadas en función de las personas atendidas".⁴

Por otro lado un aspecto a destacar en la realización de tutorías individualizadas en los Centros Integrales de Empleo es que la persona que inicia un itinerario de inserción puede desarrollar muchas de las actividades que conforman dicho itinerario en el mismo centro, esto es, puede realizar las acciones formativas para alcanzar su objetivo laboral o buscar información de empresas en el "Club de Empleo" o solicitar una entrevista con la persona que asesora en temas de autoempleo, si es que quiere darse de alta como autónomo/a u obtener información sobre el mercado laboral de otras zonas de Navarra, etc.

⁴ Entrevista orientadora centro de atención a colectivo específico.

PROCEDIMIENTO: INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO PARA EL AUTOEMPLEO		
DESCRIPCIÓN	ACCIONES	ENTIDADES
<p>Primer contacto: Breve información del servicio y concertación de la primera cita.</p> <p>Primera Fase o acogida Inicial: Recepción de la persona y de la idea de negocio que presenta. Información sobre el procedimiento para poner en marcha un proyecto, requisitos y también ayudas y subvenciones de las que dispone.</p> <p>Segunda Fase: si la persona usuaria decide continuar con el proceso se elabora un itinerario personalizado en el que se puede plantear las derivaciones a acciones formativas o grupales de asesoramiento.</p> <p>Tercera Fase: Se mantienen contactos según las necesidades de cada proyecto. Se aporta un asesoramiento legislativo-fiscal y un apoyo en la realización de planes de viabilidad.</p> <p>Cuarta fase o seguimiento tras la puesta en marcha del proyecto: en ningún servicio se realiza un seguimiento, sin embargo se sigue ofertando asesoramiento puntual a la/s persona/s promotora/s</p>	<p>Información puntual sobre autoempleo.</p> <p>Asesoramiento de proyectos empresariales.</p>	<p>Centros Integrales de Empleo</p> <p>Cámara Navarra de Comercio</p> <p>CEIN</p> <p>ANEL</p> <p>Cederna-Garalur</p> <p>Consortios (Eder, Teder, Zona Media)</p>

A diferencia del resto de entidades, en la Cámara de Comercio los/as usuarios/as pueden realizar además, todos los trámites y gestiones en la propia entidad.

Algunos servicios poseen además **bolsas de ideas** para proponer a las personas emprendedoras, si las ideas iniciales no son viables, o si dentro de los procesos de orientación se identifican personas con perfil emprendedor. Respecto a la duración de las citas de autoempleo, los tiempos de atención oscilan entre 1 hora y 1 hora y media. En general casi todas las entidades manifiestan que el número de citas es muy variable pero que en todo caso se llevan a cabo más citas que en un proceso de orientación laboral.

PROCEDIMIENTO: INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN GRUPAL		
DESCRIPCIÓN	ACCIONES	ENTIDADES
<p>Las charlas y talleres de empleo son acciones grupales de información y orientación profesional. En muchos casos esta actividad sirve como complemento a la labor de orientación individual. La diferencia entre charla y taller la constituye el número de sesiones, en el caso de los talleres es superior a una. Los contenidos se adaptan a la demanda específica, los temas más habituales de las charlas y talleres suelen ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Herramientas de búsqueda de empleo. - Preparación de procesos de selección. - Mercado de trabajo. - Habilidades sociales en la búsqueda de empleo. - Salidas profesionales. <p>En cuanto a contenidos, duración y metodología, las charlas y talleres se adaptan a cada grupo.</p> <p>Desde SNE y entidades colaboradoras se realizan además charlas y talleres en otros centros, como institutos de Formación Profesional, Asociaciones, etc. En estos casos, ambas entidades organizan de forma conjunta la charla o taller definiendo conjuntamente aspectos como el tema, la duración, destinatarios/as, lugar de impartición, objetivos, metodología.</p>	<p>Charlas y Talleres sobre.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mercado de trabajo - Herramientas de Búsqueda de empleo - Preparación de Procesos de selección - Salidas Profesionales - Habilidades Sociales para el empleo - Información y Motivación para el autoempleo - Desarrollo de ideas empresariales 	<p>Centros Integrales de empleo</p> <p>Centros dirigidos a población universitaria</p> <p>Centros de asesoramiento a colectivo Inmigrante</p> <p>Agencias de Desarrollo</p>

La oferta de charlas y/o talleres de empleo se concentra en las siguientes entidades: Centros Integrales de empleo, Servicios de información y orientación laboral para universitarios/as y Agencias de Desarrollo. Las charlas y/o talleres de empleo son menos frecuentes en los datos de actividad que presentan los centros que informan y orientan a colectivos específicos: CIS, Fundación Gaztelan, Centros de orientación a personas con minusvalías. En cambio, en el caso de la orientación a personas inmigrantes, las charlas y talleres grupales son frecuentes. El centro Guía de UGT, ANAFE y Cruz Roja organizan además charlas, jornadas y encuentros de sensibilización y de información a profesionales de este ámbito y a empresas.

En ocasiones las acciones de orientación grupal pueden constituir un módulo específico dentro determinadas acciones formativas dirigidas a colectivos, cursos con compromiso de empleo, o en medidas mixtas de formación y empleo.

PROCEDIMIENTO: ORIENTACIÓN A COLECTIVOS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN		
DESCRIPCIÓN:	ACCIONES	ENTIDADES
<p>La información y orientación que se lleva a cabo con colectivos en riesgo de exclusión incorpora al proceso de información y orientación de carácter general, otras actuaciones específicas fundamentadas en los déficit detectados en las personas usuarias que conforman el colectivo al que van dirigidas.</p> <p>Características comunes a este tipo de servicios;</p> <p>Se ofrece un acompañamiento social más personalizado a lo largo de todo el proceso de búsqueda de empleo y en los primeros meses tras haber accedido a un empleo. El grado de acompañamiento en los procesos de orientación hasta la inserción viene determinado por los recursos humanos con los que cuenta cada entidad para ello.</p> <p>Incluyen en el itinerario de inserción acciones para trabajar aspectos previos a la búsqueda de empleo y que merman significativamente las posibilidades de acceso a un empleo como: la falta de formación, carencias en aspectos relativos a habilidades sociales, etc.</p> <p>La técnica más utilizada es la entrevista individual, si bien algunas entidades organizan cursos específicos de formación para sus usuarios/as.</p> <p>Todas las entidades facilitan información de empresas y de los recursos de empleo que existen en el mercado laboral adaptadas a su itinerario personalizado de búsqueda de empleo y algunas cuentan además con la figura de profesionales como educadores/as, traductores/as de la lengua de signos, etc.) para acompañar a las personas que lo necesitan.</p>	<p>Incorpora a las acciones descritas en el proceso de orientación con carácter general la dimensión social:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Itinerario de inserción socio-laboral. - Seguimiento social y laboral. 	<p>Centros de Inserción Sociolaboral</p> <p>Fundación Gaztelan</p> <p>Secretariado General Gitano</p> <p>Centros Integrales de Empleo</p> <p>Servicio Navarro de Empleo</p> <p>Servicios de Empleo en colaboración con entidades locales</p>

El hecho de que el desempleo afecte mayoritariamente a personas en riesgo de exclusión social, implica que muchas de las entidades que asesoran y orientan a personas en desempleo lleven a cabo diferentes acciones de información y orientación dirigidas a colectivos con este perfil. Como ejemplo, muchas personas usuarias de los Centros Integrales de Empleo pertenecen a colectivos específicos y participan en procesos de orientación laboral a través de tutorías individualizadas. Las entidades específicas para la atención a estos colectivos, Centros de Inserción Laboral, Fundación Gaztelan, Ascodel, Secretariado General Gitano se caracterizan por ofertar una orientación basada en: la atención personalizada y los itinerarios

individualizados de inserción, las acciones de acompañamiento, una mayor colaboración con otras entidades de carácter sociolaboral.

PROCEDIMIENTO: PROCESO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA LA MEJORA DE EMPLEO		
DESCRIPCIÓN	ACCIONES	ENTIDADES
<p>Al igual que en el proceso de orientación individual hay un primer contacto y una primera fase de información del Servicio y de recogida inicial de datos.</p> <p>Los siguientes pasos se centran en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Localizar las causas que provocan en el/la usuario/a la necesidad de cambiar de puesto de trabajo. - Establecer las características del nuevo puesto de trabajo buscado y que supone una mejora de empleo (objetivo laboral, tipo de empresa, funciones, condiciones económicas, horario, ámbito geográfico, etc.) <p>Establecimiento de itinerario formativo para alcanzar nuevo/s objetivo/s laboral/es.</p> <p>Establecimiento de Itinerario de búsqueda de empleo adaptado al tiempo disponible del trabajador o trabajadora.</p>	<p>Acciones puntuales de información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formación (reglada, no reglada, ocupacional y continua. - Recursos para la búsqueda de empleo. - Informaciones laborales (contratos, nóminas, prestaciones, etc.) <p>Itinerario personalizado.</p>	<p>Centros Integrales de Empleo</p> <p>AIN</p>

Los Centros Integrales de Empleo son las entidades que atienden a un mayor número de personas trabajadoras en activo que quieren mejorar de empleo. La información y orientación que se les facilita a estas personas viene determinada en gran medida por la escasez de tiempo disponible para la búsqueda de empleo y para la realización de acciones formativas. Esta dificultad provoca que en muchos casos los únicos servicios que se ofertan de los trabajadores y trabajadoras que quieren mejorar su empleo sea la inscripción en la Bolsa de Trabajo de la entidad que le asesora y un asesoramiento puntual de las dudas o problemas que plantea al orientador/a en lugar de un proceso de orientación a medio o largo plazo. Este tipo de usuarios/as valora muy positivamente una cobertura de horarios más amplia de los servicios de orientación y en lugar de las sesiones presenciales utiliza otras formas de contacto como el teléfono y/o el correo electrónico.

La Asociación de Industria Navarra aunque no dispone de un servicio público de orientación laboral, realiza las siguientes acciones de información y asesoramiento

laboral ligadas a procesos de formación para la mejora de empleo y de selección de personal:

- Información y orientación profesional para la mejora de empleo en puestos cualificados
- Orientación dentro del propio proceso de selección, proporcionando una reorientación o "feed-back" a la persona entrevistada.
- Información y orientación en el proceso de recolocación de trabajadores/as que se ofrece a las empresas.
- Coaching personal para el desarrollo de carreras profesionales para la gerencia o dirección de empresas.

Para el desarrollo de estas acciones no existen procedimientos de actuación, se llevan a cabo a través de entrevistas no estructuradas, excepto el procedimiento de coaching que ya tiene su propia metodología como se muestra a continuación:

PROCEDIMIENTO: ORIENTACIÓN INDIVIDUAL O COACHING PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL EN LA EMPRESA	
DESCRIPCIÓN	ENTIDADES
<p>Este modelo de orientación o coaching se aplica principalmente a personas que se plantean desempeñar puestos de mando o de dirección en la empresa. Este método se estructura en los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar y conocer los potenciales de cada persona. Interesa conocer el mapa personal y los puntos fuertes de cada persona, para ello se utilizan las siguientes herramientas: la historia de vida, la entrevista semiestructurada y el cuaderno de diálogos. 2. Planificar de manera consensuada entre orientador/a y usuario/a, estableciendo un calendario de acciones realizables y operativas. 3. Preparación: consiste en una guía no directiva que sirve de apoyo para realizar cada una de las acciones consensuadas. Esta guía se traduce en soporte, escucha, orientación, apoyo, indicaciones específicas. 4. El proceso: es cada persona la que tiene control verdadero en todo el proceso, el/la orientador/a (el coach) actúa como observador/a incondicional 5. El producto: tiene que ver con metas y objetivos y es cada persona quien determina el grado de satisfacción y éxito de su coaching u orientación. 	AIN

PROCEDIMIENTO/METODOLOGÍA PARA INFORMAR Y ORIENTAR SIN RESTRICCIONES DE GÉNERO

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN	ACCIONES
<p>Metodología de carácter transversal en cualquier proceso de información y/u orientación de carácter grupal e individual.</p> <p>Los puntos clave para informar y orientar con perspectiva de género son:</p> <ul style="list-style-type: none">- Detectar los obstáculos relacionados con el medio personal, familiar y social para la inserción satisfactoria en el mercado laboral de la mujer usuaria. <p>Contribuir a través de las acciones de información y orientación a una participación equitativa de la mujer en el mercado de trabajo. Los puntos clave que trabajan los/as orientadores/as que aplican la perspectiva de género serían:</p>	<ul style="list-style-type: none">- Acciones puntuales de información sobre formación, empleo y autoempleo- Procesos de Orientación Individualizada: Itinerarios de Inserción- Acciones grupales: charlas y talleres- Asesoramiento de proyectos empresariales

CONCLUYENDO CON LOS PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE EMPLEO...

Autonomía pero con pautas de actuación común

A pesar de que la normativa que regula los servicios de información y orientación en el ámbito del empleo da pie a la **autonomía** en los métodos de orientación, se observan **pautas de actuación común** en los procedimientos descritos en este apartado.

La forma de trabajo a través de **citas** es común, los **tiempos de atención** de las primeras entrevistas de orientación laboral oscilan entre los 45 minutos y la hora y los procedimientos que se llevan a cabo según actuaciones, como hemos comprobado, siguen criterios comunes.

También los **materiales** que se entregan a las personas son similares (listados de empresas, cartas de presentación, formatos de currículum, cartas de presentación, listados de las ofertas formativas, bolsas de trabajo, etc.), aunque éstos son elaborados independientemente por cada entidad.

Escasa integración de la perspectiva de género

Los datos facilitados por las entidades que informan y orientan en materia de formación profesional y empleo nos muestran la **inexistencia de una metodología formal a la hora de informar y orientar sin restricciones de género**. No obstante el hecho de que algunos/as profesionales posean una amplia **formación en materia de igualdad de oportunidades** puede suponer que en la práctica y **a título individual se integre la perspectiva de género en algunas actuaciones** de información y orientación.

Con carácter excepcional, las entidades que participan en diferentes proyectos de formación profesional y/o empleo deben utilizar el enfoque de género de manera transversal en todas las fases y actuaciones del mismo. Específicamente el proyecto europeo **PILNAR** para la inserción de mujeres y jóvenes titulados/as en el medio rural de Navarra, ha desarrollado diferentes acciones de información y orientación individual y grupal con perspectiva de género según manifiesta la técnica de igualdad del Consorcio de la Zona Media, una de las entidades participantes en dicho proyecto. Esta entidad dedicada a la promoción del empleo y de las iniciativas empresariales de la zona media cuenta entre su plantilla con una técnica de igualdad. En este proyecto también participaron: SNE, INAM, Asociación Cederna-Garalur, Asociación TEDER, Consorcio EDER, ANEL.

Algunas demandas para la Red

El personal de orientación demanda pautas de trabajo común mínimas, indicaciones básicas para el desarrollo de su trabajo, algo similar a un **“decálogo de buenas prácticas”** y elaborar **materiales comunes**. Los materiales suelen ser realizados por cada entidad, e incluso por cada profesional generando una documentación muy amplia poco rentabilizada que incluso puede confundir a la persona usuaria de varios servicios.

En este sentido **la herramienta informática que genere la Red de Información y Orientación puede ser un medio de transmisión de indicaciones básicas**, de fuentes de referencia y materiales comunes, consensuados entre los/as profesionales, que sirvan de apoyo para el quehacer diario de sus funciones y como consecuencia para la unificación de criterios en algunas materias e incluso la mejora de la atención al usuario/a que acude a diversos servicios.

Por otro lado, para la elaboración de estos materiales o de una “guía para los/as profesionales de la información y la orientación”, podrían ser de gran utilidad los protocolos de actuación y los criterios de calidad establecidos en aquellas entidades que cuentan con Certificaciones de Calidad, y que por lo tanto han avanzado en estos aspectos.

PROCEDIMIENTOS POR TIPO DE SERVICIO

	EDUCACIÓN		EMPLEO													
	Centros FP		SNE	Entidades colaboradoras								Otras entidades				
	Públicos	Concertados	Oficinas SNE	Centros Integrados	Autoempleo	Pop. universitaria	Pop. Inmigrante	Discapacidad	Exclusión social	Etnia gitana	Medidas Mixtas	Entidades Locales	Autoempleo	Trab. En activo	Agencias Desarrollo	Centros Formación Ocupacional Continua ⁵
Información para el empleo y para la formación para el empleo:			1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
Proceso de orientación individual para la inserción laboral:			2	1		2	2	2	1	1	1	2			3	2
-Itinerarios de inserción			2	1					1	1	1	2				
-Acompañamiento																
Información y orientación grupal para la inserción laboral:			2	2						1						1
-Charlas			2	2		1	2		3			3				1
-Talleres de Empleo						2										
Información y asesoramiento para el autoempleo:																
-Información sobre autoempleo				1	1				*			1	1		1	
-Asesoramiento proyectos empresariales				1	1							1			2	
-Gestión trámites					*											
Orientación a colectivos en riesgo de exclusión			2	2		2	2		1	1	2	2				
Información y orientación para la mejora de empleo			3	2		3	2		3	3		3		1		2
Metodología para una información y orientación con perspectiva de género															*	
Formación Módulo de Orientación Laboral en el aula	1															
I y O académica y profesional GRUPAL	2															
I y O académica y profesional INDIVIDUAL	2															

Los números indican la importancia que tiene esta actuación en el servicio, siendo 1 la máxima y 3 la menor

* Cámara de Comercio ofrece el servicio de Gestión de Trámites.

* Fundación Gaztelan ofrece apoyo y asesoramiento a proyectos de economía social.

* La Agencia de Desarrollo de la Zona media integró la perspectiva de género en las acciones de información y orientación profesional del proyecto europeo PILNAR.

5 Centros de Formación Ocupacional y Continua, con servicio de información y orientación.

3. ¿CON QUÉ RECURSOS CUENTAN LOS SERVICIOS DE I+O EN NAVARRA?

3.1. FUENTES DE FINANCIACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Todas las actuaciones de información y orientación profesional que se dan en el marco de Educación están financiadas por el Gobierno de Navarra a través de sus presupuestos generales correspondientes al Departamento de Educación. La mayor parte de los costes son los salarios de las personas que realizan estas acciones.

La dedicación parcial, en muy distinta medida, de muchas de las personas que realizan estas acciones hace que sea muy difícil cuantificar el coste de las mismas.

Las acciones de información y orientación por parte de nueve personas funcionarias dentro del Servicio Navarro de Empleo están financiadas por el Gobierno de Navarra a través de sus presupuestos generales correspondientes al Departamento de Industria, Comercio y Trabajo. Su cuantificación es difícil ya que varias de ellas sólo dedican una pequeña parte de su jornada a estas tareas, pese a todo, puede decirse que se corresponderían con cinco jornadas completas de personas del nivel A y su coste puede valorarse en 180.000 €.

Dentro de los presupuestos del Gobierno de Navarra existen dos partidas para la subvención a U.G.T, CC.OO. y a Entidades Colaboradoras para la realización de acciones de información, orientación e inserción laboral y en el año 2005 ascendieron a 1.642.334€ de los que más de la mitad corresponden al reparto de la Conferencia Sectorial cofinanciados por el F.S.E. en un 40%.

De nuevo hay que hacer referencia a todas aquellos recursos materiales y humanos que se dedican a realizar acciones de información y orientación profesional tanto en Educación como en el S.N.E., en el marco de distintas actuaciones que tienen que ver con la formación y la inserción laboral. El coste que estas acciones tienen tanto en Educación como en el S.N.E. es muy difícil de cuantificar.

Por otra parte, también se ha hecho referencia a actuaciones de I+O que se realizan por entidades colaboradoras y privadas en los contextos de la formación y la inserción laboral y que se asumen por los profesionales que trabajan en estos ámbitos. Tampoco pueden cuantificarse aunque no por ello, deben olvidarse.

3.2. RECURSOS HUMANOS

El número total de profesionales que desarrollan funciones de información y orientación para la formación profesional y/o el empleo y autoempleo en nuestra Comunidad asciende aproximadamente a 192 personas⁶. En esta cifra se incluyen perfiles profesionales muy variados que presentaremos a continuación.

La cifra calculada es aproximativa debido a que ésta se encuentra condicionada por algunos factores difíciles de controlar como, las demandas y recursos temporales de cada servicio en el caso de entidades privadas, o el tiempo que dedica cada profesional a la realización exclusiva de funciones de información y orientación profesional.

A pesar de esta dificultad, en el apartado que se presenta se van a analizar todos los perfiles profesionales que intervienen de una u otra forma en la información y orientación profesional, determinando el grado de dedicación a estas funciones de los mismos, así como su cualificación profesional, considerando tanto la formación reglada inicial con la que cuentan, como los posibles cursos de formación continua o de reciclaje específicos realizados a lo largo de su trayectoria.

La estructura en la que se va a presentar la información es similar a la utilizada en anteriores apartados. En primer lugar se describen los perfiles profesionales de los/as técnicos/as implicados en la información y orientación en el ámbito de Educación (Centros de Formación Profesional), posteriormente los correspondientes a las oficinas de SNE y por último, los/as trabajadores/as de los Centros Integrales y demás entidades colaboradoras de SNE.

EDUCACIÓN GOBIERNO DE NAVARRA

Los datos facilitados por Educación y la normativa que ya hemos presentado sobre esta materia, nos muestran la existencia de diferentes profesionales implicados en la realización de funciones de información y orientación profesional en los Centros de F.P. como son:

- ✓ los/as orientadores/as

⁶ Cifra obtenida a través de Educación, SNE y la actualización de los datos registrados en la Guía Zonificada de servicios de orientación para el empleo en Navarra.

- ✓ los/las profesores/as de Formación y Orientación Laboral (FOL)
- ✓ los/as profesores/as-tutores/as de la Formación en Centro de Trabajo (FCT)
- ✓ los/las responsables del Departamento de Actividades Profesionales Externas.
- ✓ Jefe de estudios

Nuestro interés se va a centrar por lo tanto, en describir las funciones que desarrollan estos profesionales, determinar el número de personas que componen cada uno de estos perfiles, así como su formación académica y especialmente destacar, el porcentaje de dedicación de estos/as profesionales a las actividades de información y orientación a lo largo de sus jornadas habituales de trabajo. ⁷

De esta manera a continuación presentamos los diferentes perfiles en orden de dedicación a las labores de información y orientación, de mayor a menor.

ORIENTADORES/AS

En este sentido, se considera que el personal que mayor dedicación muestra en relación con las actuaciones de información y orientación en los centros de F.P., son los orientadores/as. Estos profesionales se dedican a la orientación, principalmente de carácter individual. En su trabajo cotidiano el mayor volumen de actuaciones se concentra en la orientación educativa, tomando menor relevancia la orientación de carácter laboral, centrada principalmente en la información sobre salidas profesionales de los/as alumnos/as que lo demandan.

El número de orientadores/as total con el que cuentan los centros es de 21, correspondiendo a profesional por centro. Y la cualificación específica de los/as mismos/as es en su totalidad la Licenciatura en Psicología, Pedagogía o Psicopedagogía.

PROFESORADO FORMACIÓN ORIENTACIÓN LABORAL (FOL)

Los/as profesores/as de Formación y Orientación Laboral (FOL), son también un pilar fundamental de la orientación en los centros de Formación Profesional. En

⁷ La información que se presenta sobre los Centros de F.P. hace referencia exclusivamente a los de carácter público.

este caso el tipo de orientación que realizan es fundamentalmente grupal a través de la materia que imparten en los programas formativos.

Además de esta función principal, desarrollan también acciones de orientación individual a demanda de los/as alumnos/as, durante las horas de tutoría que corresponden a la asignatura que imparten.

En este caso, el número de profesionales con los que cuentan los 21 centros públicos de F.P. es de 45 y su formación académica se concentra entre las Licenciaturas de Derecho, Ciencias Económicas y Empresariales.

TUTOR O TUTORA DE FCT (Formación en Centro de Trabajo)

Como su propio nombre indica, el tutor o tutora de FCT, interviene en la orientación profesional del alumnado, a través de la tutorización de las prácticas en empresas que contemplan los programas formativos de F.P.

Estos/as profesionales forman parte del profesorado de los centros y dedican una sexta parte de su jornada laboral a las funciones de tutor/a, que consisten prioritariamente en la facilitación de la adaptación de los/as alumnos/as a los centros de trabajo en los que realizan la FCT e incluso en los que se produce su primera inserción laboral. En esta parte de su jornada se contabiliza también la dedicación que prestan a funciones de prospección, es decir, a la búsqueda de empresas para las prácticas de sus alumnos/as.

Numéricamente los centros de F.P. cuentan con 127 tutores/as de FCT, sin embargo computando sus jornadas de dedicación a esta materia, cada centro contaría con un profesional a jornada completa.

En cuanto a la titulación académica de estos/as profesores/as, resulta muy complejo definir un perfil mayoritario, puesto que ésta va a venir determinada por la especialidad formativa que imparten cada uno/a de ellos/as.⁸

ACTIVIDADES PROFESIONALES EXTERNAS

También los/as responsables de los departamentos de Actividades Profesionales Externas participan en la orientación de los/as alumnos/as, a través

⁸ En los Centros Concertados no existe la figura del tutor o tutora de FCT como tal y las funciones son repartidas entre el profesorado.

de la planificación y gestión de los módulos de FCT y de la gestión de la bolsa de empleo de cada centro, dirigida tanto a alumnos/as como a exalumnos/as.

Esta participación se orienta más hacia labores de gestión y coordinación que hacia la actuación directa en las acciones de información y orientación que se llevan a cabo y su dedicación horaria se encuentra en función del número de alumnos/as inscritos en el centro.

Cada centro cuenta con un responsable del Departamento de Actividades Profesionales Externas y de la misma manera entre los/as tutores/as de FCT, su titulación universitaria viene marcada por los requisitos necesarios para impartir los módulos formativos que tengan asignados.

JEFE DE ESTUDIOS

Por último, la figura del Jefe de Estudios también forma parte del proceso de información y orientación de los centros de F.P., puesto que es la persona responsable de coordinar y dirigir la acción de los/as tutores/as y del orientador/a del instituto, conforme el Plan de Acción Tutorial.

Como en el caso del Responsable de Actividades Profesionales Externas, su función es propiamente de gestión y coordinación y no tanto de actuación en la información y orientación del centro.

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS PROFESIONALES DE I+O

En términos generales la formación complementaria de estos profesionales se desarrolla a través del Plan de Formación del Profesorado que se establece anualmente.

Los centros a su vez tienen la capacidad de solicitar actuaciones de formación específica según el interés o la demanda que pueda existir entre su profesorado.

Sin embargo, no se establece un plan formativo específico para los profesionales de I+O, aunque durante este año, el Plan general ha incluido una asignatura para los/as profesores/as de FOL denominada "Espíritu emprendedor y herramientas para motivación, creación y gestión de empresas", con el fin de dotar a estos profesionales de metodología para la transmisión y fomento de emprendedores/as.

A través de los/as profesionales entrevistados/as (en su mayoría orientadores/as y profesores/as de FOL) se contempla la falta de acciones

formativas en relación con la metodología de información y orientación a desarrollar y también en materia de igualdad de oportunidades, para facilitar la incorporación de la perspectiva de género en la orientación para la elección de salidas profesionales o continuación de la formación de los/as alumnos/as.

SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO

Dentro de Servicio Navarro de Empleo se encuentran diferentes profesionales que realizan acciones de orientación y/o información para la formación profesional y el empleo, con distintos grados de dedicación a estas funciones, de la misma forma que ocurría en la estructura descrita para los centros de F.P.

En este caso los/as profesionales a los que vamos a hacer referencia, en orden de mayor a menor implicación, son:

- ✓ Técnicos/as de orientación laboral
- ✓ Técnicos/as de formación
- ✓ Personal de gestión de demandas y ofertas en las oficinas de empleo

TÉCNICOS/AS DE ORIENTACIÓN LABORAL

Servicio Navarro de Empleo cuenta con ocho técnicos/as de orientación laboral distribuidos por las diferentes unidades territoriales establecidas en nuestra Comunidad.

Estos profesionales dedican aproximadamente un 50% de su jornada a la realización de acciones de información y orientación, ya que llevan a cabo también otras tareas como la gestión de ofertas, los procesos de selección o el seguimiento de personas que cobran la renta activa de inserción.

Este porcentaje de implicación se reduce entre el personal ubicado en oficinas de empleo de territorios que tienen que desempeñar un mayor número de funciones con lo que su dedicación a la orientación se ve mermada.

A nivel general, dentro de las funciones de I+O, las principales actuaciones que desarrollan son las tutorías individualizadas de orientación, informaciones sobre formación y empleo y acciones grupales de orientación para el empleo.

Todos/as ellos/as tienen en común ser licenciados/as en Psicología, requisito establecido para acceder a este puesto de trabajo.

Por otro lado, en la actualidad SNE cuenta con una Psicóloga más, ubicada en el Centro de Formación Iturrondo y dentro del Proyecto PIL (Proyecto de Inserción Laboral), "cuyo objetivo es ajustar la formación al empleo atendiendo a las necesidades de las empresas y de las personas desempleadas. Uno de los puntos fuertes de este programa, es la tutorización-seguimiento y orientación continuada a lo largo de todo el proceso"⁹.

TÉCNICOS/AS DE FORMACIÓN

Dentro de la estructura de SNE, los/as 6 técnicos/as de formación con los que se cuenta y que gestionan los planes de formación para personas desempleadas (FIP y Obj.3), desarrollan también acciones puntuales de I+O.

Más concretamente estas actuaciones se centran en la orientación para la formación ocupacional de los/as demandantes de empleo.

Su titulación académica en esta ocasión es diversa, aunque todos/as ellos/as son titulados/as universitarios de nivel medio o superior.

PERSONAL DE GESTIÓN DE DEMANDAS Y OFERTAS

Por último, además del personal de orientación y de los técnicos/as de formación, los/as técnicos/as que intervienen en la primera entrevista de clasificación, en la renovación de la demanda o en la realización de entrevistas como consecuencia de la derivación de una oferta de empleo, facilitan en momentos puntuales información sobre formación y/o empleo a los/as usuarios/as.

La mayor parte de estos/as profesionales son titulados medios o superiores o funcionarios/as de nivel D o C con larga experiencia en tareas de clasificación profesional.

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS PROFESIONALES DE I+O

La formación específica que ha recibido el personal de orientación del SNE según datos facilitados por dicha entidad no ha sido numerosa. En los últimos años

9 Entrevista Servicio Navarro de Empleo. Sección de orientación

se han realizado dos seminarios de corta duración sobre metodología de acciones de orientación laboral.

No existe por lo tanto, un plan de formación interno específico para el equipo técnico de orientación: ni para la formación de las nuevas incorporaciones, ni para el reciclaje de los/as orientadores/as en activo.

CENTROS INTEGRALES DE EMPLEO Y ENTIDADES COLABORADORAS

En la orden Foral de 21 de marzo de 2001, se describen los requisitos mínimos que deben cumplir el personal dedicado a la información y orientación para la formación profesional y el empleo de las entidades colaboradoras:

- ✓ Técnicos/as en información general y orientación: Graduados/as universitarios/as con experiencia en técnicas de motivación y comunicación a grupos
- ✓ Técnicos/as para información y motivación para el autoempleo: Graduados/as en Ciencias Económicas, Empresariales o Derecho.
- ✓ Técnicos/as de prospección e inserción: Graduados/as universitarios/as o con experiencia en el análisis ocupacional y mercado de trabajo y relaciones laborales.
- ✓ Técnicos/as en planes de empleo y formación: Graduados/as universitarios/as en Psicología, Pedagogía o similar con experiencia idónea.
- ✓ Personal de apoyo administrativo: no establece ningún requisito
- ✓ Personal de Dirección-Coordinación: no establece ningún requisito

Por la propia finalidad del actual proyecto, los/as profesionales de estas entidades en los que vamos a centrarnos son los/as técnicos/as en información general y orientación; y los/as técnicos/as para información y motivación para el autoempleo. Teniendo en cuenta esta consideración, el número de estos profesionales en las entidades colaboradoras asciende a 53 personas. Aunque como se ha señalado al principio de este apartado esta cifra está condicionada por factores relacionados con la jornada laboral de cada técnico/a (parcial o completa),

la realización de tareas no exclusivas de información y orientación laboral y la disponibilidad de personal con carácter temporal en cada servicio.

TÉCNICOS/AS EN INFORMACIÓN GENERAL Y ORIENTACIÓN

Concretamente el número de técnicos/as en información y orientación con los que cuentan las entidades colaboradoras es de 47.

Las funciones que realizan éstos están vinculadas estrechamente a factores como el grado de especialización, el ámbito geográfico donde desarrollan su actividad y la organización del trabajo de cada centro. Todos estos condicionantes provocan que las funciones que desempeñan los técnicos/as de orientación laboral de entidades colaboradoras varíen mucho de un centro a otro.

Además, algunas entidades admiten que estos/as profesionales compatibilizan las funciones propias de orientación con otro tipo de funciones no relacionadas con este ámbito. En este sentido, por ejemplo los/as técnicos de orientación laboral de zonas rurales simultanean frecuentemente tareas de intermediación laboral, prospección en empresas, gestión de la formación del centro en la zona, etc. En estos casos, la orientación laboral deja de ocupar un espacio central en su trabajo y pasa a ser una función más. Esta situación se acentúa cuando el servicio es itinerante y la dedicación del personal es parcial.

En este sentido, los/as técnicos/as de orientación laboral especializados o que desarrollan funciones exclusivas de información y orientación profesional durante toda su jornada se encuentran fundamentalmente en los Centros Integrales de Empleo. De hecho, estos centros se caracterizan por disponer de un mayor número de Recursos Humanos especializados para la atención de las demandas sobre formación y/o empleo de cualquier persona, así el 30% del personal de orientación laboral y de autoempleo de entidades colaboradoras trabajan en los Centros Integrales.

A pesar de las limitaciones y las peculiaridades que venimos describiendo, existen tareas comunes a estos profesionales, como son:

- ✓ Informar sobre la formación para el empleo y sobre el empleo: mercado laboral, empresas, formación, salidas profesionales, herramientas de búsqueda de empleo, preparación de procesos de selección.
- ✓ Asesorar y orientar individualmente: Aunque no todas las entidades colaboradoras desarrollan itinerarios completos de inserción con acompañamiento personalizado, en general los/as orientadores/as

desarrollan procesos de orientación laboral en los que se trabaja: la definición de objetivos laborales, las necesidades formativas de la persona, situación del mercado laboral, herramientas y vías para la búsqueda de empleo.

- ✓ Motivar a los/as usuarios/as a lo largo del proceso de orientación
- ✓ Diseñar e impartir acciones de orientación grupal (charlas y/o talleres)
- ✓ Búsqueda y actualización de la información necesaria para el óptimo desarrollo de su actividad
- ✓ Diseño y actualización de materiales didácticos y para los/as usuarios/as

En cuanto a su cualificación profesional, las titulaciones universitarias que más se repiten entre los/as técnicos/as que realizan funciones de información y orientación laboral son por este orden: Trabajo Social, Pedagogía, Psicopedagogía, Psicología y Sociología. En los servicios dirigidos a colectivos con dificultades y en los Centros de Inserción Social predominan los perfiles profesionales de diplomatura en Trabajo Social y licenciatura en Psicología.

TÉCNICOS/AS DE AUTOEMPLEO

El cómputo de técnicos/as de autoempleo específicamente que se obtiene a través de las entidades colaboradoras, es de 6 personas.

A pesar de las diferencias que se produce entre las diferentes entidades que disponen de este servicio, y que de alguna manera venimos describiendo en el análisis de los procedimientos y en la descripción de los/as técnicos/as de orientación, las funciones principales que desarrollan estos profesionales son:

- ✓ Información puntual sobre autoempleo (trámites, ayudas/subvenciones, planes de empresa, ideas de negocio...)
- ✓ Asesoramiento al proyecto empresarial (desarrollo del Plan de Empresa completo)
- ✓ Charlas y talleres sobre autoempleo
- ✓ Gestión de trámites

En la información y orientación para el autoempleo, la formación universitaria más frecuente son las titulaciones de Derecho, Económicas, LADE y Empresariales.

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS PROFESIONALES DE I+O

En primer lugar, destacar que el análisis de la formación de los/as profesionales de las entidades colaboradoras confirma el cumplimiento por parte de éstas de los requisitos mínimos que establece la normativa en relación con las titulaciones mínimas exigidas para cada caso.

Respecto a la formación complementaria, la mayoría de los/as técnicos/as han realizado algún curso de especialización en orientación sociolaboral. En este sentido, los cursos de especialización se han dirigido siempre a personas en desempleo. Así, en los años 1996-1997 la desaparecida entidad Fondo Formación ofrecía un curso de orientación sociolaboral de 600 horas de duración, posteriormente el SNE ofertaba en su programación FIP un curso de orientación laboral con carácter general de 200 horas que ha pasado a llamarse en la actualidad curso de Gestor/a de empleo.

En cuanto a otro tipo de formación complementaria relacionada, predominan los master o postgrados en recursos humanos, formación en igualdad de oportunidades, gestión de la formación, formación de formadores y cursos a distancia de orientación a colectivos en dificultades, de agentes de desarrollo local, agentes de inserción laboral que ofertan algunas universidades del Estado (UNED, Universidad de Valencia...) u otras entidades de carácter privado.

OTRAS ENTIDADES

El personal de información y orientación laboral que desarrolla su trabajo en otras entidades, que aunque relacionadas con Servicio Navarro de Empleo no se encuentran sujetas a ninguna normativa en relación con la I+O, se rigen exclusivamente por los requisitos que haya establecido cada centro.

El análisis de los recursos humanos de otras entidades se centra en mostrar la cualificación y funciones de los siguientes perfiles profesionales: los/as agentes de empleo y desarrollo local que trabajan en los centros de empleo de algunos ayuntamientos o entidades vinculadas a administraciones locales, los/as agentes de desarrollo rural de las agencias de desarrollo para promocionar la actividad,

informar y asesorar para el autoempleo, técnicos/as de autoempleo de CEIN y ANEL y técnicos/as de empleo y/o formación a trabajadores/as en activo de AIN y orientadores/as laborales de centros de formación de carácter privado.

AGENTES DE DESARROLLO LOCAL

Actualmente trabajan un total de 10 AEDL a jornada completa, repartidos por distintas localidades de nuestra Comunidad. Su actividad se centra en el desarrollo económico y laboral en el ámbito local. La cualificación de estas personas es similar a la del personal de orientación de las entidades colaboradoras del S.N.E. Son licenciados/a en Psicología, Pedagogía, Sociología o diplomados en Trabajo Social y todos/as han realizado algún curso de especialización en orientación. Las funciones que realizan varían de un ayuntamiento a otro pero en general realizan: información sobre autoempleo, prospección para la detección de nuevos yacimientos de empleo, Intermediación laboral, orientación a personas en desempleo y colaboración en la inserción a colectivos desfavorecidos.

AGENTES DE DESARROLLO RURAL

Hay un total de 16 agentes de desarrollo rural a jornada completa que realizan principalmente funciones de apoyo y asesoramiento de proyectos empresariales en las zonas rurales, promueven proyectos dirigidos a favorecer el desarrollo de estas zonas y desarrollan acciones formativas adaptadas a las necesidades de la zona. La cualificación académica de los/as agentes que desarrollan la primera atención en materia de autoempleo es muy variada: Licenciatura en Psicología, Pedagogía, Historia, Geografía, Biología, Veterinaria, Diplomatura en Turismo. El asesoramiento de proyectos empresariales lo llevan a cabo personas con la especialidad de Derecho, Económicas o Empresariales. Un requisito indispensable para trabajar como agente de desarrollo rural es residir o conocer bien la zona.

TÉCNICOS/AS DE AUTOEMPLEO

Pertenecen a las entidades CEIN y ANEL. Se contabilizan 11 técnicos/as a jornada completa para la información y el asesoramiento de Autoempleo. La formación de estas personas es similar a la de los/as técnicos/as de autoempleo de Centros Integrales y de la Cámara de Comercio, es decir, son titulados/as

universitarios/as en Empresariales, LADE, Económicas y Derechos, éstos/as últimos/as cuentan con una formación complementaria en el área empresarial.

ORIENTADORES/AS LABORALES

En este apartado, como orientadores/as laborales a nivel general, se contabilizan al técnico responsable del servicio de orientación de Club de Marketing. Centro de Formación Ocupacional y Continua, que de manera interna realiza labores de orientación individual para los/as alumnos/as de los cursos que se realizan en su centro.¹⁰

Y por otro lado, a los dos profesionales de selección de personal y de formación continua de AIN, que realizan de manera puntual orientación sobre trayectorias profesionales, dirigidas a trabajadores/as en activo que realizan formación en su centro.

¹⁰ Es el único de centro de formación de carácter privado con servicio de información y orientación, del que se tiene constancia.

CUADRO RESUMEN. RECURSOS HUMANOS PARA LA I. Y O. PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y/O EL EMPLEO EN NAVARRA

	RECURSOS HUMANOS		FORMACIÓN		FUNCIONES
	TIPO	Nº	F. ACADÉMICA	F.COMPLEMENTARIA	
Educación Centros de F.P.	Orientadores/as ámbito educativo y profesional	21	Lic. Psicología, Psicopedagogía		Orientación académica y profesional a alumnado y familias. Elección opciones académicas, formativas y profesionales
	Profesores/as de FOL	45	Lic. Derecho, Económicas, Empresariales		Formación y orientación profesional grupal Orientación Profesional Alumnado
	Profesores/as de FCT	21 ¹	Licenciaturas en diferentes especialidades		Orientación posibilidades educativas, profesionales, elección optativas. Tutorizac. FCT
S.N.E.	Orientadores/as Laborales	5 ²	Licenciatura en Psicología	Seminarios sobre metodología acciones de IyO laboral	Orientación grupal e individual. Seguimiento del P.I.R. y desempleados/as de larga duración. Informaciones sobre formación y empleo
	Técnicos/as de Formación	6	Diplomaturas y/o licenciaturas de diferentes especialidades		Informaciones puntuales sobre formación para personas desempleadas
Centros Integrales de Empleo y Entidades colaboradoras	Orientadores/as Laborales	47	Lic. Psicología, Pedagogía, Psicopedagogía, Sociología, Dip. Trabajo Soc.	Orientación laboral básico, colectivos específicos, género RR.HH, Gestión Formación, F.F., Gestión de Proyectos...	Información y orientación grupal e individual, elaboración y actualización de información y documentación sobre formación y empleo. Motivación.
	Técnicos/as de Autoempleo	6	Lic. Empresariales, Económicas, LADE, Derecho	Área fiscal, empresarial y laboral	Información y formación sobre autoempleo Asesoramiento de proyectos empresariales

Otras Entidades	Agentes de Empleo y Desarrollo Local	10	Lic. Psicología, Sociología, Pedagogía. Dip. Trabajo Soc.	Orientación laboral básico, colectivos, Autoempleo, RR.HH,	Información y apoyo a promotores/as, prospección, orientación individual.
	Agentes de Desarrollo Rural	16	Lic. Psicol., Psicoped., Pedal., Historia, Biolog., Dip. Turismo	Orientación L., Desarrollo rural, Autoempleo	Acciones para desarrollo de z. rurales: informac., apoyo y ases. proyectos empresariales.
	Agentes de Igualdad de Oportunidades	1	Sociología	Master Igualdad de O., Orientación Laboral	Dirección de proyectos europeos, formación en igualdad de oportunidades, diseño materiales.
	Técnicos/as de Autoempleo	11	Lic. Empresariales, Económicas, LADE, Derecho	Área fiscal, empresarial y laboral	Información y formación sobre autoempleo Asesoramiento de proyectos empresariales
	Orientadores/as para la formación y el empleo de trabajadores/as activos/as-AIN	2			
	Orientadores/as laborales de Centros de F. Ocupacional y Continua	1			

1 - Hay 127 profesores/as de FCT pero la dedicación a este módulo es de 1/6 de su jornada

2 - Una Psicóloga del Centro Ibarondo de SNE participa en el proyecto PIL realizando funciones de información y orientación laboral para la inserción de los/as destinatarios/as del proyecto.

CONCLUYENDO CON LOS RECURSOS HUMANOS DE LOS SERVICIOS I+O...

No existe un acuerdo oficial sobre la cualificación mínima que deben tener estos/as profesionales.

A pesar de que en gran medida los/as profesionales que hemos descrito en este apartado poseen titulaciones universitarias dentro de las ramas de ciencias sociales y humanas, lo más destacable es la falta de un consenso entre entidades sobre los perfiles profesionales más adecuados para el desarrollo de esta ocupación.

La consecuencia es una diversificación de la cualificación de estos/as trabajadores/as, que genera diferencias destacables entre los diferentes ámbitos en los que se desarrollan actuaciones de I+O: Centros de Formación Profesional, Servicio Navarro de Empleo, Entidades Colaboradoras, "Otras entidades".

En definitiva, este desacuerdo procede de la **inexistencia de unos requerimientos oficiales mínimos** que determinen los perfiles profesionales de las personas que desarrollan funciones de información y orientación en formación y empleo, dentro de nuestra Comunidad.

También cabe señalar, que cuanto menor es la dedicación de los/as trabajadores/as a las labores de I+O se produce una mayor desprofesionalización de los mismos.

Muy reducida formación continua específica

Otro aspecto que se constata a lo largo de este apartado, es la reducida formación continua dirigida específicamente a los/as técnicos/as de I+O. En general, existe una falta de programaciones formativas internas, dirigidas a estos/as profesionales para la mejora de sus competencias profesionales, en los servicios de nuestra Comunidad.

La formación continua de estos/as técnicos/as va a depender de la oferta formativa genérica para trabajadores/as en activo en la que la formación específica para orientadores/as es muy reducida y normalmente asociada a otros ámbitos como recursos humanos o formación.

Así la iniciativa personal de los/as profesionales en la búsqueda de opciones formativas, es la que viene determinando la menor o mayor formación de aprendizaje continuo en los diferentes servicios de I+O. Una de las opciones que

viene utilizándose es la formación a través de Internet, ofertada por la asociación de orientadores/as de carácter privado AOSLAN GIZALAN (País Vasco) y que presenta cursos sobre temáticas como: Elaboración de proyectos de empleo y memorias técnicas justificativas, perspectiva de género en la intervención sociolaboral, Autoempleo, Dirección de acciones de orientación grupales, Formación de formadores para personal técnico de orientación laboral, Intervención sociolaboral con colectivos en riesgo de exclusión, Organización de un servicio de empleo, Metodología de acciones de orientación laboral, Orientación sociolaboral con personas inmigrantes.

En esta línea de formación a lo largo del estudio, se percibe una demanda de los/as orientadores/as en materia de "Metodología de Acciones de Orientación" y en la introducción de la perspectiva de género en los procesos de I+O.

Volumen de profesionales adecuado para la orientación a corto plazo, pero insuficiente para los procesos a largo plazo

A lo largo de este apartado se recoge la positiva valoración de los diferentes servicios en cuanto al número de profesionales que se están dedicando a la orientación en nuestra Comunidad.

Sin embargo esta valoración se convierte en negativa cuando las actuaciones que se pretenden desarrollar tienen un carácter continuado en el tiempo. Es decir, el personal técnico actualmente resulta óptimo para las actuaciones de I+O puntuales o a corto plazo, pero se queda escaso cuando resulta necesario realizar itinerarios completos de inserción con acompañamiento u ofrecer un servicio de orientación individual permanente.

3.3. ¿CUÁL ES EL GRADO DE IMPLANTACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LOS SERVICIOS DE I Y O PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y EL EMPLEO DE NUESTRA COMUNIDAD?

Un elemento clave para la creación de una futura red de información y orientación en Navarra es el desarrollo de una herramienta informática que sustente dicha red y que además garantice que sea integrada, accesible e interactiva. Por tanto resulta imprescindible para el análisis de la situación actual de los servicios de I y O para la formación profesional y/o el empleo, conocer los medios informáticos que utilizan las diferentes entidades que están siendo objeto de estudio, detectando en su caso las carencias que puedan darse en este apartado.

EN LOS CENTROS PÚBLICOS DE FOMACIÓN PROFESIONAL DEL SISTEMA EDUCATIVO:¹¹

Los recursos informáticos de que disponen todos los Centros de F.P., para apoyar la labor de información y orientación profesional, se traducen en el acceso generalizado a Internet, el funcionamiento en red entre los/las profesionales del Centro a través de la intranet y la utilización de CD,s interactivos. Se constata además la presencia en todos los Centros de Bases de Datos informatizadas de alumnos/as y exalumnos/as cuyo uso y finalidad principal es la intermediación laboral.

Respecto al fichero informatizado denominado "**Red de Orientación Laboral**" regulado en la Orden Foral 30/2002, cuya finalidad y usos previstos eran la inserción y orientación laboral de las personas que han cursado estudios de F.P. en Navarra, se valora tanto por responsables de la administración educativa como por los/as responsables de los Centros de F.P. como un recurso al que se ha dado **poca aplicabilidad** y que por lo tanto, no ha cumplido los objetivos planteados en su creación. De hecho la mayoría de los Centros cuentan con un fichero informático propio para la gestión de la bolsa de trabajo y no utilizan esta aplicación informática.

¹¹ No se dispone información de los Centros de FP concertados.

La finalidad y el uso de estas bases de datos están ligadas estrechamente a la gestión de ofertas o a la realización de prácticas en empresas, el uso y el mantenimiento de las mismas corresponde a la persona responsable de las Actividades Profesionales Externas y en ningún caso se utilizan para registrar las acciones de orientación que se han realizado con el alumnado.

Por último, la mayor parte de los Centros de Formación Profesional disponen de una página en Internet con información de los diferentes servicios y especialidades formativas que oferta cada centro. Algunas de estas web son dinámicas, es decir, ofrecen la posibilidad de realizar consultas, otras en cambio sólo muestran información. El grado de desarrollo de estas páginas depende principalmente de los recursos propios de cada Centro, así los centros que imparten especialidades relacionadas con las nuevas tecnologías cuentan con profesores/as especializados/as y equipos adecuados para el diseño de webs más avanzadas

EN SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO:

Todo el personal que interviene en la información y orientación profesional del SNE dispone de equipo informático con acceso a Internet y de cuenta de correo electrónico, pero no de la posibilidad de trabajar en red.

Por su parte la nueva aplicación informática del SNE llamada SISPE, es una base de datos de carácter nacional que permite el registro, entre otros datos, de las acciones de formación e información y orientación laboral que ha realizado la persona inscrita tanto en las oficinas del SNE como en los Centros Integrales de Empleo. En este sentido, de las entidades entrevistadas, SNE y el Centro Integral de Empleo de FOREM-CCOO, son los únicos centros que poseen un sistema informático para registrar las acciones de información y orientación profesional de sus respectivos usuarios/as.

La reciente creación del portal de empleo permite el acceso a cualquier persona a la información sobre formación y empleo que hasta ahora sólo podía consultarse acudiendo personalmente a las oficinas de empleo. Ofrece además otros servicios como es la posibilidad de realizar consultas o solicitar una cita con orientadores/as laborales de SNE o Centros colaboradores. La creación de este servicio supone un importante avance tanto para las personas desempleadas y/o trabajadoras como para el personal de información y orientación para la formación y el empleo, sin embargo se debe seguir trabajando en el desarrollo y mejora de la

información y de los servicios de este portal así como garantizar la constante actualización de los contenidos.

EN LOS CENTROS INTEGRALES DE EMPLEO Y ENTIDADES COLABORADORAS:

Los Centros Integrales de Empleo muestran una amplia diversidad de recursos informáticos. Por supuesto cuenta con acceso a Internet y con cuentas de correo electrónico para todo el personal, así como páginas de Web propias.¹²

En este sentido, en FOREM-CCOO todo el personal del área de formación y empleo trabaja en red a través de Intranet, con un sistema V.P.N. que permite el acceso del personal ubicado físicamente en otros territorios. Asimismo todas los/las trabajadores/as del Centro tienen acceso a Internet, cuenta de correo propia y acceso al Programa Informático de Empleo (Base de Datos). En esta aplicación se registran además de los datos relativos al historial profesional de la persona usuaria, las acciones de orientación y/o información laboral individual o grupal que ha realizado en el Centro; está protegida y cumple la legalidad vigente sobre protección de datos. Otro recurso que utiliza en Centro Integral de FOREM-CC.OO es el envío de mensajes a teléfonos móviles vía Mensaweb. Este sistema es utilizado para solicitar a los/as usuarios/as del Centro que se pongan en contacto con Forem para ser informados sobre determinadas acciones formativas, ofertas de empleo, seguimientos, etc. Periódicamente se elabora un Boletín con noticias de formación, empleo y orientación laboral que, previa inscripción de los/as usuarios/as interesados/as, reciben a través del correo electrónico. Cuenta además con una página web dinámica con información de todas las secciones y actividades que se desarrollan en el Centro. El Centro ofrece además a las personas usuarias que lo deseen, un espacio de trabajo con equipos informáticos y el asesoramiento de una técnica de empleo para la realización de actividades relacionadas con la búsqueda información para la formación y el empleo, o la elaboración de herramientas para la búsqueda de un trabajo.

En el apartado de nuevas tecnologías, el resto de servicios de información y orientación laboral de las entidades colaboradoras manifiestan en general disponer de unos recursos informáticos limitados para la I+D, que en muchos casos se

12 A falta de recibir información del centro IFES-UGT

reducen a cuentas de correo electrónico propias y acceso a Internet. Todas disponen de bases de datos de usuarios/as y/o empresas diseñadas para usos relacionados con la prospección en empresas y/o la intermediación laboral, siendo la mayoría de estas aplicaciones de elaboración propia. Los servicios de información y orientación profesional dirigidos al colectivo universitario cuentan además con acceso a bases de datos externas con información a nivel nacional e internacional sobre formación, becas y empresas que ofrecen prácticas a titulados/as universitarios/as.

Las entidades colaboradoras con web propia son: Fundación Gaztelan, Fundación Universidad Sociedad (UPNA), Fundación Empresa-Universidad (U.Navarra), Cámara de Comercio, CIS Haritz Berri, Fundación Traperos de Meaux, Cruz Roja Navarra, Fundación Secretariado General Gitano, Coordinadora de disminuidos/as Físicos/as de Navarra.

EN OTRAS ENTIDADES:

Los medios informáticos de los servicios de empleo locales o antenas de empleo son básicos, consisten fundamentalmente en equipos con acceso a Internet para la búsqueda de información, cuentas de correo electrónico y aplicaciones para el registro de información de los/as usuarios/as y empresas destinadas a la actividad de gestión de ofertas de empleo y prospección de empresas. Como ocurre en muchas entidades colaboradoras, estas bases de datos han sido elaboradas en la mayoría de los casos por el propio personal de cada servicio. Por otra parte, las agencias de desarrollo para promocionar la actividad, informar y asesorar para el autoempleo disponen además de estos recursos, páginas web sobre sus respectivos servicios.

En relación con las nuevas tecnologías para la información y asesoramiento de personas emprendedoras destaca la existencia de la Mediateca Empresarial que gestiona CEIN. Se trata de un espacio de trabajo dirigido a personas que desean crear un proyecto empresarial o consolidar uno ya existente en las zonas de Casco Viejo de Pamplona o Rochapea, que ofrece una zona multimedia para la utilización de diferentes herramientas de gestión, localizador geográfico y acceso a diferentes bases de datos y autoformación sobre autoempleo.

CUADRO RESUMEN. RECURSOS INFORMÁTICOS PARA LA I. Y O. PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y/O EL EMPLEO EN NAVARRA

	EDUACIÓN		EMPLEO													
	Centros FP		SNE	Entidades colaboradoras								Otras entidades				
	Públicos	Concertados	Oficinas SNE	Centros Integrados	Autoempleo	Pob. universitaria	Pob. Inmigrante	Discapacidad	Exclusión social	Etnia gitana	Medidas Mixtas	Entidades Locales	Autoempleo	Trab. en activo	Agencias Desarrollo	Centros Formación Ocupacional Continua ¹³
INTRANET. Forma de trabajo en red	•			•												
Acceso a Internet	•		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Cuenta de correo electrónico	•		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Aplicaciones informáticas de usuarios/as para registro de acciones de información, orientación o autoempleo			•	•	•							•				
Aplicaciones informáticas de usuarios/as para la intermediación laboral (Bolsas de trabajo)	•		•	•		•	•	•	•			•		•		•
Página Web propia	•			•	•	•	1*	1*	1*	•			•	•	•	•
CD,s Interactivos	•															
Recursos para uso de usuarios/as de información y orientación				2*									2*			
Boletines de empleo para el envío a través de la web a usuarios/as				•												

1 – Disponen de web únicamente Cruz Roja, Coordinadora de Disminuidos/as físicos/as de Navarra, CIS Haritz Berri y Fundación Emaux respectivamente

2 – Club de Empleo del Centro Integral de Empleo de FOREM-CC.OO y Mediateca Empresarial gestionada por CEIN

CONCLUYENDO CON LOS RECURSOS INFORMÁTICOS DE LOS SERVICIOS DE I+O

Uso generalizado de Internet y del correo electrónico

El acceso a internet y la comunicación a través del correo electrónico son recursos de uso generalizado por todos los servicios de información y orientación.

El personal de información y orientación accede a Internet fundamentalmente para la búsqueda de información y en menor medida, aprovechan esta vía para la realización de cursos a distancia o semipresenciales.

El correo electrónico se constituye como un elemento clave en la intercomunicación de los/as profesionales que informan y asesoran en los diferentes servicios que operan en Navarra. Sin embargo, el empleo de esta herramienta para informar y asesorar al usuario/a está muy poco extendido. Entidades como los Centros Integrales o entidades que atienden a población universitaria, resuelven consultas sobre formación y empleo o facilitan apoyo en los procesos de búsqueda a aquellos/as usuarios/as que lo solicitan. Sin embargo estas acciones apenas se registran ni reciben la misma consideración que el resto de las acciones de información y orientación presenciales.

El funcionamiento de la Intranet o sistemas en red es irregular

Por otra parte, los servicios que se estructuran en varias delegaciones o centros distribuidos en diferentes zonas de nuestra Comunidad, como los centros de FP, Unidades Territoriales del SNE y Centros Integrales disponen de un sistema de funcionamiento en red.

En el caso de Educación, el grado de desarrollo de la Intranet en los centros es irregular, observando que en algunos centros funciona desde hace tiempo y en cambio, en otros todavía no está implantada. En el Servicio Navarro de Empleo, el proceso de implantación de este sistema está en una fase inicial.

Escasa utilización del fichero "Red de Orientación Laboral"

Se confirma la escasa utilización por parte de los centros de FP del fichero informatizado "Red de Orientación Laboral" regulado en la orden Foral 30/2002. Los centros de F.P. apenas la utilizan y en su lugar, cada Centro ha creado su propio fichero informático para la gestión de ofertas de empleo.

El registro de las acciones de información y orientación en soportes informáticos está poco extendido

En general, las acciones de información y orientación no se registran en soporte informático. Las únicas entidades que disponen de aplicaciones informáticas donde quedan registradas las acciones de orientación son Servicio Navarro de Empleo y Centros Integrales.

Cabe destacar que tanto el nuevo sistema informático del SNE, SISPE como el recién creado Portal de Empleo deben ser una referencia clave y el punto de partida para el desarrollo de la herramienta informática que sustente la futura red de información y orientación para los tres subsistemas de formación profesional:

Aplicación Informática SISPE: están registradas todas las personas inscritas en las oficinas de empleo, contiene información sobre las acciones de formación ocupacional y orientación que ha ido realizando cada usuario/a. Es de carácter nacional.

El nuevo **Portal de Empleo** es el primer espacio web de referencia para todos los servicios del ámbito de la formación y el empleo en nuestra Comunidad, supone un avance importante en el acceso a la información para la formación y el empleo, a la vez que facilita el acercamiento de las distintas entidades de formación y empleo a cualquier ciudadano/a. Para seguir avanzando en este proyecto, se hace necesaria la ampliación progresiva de contenidos y de servicios del Portal así como la creación de mecanismos eficaces para la actualización periódica de esta información.

Las páginas web de los servicios de información y orientación no son interactivas, ofrecen información pero no permiten la interacción con el/la usuario/a para la tramitación de consultas a través de la web. Se sabe que cada vez se realizan más consultas a través de correo electrónico por parte de usuarios/as, sobre todo en centros integrales, pero estas consultas no reciben el tratamiento de acciones de información y orientación por parte del SNE por lo que el tiempo que dedican los/as profesionales a este trabajo es muy limitado.

Otro aspecto a destacar son los recursos que algunos centros como la Cámara de Comercio y el Centro Integral de Empleo FOREM-CC.OO ofrecen a sus usuarios/as para que apliquen las nuevas tecnologías a su propio proceso de información y búsqueda de empleo. Estos espacios son muy útiles para potenciar la

autonomía de los/as usuarios/as en la búsqueda de información sobre formación y empleo y facilitan la realización de cursos y la búsqueda de empleo a través de internet, por lo que deberían potenciarse en el futuro.

4. ¿CUÁL ES EL PERFIL DE LOS/AS USUARIOS/AS DE LOS SERVICIOS DE I+O EN NAVARRA?.

Los diferentes servicios de información y orientación que componen el conjunto de entidades que venimos describiendo, se dirigen a una amplia variedad de colectivos.

A pesar de que estos servicios se establezcan para colectivos específicos, generalmente se produce una mayor asistencia de determinados perfiles de la población Navarra.

Este apartado pretende describir el perfil de usuario/a mayoritario de los servicios de I+O en nuestra Comunidad, con el fin de establecer los colectivos con mayor nivel de cobertura, así como aquellos en los que pudieran identificarse alguna carencia o déficit.

EDUCACIÓN. CENTROS DE FORMACIÓN PROFESIONAL

Los 25 centros de enseñanza secundaria de Formación Profesional distribuidos por toda la geografía navarra, dirigen la atención de sus servicios principalmente a sus alumnos/as y ex alumnos/as.

Dentro de este colectivo, el perfil mayoritario que se atiende en la orientación individual está compuesto por los/as **alumnos/as en último año** de formación, que requieren o bien una orientación educativa para continuar su trayectoria formativa o bien una orientación laboral (fundamentalmente la inscripción en la bolsa de empleo) para su posterior inserción en el empleo.

SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO

Los servicios de información y orientación que se ofertan desde Servicio Navarro de Empleo y sus unidades territoriales, se dirigen a la población desempleada y en activo en general.

Sin embargo la actividad de Servicio Navarro de Empleo se centra en la **población desempleada** inscrita en sus oficinas, principalmente receptoras de los subsidios por desempleo, registrándose un perfil de usuario/a mayoritariamente femenino, joven, titulados/as, parados/as de larga duración y jóvenes sin formación.

CENTROS INTEGRALES DE EMPLEO

De la misma manera que SNE, los Centros Integrados de Formación y Empleo, se dirigen a toda la población activa navarra, tanto trabajadora como en desempleo.

Sin embargo, en estos servicios se produce una considerable mayor asistencia de **población femenina** (tanto en búsqueda de empleo como en mejora), de **jóvenes** menores de 30 años y de personas, o bien con estudios básicos o bien con formación universitaria.

OTRAS ENTIDADES COLABORADORAS

ENTIDADES COLABORADORAS QUE PROMOCIONAN EL EMPLEO E INFORMAN Y ASESORAN EN AUTOEMPLEO.

El colectivo de personas emprendedoras cuenta a su disposición con diversas entidades dirigidas principalmente al asesoramiento y acompañamiento de las mismas en el proceso de constitución de la iniciativa empresarial.

Dentro de las entidades colaboradoras de SNE, existe una oferta específica dirigida a la población emprendedora desarrollada por la Cámara de Comercio y los servicios de autoempleo de los Centros Integrales (FOREM-IFES).

En general, el perfil de usuario/a que acude con más frecuencia a estos servicios, es **joven y con un nivel formativo medio-superior**. En las actuaciones de información y orientación para el autoempleo, la atención es levemente superior entre la población femenina, mientras que cuando ésta incluye asesoramiento y gestión del proyecto empresarial, el número de hombres supera al de mujeres, a pesar de que en los últimos años "el número de iniciativas empresariales entre las mujeres se ha incrementado un 45% frente al 19% de los hombres" ¹⁴. En el primer caso también se produce mayor presencia de personas desempleadas, mientras que en el segundo se incrementa el número de personas en situación de mejora de empleo.

Por último, se destaca también el incremento del porcentaje de personas inmigrantes que demandan este tipo de orientación durante los últimos años y también la opción del autoempleo como primera inserción "cualificada" y relacionada con la titulación de los/as recién titulados/as universitarios/as.

14 Entrevista Entidad Colaboradora

ENTIDADES COLABORADORAS DIRIGIDAS A PERSONAS UNIVERSITARIAS.

Las dos universidades ubicadas en Pamplona, UPNA y UNA, prestan servicios de información y orientación para los/as estudiantes de sus centros y recién titulados/as, aunque también para cualquier persona con graduación universitaria que acuda a sus respectivas fundaciones.

En ambos casos aunque el servicio se preste indistintamente para la población que hemos descrito, acuden en mayor medida **recién titulados/as en búsqueda de una primera inserción relacionada con su formación**, un mayor porcentaje de mujeres que de hombres y en mayor medida procedentes de titulaciones con dificultad de incorporación al mercado laboral.

En el caso de la Universidad Pública de Navarra se destaca la escasa asistencia al servicio de las titulaciones de Magisterio y Enfermería, mientras que en la Universidad de Navarra, las que menos atenciones demandan son Medicina y Arquitectura.

ENTIDADES COLABORADORAS DIRIGIDAS A POBLACIÓN INMIGRANTE.

Los servicios de información y orientación, de entidades colaboradoras de SNE y que se dirigen específicamente a la población inmigrante, son los derivados de los dos Agentes Sociales con mayor representatividad en Navarra, ANAFE-CITE de CC.OO. y Centro Guía de UGT, además de los servicios prestados por entidades como Cruz Roja o las Religiosas María Inmaculada. Fundamentalmente se centran en Pamplona y Comarca, donde mayor concentración de población inmigrante se registra.

A pesar de dirigirse a toda la población inmigrante extracomunitaria, regularizada o en proceso de regularización, que se encuentra en nuestra Comunidad, estos servicios registran un mayor número de atenciones de **población femenina, procedente de Ecuador y Colombia, que desarrolla trabajos de servicio doméstico** y procede en gran medida de la "economía sumergida". De hecho algunos servicios se dirigen específicamente a este colectivo (M^a Inmaculada). Sin embargo según el país de procedencia también resulta significativo el volumen de varones atendidos, especialmente con origen africano, seguido de los procedentes de Países del Este.

ENTIDADES COLABORADORAS DIRIGIDAS A COLECTIVOS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN.

La oferta de servicios de información y orientación se ha especializado también en un colectivo concreto como el de las personas en riesgo o en exclusión social. Para este colectivo se oferta tanto un servicio de orientación general como Gaztelan, como servicios específicos para la inserción laboral como los Centros de Inserción Sociolaboral.

El perfil mayoritario al que atienden estos servicios es bastante diverso aunque cuentan con una característica común, encontrarse en **situaciones de exclusión social o en riesgo** de entrar en ella, por eso un porcentaje muy elevado procede de los Servicios Sociales de Base.

Aún siendo diverso el perfil de estas personas, sigue mostrándose una serie de características representativas: población mayoritariamente femenina, personas con escasa formación, o bien muy jóvenes que se han desvinculado del sistema formativo o mayores de 40 años que se han visto "descolgados" del mundo laboral, parados/as de larga duración, población inmigrante con dificultades de integración, personas de etnia gitana en situaciones de exclusión, personas con problemas de adicción, receptores de renta básica, procedentes de la "economía sumergida", etc.

ENTIDAD COLABORADORA DIRIGIDA A LA POBLACIÓN DE ETNIA GITANA.

Navarra cuenta con un servicio de información y orientación dirigido exclusivamente a población de etnia gitana y gestionado a través del Secretariado General Gitano.

Este servicio presta mayor atención dentro del colectivo, a la **población femenina entre 16 y 30 años** y a los/as jóvenes en general. De hecho el mayor volumen de atención se registra entre las personas jóvenes menores de 30 años, mientras que por el contrario, el porcentaje de usuarios varones es superior al de mujeres demandantes del servicio.

ENTIDADES COLABORADORAS DIRIGIDAS A POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD.

La Coordinadora Navarra de Disminuidos Físicos y Asorna cuentan, con servicios de información y orientación financiados públicamente dirigidos a sus colectivos de personas con discapacidad, ambos ubicados en Pamplona.

Por ello las personas con discapacidad destinatarias de este tipo de servicios a través de entidades colaboradoras de SNE, son personas con **discapacidad física y auditiva**, aunque atiendan también a otros colectivos “puesto que las ofertas de empleo que se gestionan están muy relacionadas”.¹⁵

En ambos casos, al contrario que en otros tipos de servicios, el perfil de usuario más frecuente es el **varón, de mediana edad, con estudios básicos**, en muchas ocasiones en mejora de empleo, buscando trabajo en el mercado de trabajo ordinario.

PROGRAMAS MIXTOS DE FORMACIÓN Y EMPLEO.

Mención a parte requieren los programas mixtos de formación y empleo que se desarrollan en nuestra Comunidad, puesto que los perfiles a los que se dirigen se encuentran claramente determinados por la propia finalidad de los programas

Así, las Escuelas Taller y los Talleres de Empleo se dirigen principalmente a **jóvenes con dificultades de inserción**, o bien en riesgo de exclusión o bien “descolgados” del sistema educativo, con el objetivo de mejorar su ocupabilidad y facilitar su inserción o reinserción en el mercado de trabajo. En los Talleres de Empleo participan principalmente mujeres.

En el año 2005 se han realizado 8 Escuelas Taller donde se han formado 377 jóvenes. También se han realizado 11 Talleres de Empleo donde han recibido formación 158 personas.

“OTRAS ENTIDADES”

La mayoría de los servicios, dentro de lo que se ha denominado “otras entidades”, se dirigen a la generación de empleo a través del desarrollo industrial o empresarial de las zonas en las que se ubican.

Así, CEIN, ANEL, las Agencias de Desarrollo Local (zonas rurales) atienden fundamentalmente a **personas emprendedoras**. De manera más puntual las antiguas “antenas de empleo” que aún prevalecen, realizan labores de información exclusivamente, dirigidas también al colectivo de personas emprendedoras de sus localidades.

15 Entrevista en profundidad entidad colaboradora. Discapacidad.

Por otro lado, la **población desempleada** y con mayores dificultades de inserción, como las mujeres y los/as jóvenes en zonas rurales, cuenta con los servicios de I+O que ofertan las Agencias de Desarrollo Local y las antiguas "antenas de empleo", que se han mantenido a través de ayuntamientos y otras entidades.

Y por último, cabría considerar también el servicio específico que desarrolla AIN (Asociación Industria Navarra), dirigido a la **población en activo** para la mejora de empleo y localizado en Pamplona (Cordovilla). Así como las actuaciones de información y orientación que puedan desarrollar los centros de **formación continua y ocupacional** de nuestra Comunidad con sus **alumnos/as**.

CONCLUYENDO CON EL PERFIL DE USUARIOS/AS DE LOS SERVICIOS I+O

Cobertura de la totalidad de colectivos posibles.

La estructura de servicios generada a través de Educación (Gobierno de Navarra) y Empleo (SNE, Entidades Colaboradoras, Otras Entidades), se dirige a la totalidad de posibles colectivos usuarios/as de servicios de I+O.

Alumnos/as y ex_alumnos/as de Formación Profesional Reglada, Continua y Ocupacional, trabajadores/as en activo para mejora de empleo o autoempleo, emprendedores/as, personas en situación de desempleo y colectivos con dificultad de inserción (jóvenes titulados/as universitarios/as, población inmigrante, personas con discapacidad, en riesgo de exclusión, etc.). Todos estos perfiles tienen servicios a su disposición a lo largo de la geografía Navarra.

No se realizan procedimientos pro-activos para el acercamiento de los/as usuarios/as a los servicios de I+O

Sin embargo no existen procedimientos pro-activos para el acercamiento de determinados colectivos de población a los servicios de I+O. La atención que se oferta en la mayoría de los servicios, se realiza por demanda del usuario/a, no a iniciativa de la entidad, reduciendo el alcance de las actuaciones que se llevan a cabo, a los/as perfiles de usuarios/as más habituales en este tipo de centros.

Esto conlleva que aunque algunos servicios se dirijan a la población en general, sus perfiles de usuarios/as se asemejen a los de los servicios dirigidos a colectivos específicos con mayor dificultad de inserción en el empleo, puesto que son estas personas las que acuden en mayor medida a los servicios de I+O en Navarra.

Amplia cobertura de los colectivos con mayor dificultad de inserción

De esta manera, puesto que los colectivos con mayor dificultad de inserción son los que en acuden con más frecuencia a los servicios de I+O, la actividad de estas entidades se centra en su atención.

En el caso de la población femenina, aún no existiendo servicios de información y orientación específicos dirigidos a este colectivo¹⁶, como venimos observando a lo largo de este apartado, resulta ser el perfil de mayor atención en casi todas las entidades.

Por ello y como se registraba ya en la Guía zonificada de Servicios de Orientación para el Empleo de Navarra. 2003. OBNE. CC.OO.: "El 90% de las entidades entrevistadas realizan además acciones específicas dirigidas a mujer y es también un colectivo prioritario para acceder a medidas como los Programas Públicos de Empleo y los Centros de Inserción Sociolaboral. En todas las zonas de Navarra existe, de manera permanente o itinerante, tanto una acción concreta, como un programa específico, para facilitar la inserción al mercado de trabajo de la población femenina residente en Navarra".

De esta manera se convierte la población femenina en uno de los colectivos prioritarios de atención de los servicios de información y orientación, así como se ha destacado la población inmigrante, los/as jóvenes y recién titulados/as.

Una excepción: personas con dificultad de movilidad o con escasa disponibilidad, en zonas rurales dispersas.

Los perfiles en los que se produce algún déficit en cuanto a su atención, son aquellos en los que se manifiesta una dificultad de movilidad, bien por una discapacidad o por carecer de carnet de conducir, o una escasa disponibilidad horaria por ser responsable del cuidado personal de algún miembro de la familia, o por encontrarse en empleos con jornadas laborales amplias, lo que si se produce en una zona rural principalmente, en la que no existen servicios o estos son de carácter itinerante, se limita considerablemente su accesibilidad a los servicios de I+O.

¹⁶ Aunque por ejemplo M^a Inmaculada atiende casi exclusivamente a población femenina.

5. LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN¹⁷

5.1. SISTEMAS ESPECÍFICOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

El acuerdo de Gobierno de Navarra 4/2004 por el que se fijan las directrices para el desarrollo del Sistema de Cualificaciones y Formación Profesional en Navarra, establece la necesidad de crear modelos de intervención de calidad estandarizados que faciliten la igualdad de trato en cualquier circunstancia y lugar.

Es preciso por tanto, describir el grado de implantación de sistemas de calidad en los Servicios de información y orientación en la actualidad.

EDUCACIÓN

Desde hace unos años, algunos centros del sistema educativo han realizado acciones para el diseño e implantación de un sistema de calidad. En este proceso, los centros de formación profesional se encuentran en diferentes grados de implantación y desarrollo. Algunos de ellos incluso han obtenido algún tipo de certificación como la UNE-ISO9001:2000 y/o EFQM.

Estas acciones han sido cofinanciadas por el Departamento de Educación conforme a los objetivos establecidos en el plan de evaluación y calidad para los centros de Enseñanza Secundaria aprobados en la Orden Foral 386/2002, de 19 de julio.

Los centros de F.P. que están inmersos en este proceso, han procedimentado gran parte de los servicios que ofrece el centro. Algunos afectan a actividades de información profesional como el procedimiento de acogida a alumnos/as nuevos, sin embargo los procesos de orientación grupal e individual todavía no se han incluido en este proceso.

¹⁷ La información de este apartado se completará en futuros informes. Las entrevistas en la segunda semana de Diciembre han ralentizado el proceso de análisis de la información.

SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO

El Servicio Navarro de Empleo carece de sistema para la evaluación de los servicios de información y orientación que se ofrecen desde sus unidades territoriales.

En la actualidad, el SNE se encuentra inmerso en un proceso de modernización que entre otras actuaciones esta abordando la identificación de procesos y el diseño de procedimientos de gestión, entre los que se encuentran los de información y orientación y su evaluación.

ENTIDADES COLABORADORAS

Una de las funciones de la Sección de Orientación del Servicio Navarro de Empleo según se establece en el DF 148/1998 es la de controlar los programas de orientación ejecutados por las entidades que colaboren con el Servicio en dicho ámbito. Por otro lado y como ya se ha mencionado en otros apartados, la Orden Foral de 21 de marzo de 2001 en referencia a los sistemas de calidad, en su artículo 7, establece que;

...las entidades Beneficiarias de las ayudas otorgadas por SNE en este ámbito deberán disponer de un sistema de evaluación de los/as usuarios/as que ponga de manifiesto la calidad de los servicios prestados y de los siguientes indicadores de eficacia: Ratio coste/usuario/a de orientación, número de usuarios/as colocados o derivados/a la formación.

En la práctica se evalúan mayoritariamente los objetivos cuantitativos alcanzados por las entidades ya que la financiación de los servicios de I. y O. laboral que ofrecen las entidades colaboradoras dependen del cumplimiento de unos objetivos que vienen marcados desde la Administración Estatal.

No existe un sistema formal para evaluar la calidad de los procesos de orientación en las entidades colaboradoras. La información que llega a SNE sobre la calidad de su atención se realiza a través de vías informales, como por ejemplo comentarios o quejas que trasladan los/as usuarios/as que han sido atendidos en alguno de los centros colaboradores.

De las entrevistas a las distintas entidades de información y orientación para la formación profesional y el empleo, podemos afirmar que son muy pocos los organismos que disponen de un sistema específico para evaluar la calidad de los servicios de información y orientación profesional que oferta.

Las que no tienen sistemas de calidad:

La mayor parte de entidades no tienen un sistema integrado de medición de calidad, la excepción es de las entidades que lo poseen. Pese a todo ello estas entidades que carecen de estos dispositivos opinan que es un instrumento muy necesario.

Las dos causas mayoritarias por las que no han llegado a implantar estos sistemas son, la falta de tiempo y la ausencia de una normativa que les obligue a contar con herramientas para la evaluación de la calidad. Una agente de empleo y desarrollo local, de uno de los centros de empleo de un ayuntamiento de la Comarca de Pamplona, expresaba así estas intenciones:

"Sí que habíamos pensado todas las que trabajamos en ayuntamientos juntarnos y hacer pues un poco formas de trabajar y formas para evaluar nuestro trabajo, hay gente que llevamos tiempo entonces más o menos tienes tus procedimientos, y así ayudas a formar a la gente nueva. Pero no nos sobra tiempo y además sin unas directrices no nos atrevemos, porque igual esto da la vuelta y no tenemos que hacer esto y tenemos que hacer otra cosa".

Las entidades que lo tienen

Prácticamente todas las entidades que disponen de una metodología para la evaluación y el control de la actividad de información y orientación han obtenido una certificación de calidad ISO 9000/9001/9002/9003.

La excepción es el Centro de Inserción Laboral "Empleo y Desarrollo" no ha obtenido ningún certificado de calidad, pero como la Central de dicha empresa social situada en Barcelona sí lo tiene, los y las trabajadoras de Pamplona siguen el mismo sistema de actuación y utilizan la misma documentación.

La obtención del certificado de calidad ha obligado a cada entidad a diseñar un sistema propio de evaluación que cuente al menos con unos indicadores para la medición de resultados, una serie de registros y archivos, procedimientos formales de las acciones que componen los procesos de información y orientación, el establecimiento de unos objetivos y el diseño de cuestionarios o entrevistas para conocer el grado de satisfacción de los/as usuarios/as de sus servicios.

Entre las entidades con certificación de calidad se encuentra, Cámara de Comercio, Fundación Gaztelan y el Centro Integral para el Empleo de FOREM-CCOO.

En el siguiente cuadro se muestran algunos indicadores para la medición cuantitativa de la calidad de las actividades de orientación laboral y autoempleo que utilizan algunas de las entidades certificadas.

Indicadores para medir la calidad en la orientación laboral:
<ul style="list-style-type: none">- Número de seguimientos individualizados.- Número de derivaciones a cursos de formación ocupacional y continua.- Número de derivaciones a otras entidades que ofrecen recursos para el empleo.- Personas en procesos de orientación individual.- Itinerarios personalizados en curso.- Valoración de los/as técnicos/as de orientación laboral por los/as usuarios/as.- Valoración global del servicio de orientación laboral por los/as usuarios/as.

Indicadores para medir la calidad del área de Autoempleo:
<ul style="list-style-type: none">- Número de proyectos que culminan en la creación de empresa.- Porcentaje de consultas de Autoempleo que derivan en el desarrollo de proyectos.- Valoración global del servicio de Autoempleo por los/as usuarios/as.

Los objetivos que se proponen las entidades que cuentan con sistemas de calidad están vinculados estrechamente a los indicadores de medición que han definido previamente y están planteados en términos de mantenimiento o mejora de dichos indicadores o parámetros cuantificables.

OTRAS ENTIDADES

Sólo CEIN y ANEL poseen certificado de calidad. No obstante en algunas las antenas de empleo y consorcios, trabajan aspectos relacionados con la calidad.

Algunos/as orientadores/as laborales procedentes de la desaparecida entidad "Fondo de Formación" que actualmente desempeñan su actividad en algunos centros de empleo de entidades locales de nuestra Comunidad y que gozan de autonomía para el desarrollo de su trabajo, siguen teniendo como referencia los procedimientos y registros que formaban parte del sistema de calidad que obtuvo en su día Fondo de Formación.

Asimismo se ha constatado que algunas entidades pese a no contar con dispositivos propios para el control de la calidad pueden desarrollarlos con carácter temporal mientras participan en un proyecto europeo. Así ha ocurrido con algunas entidades que han participado en el Proyecto Europeo PILNAR y que han llevado a cabo acciones de información y orientación para el empleo de jóvenes y mujeres tituladas de las zonas rurales.

CONCLUYENDO CON LA CALIDAD...

La situación evidencia la ausencia de directrices de calidad comunes.

La mayoría de las entidades a pesar de no tener certificación ni sistema de calidad, lo consideran como algo necesario. Así si se plantearía la opción de describir directrices básicas para todas las entidades, se podrían tomar como punto de partida los procedimientos seguidos por las entidades que ya han obtenido certificación.

ENTIDADES CON CERTIFICACIÓN DE CALIDAD

TIPO DE ENTIDAD	NOMBRE	CERTIFICADO OBTENIDO	AÑO DE OBTENCIÓN
ENTIDADES COLABORADORAS	Fundación Gaztelán	Certificado de Calidad EFQM sello de Bronce.	2003
	Centro Integral de Empleo FOREM-CC.OO.	Certificado de calidad de acuerdo a la norma ISO 90014:2000	2003
	Cámara de Comercio de Navarra	Certificado de calidad ISO 9002	
OTRAS ENTIDADES	CEIN	Certificado de Calidad ISO 9001-2000	
	Asociación Navarra de Empresas Laborales (ANEL)	Certificado de Calidad ISO 9001-2000	

Hay una entidad que está en proceso de certificación; Fundación Empresa Universidad.

6. ¿QUÉ RELACIONES EXISTEN ENTRE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN?

El desarrollo de una futura red integrada de información y orientación en Navarra, exige establecer modelos de colaboración entre los servicios y conseguir el aprovechamiento máximo de los recursos existentes en nuestra Comunidad.

Como punto de partida, es preciso describir y analizar las relaciones ya generadas entre los distintos servicios de información y orientación para la formación profesional y el empleo, que operan en la actualidad.

La estructura de este apartado presentará por tanto, el estudio de las relaciones internas y externas que se producen en cada uno de los ámbitos que son objeto de estudio; Sistema Educativo, Servicio Navarro de Empleo, Entidades Colaboradoras y Otras Entidades.

6.1. RELACIONES INTERNAS DE LOS SERVICIOS

Los servicios de información y orientación para la formación profesional y el empleo que se estructuran a su vez en varios centros o delegaciones repartidas por diferentes zonas de nuestra Comunidad, han establecido distintos sistemas de colaboración y comunicación interna para superar las limitaciones que puedan derivarse de la distancia física entre centros o entre las diferentes delegaciones y la sede central de cada Servicio.

A su vez muchos servicios han creado espacios para la celebración de reuniones, grupos de trabajo, seminarios, etc., entre los/as profesionales que intervienen en la información y orientación.

EDUCACIÓN

DENTRO DE LOS CENTROS DE FORMACIÓN PROFESIONAL

Relaciones entre el equipo implicado en la orientación del Centro. Las relaciones que se establecen entre el/la orientador/a, tutor/a de FCT, profesores/as de FOL y tutores/as de FCT, varían de un centro a otro. Así la orientadora colabora

en el proceso de acoplamiento del alumnado, a la formación en el centro de trabajo (FCT), con el/la tutor/a de FCT y con el/la responsable de actividades externas, pero apenas existe colaboración entre la orientadora y los/as profesores de FOL.

En este sentido, una de las orientadoras entrevistadas alude a la indefinición de funciones en la legislación actual, que regula la orientación en los Centros de Formación Profesional y se refiere específicamente a que realizan funciones que "oficialmente" no les corresponden.

Otra fuente de conflictos procede de la ausencia de una legislación específica para la Formación Profesional. La normativa actual se refiere explícitamente a Educación Primaria, Secundaria Obligatoria y Bachillerato, y carece de unas instrucciones específicas para los centros de F.P.

Derivaciones a profesores/as de otros departamentos del Centro:

Cuando una consulta no puede ser resuelta por el profesional que atiende a la persona usuaria (alumno/a, exalumno/a u otra persona ajena al Centro), ésta es derivada al departamento que corresponda. Los/as profesionales receptores de las consultas sobre información u orientación profesional varían de un centro a otro y pueden ser los/as orientadores, los/as tutores/as, los/as responsables de FCT, los/as profesores/as de FOL u otros/as profesores/as.

Comunicación interna entre profesorado y los/as alumnos del Centro (Intranet). Todos/as los/as profesionales que intervienen en la orientación de los Centros, tutor/a de FCT, responsable de actividades externas, orientador/a, profesorado de FOL, trabajan en red, lo cual facilita los procesos de comunicación interna y el acceso a diversa información que puede ser compartida. Sin embargo, el desarrollo de esta Intranet no es similar en todos los centros, en algunos este servicio está poniéndose en marcha actualmente, según manifestaciones de algunas de las orientadoras entrevistadas.

Entre los objetivos de la Intranet se encuentra también impulsar la comunicación hacia los/as alumnos/as, facilitándoles un nivel de acceso a esta red.

CON OTROS CENTROS DE FORMACIÓN PROFESIONAL

Reuniones entre orientadoras de los centros de FP de Navarra: Se celebran reuniones entre orientadoras de los Centros de F.P. de Navarra a las que asisten en ocasiones las orientadoras de algunos centros concertados de F.P.

Algunas de estas reuniones son convocadas oficialmente por el Departamento de Educación, otras en cambio, se celebran de forma informal, a veces fuera del horario de trabajo. En estos espacios, las orientadoras intercambian material técnico, plantean consultas, comparten información, etc.

Derivación a otros centros de F.P. de las ofertas de trabajo que no pueden ser gestionadas por el propio centro. Actualmente no se producen, pero diferentes responsables insisten en la necesidad de establecer relaciones con otros centros de F.P. de Navarra que imparten las mismas especialidades formativas para derivar las ofertas de trabajo que no pueden cubrir. En este sentido, creó en su momento **una bolsa de empleo informatizada común** para todos los centros de FP de Navarra, sin embargo como ya hemos explicado anteriormente, ésta no se ha puesto en marcha con éxito, por lo que en este momento, podemos decir que no se producen intercambios de ofertas y/o demandas de empleo entre los centros.

SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO

ENTRE OFICINAS DE SNE (NAVARRA)

Los/as orientadores/as se mantienen en contacto, participan conjuntamente en jornadas, acuden a formación, etc. Sin embargo todas estas relaciones se producen de manera informal, no sistematizada.

En el tema informático, la comunicación se ha realizado hasta ahora a través del correo electrónico, sin embargo el **Portal de Empleo** que se ha puesto en marcha este año, incluye el futuro desarrollo de una red interna para los profesionales de la orientación de SNE, así como un foro de participación e intercambio de información entre estos/as técnicos/as.

CENTROS INTEGRALES DE EMPLEO, ENTIDADES COLABORADORAS Y "OTRAS ENTIDADES".

CENTROS INTEGRALES DE EMPLEO (FOREM-IFES)

Comunicación interna y acceso a la información a través de la red:

Como se ha descrito en el apartado de recursos informáticos, el personal de los Centros Integrales de Empleo trabaja en red, por lo que tanto la comunicación interna entre el personal de información y orientación como el acceso a la información se producen de forma espontánea aunque los/as orientadores/as del Centro estén físicamente en otros territorios.

Reuniones periódicas del personal del área de empleo: a través de reuniones periódicas los/as técnicos/as de empleo resuelven problemas o desarrollan procesos de actuación para la mejor atención de usuarios/as.

Reuniones periódicas entre profesionales de distintas áreas de trabajo: En el caso del Centro Integral para el Empleo de FOREM-CC.OO, semanalmente se llevan a cabo reuniones entre el personal administrativo y técnico de empleo y de formación.

ENTIDADES COLABORADORAS Y "OTRAS ENTIDADES"

Al igual que los Centros Integrales de Empleo, las entidades que han descentralizado territorialmente su servicio, disponen de un sistema de trabajo en red para la comunicación interna y el acceso a información, además de la celebración periódica de reuniones o jornadas de trabajo, entre las personas implicadas en la información y orientación laboral.

6.2. RELACIONES EXTERNAS ENTRE LOS SERVICIOS

Como en el caso de las relaciones que se producen dentro de los propios servicios de I+O en Navarra, las interrelaciones entre entidades que se dan en la actualidad, son reducidas y se encuentran en la mayoría de los casos dentro del ámbito de lo informal.

A pesar de esta realidad, las relaciones que se producen entre los servicios vienen a aumentar la posibilidad de generar una red de I+O en nuestra Comunidad, fortalecida a través de la participación de todos los agentes implicados en esta materia.

EDUCACIÓN

CON SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO

Todos/as los/as profesionales implicados/as en la información y orientación profesional de los Centros manifiestan que las relaciones con el Servicio Navarro de Empleo son escasas y de carácter informal. En la mayoría de los casos se reducen a la solicitud de la oferta de cursos semestrales para personas desempleadas o a llamadas telefónicas esporádicas para realizar consultas puntuales. Por su parte, la oferta formativa específica para personas trabajadoras y/o en desempleo que disponen algunos centros de F.P. no son conocidas por las entidades del ámbito del empleo.

En este sentido, se observa la necesidad de establecer colaboraciones formales entre ambas instituciones fundamentalmente para la transmisión de información sobre formación profesional y empleo que se origina en los dos ámbitos, dado que dicha información afecta directamente al alumnado y a los trabajadores y trabajadoras en activo y en desempleo de nuestra Comunidad.

Aunque la legislación que regula la orientación en los centros (R.D. 153/1999) contempla que los centros de F.P. cuenten con la presencia de un/a representante del SNE en los departamentos de orientación laboral, en la práctica dichos departamentos funcionan como un departamento didáctico más que integra a los profesores y profesoras de FOL.

CON OTRAS ENTIDADES DEL ÁMBITO DEL EMPLEO

Jornadas dirigidas a empresas: Algunos centros de F.P. organizan cada año una jornada a la que asisten empresas cuya actividad está relacionada con alguna de las familias profesionales que imparten, con el fin de mostrar la oferta educativa del centro, los materiales y la tecnología que utilizan, servicios que ofrecen a empresas como la bolsa de trabajo.

Charlas que imparten representantes de distintas entidades del ámbito del empleo dentro del módulo de Formación y Orientación Laboral:

Desde el Departamento de FOL de algunos centros, se invita a personas expertas del ámbito laboral que proceden de SNE, de organizaciones sindicales, responsables de recursos humanos de empresas, etc. para que expliquen cómo se encuentra el mercado de trabajo, cuáles son las profesiones y los perfiles más demandados o qué aspectos se valoran en un proceso de selección. Estas charlas tienen lugar en el propio centro y en horario lectivo.

En los procesos de información y orientación individual que llevan a cabo fundamentalmente las orientadoras de los centros se producen **contactos esporádicos con diferentes entidades del mercado laboral:** centros integrales de empleo, escuelas taller, centros de asesoramiento al autoempleo, etc., bien para solicitar información o para derivar usuarios/as.

En este sentido, el personal que interviene en la información y orientación profesional de los centros que ha sido entrevistado, expresa la necesidad de acercar el entorno laboral y empresarial a los/as alumnos/as de Formación Profesional a través:

- un mayor acercamiento de orientadores/as y de profesores/as de FOL al entorno laboral: visitando empresas, asistiendo a cursos específicos, etc.
- un mayor acercamiento del alumnado al entorno productivo: a través de visitas a empresas y de actividades que se realizan en el aula en colaboración con agentes del mercado laboral: empresas, organizaciones sindicales, Servicio Navarro de Empleo

SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO

CON OTRAS OFICINAS DE EMPLEO PÚBLICO (A NIVEL ESTATAL)

La relación que desde SNE se mantiene con algunas oficinas de empleo de otras CC.AA. es siempre de carácter informal y más habitual entre aquellas comunidades en las que se ha producido la transferencia de competencias, por la similitud en las problemáticas y situaciones en las que se encuentran.

Generalmente las interrelaciones entre servicios se producen cuando los/as responsables y técnicos/as de los diferentes servicios, coinciden en jornadas, congresos, etc.

CON LAS ENTIDADES COLABORADORAS

La relación entre SNE y las entidades colaboradoras a las que financia, se basa principalmente en el control de presupuestos, ajustes económicos y cumplimiento de los objetivos, establecidos en las subvenciones en las que se inscriben.

La **supervisión de las memorias anuales y justificaciones económicas** de estas entidades conlleva la mayor carga de trabajo en el ámbito de coordinación que debe realizar SNE con los centros colaboradores.

Además de esta relación totalmente institucional, de manera informal los/as profesionales de SNE y Entidades Colaboradoras, coinciden en jornadas, seminarios, congresos, etc., e incluso dentro de **programas experimentales** como es, en la actualidad, el caso de la Cámara de Comercio y de ANAFE.

También son habituales las **derivaciones de usuarios/as** entra las oficinas de SNE, los Centros Integrados de Empleo y el resto de Entidades Colaboradoras. Aunque no se produce un seguimiento continuo del itinerario de estos/as usuarios/as.

CON "OTRAS ENTIDADES"

Servicio Navarro de Empleo además mantiene relación con los Ayuntamientos, principalmente de la zona Norte de Navarra¹⁸. En la mayoría de los

18 Entrevista responsable orientación SNE.

casos se les asesora en temas de inserción, de perfiles profesionales, y se les gestiona procesos de selección. La relación se basa en mayor parte en la transmisión de información por parte de SNE, que en la realización de procedimientos de orientación.

CENTROS INTEGRALES DE EMPLEO, ENTIDADES COLABORADORAS y OTRAS ENTIDADES

El análisis de las relaciones que mantienen los distintos servicios de información y orientación para el empleo que existen en Navarra, indica la ausencia de colaboraciones oficiales o explícitas entre entidades.

Sin embargo, la realidad cotidiana hace que los servicios dirigidos a los mismos colectivos o localizados en las mismas zonas, mantengan contactos informales, aunque no estén registrados en convenios o proyectos concretos. A su vez, se generan lazos de colaboración entre aquellas entidades que participan en programas de empleo o forman parte de redes ya existentes, como por ejemplo:

La Red de Bolsas de Empleo: Esta red surge en el año 2002, a partir de la firma de un "convenio específico de Colaboración para la creación de una Red de Bolsas de Empleo", por parte de los/as responsables de las siguientes entidades: Cáritas, Cruz Roja, Fundación Gaztelan, Ayuntamientos de Pamplona (Agencia de Desarrollo), UGT y ASORNA (Asociación de Sordos de Navarra). En dicho convenio se establecieron los términos de colaboración:

- Derivación de ofertas
- Intercambio de información sobre las acciones desarrolladas por cada entidad
- Colaboración en programas, actividades, estudios, etc., en las que participan las entidades

En la actualidad, las entidades que integran esta red son: Fundación Gaztelan, UGT, Cruz Roja, ASORNA, Coordinadora de disminuidos/as físicos/as, ACCEDER y Bolsa de Trabajo del Ayuntamiento de Pamplona. Los acuerdos de colaboración se concentran fundamentalmente en la derivación de ofertas del ámbito del servicio doméstico y de aquellas ofertas que no pueden ser cubiertas por

cualquiera de las entidades que participan en la red. En este sentido, han diseñado una tablas con tarifas mínimas para la gestión de ofertas de servicio doméstico y han acordado no tramitar las ofertas de este sector que no alcanzan estos mínimos. A su vez, siempre que existe una derivación, se informa a la entidad que ha derivado dicha oferta del resultado de la misma.

Colaboraciones entre entidades que participan en programas de empleo europeos: Algunos servicios de información y orientación para el empleo participan o han participado en diversos programas europeos que incluyen diferentes actuaciones para la información y orientación laboral. En estos proyectos se establecen contactos formales entre los socios participantes y las relaciones entre los mismos adquieren un carácter oficial. Aunque el número de contactos varía de un proyecto a otro, podemos afirmar que al menos se produce una reunión en cada uno de los territorios de los socios, para el trasvase de buenas prácticas en la fase de desarrollo y unas jornadas de cierre y clausura del proyecto, a la que asisten todas las entidades participantes.

Los programas europeos que se encuentran en vigor se sitúan dentro de la iniciativa EQUAL y son concretamente los proyectos ADAPNA y EMPLÉATE. Las entidades de I+O que han sido objeto de análisis en este estudio y que participan en cada uno de ellos son las siguientes:

PROYECTO ADAPNA: Servicio Navarro de Empleo, AIN, ANEL, IFES y FOREM Navarra

PROYECTO EMPLÉATE: Servicio Navarro de Empleo, Cámara Navarra de Comercio, Cederna Garalur, CEIN, Consorcio Zona Media, EDER, Fundación Empresa Universidad, Fundación Gaztelan, TEDER

CENTROS INTEGRALES DE EMPLEO (FOREM-IFES)

Relaciones con Institutos de Enseñanza Secundaria:

A lo largo del curso escolar se establecen colaboraciones con Institutos de Enseñanza Secundaria de Bachillerato y de Formación Profesional para la impartición de charlas y talleres de empleo.

Relaciones puntuales con otras entidades:

En los procesos de información y orientación individual se producen a menudo numerosas solicitudes de información y/o derivaciones de usuarios/as a distintas entidades de formación y empleo. Sin embargo si se entiende por colaboración, la participación de otras entidades para conseguir la inserción laboral de la persona usuaria, estas relaciones no pueden ser consideradas colaboraciones ya que tras la derivación apenas existe un seguimiento de los servicios que ha recibido el/la usuario/a. En este sentido, la creación de una futura red de información y orientación exige el desarrollo de procesos de colaboración entre entidades para conseguir un mejor aprovechamiento y optimización de los recursos existentes.

ENTIDADES COLABORADORAS Y "OTRAS ENTIDADES"

Relaciones informales con otras entidades:

Al igual que los Centros Integrales de Empleo la mayoría de las entidades que informan y orientan para el empleo colaboran puntualmente con otros centros de formación y empleo impartiendo acciones grupales, charlas y/o talleres de empleo. Asimismo a menudo solicitan información puntual y/o derivan a usuarios/as a otras entidades de formación y empleo sin que exista una auténtica colaboración. Como se ha descrito al inicio de este apartado, estas relaciones informales forman parte del trabajo cotidiano de cada servicio y son más frecuentes entre las entidades que se dirigen a los mismos colectivos o que se encuentran localizados en las mismas zonas.

Redes de colaboración entre servicios dirigidos a colectivos con mayores dificultades de inserción:

Los servicios dirigidos a colectivos específicos mantienen colaboraciones con más frecuencia puesto que muchas de ellas forman parte, por su carácter social, de las siguientes redes en las que intercambiar experiencias relativas a acciones de inserción sociolaboral de estos colectivos:

- ✓ REAS NAVARRA: Red de Economía alternativa y solidaria

En esta red participan casi todos los Centros de Inserción Sociolaboral subvencionados en parte por Servicio Navarro de Empleo. En esta red se tratan las problemáticas más comunes de estos servicios y se plantean soluciones y

demandas a la Administración Pública para la mejora de su oferta. REAS es una de las redes más amplia, entre las numerosas entidades y empresas de economía social que participan en esta red se encuentran::

Eurolan (Oasis), 4 Vientos Servicios de Limpieza (Gaztelan), Artelan (Gaztelan), Asociación Promocional de Empleo y Desarrollo, Centro de Inserción Sociolaboral Varazdin, Fundación Gaztelan, Fundación Ilundain Haritz Berri, Fundación Secretariado General Gitano, Servicios y Construcciones Inserlantxo, S.L., Traperos de Emaus, Miluce Servicios de Atención a Domicilio (Gaztelan).

✓ RED NAVARRA DE LUCHA CONTRA LA POBREZA Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL

La actividad y el trabajo de esta red se orienta en tres direcciones: el ámbito de la intervención directa; la formación y el debate interno; y la denuncia, presión y sensibilización social. Para ello entre las asociaciones pertenecientes a la red se coordinan acciones y programas en el campo de la intervención social, se promueve el intercambio de información, debate e investigación de carácter social, se colabora en las iniciativas públicas en materia de pobreza y exclusión y se potencia la realización de actividades conjuntas de formación para evitar o paliar la aparición de nuevos focos de pobreza y solucionar los existentes. Las entidades navarras que colaboran en esta red son: La Romaní, Lantxotegi, SOS Racismo, AENA, Bartolomé de Carranza, Gaz Kalo, IPES Elkartea, Departamento de Trabajo Social (UPNA), Colegio Trabajo Social, ANDREA, Grupo de Mujeres Chantrea, ASGG, Apoyo Escolar Chantrea, Oasis, Fundación Gaztelan, Secretariado General Gitano, ANAFE/CITE, Traperos de Emaus.

CONCLUYENDO CON LAS RELACIONES EN Y ENTRE LOS SERVICIOS DE I+D EN NAVARRA

Escasa relaciones formales entre servicios.

Son muy reducidas las relaciones que se producen de manera formal. Sólo se dan cuando existe una relación de financiación (a través de las normativas que regulan las subvenciones) y cuando varias entidades trabajan dentro de proyectos europeos, experiencias piloto, etc. (más habituales en el ámbito de empleo). El problema es que estas relaciones, sujetas a programas, suelen tener duración determinada, por lo tanto no se prolongan en el tiempo o no se formalizan de manera estable.

Sin embargo, aunque sea por la vía informal, las relaciones entre servicios o entre profesionales se produce.

De cualquier manera las relaciones se producen, aunque sean de manera informal, especialmente entre los/as profesionales que trabajan en una misma zona geográfica o en con un colectivo común. Cabría diferenciar también entre los profesionales que se ocupan dentro del ámbito de Educación y los que se encuentran en servicios relacionados con Empleo.

Derivaciones sí, colaboración no

El contacto entre técnicos/as para transmitir información o la derivación de usuarios/as entre servicios (por un lado Educación y por otro Empleo), es lo más común, sin embargo luego no se hace un seguimiento de las derivaciones por lo que no se trabaja conjuntamente en el proceso de orientación de los/as usuarios/as, es decir, no se "colabora" entre servicios.

La autonomía de los diferentes servicios propicia el desconocimiento de las actuaciones que se llevan a cabo a un/a mismo/a usuario/a en distintas entidades.

La autonomía con la que trabajan las distintas entidades, permite que los procedimientos de orientación tengan gran flexibilidad, adaptándose en mayor medida a las necesidades de cada servicio (especialmente en el ámbito del

empleo), sin embargo a su vez esto ha propiciado que los servicios desconozcan las actuaciones que se han llevado a cabo en otras entidades con un/a mismo/a usuario/a y sobre todo, las metodologías o los procedimientos de I+O que desarrollan el resto de los servicios.

Las relaciones entre delegaciones o centros de un mismo servicio se apoyan en la mayoría de las ocasiones en redes informáticas.

Por otro lado, de manera interna, es común que las distintas entidades, especialmente aquellas que se encuentra distribuidas en diferentes localidades, trabajen en red (informática), aunque todavía existen servicios en los que esta herramienta se encuentra en una fase inicial.

El Portal de Empleo de Navarra: Una herramienta para potenciar la relación entre entidades y la oferta integrada de servicios.

El Portal de Empleo de Navarra, puesto en marcha actualmente, es una de las herramientas que puede potenciar la relación entre distintas entidades dedicadas a la I+O y sobre todo, el acercamiento a los/as usuarios/as a los diferentes servicios de una manera integrada.

7. ANÁLISIS DAFO DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN NAVARRA

7.1. DEBILIDADES

- ✓ Desigual cobertura por zonas, especialmente de los servicios relacionados con empleo. Menor servicio en las localidades más alejadas de núcleos urbanos. Por zonas: Noroeste, Pirineo y Ribera Alta.
- ✓ Escasa sistematización de procedimientos, principalmente en materia de información.
- ✓ Escasa transparencia entre servicios en relación con los protocolos o las actuaciones que se llevan a cabo con el/la usuario/a, lo que dificulta el trabajo o seguimiento del procedimiento de orientación por otras entidades.
- ✓ No existe una metodología común en las actuaciones de Información y Orientación.
- ✓ No se introduce la perspectiva de género en los procedimientos de I+O.
- ✓ Escasos registros informatizados de las actuaciones de I+O que llevan a cabo los servicios con cada usuario/a. Posible duplicación de recursos en la atención a un mismo/a usuario/a. Escasa relación entre los distintos servicios de orientación, especialmente entre los servicios que están en Empleo y los que están en Educación. Escasa relación institucional para propiciar el intercambio de información.
- ✓ El personal de orientación, en un gran porcentaje, no realiza en exclusividad funciones de orientación.
- ✓ En la mayoría de los servicios se realiza orientación a corto plazo (se atiende exclusivamente cuando demanda el/la usuario/a) y en ocasiones la orientación que se oferta limita o condiciona las opciones formativas y laborales del/a usuario/a. No hay cultura de orientación a largo plazo ni entre los/as usuarios/as, ni en los servicios.
- ✓ Escasa participación del/a usuario/a en el proceso de orientación. Necesidad de incidir en los procedimientos de "autoconocimiento".

- ✓ Insuficiente orientación profesional a lo largo de la vida educativa del/a usuario/a. Importante comenzar la orientación antes de la elección educativa o profesional.
- ✓ Escasa información sobre la situación del mercado laboral en la orientación educativa, antes de la elección de la salida profesional.
- ✓ Falta de comunicación entre los distintos tipos de Orientación que se desarrollan en los ámbitos de Educación (orientación académica) y Empleo (orientación laboral). Necesidad de que cada ámbito de orientación conozca los servicios que ofrece el otro.
- ✓ Escasas iniciativas para acercar la I+O a la población que no lo solicita de manera explícita
- ✓ Escaso reciclaje formativo del personal de orientación (en muchos casos vocacional). Excepcional en materia de género.
- ✓ Casos excepcionales en el desarrollo de sistemas de calidad. No existen criterios comunes de calidad, ni controles de calidad sobre la Información y Orientación.

7.2. AMENAZAS

- ✓ Lentitud del proceso de aplicación y puesta en marcha del Sistema Nacional de Cualificaciones. Dependencia del ritmo de desarrollo a nivel estatal.
- ✓ Vacío legislativo a nivel nacional sobre el Sistema de I+O dentro del marco de las cualificaciones.
- ✓ Falta de una conexión oficial entre los diferentes servicios de I+O en Navarra.
- ✓ Escasos referentes estatales en la aplicación de una Red integrada de Información y orientación.
- ✓ No existe un acuerdo oficial sobre la cualificación mínima que deben tener los/as profesionales de I+O. No existe la orientación como "profesión" oficial.
- ✓ No existe oferta formativa (Reglada, Continua, Ocupacional), específicamente diseñada para la formación de los/as profesionales de I+O.

- ✓ Desconocimiento de la sociedad en general, e incluso de los/as profesionales de la orientación, sobre el Sistema de Cualificaciones y sus consecuencias.
- ✓ Excesiva rigidez en los requisitos para acceder a las programaciones formativas del ámbito del empleo (Ocupacional, Continua), lo que limita la capacidad de los/as orientadores/as para el diseño de trayectorias profesionales completas.
- ✓ Excesiva rigidez en los requisitos para organizar acciones formativas (Ocupacional y Continua), lo que la limita la posibilidad de realizar formación en zonas con reducido número de habitantes o para perfiles profesionales muy específicos.
- ✓ No existen metodologías de referencias ni experiencias que hayan aplicado la perspectiva de género en los procesos de I+O. Faltan modelos de trabajo para las actuaciones de Información y Orientación en general.

7.3.FORTALEZAS

- ✓ Red de servicios que permite cubrir toda la Comunidad Foral.
- ✓ Diversidad y especialización de servicios según zonas y colectivos.
- ✓ Se cubren prácticamente todos los colectivos potenciales usuarios/as de los servicios de I+O, siendo aún mayor la oferta dirigida a los colectivos con dificultades de inserción.
- ✓ Amplia plantilla de personal de orientación en Navarra (orientación a corto plazo).
- ✓ Elevado nivel formativo (universitario) de los/as profesionales implicados en la I+O en Navarra.
- ✓ Recursos informáticos disponibles en la práctica totalidad de los servicios (Web, Internet, correo electrónico, etc.)
- ✓ Existencia de servicios con sistemas de calidad, en los que se han incluido procedimientos de I+O..
- ✓ Uso generalizado de cuestionarios de evaluación en las acciones grupales de I+O, en el ámbito del empleo.

- ✓ Significativo entramado de relaciones informales entre servicios y profesionales.
- ✓ Dinámica frecuente de trabajo en equipo, entre los/as profesionales de I+O, dentro de cada Entidad
- ✓ Pautas de actuación comunes en los procedimientos de orientación entre entidades del ámbito del empleo
- ✓ Los servicios de I+O dirigidos a colectivos específicos desarrollan procesos de orientación a largo plazo

7.4. OPORTUNIDADES

- ✓ Alto nivel de concertación social en Navarra. Precedente fundamental para la consecución de acuerdos en relación con el desarrollo del Sistema de Cualificaciones y concretamente, de la Red de servicios de I+O.
- ✓ Participación en el actual proyecto de las partes implicadas más significativas (Educación y SNE).
- ✓ El Portal de Empleo es una oportunidad para el desarrollo de la herramienta informática que sustente la Red.
- ✓ Existencia de una aplicación informatizada de SNE para el registro de acciones de I+O, aunque con determinadas limitaciones (SISPE).
- ✓ Revalorización y cada vez mayor reconocimiento oficial de las Certificaciones de Calidad de los servicios de I+O.
- ✓ Existencia de redes formales entre servicios derivadas de la participación de estas entidades en proyectos Europeos o en otras redes generadas a partir de otros objetivos.
- ✓ Existencia de redes informales en todos los servicios de I+O
- ✓ Significativo nivel de desarrollo en nuevas tecnologías de los servicios de I+O
- ✓ Referencias de herramientas informáticas que sustentan redes similares en otros países europeos y otras CCAA para la construcción de la Red.

APARTADO B. ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS EUROPEOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PROFESIONAL EN EUROPA

1. INTRODUCCIÓN

En este apartado se analizan los sistemas de información y orientación de cuatro países Europeos: Alemania, Irlanda, Reino Unido y Francia.

Siguiendo la estructura de análisis que se ha empleado para el estudio de los Servicios de Información y Orientación en Navarra, en cada uno de estos países profundizaremos en los siguientes aspectos:

Servicios de I+O en cada país

Funcionamiento del sistema

Recursos existentes

Población destinataria

Portales de empleo (I+O)

Por último se presenta una recopilación de buenas prácticas desarrolladas en diferentes países comunitarios y no comunitarios que disponen de redes integradas de Información y Orientación, sustentadas en programas informáticos, incidiendo especialmente en los elementos que pueden ser aplicables al modelo de red integrada que se desarrolle en nuestra Comunidad.

2. ALEMANIA

2.1. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

En Alemania la educación obligatoria empieza a los seis años. A continuación hay que pasar como mínimo nueve años primero en la escuela primaria y después en la escuela básica, así como tres años en la escuela de formación profesional hasta cumplir los 18 años. Después de cuatro años de escuela primaria se puede elegir entre varios tipos de escuela del nivel secundario, como la escuela básica, la secundaria profesional, la integrada o el instituto/liceo de enseñanza secundaria superior.

A partir de 2003 Alemania se encuentra dentro de una importante reforma del sistema educativo. Los *länder*, estados federados, serán responsables del concepto pedagógico. En nivel educativo es relativamente alto, pero en los últimos años ha sufrido por las drásticas medidas de ahorro (más estudiantes que personal educativo en las universidades).

El marco para la formación profesional en Alemania es el llamado sistema dual, que combina las clases teóricas en una escuela profesional con la instrucción práctica en una empresa determinada. En general, las clases no ocupan más de dos días a la semana.

Puede decirse que las diferentes diversificaciones de la Orientación profesional son totalmente públicas y dependientes del Ministerio de Trabajo Alemán, el cual supervisa y gestiona las herramientas empleadas y evalúa los resultados. Esta actividad la realiza tanto en los centros dependientes de los diferentes servicios de empleo como en los propios centros escolares, sin cerrar la puerta a ninguna de los sectores de la población que así lo requieran.

2.1.1. Centros y entidades de información y orientación para la formación profesional y el empleo en Alemania:

Las entidades relacionadas con la prestación de estos servicios en Alemania, son de Iniciativa Pública, y vienen a complementar el trabajo realizado desde los centros educativos en primera instancia.

Estos centros o entidades son los que se enumeran a continuación.

1. Oficina federal de trabajo. Dependiente al 100% del Ministerio de Trabajo alemán. Centraliza las actuaciones en este ámbito de la Orientación Profesional.

2. IBA (Instituto sobre mercado de la ocupación), dependiente de la OFT. Principalmente encargado de controlar las necesidades y demandas del cambiante mercado laboral.

3. Oficinas de Ocupación los Länder, dependen de la OFT. Similares a las oficinas de empleo españolas, donde se facilita asesoramiento concreto a situaciones o problemas concretos.

4. Oficinas de colocación, dependen de los länder, Oficinas auxiliares, dependen de los länder. Prestan algunos servicios de orientación, pero en escaso volumen. Si que proporcionan la información del mercado laboral y formativo.

2.2. FUNCIONAMIENTO:

La principal política activa que pretende facilitar la inserción en el empleo es el nuevo sistema de orientación profesional, que está cofinanciado por los empresarios y los empleados (al cincuenta por ciento). Todas las oficinas de empleo proporcionan asesoramiento sobre formación.

A continuación se hace una breve diferenciación entre lo que sería la orientación profesional en el ámbito educativo, es decir, en los Colegios estatales y la orientación profesional en los Servicios Estatales de Empleo.

En los centros del **Servicio de Empleo** (Centros de Información Profesional, BIZ), en los diferentes Länder y municipios del País, la orientación se realiza mediante citas previas, e incluso mediante consultas telemáticas creadas a tal efecto, que orientan de manera rápida y básica en diferentes campos laborales y educativos.

En cuanto a la **educación reglada**, como materia obligatoria del programa de estudios, la actividad de los Orientadores Profesionales se realiza periódicamente mediante visitas a los centros para impartir una clase de dos horas a cada grupo durante el penúltimo año de enseñanza obligatoria. También clases complementarias, talleres de orientación a grupos reducidos o entrevistas. Después visitan la sede del centro de información profesional (BIZ), realizando entrevistas

más pormenorizadas. También realizan reuniones con los padres y contribuyen a la organización de actos, como foros de empleo.

En resumen a la metodología empleada en Orientación profesional en los centros educativos, se destacan los siguientes pasos:

- ✓ Visitas a los centros escolares,
- ✓ Realización de presentaciones en clase y
- ✓ Organización de orientación en pequeños grupos con breves entrevistas individuales en las clases de penúltimo año de la enseñanza obligatoria.

2.3. RECURSOS DISPONIBLES

2.3.1. Recursos Humanos:

- Formación

La orientación profesional que se presenta en Alemania dentro de la Administración Pública, es realizada por orientadores/as formados/as a tal efecto, en su gran mayoría, en la Escuela Federal de la Administración Pública. El personal de orientación profesional tiene la posibilidad de seguir una formación especial de **tres años** a nivel de primer ciclo universitario en la escuela superior correspondiente. Sólo el 29 % de las personas interesadas tienen una titulación de esa especialidad. El resto sigue generalmente una formación interna de **seis meses** en materia de orientación profesional.

En cuanto a los/as Orientadores/as Profesionales que realizan sus funciones dentro de los propios centros de educación reglada, también tienen acceso a una formación de tres años en la escuela superior del Servicio, aunque sólo el 20 % del personal interesado cuentan con esa titulación. El resto ha seguido, en general, una formación interna de seis meses al igual que los/as orientadores/as que trabajan para el servicio público de empleo.

- Dedicación

Los/as orientadores/as profesionales tienen dedicación exclusiva dentro de este campo y dependen del departamento de orientación profesional del Servicio Alemán de Empleo.

2.3.2. Sistemas Informáticos

A continuación se enumeran algunas de las herramientas para la adquisición de Información sobre la Orientación Profesional a disposición de las personas usuarias más utilizadas en Alemania:

<http://www.bildungserver.de>

<http://www.arbeitsamt.de>

Como ocurre con la totalidad de la infraestructura Alemana para la Orientación Profesional, la publicación de estos Sitios Web de Acceso para estudiantes y trabajadores/as, son de entidad pública, financiados por el Gobierno Alemán (Ministerio de Trabajo).

Cabe destacar, que al igual que en otros países europeos, las iniciativas empresariales privadas para mejorar la calidad de estos servicios está evolucionando, sobre todo en lo relativo a los intereses de estas para conseguir trabajadores y trabajadoras idóneas que se ajusten a los perfiles que estas empresas necesitan.

2.3.3. Financiación

Puede decirse que la financiación de la Orientación profesional, hasta el momento, es totalmente pública y dependiente del Ministerio de Trabajo Alemán. No obstante y como ya se ha comentado con anterioridad, diferentes empresas están comenzando a realizar cofinanciaciones para buscar resultados que les doten de trabajadores/as cualificados/as y especializados/as.

2.4. DESTINATARIOS/AS DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

En cuanto a las personas destinatarias de estas ayudas informativas y orientadoras en cuanto a la búsqueda de un trabajo futuro, cabe destacar que los sistemas diseñados a tal efecto están diseñados para:

Profesorado de la Orientación Profesional: en los módulos diseñados por el IBA (Instituto sobre mercado de la ocupación), depende de la OFT (oficina Federal de Trabajo). Mediante estos módulos de diferentes tiempos de duración los/as orientadores/as adquieren las destrezas y conocimientos, tanto del mercado como

de las técnicas y modalidades de orientación, que se necesitan para ejercer la misma.

Estudiantes y trabajadores/as: a través de los Centros de orientación del Servicio de Empleo Alemán y de las visitas a centros educativos, se consigue cubrir buena parte de la demanda y necesidades en este sector.

Estudiantes y trabajadores/as en activo o en situación de desempleo son en definitiva los/as destinatarios/as de la Orientación Profesional en Alemania.

El servicio alemán de Empleo tiene **concertadas** todas las actuaciones a nivel de orientación profesional con los Centros educativos, y la relación y metodología que lleva a cabo es la presentada con anterioridad.

2.5. ACCIONES POSITIVAS DE FORMACIÓN Y EMPLEO PARA LA INSERCIÓN Y PROMOCIÓN DE LAS MUJERES EN EL MERCADO LABORAL EN ALEMANIA.

El ejemplo más destacado se presenta bajo la Iniciativa Comunitaria NOW, se ha creado una red en Alemania, se compone de 4 proyectos piloto en la zona alemana de Baden-Württemberg. Cada proyecto piloto proporciona información, orientación, formación, y traslada el soporte tanto a las empresarias actuales como a empresarias potenciales. Cada proyecto tiene el objetivo de establecer una incubadora de negocio para el SMEs o construir incubadoras de negocios existentes más adecuadas a las necesidades de las mujeres empresarias.

Los 4 proyectos piloto comparten tareas y están obteniendo experiencia en áreas tales como asistencia médica, servicios a las compañías, teletrabajo, producción artesanal, y en general desarrollo de las empresas incluyendo cuestiones como régimen fiscal, o capital de riesgo. Esta asociación entre los cuatro proyectos está impulsada mediante Cámaras de Comercio y el Ministerio Regional de Comercio e Industria. De este modo cualquier persona que necesite asesoramiento tiene acceso directo a los recursos más apropiados dentro de su región.

2.6. ANÁLISIS EXPERIENCIA ALEMANA

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN ALEMANIA

Sistema dependiente únicamente de un Ministerio, en concreto del Ministerio de Trabajo Alemán

Actualmente el sistema de orientación profesional es totalmente Público.

Los Länder tienen Autonomía, aunque deben justificar ante el Ministerio central.

Obligatoriedad de la presencia de la Orientación profesional en el Currículo Educativo de todos los centros educativos.

El servicio alemán de Empleo tiene concertadas todas las actuaciones a nivel de orientación profesional con los Centros educativos

Los/as orientadores/as profesionales tienen la posibilidad de seguir una formación específica de tres años a nivel de primer ciclo universitario en la escuela superior correspondiente.

Comienzo del nuevo sistema de orientación profesional, que está cofinanciado por el empresariado y trabajadores/as (al cincuenta por ciento).

3. IRLANDA

3.1. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

En Irlanda, la Orientación Profesional se encuentra mucho más evolucionada desde el ámbito educativo, que desde los centros dependientes del Ministerio de Trabajo. Sobre todo y como punto fuerte se puede destacar la formación que reciben los orientadores lo que facilita su posterior labor. Los servicios públicos de empleo también prestan este tipo de orientación, similar a la que se ofrece en otros países como por ejemplo, España.

Existen dos modalidades de enseñanza secundaria superior que juntos representan alrededor del 24% del alumnado e incluyen módulos de orientación profesional. Esta orientación profesional no es obligatoria en el sistema educativo reglado aunque como se ve, la inclusión de esta en algunos programas educativos, la regulan los propios Centros.

La administración ha decidido aumentar la proporción de su funcionariado con diplomaturas /licenciaturas en orientación profesional y asesoramiento con el objeto de profesionalizar y mejorar el servicio que actualmente se presta.

3.1.1. Centros y entidades de información y orientación para la formación profesional y el empleo:

1. Programas de formación del FAS (autoridad para la formación y el empleo). Realiza formación obligatoria para el personal de Orientación Profesional. Dependiente del Ministerio de Educación.

2. Servicios Públicos de Empleo, realizan orientación profesional en cada una de las oficinas existentes en los diferentes condados. Dependientes del Ministerio de Trabajo

3. Universidad de Dublín, Trinity College. Proporciona gran cantidad de información y documentación sobre Orientación profesional, información online, seminarios, ofertas de empleo para estudiantes, servicio de apoyo, sesiones de asesoramiento y captación de empresas. Colaboración con personal docente y de orientación e inclusión en el programa de estudios son piezas básicas en este modelo.

4 Universidad de Irlanda de Maynooth, ofrece formación acreditada y homologada para los/as Orientadores/as Profesionales.

3.2. FUNCIONAMIENTO:

En el **Sistema educativo** la Orientación Profesional no es obligatoria aunque SÍ se marcan diferentes pautas, como la asignación de un/a Orientador/a por cada quinientos alumnos/as de Enseñanza Secundaria.

El funcionamiento dentro de los centros escolares, consiste en que un/a Orientador/a Cualificado/a que en función del programa educativo del centro, dará las correspondientes sesiones en horario lectivo y estará a disposición del alumnado, profesores/as y padres y madres para las consultas que le sean realizadas.

El mayor porcentaje de orientadores/as se encuentra en los **Servicios Públicos** de Empleo, a la atención de aquellos demandantes de empleo que lo soliciten, estudiantes, trabajadores y trabajadoras en búsqueda de una mejora en el currículum, etc.

3.3. RECURSOS DISPONIBLES

3.3.1. Recursos Humanos:

- Formación

En cuanto a la formación, los/as orientadores/as deben tener un título de postgrado en orientación y una titulación pedagógica, tanto para ejercer en los centros educativos reglados como en los no reglados.

En la Universidad de Irlanda de Maynooth se imparte una **diplomatura** de orientación y asesoramiento para personas adultas que implica formación a tiempo parcial a lo largo de doce meses.

- **Dedicación**

En los **centros educativos reglados**, los/as orientadores/as son docentes cuya carga lectiva se reduce para que puedan dar asesoramiento profesional y ayuda al alumnado con dificultades de aprendizaje y problemas personales.

En la Educación secundaria hay un Orientador Profesional por cada 500 alumnos/as. Se trata de docentes titulados, que han seguido, además, un curso de posgrado de un año en orientación y asesoramiento. Una gran parte, ejerce la orientación con plena dedicación. Imparten al mismo tiempo orientación profesional y psicopedagógica

En cuanto a los/as Orientadores/as que trabajan en los **Servicios Públicos de Empleo**, cabe destacar que ocho de cada diez funcionarios/as que ocupan estas tareas han recibido una formación para la orientación profesional de una forma u otra.

3.3.2. Sistemas Informáticos

A continuación se presentan algunas de las herramientas para la adquisición de Información sobre la Orientación Profesional a disposición de los/as usuarios/as más utilizadas en Irlanda:

www.careersworld.com (sector privado) buena herramienta para ayudar a definir el perfil profesional, ofertas de empleo acordes y otras herramientas para la búsqueda de salidas.

www.tcd.ie/Careers (Gran biblioteca de Orientación profesional, información online) perteneciente a la Universidad de Dublín, Trinity Collage.

<http://www.fas.ie>, (Autoridad Nacional de Ecuación y empleo) ofrece formación adecuada a las necesidades del mercado y a las demandas de cualidades de las empresas demandantes de trabajadores/as.

3.4. DESTINATARIOS/AS DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

Las personas destinatarias principales de la orientación Profesional en Irlanda son fundamentalmente desempleados/as, que han terminado los estudios en cualquiera de las modalidades o grados.

Los/as estudiantes de enseñanza secundaria, pese a que como se ha citado con anterioridad, no tienen la obligatoriedad de recibir esta materia, son el segundo

grupo objetivo de la orientación Profesional, mientras que universitarios/as son los que menos utilizan esta herramienta durante el periodo en el que se encuentran cursando la carrera.

En la formación de personas adultas apenas tiene relevancia la Orientación Profesional, ya que fundamentalmente no la demandan.

3.5. ANÁLISIS EXPERIENCIA IRLANDESA

EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN IRLANDA

Sistema dependiente del Ministerio de Educación Irlandés

Buena preparación académica de los Orientadores, tanto de los que trabajan para el sistema educativo como para los que lo hacen en los Servicios de Empleo (Ocho de cada diez funcionarios que ocupan estas tareas de Orientador han recibido una formación para la orientación profesional de una forma u otra). Deben tener un título de postgrado en orientación y una titulación pedagógica

La administración ha decidido aumentar la proporción de sus funcionarios con diplomaturas /licenciaturas en orientación profesional y asesoramiento.

Actualmente el sistema de orientación profesional es totalmente Público. Aunque la formación a orientadores se presenta de forma indistinta en lo público y lo privado (Universidades como la de Maynooth)

4. REINO UNIDO

4.1. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

La orientación Profesional no está regulada ni en contenido ni el peso horario de esta enseñanza por la legislación del Reino Unido, aunque si establece su obligatoriedad en los centros educativos desde los 11 hasta los 16 años.

En el Reino Unido tanto el Ministerio de Educación como el Ministerio de Trabajo, compatibilizan sus actuaciones en cuanto a la Orientación Profesional se refiere, en los diferentes ámbitos de la vida cotidiana, contando en muchas ocasiones con centros privados, fundamentalmente a la ora de la realización de perfiles y búsqueda de ofertas de empleo.

4.1.1. Centros y entidades de información y orientación para la formación profesional y el empleo:

1. Servicio de Orientación. Vocacional. Dependiente del Ministerio de Educación del Reino Unido.

2. Educación vocacional en Escuelas e Institutos. Dependiente del Ministerio de Educación del Reino Unido

3. Servicio de Orientación Vocacional en la enseñanza superior. Dependiente del Ministerio de Educación del Reino Unido

4. Centros ocupacionales, dependientes del Ministerio de Ocupación del Reino Unido

5. Servicio de Orientación educativa para personas adultas, dependiente del Ministerio de Educación del Reino Unido

6. Agencia de Servicio de Ocupación Nacional (ESA), dependiente del Ministerio de ocupación del Reino Unido

7. Servicio de Orientación ocupacional (OGS) depende de la ESA. Dependiente del Ministerio de Ocupación del Reino Unido

8. Unidades de O (OGU) dependen del OGS, relación directa con los "Job centres". Están vinculados al del Ministerio de Ocupación del Reino Unido

9. Oficina de ocupación dependen también de los "Job centres" (actividades específicas de colocación), pertenecientes al Ministerio de Ocupación.

10. Servicio para la elección de carreras a través de las oficinas de áreas. Dependientes de las Autoridades locales de educación.

4.2. FUNCIONAMIENTO:

- Modalidades de Orientación

Al igual que en Irlanda, se incluyen módulos de orientación Profesional en los programas educativos de aquellos centros que así lo requieren, impartidos por orientadores/as profesionales titulados a tal efecto en los módulos diseñados para ello por el servicio de empleo y universidades.

Además, En Inglaterra, se exterioriza buena parte de esta tarea, la agencia *Connexions* (antiguamente *Careers Service*) emplea a orientadores/as con dedicación plena (frecuentemente antiguos orientadores profesionales) que se encargan de resolver los problemas de los/as jóvenes sin limitarse a la orientación profesional. Sin embargo, en la mayoría de los centros de *Connexions*, la orientación profesional se ha convertido en una función especializada con dedicación plena y el personal de orientación que la ejerce debe tener una titulación a nivel de postgrado en orientación profesional o equivalente.

En el País de Gales, siete agencias de orientación profesional especializadas (*Careers Wales*) ofrecen un servicio análogo a los centros escolares y exigen a su personal una formación y titulaciones del mismo orden.

En Irlanda del Norte, el Servicio de Orientación Profesional emplea con dedicación plena a personal especializado cuyas titulaciones en el fondo son idénticas a las de los centros *Connexions* en Inglaterra o *Careers Wales* en este último país.

4.3. RECURSOS DISPONIBLES

4.3.1. Recursos Humanos:

- Formación

Los cursos de formación profesional internos preparan al personal del Servicio de Empleo y de los centros de colocación; en ese marco se les suele impartir una enseñanza en materia de orientación profesional. Buena parte del personal de orientación especializado ha completado su formación interna siguiendo cursos de orientación profesional especializada. Las personas usuarias que tengan necesidad de una orientación profesional especializada normalmente son remitidas a una **entidad externa de orientación profesional** del tipo de *Connexions* o a centros de información, de asesoramiento y de orientación profesional para personas adultas que operan en el marco de acuerdos de colaboración.

Actualmente en la Universidad de Leicester existe un sistema en régimen de autoservicio y libre acceso a cargo de un centro de recursos que representa el principal contacto inicial. Se organizan actividades de preparación para la orientación profesional en todas las asignaturas de la carrera y cada departamento dispone de un tutor/a especializado/a a través del que se toma el primer contacto. También se apela cada vez más a herramientas relacionadas con las TIC.

4.3.2. Sistemas Informáticos

Actualmente la herramienta más utilizada en el Reino Unido con este fin es la siguiente:

www.learndirect.co.uk, creado por UFI, University for Industry, se dirige a mayores de 16 años con el objeto de abrir puertas a su formación para un futuro especializado. Esta fundación está cofinanciada por el Gobierno Central del Reino Unido (tiene más de 2000 centros online en todo el Reino Unido)

<http://www.connexions-cw.co.uk/young/links.asp?lid=6&new=1> Agencia privada concertada con el Gobierno del Reino Unido para la búsqueda de oportunidades y orientación especializada.

4.4. DESTINATARIOS/AS DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

Los/as destinatarios/as principales de la orientación profesional se dividen en los siguientes grupos:

- ✓ Alumnado de Educación general entre 14 y 18 años (dentro y fuera de los centros educativos).
- ✓ Alumnado de estudios superiores entre 18 y 21 años.
- ✓ Personas en desempleo en búsqueda del primer empleo.
- ✓ Orientación a trabajadores y trabajadoras en busca de nuevas metas.

La mayor parte de esta orientación la realizan los Servicios Públicos de empleo, pero en muchos casos es externalizada a agencias especializadas, como se ha descrito anteriormente.

4.5. RELACIÓN ENTRE ENTIDADES Y SERVICIOS

El Servicio Estatal de Empleo tiene concertadas con diferentes agencias de carácter privado la realización de ciertas actuaciones en relación con la Orientación Profesional, sobre todo a nivel de búsqueda de empleo, y de adecuación de los currículos a las necesidades del mercado a través de bases de datos sobre la demanda de este, que realizan las pertinentes entrevistas y los servicios concretos de orientación para cada caso.

4.6. ANÁLISIS EXPERIENCIA REINO UNIDO

EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN REINO UNIDO

Pese a estar la Actividad Orientadora repartida en dos Ministerios diferentes, como son el de Ocupación y el de Educación, están muy delimitados los campos y ámbitos en los que cada uno actúa.

La mayor parte de la orientación la realizan los Servicios Públicos de empleo (es decir, fuera del sistema educativo), pero en muchos casos es externalizada a agencias especializadas (La Orientación Profesional mas especializada y concreta se externaliza en empresas privadas).

El Servicio Estatal de Empleo tiene concertadas con diferentes agencias de carácter privado la realización de ciertas actuaciones en relación a la Orientación Profesional (Ej.: Connexions)

En el sistema educativo, se incluyen módulos de orientación Profesional en los programas de aquellos centros que así lo requieren, impartidos por orientadores profesionales titulados a tal efecto en los módulos diseñados para ello por el servicio de empleo y universidades.

5. FRANCIA

5.1. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN FRANCIA

En Francia, se ocupan de este cometido organismos centralizados especializados, pero en general esta actividad es responsabilidad de diferentes ministerios, bien directamente o a través de un contrato con proveedores de servicios privados. También existen numerosas fuentes de información profesional que no pertenecen a las administraciones públicas: las instituciones educativas, las empresas, los medios de comunicación y el sector privado

Los diferentes organismos existentes en Francia que desempeñan estas labores de asesoramiento, información y orientación, tienen estructuradas sus actuaciones en torno a diferentes ámbitos, pero con un mismo objetivo. Los ámbitos en los que se basan fundamentalmente a la hora de actuar son los de informar, orientar educativamente y profesionalmente e insertar social y laboralmente a las personas demandantes de estos servicios.

Como se puede observar, el sistema de Información y Orientación Francés se encuentra muy disgregado entre algunos los diferentes Ministerios del País, ya sean los de Trabajo, Asuntos Sociales, educación, etc.

En la actualidad, tal y como se muestra en el apartado de Buenas Prácticas, el Gobierno francés está modificando algunas políticas en Orientación Profesional con el objetivo de hacer más funcional esta actividad, evitando el solapamiento de actuaciones entre diferentes entidades.

5.1.1. Centros y entidades de información y orientación para la formación profesional y el empleo en Francia:

En Francia, tres organismos nacionales son fundamentalmente los que se encargan de la recogida, la producción y la difusión de la información profesional: el Office national d'Information sur les Enseignements et les Professions (ONISEP), creado en 1970, el Centre d'Information et de Documentation Jeunesse (CIDJ), creado en 1969, y el Centre pour le Développement de l'Information sur la Formation permanente (centro INFFO), creado en 1976.

Varios son los ministerios que centralizan la información recogida por estas instituciones, y que posteriormente gestionan y utilizan mediante las diferentes instituciones o asociaciones que a continuación se presentan.

Entre las entidades Públicas que Ministerio de Educación, Ministerio de Empleo, Entidades Colaboradoras del Servicio de Empleo así como Otros servicios de información y Orientación Profesional

CIO: Centres d'Information et d'Orientation (Centros de Información y Orientación), que dependen directamente del Ministerio de la juventud, Educación Nacional e Investigación. Existen en Francia unos 600 Centros del CIO en Francia, generalmente se distribuyen en torno a un centro cada 3 Institutos de Enseñanza aproximadamente.

ANPE, L'Agence Nationale pour l'Emploi (Agencia Nacional para el Empleo), dependiente del Ministerio de Asuntos Sociales, Trabajo y Solidaridad. Estos organismos conforman en los diferentes municipios franceses una o varias Agencias (Locales de Empleo ALE) que dependen directamente de las Direcciones Regionales del Ministerio de Trabajo.

ANPE cuenta con más de 1.000 centros en Francia y alrededor de 18.000 profesionales, todos con cualificaciones como consejeros de empleo

ML y PAIO, Les Missions Locales (ML, Misiones Locales) y Permanences d'accueil, d'information et d'orientation (PAIO, Permanencias de Acogida, Información y orientación).

Existen 561 entidades de este tipo, repartidas en 381 ML y 180 PAIO, con más de 3000 lugares de acogida en toda Francia.

CIBC, los Centres Inter-Institutionnels de Bilan de Competente (Centros Institucionales de Balance de Competencias) son dependientes del Ministerio de trabajo, y realizan sus actividades en colaboración con la ANPE (Agencia Nacional para el Empleo).

En Francia existen unos 110 Centros Institucionales de Balance de Competencias distribuidos por número de población.

AFPA, L'Association pour la Formation Professionnelle des Adultes (Asociación para la Formación Profesional de los Adultos). Esta Asociación es directamente dependiente del Ministerio de Asuntos Sociales, Trabajo y Solidaridad

El AFPA lo conforman 262 centros dedicados a la formación y 190 dedicados a la orientación a lo largo de todo el país.

GRETA, los Groupements d'Etablissements (Grupos de Institutos), son propiamente Agrupaciones de Institutos Públicos de Enseñanza ya sean colegios, liceos, o cualquier otro tipo, que dependen totalmente del Ministerio de la Juventud, Educación Nacional e Investigación francés.

Por otro lado, es importante tener muy en cuenta, que, al igual que sucede en otros países europeos, entidades privadas toman parte de las actuaciones que se llevan a cabo a nivel de Información y Orientación Profesional en Francia, en algunas ocasiones en estrecha colaboración con las principales entidades públicas y en otras con fines más lucrativos, es decir, como servicio contratado directamente para la búsqueda o conocimiento de perfiles adecuados y necesarios, tanto a nivel de empresa como a nivel de demandante de empleo.

5.2. FUNCIONAMIENTO:

CIO, En resumen, el papel o función que realizan los/as profesionales que trabajan dentro del ámbito de los CIO se centra en prestar información y asesoramiento acerca de carreras, formaciones profesionales, cualificaciones y profesiones en función de las demandas de los solicitantes de esta información. A su vez, estas actuaciones se complementan con el asesoramiento individualizado en orientación educativa y profesional a aquellas personas que así lo demanden, o cuando se observa necesaria esta metodología. La observación continuada de alumnado y el asesoramiento del mismo es otra de las labores fundamentales que se realizan dentro de estas instituciones.

A su vez, otra de las actividades que se llevan a cabo en estos centros son las relacionadas con la observación y el análisis de las transformaciones locales del sistema educativo, así como de los cambios que continuamente se van produciendo en el mercado laboral francés.

ANPE, El acceso a la formación y el asesoramiento para la inserción laboral y facilitar el reciclaje y la promoción profesional dentro de la empresa, son los objetivos fundamentales de esta asociación.

ML y PAIO, Ambas tienen como principal actividad, la de acoger a jóvenes, principalmente entre 16 y 25 años, que han abandonado o finalizado su educación.

Sus objetivos principales son los siguientes:

- Construir y asesorar trayectorias sociales y profesionales para los/as jóvenes
- Desarrollar una Red Local que asocie a diferentes entidades para favorecer la inserción de jóvenes con mayores dificultades.

CIBC, Su principal actividad consiste en permitir a sus usuarios/as identificar y valorizar sus componentes personales y profesionales, aptitudes, cualificaciones y preferencias para la correcta evolución de su proyecto formativo y/o laboral.

AFPA, Las actividades que realiza esta Asociación en el ámbito de la orientación son las siguientes:

- Proporcionar información acerca de los diferentes tipos de oficios y empleos así como de las formaciones que los complementan.
- Evaluar y orientar a los demandantes de formación.
- Realizar balances de competencias y validaciones de las capacidades profesionales adquiridas tras los procesos formativos en los demandantes de los servicios en esta asociación.

GRETA, Su papel o rol dentro de la Orientación consiste en aunar los recursos humanos y materiales disponibles para poder organizar acciones en la "formación continua" para personas adultas que así lo demanden.

Otro de los objetivos que persigue GRETA es crear un proyecto conjunto con la red de los CIBC, y poder así elaborar un proceso que posibilite conocer el recorrido formativo de los/as trabajadores/as o de las personas demandantes de empleo.

5.3. RECURSOS DISPONIBLES

En este apartado se exponen y analizan los diferentes recursos empleados por las organizaciones o asociaciones presentadas con anterioridad en el apartado primero. En concreto los recursos humanos existentes y los sistemas o herramientas informáticas empleados, se analizan a continuación:

5.3.1. Recursos Humanos:

- Formación

CIO: El personal que trabaja en estos centros son generalmente consejeros de orientación, psicólogos/as y directores/as de CIO, alrededor de 4500 personas trabajan para 600 de estos centros a lo largo de todo el país.

ANPE, En relación con los/as profesionales que trabajan para esta institución (Consejeros de Empleo), tienen una formación mínima de bachillerato y de dos o tres años de formación (Consejeros Principales) cursados específicamente para la realización de estas actividades.

ML y PAIO, Alrededor de 8800 personas trabajan en estas entidades, de los cuales al menos 1500 dependen de las colectividades territoriales, ANPE así como de otras administraciones.

CIBC, Unos 1500 profesionales trabajan para el CIBC en sus diferentes centros instalados en todo el país, con cualificaciones como psicología del Trabajo, Formadores/as de personas adultas, Pedagogía, etc.

AFPA, En cuanto a los/as profesionales que trabajan en los centros de AFPA, cabe destacar que en su amplia mayoría poseen la titulación de Psicología y la especialización en Psicología del Trabajo. Un total de 780 profesionales con estas características trabajan para la AFPA.

GRETA, GRETA lo componen 290 grupos de institutos, abarcando en ellos a un total de 6000 institutos de enseñanza entre colegios, liceos u otro tipo de instituciones educativas. Los/as profesionales del GRETA pertenecen en su amplia mayoría a los CIBC.

- **Dedicación**

Se trata de entidades dedicadas casi exclusivamente a esta actividad por lo que se puede decir que la dedicación es plena, ya sea en información y orientación o mediante la preparación de los futuros trabajadores y trabajadoras en cursos de capacitación.

5.3.2. Sistemas Informáticos

Desde los años 80, la informática se ha ido integrando poco a poco en las prácticas de los profesionales de la orientación. Al principio se utilizó para adaptar los cuestionarios o test de papel y lápiz o para corregirlos, poco a poco la informática se encargó del examen, del informe, del análisis y demás posibilidades modernas de comunicación (correo electrónico, Internet). Hoy, en el ámbito de los programas informáticos para la orientación, la oferta es tan grande, que muchas

veces es imposible elegir y percibir las concepciones teóricas o encontrar estudios de validación científicos.

Con el objetivo de favorecer la apropiación de estos instrumentos por los equipos educativos, la *Misión Nacional para las TIC-O* publica un catálogo de presentación y evaluación de los programas informáticos para la orientación. Además, una comisión de expertos del Ministerio de Educación Nacional, atribuye un logotipo "Interés Pedagógico Reconocido" (RIP) que garantiza su valor pedagógico.

La *Académie de Créteil* asesora la introducción de estos programas en los *Centros de Información y Orientación* (CIO) y en los *institutos de enseñanza*, redactando un código para una utilización compartida.

El problema que se detecta es que los programas informáticos para la orientación ocupan un lugar cada vez más importante entre los instrumentos de ayuda a la orientación. Creados en el marco institucional (*Misión Nacional para las TIC en Orientación, ONISEP*) o por *editoriales privadas*, estos programas se han multiplicado e abarcan todos los campos de la orientación: conocimiento de las formaciones, del entorno económico, de las profesiones, autoconocimiento.

Los *Centros de Información y Orientación* (CIO) fueron los primeros en utilizarlos, luego, los institutos de enseñanza solicitados por un mercado en auge, los adquirieron. Para favorecer la apropiación de estos instrumentos por los equipos educativos, la Misión Nacional para las TIC en Orientación publica un catálogo de presentación y evaluación de los programas informáticos para la orientación. La *Académie de Créteil*, redactó un código para una utilización compartida. Este código tiene como objetivos proponer temas de reflexiones, construir una tipología de los programas informáticos para la orientación, definir las responsabilidades de cada uno en cuanto al uso de estos programas. Los equipos educativos (consejeros de orientación psicólogos/as, personal docente, responsables de la documentación, directores/as de institutos) tienen un documento que les permite desarrollar las mejores condiciones de uso.

A continuación se exponen algunos de los puntos clave del código relativos a la tipología e a las condiciones de utilización de los programas informáticos para la orientación.

Se puede clasificar los programas según el **contenido, los objetivos y las utilidades**.

1 - Clasificación según los contenidos:

Programas de información y bases de datos

Incluyen sobre todo informaciones sobre las formaciones y las profesiones. En esta categoría se podrían poner los programas Atlas de la formación inicial en Francia, Les Fiches métiers de l'ONISEP, Composez votre bac ! (informaciones acerca del bachillerato), Enseignements de détermination (informaciones acerca del liceo), Planète métiers (clips y informaciones sobre las representaciones espontáneas), Itinéraire pour un métier (construcción de las representaciones profesionales por rectificación de las representaciones espontáneas), GPO colegio y liceo y en los programas Pass'avenir y Inforizon, las bases de datos sobre las profesiones.

Programas para emparejar aptitudes y empleos

En estos programas, se describen las características de las personas y de las profesiones en los mismos términos para así poder ponerlas en relación o calcular las distancias comparando los perfiles. Por ejemplo, A la découverte des métiers pertenece a esta categoría, así como algunas partes de Pass'avenir y Inforizon. La mayoría de los programas de las editoriales privadas pertenecen a esta categoría.

Programas de educación y de ayuda a la toma de decisión.

Basados sobre una concepción pedagógica de la orientación, estos programas tienden a modificar el funcionamiento psicológico de la persona al enseñarle un método de toma de decisión o al hacerle entender su propio funcionamiento o sus representaciones.

Por ejemplo: IMADU (cuestionario de intereses profesionales), PARADE (cuestionarios sobre la personalidad profesional o los valores profesionales), QIL (cuestionario de intereses para el ocio), Pass'avenir, PerformanSE-Oriente (análisis del comportamiento personal en una situación profesional).

2 - Clasificación según los objetivos:

Estos programas tienen dos objetivos: ofrecer una base de oficios o formaciones que responde a la demanda de las personas o ayudar la persona a construir sus respuestas, a asesorarlo en sus reflexiones.

Se distinguen dos categorías de instrumentos: los que ofrecen respuestas y los que proponen instrumentos de análisis. Los primeros dicen lo que se puede hacer, los otros como se puede construir un proyecto profesional. Uno podría tratar de clasificar los diferentes programas según estos dos objetivos, pero se daría una cuenta que no es fácil ponerlos en una categoría única.

Por una parte, varios programas contienen diferentes módulos que pueden ser clasificados en una o otra categoría; por otra se puede pasar de una categoría a otra según las modalidades prácticas de utilización.

3 - Clasificación según las utilizaciones:

Lo que sí parece pertinente es distinguir los programas según las utilizaciones, por ejemplo la implicación personal del joven. Se podría distinguir dos modos de utilización:

- uno en el cual no hay implicación personal (utilización colectiva, simulación, búsqueda de informaciones, educación a la elección...).
- otro en el que hay implicación personal (informaciones con perfiles o consejos personalizados).

Entonces, a partir de esta distinción, se podría definir lo que cada persona quiere hacer.

El asesoramiento de la persona usuaria

La mayoría de las veces, el/la usuario/a necesita un asesoramiento. La experiencia ha demostrado que los efectos del examen aumentan cuando hay un intercambio que permite al alumno/a apropiarse la información.

Es necesario que el/la usuario/a tome conciencia del objetivo del trabajo y lo identifique como una etapa de un proceso. A pesar de las apariencias, la utilización

de estos programas no ha de ser en un proceso de urgencia. Además, hay que poner en relación los resultados de estos programas con otros elementos de información.

Todo trabajo sobre las representaciones necesita un asesoramiento: la corrección de los errores no es únicamente el reemplazo de una noción por otra. Lleva consigo fases de desestabilización y requiere un proceso de reconstrucción.

Según el tipo de programa utilizado, se podrá compartir este asesoramiento. Cuando es posible, hay que prever una fase de aprendizaje antes de proponer un libre acceso a los programas. Los/as socios/as de los equipos educativos, después de haber sido formados, podrían hacerse cargo de esta fase.

Las utilidades del primer tipo, después de haber sido enseñadas por los CO-P, podrían ser compartidas. Sin embargo, las utilidades del segundo tipo, que requieren informaciones personalizadas y interpretaciones de perfiles, pertenecen a los CO-P. En este caso, se refiere a una deontología que garantiza el dominio de estos instrumentos.

Algunas páginas Web de las más utilizadas en Francia son las siguientes:

A continuación se enumeran otras de las herramientas para la adquisición de Información sobre la Orientación Profesional a disposición de los/as usuarios/as más utilizadas en Francia:

<http://www.onisep.fr/national/accueil/html/accueil.htm>, sitio Web dedicado a la orientación profesional. Archivos breves sobre profesiones. Direcciones de centros escolares y resúmenes de cursos. Aquí se encuentra además asesoramiento e información para estudiar en el extranjero y en Francia (información en español e inglés). Atlas de las formaciones y 400 fichas profesiones.

<http://www.education.gouv.fr/orient/mnticob.htm> Página oficial del Gobierno francés con indicaciones y estructuración del Sistema de Orientación Profesional en Francia.

<http://www.orientation.fr/s/cmsorientation/>, Descripción del sistema educativo por niveles. Numerosos consejos prácticos para tener éxito en los estudios

<http://www.cidj.com/>, página Web en la que se puede encontrar orientación acerca de estudios, búsqueda de empleo, formación continua, prácticas en empresas, etc.

<http://www.leguidedesmetiers.letudiant.fr/redac/home.asp> servicios de orientación profesional para estudiantes, por tipología de estudios, fundamentalmente carreras universitarias y Formación Profesional. Contiene a su vez una amplia base de datos para la búsqueda de empleo en todo el país así como asesoramiento para la elección de estudios.

Eduscol, página Web del Ministerio de Educación Nacional

<http://www.eduscol.education.fr/>

Tema orientación, instrumentos TIC y orientación / Descargar los programas

<http://www.education.gouv.fr/orient/mnticob.htm>

Catálogo de los programas de ayuda a la orientación

Código para una utilización compartida

http://www.ac-creteil.fr/saio/doc/99_00/chlaonet.exe

Documentos para descargar

Delta Expert, programas de ayuda a la orientación

<http://www.delta-expert.com/>

Versiones de demostración de programas:

GPO-Lycée : Educación a la orientación instituto

GPO-Collège : Educación a la orientación colegio

EXPERT TAUPE : ayuda a la orientación para las preparatorias a las escuelas de ingenieros SAMUEL :

Diagnostico del funcionamiento cognoscitivo

Fondation Jeunesse Avenir Entreprise, pour l'orientation et l'insertion professionnelles

<http://www.fondation-jae.org/>

Informaciones sobre los programas

Inforizon : cuestionario de intereses

Pass'Avenir : base de datos y fichas de auto-evaluación para conocerse mejor

Aid'Orient', Orientation scolaire et professionnelle

<http://pro.wanadoo.fr/alain.paineau/>

Cuestionario de intereses profesionales (test psicológico) para jóvenes.

Código de deontología de psicólogos/as (versión 3.0)

ECPA, Edition du Centre de Psychologie Appliquée

<http://www.ecpa.fr/>

Edición de tests psicológicos.

Catálogo de instrumentos de orientación

<http://www.ecpa.fr/catalogue/2k/orienta.htm>

<http://www.performanse.fr/>

Programas para la orientación profesional (Performanse-Oriente, Compétences-Expert)

<http://www.afpa.fr> , Asociación Nacional para la Formación Profesional de personas adultas. Ofrece servicios Online de orientación, formación, certificación, etc. especial atención a los/as discapacitados/as.

<http://www.studyrama.com/>, orientación sobre estudios, empleo, etc. posee foros acerca de diferentes temáticas al respecto.

<http://www.sefi.pf/>

http://www.ac-creteil.fr/steurop/europe/grundtvig_apres_fr.htm, Servicio Académico de Información y Orientación. Documentación acerca de los procesos de esta índole.

<http://www.anpe.fr/>, consejos y apoyo para la búsqueda de un empleo adecuado.

<http://www.cnam.fr/instituts/inetop/>, Formación a diversos niveles, orientación profesional y apoyo en la búsqueda de empleo.

<http://www.centre-inffo.fr/> Centro para el Desarrollo de la Información en la Formación Permanente, Orientación

<http://www.test-emploi.com/> Formación, Orientación Profesional, etc. previo pago realizan test de diferentes tipos para evaluar las características del demandante de empleo. Realización de Curriculum Vitae, etc.

www.travail.gouv.fr ML y PAIO

5.3.3. Financiación de los Servicios de Información y Orientación Profesional

En concreto y en su mayoría dependientes de los Ministerios y Servicios citados con anterioridad, se presentan diferentes Asociaciones u organizaciones que tienen como objetivo la Información y Orientación Profesional, unas veces con colaboraciones entre unas y otras y en algunas ocasiones con actuaciones totalmente independientes tanto a niveles formativos, informativos como orientativos.

Algunas entidades en concreto tienen sistemas de financiación compartidos, como los **ML** y **PAIO**. Las cuales están financiadas por diferentes vías, como son los presupuestos estatales, el Fondo social Europeo y el de las Colectividades Territoriales en un 57%, y a sea a nivel de comunidad, de provincia o de región.

5.4. DESTINATARIOS/AS DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

Las personas demandantes se encuentran fundamentalmente en dos grupos: jóvenes en etapa de estudios y formación, que buscan salidas a sus cualificaciones y capacidades y personas adultas en búsqueda de un empleo digno y acorde así como de una formación complementaria que les abra las puertas a nuevas fronteras laborales.

En función de las organizaciones que gestionen estas actividades, el grupo destinatario será diferente, como se presenta a continuación:

CIO: En los Centres d'Information et d'Orientation (Centros de Información y Orientación), se da apoyo a todos los públicos, pero prioritariamente a jóvenes alumnos/as y a padres y madres.

ANPE, En la L'Agence Nationale pour l'Emploi (Agencia Nacional para el Empleo), se asesora al público en la búsqueda de empleo y su mayor esfuerzo está centrado en apoyar a los/as solicitantes en desempleo que se encuentran en búsqueda de empleo.

ML y PAIO, Les Missions Locales (ML, Misiones Locales) y Permanences d'accueil, d'information et d'orientation (PAIO, Permanencias de Acogida, Información y orientación). Ambas tienen como principal actividad, la de acoger a jóvenes, principalmente entre 16 y 25 años, que han abandonado o finalizado su educación. El abanico de usuarios/as va desde Titulados/as (de cualquier tipo y edad, estudios básicos, bachiller, formación profesional, diplomados/as, licenciados/as, etc.,) hasta jóvenes sin ninguna titulación, cualificación ni experiencia.

CIBC, los Centres Inter-Institutionnels de Bilan de Competente (Centros Institucionales de Balance de Competencias) son dependientes del Ministerio de trabajo, y realizan sus actividades en colaboración con la ANPE (Agencia Nacional para el Empleo). El CIBC dirige su actividad a un amplio abanico de público, sin condiciones de nivel de estudios, jóvenes o personas adultas, trabajadores/as, personas demandantes de empleo en desempleo, emprendedores/as, etc.

AFPA, L'Association pour la Formation Professionnelle des Adultes (Asociación para la Formación Profesional de Personas Adultas). Los/as principales usuarios/as de este servicio se encuentran entre el colectivo de personas adultas, trabajadores/as (que buscan cambiar de empleo o promocionar internamente en la empresa) o en búsqueda de empleo, que desean acceder a algún tipo, grado o nivel de formación determinado.

GRETA, los Groupements d'Etablissements (Grupos de Institutos), los/as destinatarios/as de esta Asociación son fundamentalmente personas adultas, se encuentren o no ocupando un puesto de trabajo (personas en situación de desempleo o mejora de empleo o promoción en la empresa) que desean emprender un trámite formativo en alguno de los centros especializados creados a tal efecto.

En Resumen, el sistema de información y orientación, tanto profesional como educativa en Francia se puede simplificar en la tabla que se presenta a

continuación, en la que se pueden observar tanto los centros que cada una de estas organizaciones o asociaciones poseen, el número y tipología de los profesionales que en ellas trabajan, la función, el público objeto y el Ministerio del que dependen.

Ministerios	Organismos	Nº de Puntos de acogida	Profesionales de orientación		Función	Público Prioritario
			Titulación	Número		
Juventud, Educación Nacional, Investigación	CIO	600	COP	4.500	Informar Asesorar Observar	Jóvenes Escolarizados
	GRETA	290	Personnel CIBC			Adultos
Asuntos Sociales, Trabajo, Solidaridad	ML PAIO	561	Consejeros o Corresponsales	8.800	Ayudar Inserción Social/prof	Jóvenes de 16 a 25 años con dificultades
	ANPE	1.000	Consejeros de Trabajo	18.000	Ayudar búsqueda de empleo	Adultos en búsqueda de empleo
	AFPA	190	Psicólogos del Trabajo	780	Informar Asesorar	Adultos en búsqueda de formación
	CIBC	110	Equipo	1.500	Identificar Valorar las competencias	Jóvenes Adultos

5.5. ANÁLISIS EXPERIENCIA FRANCESA

EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN FRANCIA

Dirigido por organismos centralizados especializados, pero en general esta actividad es responsabilidad de diferentes ministerios, bien directamente o a través de un contrato con proveedores de servicios privados

Sistema dependiente del Ministerio de Educación y del Ministerio de Trabajo Franceses.

Los ámbitos en los que se basan fundamentalmente a la hora de actuar son los de informar, orientar educativamente y profesionalmente e insertar social y laboralmente a los/as demandantes/as.

El sistema de Información y Orientación Francés se encuentra muy disgregado entre algunos de los diferentes Ministerios del País, ya sean los de Trabajo, Asuntos Sociales, educación, etc.

Entre las formaciones predominantes de los/as orientadores/as, predomina la de Psicología del Trabajo, aunque existen módulos de dos o tres años que capacitan como "Consejeros/as principales".

Entidades privadas toman parte de las actuaciones que se llevan a cabo a nivel de Información y Orientación Profesional en Francia.

Cada una de las instituciones presentadas en el informe sobre Francia, se dirige a uno o dos tipos de usuarios potenciales, no obstante muchos casos se solapan, y pierden en funcionalidad.

En estas instituciones, la dedicación es plena y se centra exclusivamente en esta actividad.

6. ALGUNOS EJEMPLOS DE BUENAS PRÁCTICAS

A continuación se presentan, en resumen algunas buenas prácticas detectadas en Países de la OCDE (fundamentalmente recogidas en el Informe "Orientación Profesional y Políticas Públicas") y que merecen atención, así como tres herramientas informáticas diseñadas en tres Comunidades Autónomas españolas para la información y orientación telemática.

6.1. PRACTICAS INTERNACIONALES

Una de las Buenas Prácticas internacionales de mayor interés es la que se encuentra ubicada en el sitio Web realizado a tal efecto por **iniciativa comunitaria** http://www.guidanceforum.net/pages/pag_es/home.asp a través de la cual se presenta una red/foro para la discusión, la documentación, el estudio y la orientación para la carrera de personas adultas a través de Internet. El proyecto está parcialmente financiado por el Programa Sócrates Grundtvig 2 de la Unión Europea.

La Web recopila información y asesoramiento muy interesante en varios países europeos, en sus diferentes idiomas.

La red identifica y describe una amplia gama de recursos, distribuidos en 4 categorías:

- ✓ Servicios: ejemplos de buenas prácticas.
- ✓ Proyectos: en la fase de planificación.
- ✓ Recursos: artículos, libros, direcciones web.
- ✓ Lugares de reunión: seminarios, conferencias, grupos de discusión, formación, reuniones, etc.
- ✓ Colaboración y participación en la iniciativa.
- ✓ Foro para compartir experiencias en relación con Internet y la orientación con otros/as profesionales.

El espacio web de **Australia** dedicado a la carrera profesional (www.myfuture.edu.au/) contiene información sobre cursos de educación y formación, sobre la oferta y la demanda de mercados laborales regionales, sobre el

contenido de los puestos de trabajo y sobre las fuentes de subvención para estudios. El usuario puede analizar sus intereses y preferencias y buscar en consecuencia la información educacional y ocupacional que ofrece el sitio. En sus primeros siete meses el sitio tuvo 2,5 millones de visitas.

A su vez, en Australia, y llevado a cabo por organizaciones privadas con o sin fines de lucro, organizaciones locales, y centros de formación superior técnica, dando servicio a varios centros escolares, se han diseñado metodologías de Orientación Profesional a medida. A cada participante se le hace una evaluación inicial para identificar la ayuda que necesitan, ayudas que van desde apoyo proporcionado por un mentor, hasta la preparación tanto del currículum vitae como de las entrevistas de selección, o de un servicio de colocación o de recomendaciones en su favor para colocarse. También se les remite a talleres de orientación.

Los servicios de empleo público de **Canadá** contratan muchos servicios de Orientación Profesional a organizaciones de la comunidad que, a menudo, se les considera más familiarizados con las necesidades de los diferentes grupos: padres y madres, personas solteras o colectivo indígena, por ejemplo. Algunas de estas organizaciones se centran, principalmente, en actividades de desarrollo profesional, como son los servicios de información, asesoramiento profesional y talleres para búsqueda de empleo. Otros tienen un abanico más amplio de funciones educativas, formativas y comunitarias. Algunos cuentan entre su personal con especialistas en orientación profesional: muchos de ellos no.

En Canadá, también se realizan actividades propias de la orientación para un proyecto profesional, como son la información profesional, los servicios de orientación profesional, la organización de talleres de búsqueda de empleo, diferentes modalidades de formación y trabajos voluntarios a nivel local.

En Canadá, se ha creado una red en línea que vincula a más de 5.000 organismos, una base de datos accesible para el público en general sobre los recursos disponibles en materia de orientación profesional y un programa de formación autónoma, que cuenta con la ayuda de una red de formadores/as. Se han contratado a representantes regionales con preparación en el campo de la orientación profesional y otros, con experiencia en desarrollo local, para actuar como enlaces entre dichas organizaciones y prestarles asistencia

Una experiencia muy exitosa en Canadá es *The Real Game* es un programa de orientación profesional que implica juegos de rol y simulaciones. Gracias a ejercicios interactivos y prácticos en la clase, permite al alumnado instruirse sobre la vida adulta y sobre las situaciones de trabajo y preparar su orientación

pedagógica y profesional. Les ayuda a comprender cómo sus decisiones, en particular las que se toman respecto a las tareas escolares, pueden afectar a su vida de adultos.

Se divide en diferentes niveles, según el nivel educativo de los alumnos. (www.realgame.com). Esta iniciativa se ha extendido por el momento hasta otros 9 países de la OCDE.

En **Francia**, además de haber creado dos Web de gran utilidad para la ayuda en el campo de la orientación profesional, como son: <http://www.cidj.com/> y <http://www.leguidedesmetiers.letudiant.fr/redac/home.asp>, otra de las iniciativas actuales puestas en marcha por el gobierno de este país es la creación de un Consejo Regulador de la Orientación Profesional,. Los objetivos de este Consejo de Orientación sobre el Empleo son los siguientes:

- ✓ Formular, partiendo de los estudios y análisis disponibles, un diagnóstico sobre las causas del paro y establecer un balance del funcionamiento del mercado de trabajo, así como de las perspectivas del empleo a medio y largo plazo.
- ✓ Evaluar los dispositivos de ayuda al empleo existentes, en los itinerarios profesionales y en la formación, apoyándose en particular en las experiencias locales y en las reformas llevadas a cabo en el extranjero, sobre todo en los diferentes Estados de la Unión Europea.
- ✓ Formular propuestas con el fin de eliminar los obstáculos para la creación de empleo, mejorar el funcionamiento del mercado de empleo y aumentar la eficacia de los diferentes dispositivos que facilitan e incitan el regreso al empleo.

Por otra parte, el Primer Ministro y los Ministros encargados de trabajo y economía pueden requerir informes sobre todas aquellas cuestiones que consideren de interés.

Se comunicarán al Parlamento y se harán públicos los informes y recomendaciones establecidas por el Consejo de Orientación.

El Consejo se compondrá de 50 miembros:

- ✓ 14 representantes de los agentes sociales (2 CGT, 2 CFTD, 2 CGT-FO, 1 CFTC, sindicatos cristianos, 1 CGC –confed. general de cuadros-, 2

MEDEF, empresas, 1 Pymes, 1 UPA, artesanos, 1 agrícolas, 1 profesionales liberales)

- ✓ 2 Diputados y 2 senadores
- ✓ 2 miembros designados por el Consejo Económico y Social
- ✓ 1 representante de los Alcaldes de Francia, 1 de los Departamentos 1 de las regiones.
- ✓ 11 de organismos públicos (entre ellos 1 de ANPE, 1 e AFPA 1 de UNEDIC)
- ✓ El Presidente del Consejo de Empleo, rentas y cohesión social.

Otro ejemplo de buenas prácticas a destacar en Francia y quizá el más interesante, es la puesta en marcha de las "Maison de l'emploi" casa de empleo, cuyo objetivo principal es dar un mejor servicio a las empresas y a las personas demandantes de empleo con el fin de asegurar sobre el terreno una mejor colaboración entre agentes sociales y colectividades locales (dependientes del Ministerio de Trabajo), la ANPE L'UNEDIC (seguro de desempleo), en torno a un proyecto territorial construido a partir de un diagnóstico previo, de un plan de acción y una programación de actividades.

A finales del año 2005 se va a contar con 300 establecimientos acreditados distribuidos por toda la geografía francesa.

El objetivo principal de esta medida, es el de mejorar la eficacia del Servicio Público de Empleo, el cual está en el eje de las actividades prioritarias, mediante un acercamiento entre ANPE y UNEDIC y la integración en el Servicio Público de Empleo de las colectividades locales.

Estas "casas de empleo" van a actuar en tres direcciones principales:

- ✓ Diagnóstico territorial de calidad.
- ✓ Acceso y retorno al empleo de los colectivos que están más alejados del empleo. Con programas de acompañamiento individualizado y reclasificación de las personas sin empleo
- ✓ Desarrollo del autoempleo y la creación de empresa.

Para su funcionamiento deben contar con los siguientes requisitos:

- ✓ Un pliego de condiciones que defina su misión, funcionamiento y las condiciones de evaluación de su actuación.
- ✓ Una Carta que defina la calidad de los objetivos, los procesos de evaluación de cada casa de empleo y fije la lista de indicadores de seguimiento. Debe incorporar la oferta de los servicios estatales (ANPE, Assedic-Inem pago desempleo-, AFPA –formación)
- ✓ Un dossier tipo de candidatura con el compromiso financiero.
- ✓ Notas técnicas que permitan aclarar las condiciones de puesta en marcha de los proyectos.
- ✓ Los proyectos se aprobarán en cada departamento.

A continuación se presentan los objetivos concretos que persigue y estos son los siguientes:

- ✓ Favorecer el agrupamiento y maduración de los proyectos.
- ✓ Supervisar la composición del partenariado.
- ✓ Facilitar la negociación entre colectividades territoriales e intermunicipales.
- ✓ Armonizar las relaciones entre los agentes locales de las políticas de empleo, de la formación profesional y las empresas.
- ✓ Promover la cesión de inmuebles de acuerdo con las oportunidades que se presenten.
- ✓ Coordinar el trabajo de los agentes locales, en ámbitos de empleo comarcales más amplios que el municipio, y mejorar los servicios públicos comarcales para demandantes de empleo, trabajadores/as y empresas.

Estas casas de empleo deben facilitar la concertación entre las partes: la social y la empresarial, específicamente en relación con la formación profesional ocupacional y continua con una visión regional del desarrollo económico.

En el **Reino Unido** se está usando la tecnología de líneas de ayuda telefónica para ampliar el acceso de personas adultas a la enseñanza. El servicio, denominado *learnirect*, ofrece información y un asesoramiento profesional más amplio. El personal de este servicio se ha clasificado en tres niveles en función de sus cualificaciones y de la naturaleza de su trabajo, y puede acceder a una base de datos en línea para ofrecer información sobre más de un millón de cursos de enseñanza y formación. Desde su establecimiento en 1998, más de cuatro millones de personas han llamado a esta línea de asesoramiento nacional. El servicio funciona de 8.00 a 22.00, los 365 días del año.

En **Corea** (*Igualdad de Oportunidades*) el estado a través de Internet pone a disposición de las usuarias bases de datos sobre formación, servicios de guardería, mujeres con conocimientos expertos en diversas materias y empresas dirigidas por mujeres. El centro lo han desarrollado mujeres contratadas a través de un programa financiado con fondos públicos.

6.2. RECURSOS INFORMÁTICOS EN ALGUNAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS.

5.2.1. Web de Orientación Profesional de la Junta de Andalucía:

La Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía, ha desarrollado una Web para la Orientación Profesional, dirigida a todas aquellas personas que buscan un empleo o desean mejorar su actual situación laboral, concretamente localizado en la siguiente dirección:

<http://www.juntadeandalucia.es/empleo/orienta/>

En general, la Web, incluida dentro del Portal de la Junta de Andalucía, y a su vez dentro de la sección del Servicio Andaluz de Empleo, abarca diferentes temas relativos a este campo (mundo laboral), como los que se enumeran a continuación:

- ✓ Ofertas de Empleo
 - Publicas
 - Privadas
- ✓ Guía de búsqueda de empleo
- ✓ Formación
- ✓ Ayudas
- ✓ Solicitud de entrevistas
- ✓ Publicaciones
- ✓ Becas
- ✓ Normativa
- ✓ Estadísticas
- ✓ Foros
- ✓ Descargas
- ✓ Documentos más visitados
- ✓ Enlaces relacionados
- ✓ Búsquedas de perfil.
- ✓ Orientación Profesional

Para la utilización de la mayoría de los servicios y consultas ofrecidos en el Portal, la persona usuaria debe darse de alta, mediante un cuestionario en el que se solicitan un buen número de datos personales: DNI, dirección, teléfono, etc., que posteriormente son confirmados por el correspondiente departamento. Para poder registrarse, la persona debe ser de Andalucía, o residir en esta comunidad autónoma, ya que en el formulario se debe especificar la provincia en la que reside. Una vez aceptada el alta se le concede al usuario/a un nombre y una clave para poder acceder a las diferentes utilidades de la Web.

Una vez realizados estos pasos, el/la usuario/a puede realizar cuantas consultas desee e incluso realizar citas con cuantos profesionales del campo necesita.

Como se puede observar en la enumeración de servicios presentados con anterioridad, está presente el de la orientación profesional, que se ha diseñado en dos ámbitos, el presencial o directo en las oficinas o unidades de orientación (Tanto Centros de Referencia como Servicios de Orientación) presentes en diferentes municipios de todas las provincias andaluzas, y el centro Telemático, que aporta comodidad a esta herramienta.

Dentro de la Web, se ha creado y diseñado un Servicio de orientación Telemática con un link dedicado a consultas telemáticas (En este espacio se pueden realizar consultas vía Internet a expertos profesionales de la Orientación Profesional) y otro link que sirve de herramienta para la petición de cita (en el cual se puede solicitar cita presencial en el Servicio de Orientación más cercano en cada una de las provincias de la comunidad andaluza).

La novedad reside en la posibilidad de realizar estas consultas a través de la Web, y en caso de ser necesaria una entrevista en mayor profundidad, para ahondar en problemas más concretos, a través de este servicio se pueden solicitar citas con los expertos correspondientes.

6.2.2. Web de Asturias:

El Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias, ha diseñado una herramienta Web, de Orientación para el Empleo, con el objetivo de asesorar, orientar e informar a quienes lo soliciten. La Web está ubicada en la dirección www.trabajastur.com

En la página Web del Servicio Público de Empleo se incluyen diferentes herramientas relacionadas con el departamento y con los servicios que este ofrece, como:

- ✓ Ofertas de empleo,
- ✓ Formación para trabajadores y desempleados,
- ✓ Autoempleo,
- ✓ Información Laboral
- ✓ Observatorios,
- ✓ Publicaciones,
- ✓ Noticias,

Otra de las herramientas diseñadas dentro de las posibilidades existentes en esta página Web, es la ya comentada de la **Orientación Profesional**, con ayudas concretas relacionadas con temas como:

- ✓ **Perfiles personales**, cuyas utilidades son:
 - Acceder a información sobre **perfiles profesionales**: tareas, formación, mercado laboral...
 - Conocer posibles **itinerarios** para mejorar tu formación en una determinada ocupación.
 - realizar un **autoanálisis** para determinar tus necesidades de formación.
- ✓ **E-orienta**, mediante este link se tiene acceso a diferentes informaciones, de forma fácil y rápida, sobre diferentes aspectos como formación, búsqueda de empleo, empresas, Mercado de Trabajo, realizar consultas online, etc.

- ✓ **Autoanálisis**, este acceso sirve para identificar las competencias personales, la formación de la persona usuaria, para poder acercarse a un perfil profesional acorde a sus intereses personales. Concretamente se centra en:
 - Saber lo que el/la visitante es capaz de hacer y lo que puede aportar.
 - Conocer en todo momento sus limitaciones y la forma de superarlas.
 - Elaborar un proyecto profesional: Se trata de identificar las preferencias sobre el tipo de trabajo que se desea buscar, determinar prioridades sobre los perfiles más acordes con los empleos que se buscan y establecer un orden de prioridades.
 - Enumerando los medios necesarios
 - Definiendo estrategias
 - Estableciendo plazos de tiempo para cada meta propuesta
 - Facilitar la información adecuada y argumentada en una entrevista de trabajo.

Explica detalladamente cómo proceder en cada uno de los casos anteriores para que el autoanálisis sea útil.
- ✓ **Proceso de Selección**, se dan diferentes consejos y explicaciones para superar con éxito las diferentes pruebas de los procesos de selección, como son:
 - Test de personalidad
 - Test Psicotécnicos
 - Pruebas profesionales.
- ✓ **Currículo Vitae**, explicación, datos que debe contener, forma de redacción, etc.
- ✓ **Redactor de Currículo Vitae**, a través de esta herramienta y previa alta de la persona usuaria, se puede acceder a un redactor estándar, y actualizar sus datos siempre que lo considere necesario. Esta herramienta, permite tener el currículum actualizado y disponible desde cualquier lugar con acceso a Internet. No es necesario que almacenarlo en disquete, los datos quedan guardados y pueden modificarse en cualquier momento.

- ✓ **Carta de presentación**, se orienta hacia la posibilidad de adjuntar Cartas de Presentación a los currículos que se presenten, a modo de acentuar determinadas cualidades, estudios o experiencia. En este punto se explica en que consiste este tipo de cartas y se dan indicaciones suficientes para redactar una de ellas del modo más idóneo para cada tipo de trabajo.
- ✓ **Entrevistas**, en este punto se dan las claves acerca de las diferentes modalidades de entrevistas de trabajo, consejos prácticos y demás indicaciones necesarias para superar con éxito esta fase del camino hacia un puesto concreto de trabajo.
- ✓ **Solicitud de Orientación laboral**, a través de esta herramienta, toda persona que desee una entrevista con un orientador/a de inserción laboral debe cumplimentar el formulario que se adjunta en la Web. Este servicio es exclusivo para personas demandantes de empleo inscritos/as en el Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias.

6.2.3. Web del País Vasco:

La herramienta informática diseñada por el Servicio Vasco de Empleo está ubicada en la página www.lanbide.net. Los principales contenidos se estructuran en:

- ✓ Ofertas y búsqueda de empleo
- ✓ Información estadística,
- ✓ Publicaciones,
- ✓ Autoempleo
- ✓ Cursos de formación
- ✓ Etc.

Además se oferta la posibilidad de acceder a la herramienta de Orientación Profesional, que actualmente se encuentra en proceso de adecuación y remodelación. En este espacio el objetivo es acompañar en el proceso de búsqueda de empleo y orientar en la toma de decisiones para mejorar el nivel de "empleabilidad" de la persona usuaria. Para ello ofrece la posibilidad de asistir a

acciones de formación ocupacional o de preparación para la creación de propio negocio.

Se parte por un lado, de un **análisis** de la situación personal, nivel de **cualificación** profesional, **experiencia** laboral, los **intereses** y **expectativas** profesionales... y por otro, de las oportunidades de empleo que ofrece el mercado de trabajo en coherencia con los intereses y capacidades de la persona. Es decir, se identifican y valoran los aspectos profesionales y personales más relevantes para la inserción laboral, a partir de los cuales se puede pautar y consensuar una estrategia de acercamiento a esas oportunidades de empleo existentes en el mercado de trabajo. Este trabajo se realiza mediante entrevistas individuales, y si fueran necesarias, pruebas para medir el nivel de cualificación profesional

Este servicio está **dirigido** a:

- ✓ Las personas desempleadas en sentido amplio. Con una atención especial a las personas receptoras de renta básica que tengan suscrito un convenio de inserción.
- ✓ Las personas desempleadas que quieran promover el autoempleo y la creación de su propia empresa
- ✓ Las personas trabajadoras en riesgo de desempleo

En función de las necesidades de cada persona, pueden formar parte del plan personal de inserción todo tipo de acciones que mejoren su nivel de "empleabilidad". Actualmente la herramienta web que telemáticamente se va a encargar de esta tarea (cita previa para orientación profesional), se encuentra en construcción por lo cual y por el momento se realizan estas actividades vía telefónica, o en los centros de Landibe.

ANEXO

Tablas resumen OP en los Países seleccionados

País	Nombre	Entidad	Destinatarios	Metodología	Personal y criterios de selección
Francia	Centros de Información y Orientación (CIO).	Ministerio de Educación Nacional	Todas las edades (11-18) Jóvenes a punto de abandonar la escuela. Aprendices	Observación de los/as alumnos/as y preparación para las decisiones. Entrevistas. Participación en los consejos escolares. Servicio de información en profesiones y formación.	Funcionarios/as del Estado Consejeros/as de orientación. Directores/as del CIO Inspectores/as de información y orientación .
	Agencia Nacional para el Empleo (ANPEE) Formación profesional de personas adultas (AFPA)	Ministerio de Trabajo	Más de 16 Conjunto población (desempleados)	Entrevistas. Trabajo en grupo Servicios de información para el empleo. Administración de los carnets de paro.	

Irlanda	Programas de formación del FAS (autoridad para la formación y el empleo).	Ministerio de Trabajo	Orientadores/as	Servicios de Orientación. Educativa.	Orientadores/as a tiempo completo en las escuelas o ámbitos educativos.
	Servicio de Orientación vocacional	Autoridades locales educativas.	14-18 años.	Entrevistas. Trabajos en grupo. Servicio de información. Colocación y Comunicación con el trabajo.	
	Educación vocacional en Escuelas e Institutos.	Escuelas o Instituciones. Autoridades locales de educación.	14-18 años (Universidad o Instituto).	Programas curriculares. Servicios de Información.	
	Servicio de Orientación Vocacional en la enseñanza superior.	Institutos superiores y politécnicos. Universidad.	18-21 años.	Entrevistas. Trabajos en grupo. Servicio de información Colocación y Comunicación con el trabajo.	

Reino Unido	Centros ocupacionales	Comisión de los servicios de la M.O.	Todas las edades.	Entrevistas y colocaciones.	
	Servicio de Orientación. educativa para adultos.	Varios.	Todas las edades.	Entrevistas y servicios de información.	
	Agencia de Servicio de Ocupación Nacional (ESA).	Ministerio de Ocupación (MSC): Comisión de los servicios de M.O.			
	Servicio de O. ocupacional (OGS) depende de la ESA.			Elaborar la información utilizada en los servicios estatales o locales.	
	Unidades de O. (OGU) dependen del OGS, relación directa con los "Job centres".			Facilitar documentación e información para la Orientación. O. en la elección de una profesión. Aprendizaje o reciclaje de una profesión.	Directores/as. Orientadores/as. Administradores/as.
	Oficina de ocupación "Job centres" (actividades específicas de colocación)				
	Servicio para la elección de carreras a través de las oficinas de áreas.	Autoridades locales de educación (LEA)	14-18 años. Centros educativos.	O. Profesional Colaboración y consulta con los profesores de carrera	Orientadores/as Técnicos/as de ocupación Administrativos/as.

	Oficina federal de trabajo.	Organismo de derecho propio.			
Reino Unido	IBA(Instituto sobre mercado de la ocupación), depende de la OFT.		Profesores/as de la Orientación.	Asesoramiento al profesorado de las oficinas de colocación y relación con otros organismos de la administración.	Cuadros dirigentes. Psicólogos/as, Consejeros/as de orientación profesional para disminuidos, Consejeros/as de orientación profesional en general, Consejeros/as de Orientación Profesional para titulados/as con diploma de estudios secundarios y escuelas superiores.
República Federal Alemana	Oficinas de Ocupación los Länder, dependen de la OFT.		Estudiantes y trabajadores/as.	Investigación sobre el mercado de trabajo para informar al personal de las oficinas.	
	Oficinas de colocación, dependen de los länder, Oficinas auxiliares, dependen de los länder.			Información y orientación individual. Orientación Profesional.	

DEFINICIÓN DE PUNTOS CRÍTICOS

Una vez definida la situación y teniendo en cuenta la propuesta de Sistema Integrado de Información y Orientación Profesional (I. y O. P.) que se hace en el Plan Navarro para el desarrollo de la F.P., pueden destacarse los siguientes aspectos críticos:

1.- EL MARCO DE LAS POLÍTICAS EUROPEAS Y EL APRENDIZAJE A LO LARGO DE LA VIDA. LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EN NAVARRA DEL SISTEMA DE CUALIFICACIONES.

Las instituciones europeas y gran parte de sus estados miembros han hecho una apuesta decidida y estratégica por implantar y desarrollar servicios de información y orientación profesional. Este se ha revelado como un instrumento central en sus políticas de empleo y formación.

En la Estrategia de Lisboa el aprendizaje permanente es un elemento vital , uno de los cinco niveles europeos de referencia para alcanzar los objetivos de educación y formación de cara al 2010. El desarrollo del capital humano, la formación de las personas, permitirá reforzar la productividad y competitividad de las empresas, responder mejor a los cambios económicos y sociales fruto de la mundialización, reforzar el empleo y la cohesión social como parte de una economía basada en el conocimiento.

En este contexto de aprendizaje permanente e implantación en Navarra del Sistema de Cualificaciones, debe construirse el Sistema Integrado de Información y Orientación.

Diversidad de ofertas y centros formativos, de servicios de información y orientación, de perfiles profesionales que intervienen informando y atendiendo a personas, de colectivos y ciudadanos que demandan cada vez más servicios relacionados con su desarrollo profesional, la movilidad laboral, los cambios profesionales en la vida profesional de las personas, la posibilidad de reconocer y acreditar aprendizajes no formales y la experiencia profesional, la oferta de itinerarios formativos, etc.. requieren la creación de servicios de orientación e información eficaces y próximos que "acompañen" y asesoren a los ciudadanos en la elección y toma de decisiones en relación a la formación y al empleo.

Pero no existen prácticamente referencias de modelos integrados en este marco de aprendizaje permanente. Más allá de poder incorporar prácticas e

instrumentos que nos parezcan trasladables, el reto consiste en diseñarlo partiendo de nuestro propio contexto, desde nuestra propia complejidad y recursos.

2.- LA CREACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE I. Y O. P. SUPONE ORGANIZAR, ORDENAR, COORDINAR E IMPLICAR A TODAS LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y ENTIDADES QUE TRABAJAN EN LOS ÁMBITOS DE LA FORMACIÓN Y EL EMPLEO.

Ello supone un requisito imprescindible para que el sistema de respuesta a las necesidades y requerimientos de los profesionales de la información y la orientación, que desempeñan sus funciones en muy distintos ámbitos de la Administración y en Entidades que tienen relación con el empleo y la formación. De igual forma, y a otro nivel, deberá servir y ser útil a toda la ciudadanía que demanda estos servicios.

Hoy, en Navarra, todas las personas que trabajan facilitando información y/u orientación para la formación y el empleo, lo realizan desde su propia entidad y centrados casi exclusivamente en los marcos en los que actúan, con muy poca coordinación y relación con el resto de profesionales y actuaciones.

Sin un marco coordinado y en red, y sin acceso a un sistema integrado de información, es muy difícil informar y orientar global y exhaustivamente, teniendo en cuenta todos los aspectos personales, formativos y profesionales que intervienen en el proceso del aprendizaje permanente, y en el progreso personal y profesional a que tiene derecho toda persona.

Por otro lado, ante la diversidad de servicios y Entidades se hace imprescindible racionalizar los recursos y evitar la duplicidad de los mismos, no sólo por criterios de eficiencia, sino desde el punto de vista del usuario y la calidad de los servicios que recibe.

3.- FINANCIACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PROFESIONAL.

Este sistema integrado requiere la existencia de unos recursos humanos y materiales diferenciados, que se crean y se dedican específicamente para la prestación de servicios de I + O.

La existencia de este sistema diferenciado es crucial e imprescindible para un correcto desarrollo de las acciones de información y orientación profesional que deben ofrecerse a todas las personas en todas las etapas de su vida.

Se deberá garantizar y facilitar el acceso de toda la ciudadanía. Por ello, las administraciones públicas asumirán la financiación de la creación y gestión de este sistema integrado.

4.- DEFINICIÓN DE LAS ACCIONES DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PROFESIONAL, DE SUS CONTENIDOS Y PROCEDIMIENTOS, COORDINACIÓN DE LOS RECURSOS Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.

Es necesario definir las acciones, sus contenidos y procedimientos, en todos los ámbitos en los que se facilita información y orientación para el desarrollo personal, la formación y el empleo. De otra forma, resultaría muy difícil dar un contenido coherente y válido al sistema integrado, coordinar y optimizar los recursos disponibles y establecer indicadores de calidad para el seguimiento y evaluación de dichas acciones.

5.- CUALIFICACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.

Deberá establecerse el perfil profesional del/a técnico/a en Orientación y programas de formación inicial y continua para las personas profesionales que trabajen en el Sistema.

La formación de los orientadores y su actuación práctica han de contar una supervisión técnica que permita asegurar un correcto desempeño técnico de los profesionales. Este desempeño y su efectividad también tendrá que ser evaluada regularmente.

6.- COMPROMISO DE TODAS LAS INSTITUCIONES Y ENTIDADES PARA ESTABLECER UN MARCO DE RELACIÓN DEFINIDO Y VINCULANTE.

Es necesario un compromiso claro de participación activa por parte de todas las Instituciones y Entidades que manejan información para que ésta sea integrada en el Sistema.

Así mismo, habrá que definir mecanismos de relación y colaboración entre Entidades y entre profesionales, que garanticen ese adecuado intercambio de recursos e información. Todo ello deberá hacer posible, incluso, compartir la gestión de casos y usuarios.

7.- CREACIÓN DE UNA HERRAMIENTA INFORMÁTICA PARA EL SISTEMA INTEGRADO.

Se debe analizar y decidir sobre la necesidad de diseñar e implantar una herramienta informática que contribuya a la integración del Sistema.

La diversidad y el volumen de recursos, de profesionales que intervengan, de información que hay que gestionar, de perfiles de usuarios y de servicios, puede hacer conveniente un instrumento de estas características.

Habría que tener en cuenta las herramientas y soportes informáticos que disponemos en la actualidad para la información y la orientación.

Facilitaría una integración efectiva. Supondría un recurso muy útil para los técnicos y debería, entre otros, integrar: oferta formativa, itinerarios, cualificaciones, perfiles profesionales, recursos para la orientación y autororientación, bases documentales, metodologías, procedimientos, documentación, espacios para compartir recursos, gestión de casos, interactividad, entornos de intercambio y comunicación, herramientas para técnicos y usuarios, etc.

La herramienta debe organizar, clasificar y adaptar la información del sistema a los distintos perfiles de usuarios/as según niveles de acceso diferenciados.

8.- APLICACIÓN ESTRICTA DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO EN TODOS LOS CONTENIDOS Y PROCEDIMIENTOS QUE SE DEN EN EL SENO DE ESTE SISTEMA.

La elección de las opciones profesionales debe realizarse sin restricciones de género y este sistema integrado va a estar al servicio de aquellas personas que informen y asesoren en la toma de decisión de las personas sobre los estudios a seguir y el objetivo profesional a elegir, por lo que deberá cuidarse al máximo todos los aspectos que puedan condicionar dichas decisiones.

9.- IDENTIFICACIÓN Y PRESTACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS EN EL MARCO DEL SISTEMA DE CUALIFICACIONES.

El desarrollo en Navarra del Sistema de Cualificaciones supondrá la necesidad de implantar nuevos servicios y prestaciones en el ámbito de la información y la orientación profesional que se realiza actualmente.

Será necesario definir, del conjunto del Sistema, quién llevará a cabo esas nuevas prestaciones, el alcance de su participación, la forma, los requisitos, las condiciones, etc.

10.- MARCO REGULADOR

La definición y construcción del Sistema Integrado de Información y Orientación deberá estar regulado.

Este marco regulador tendrá la finalidad de establecer los requerimientos mínimos que aseguren y garanticen el funcionamiento y la calidad del sistema: quién podrá formar parte del mismo, requisitos, definición de acciones, ámbitos de actuación, etc.

ANEXO 1. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PROFESIONAL. DIRECCIONES Y ENLACES DE INTERÉS:

ENTIDADES Y ORGANISMOS LOCALES

Los enlaces de entidades y organismos locales se han incluido en el Diagnóstico de la Situación de los Servicios de I+D en Navarra.

ENTIDADES Y ORGANISMOS ESTATALES

INSTITUTOS DE CUALIFICACIONES

✓ **Instituto Nacional de las Cualificaciones (INCUAL).**

Se accede a través de la web www.mec.es. Es el órgano técnico de apoyo al consejo General de la Formación Profesional responsable de definir, elaborar y mantener actualizado el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y el correspondiente Catálogo Modular de Formación Profesional

✓ **Institutos/Agencias de Cualificaciones de CC.AA:**

- Instituto Vasco de Cualificaciones y Formación Profesional:

www.hezkuntza.ejgv.euskadi.net/r43573/es/contenidos/informacion/ivac/es_1963/descripcion_c.html

- Instituto Gallego de las Cualificaciones:

www.xunta.es/conselle/as/spe/dxhc/sxcualif/igc

- Instituto de Cualificaciones Profesionales de las Islas Baleares:

<http://iqpib.caib.es/user/info/index.ct.htm>

- Instituto Andaluz de Cualificaciones:

www.juntadeandalucia.es/educacionyciencia/iacp

- Instituto Catalán de las Cualificaciones:
www.gencat.net/educacio/icqp

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

✓ **Ministerio de Educación y Ciencia (MEC):**

www.mec.es. Dispone de información sobre el Sistema Educativo Español, en general, y sobre la Formación Profesional Inicial o Reglada, en particular.

✓ **Consejerías/Departamentos de Educación de las CC.AA:**

- Conserjería de Educación y Ciencia de la Comunidad Autónoma de Andalucía
<http://www.juntadeandalucia.es/SP/JDA/CDA/Secciones/Consejerias/JDA-Consejerias2/0,22105,11,00.html>
- Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la Comunidad Autónoma de Aragón
<http://portal.aragob.es>
- Consejería de Educación de la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias
<http://www.educastur.princast.es/>
- Consejería de Educación y Cultura de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares
<http://weib.caib.es/> (Portal Educativo)
- Consejería de Educación, Cultura y Deporte de la Comunidad Autónoma de Canarias
<http://www.educa.rcanaria.es/>
- Consejería de Educación de la Comunidad Autónoma de Cantabria
<http://www.ceycantabria.com/>
- Consejería de Educación de Castilla-La Mancha
<http://www.jccm.es/educacion/>

- Consejería de Educación de la Comunidad Autónoma de Castilla y León
<http://www.jcyl.es/>
- Departamento de Enseñanza de la Comunidad Autónoma de Cataluña
<http://www.gencat.net/educacio/>
- Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología de la Comunidad Autónoma de Extremadura
<http://www.juntaex.es/>
- Consejería de Educación y Ordenación Universitaria de la Junta de Galicia
<http://www.xunta.es/conselle/ceoug/index.htm>
- Consejería de Educación, Cultura y Deporte de la Comunidad Autónoma de la Rioja
<http://www.larioja.org/web/centrales/educacion/educacion.htm>
- Consejería de Educación de la Comunidad Autónoma de Madrid
http://www.madrid.org/comun/educacion/0,3147,52811119_0_5338_4324_,00.html
- Consejería de Educación y Cultura de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
<http://www.carm.es/educacion/>
- Departamento de Educación, Universidades e Investigación del País Vasco
http://www.euskadi.net/infogv/gobierno_c.htm
- Consejería de Cultura, Educación y Deporte de la Comunidad Valenciana
<http://www.cult.gva.es/Educacion.htm>
- Consejería de Educación y Cultura de la Ciudad de Ceuta
<http://www.ciceuta.es/inicio.htm>
- Consejería de Educación, Juventud y Mujer de la Ciudad Autónoma de Melilla
<http://www.camelilla.es/>

SERVICIOS DE EMPLEO

✓ Instituto Nacional de Empleo (INEM)

www.inem.es. Información sobre el Plan Nacional de Empleo, Formación Ocupacional (Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional y Programa de Escuelas Taller, Casas de Oficios y Talleres de Empleo), Formación Continua, Estadísticas de Empleo y Contratos

✓ Servicios Públicos de Empleo de las CC.AA:

- Servicio Andaluz de Empleo:

<http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo/sae/indexpadre.asp>

- Instituto Aragonés de Empleo (INAEM):

<http://portal.aragob.es>

- Servicio Canario de Empleo:

<http://www.gobiernodecanarias.org/empleo/portalinicio/index.html?paso=si>

- Servicio Cántabro de Empleo (EMCAN):

http://www.gobcantabria.es/portal/page?_pageid=33,38163&_dad=interportal&_schema=INTERPORTAL

- Servicio Público de Empleo de Castilla-La Mancha (SEPECAM):

<http://www.sepecam.jccm.es/>

- Servicio Público de Empleo de Castilla y León (ECYL):

http://www.jcyl.es/jcyl-client/jcyl/empformacion?locale=es_ES&textOnly=false

- Servicio Regional de Empleo Comunidad de Madrid:

http://www.madrid.org/comun/0,2616,3029_3423_97355645_,00.html

- Departamento de Trabajo e Industria. Generalidad de Cataluña:

http://www.gencat.net/treballiindustria/ocupacio_activitat/feina/

- INEM Servicio Público de Empleo Estatal Ciudad Autónoma de Ceuta:

<http://www.ciceuta.es/inicio.htm>

- INEM Servicio Público de Empleo Estatal Ciudad de Melilla:

<http://www.camelilla.es/>

- Servicio Valenciano de Empleo y Formación (SERVEF):

<http://www.gva.es/servef/portaiv.htm>

- Servicio Extremeño Público de Empleo (SEXPE):

<http://www.empleaextremadura.com/>

- Servicio Gallego de Colocación:

<http://www.xunta.es/conselle/as/spe/dxfe/index.htm>

- Servicio de Empleo de las Islas Baleares (SOIB):

<http://www.caib.es/govern/organigrama/area.ct.jsp?coduo=1464>

- Servicio Riojano de Empleo:

http://ias1.larioja.org/webcon_sre/consulta/index.jsp

- Servicio Vasco de Colocación (LANGAI):

<http://www.egailan.es/EGAILAN%2004%20castellano.htm>

- Servicio de Empleo del Principado de Asturias:

<http://tematico.princast.es/trabajastur/>

- Servicio Regional de Empleo y Formación de la Región de Murcia:

<http://www.sefcarm.es/>

MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES (MTAS)

[Www.mtas.es](http://www.mtas.es). Dispone de información sobre legislación laboral, estadísticas laborales, y desde su página principal se puede acceder a los Organismos y Unidades que dependen de él: INEM, UAFSE, INSHT, Instituto de la Mujer, etc.

Instituto Nacional de Empleo (INEM)

FUNDACIÓN TRIPARTITA PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

www.fundaciontripartita.org. Fundación de carácter público que tiene encomendada la organización, gestión, distribución de fondos, la supervisión y justificación de las Acciones formativas que se contemplan en los III Acuerdos de Formación Continua. Está integrada por la Administración y las organizaciones empresariales y sindicales.

CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL (CES)

www.ces.es.

CENTRO NACIONAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EDUCATIVA (CNICE)

www.pntic.mec.es. Se puede encontrar información específica sobre el Sistema Educativo: Unidades y Guías Didácticas para primaria y secundaria, Legislación, Software para gestión de Centros Educativos, información sobre proyectos educativos, etc.. y el Catálogo de Títulos de Formación Profesional completo.

Centro nacional de Recursos para la Orientación Profesional (EDUCA)

CENTRO NACIONAL DE RECURSOS PARA LA ORIENTACIÓN PROFESIONAL (CNROP)

wwwn.mec.es/educa/cnrop. Pertenece a la red europea de Centros de Recursos para la Orientación (EUROGUIDANCE). Dentro de sus objetivos están la promoción de la Formación Profesional en España y en los demás países europeos, informar sobre la orientación profesional y la inserción laboral, estimular la

participación de los agentes sociales para reforzar la cooperación entre los ámbitos educativos y laborales, dar información tanto a los/as españoles/as que deseen estudiar o trabajar en otros países europeos como a otros ciudadanos europeos que lo deseen hacer en España.

INSTITUTO DE FORMACIÓN Y ESTUDIOS SOCIALES (IFES)

www.ifes.es. Fundación de carácter benéfico docente constituida en 1986 por la Unión General de Trabajadores.

FUNDACIÓN PARA LA FORMACIÓN Y EL EMPLEO MIGUEL ESCALERA (FOREM).

www.forem.es. Entidad sin ánimo de lucro que realiza actividades formativas para personas desempleadas y para trabajadores en activo que necesitan adquirir nuevos conocimientos, con representación en todas las comunidades del Estado español, promovida por la Confederación Sindical de Comisiones Obreras (CC.OO.).

ASOCIACIONES ESPAÑOLAS DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA:

- ✓ **Confederación de Organizaciones de Psicopedagogía y Orientación en España (COPOE):**

www.apoe.net/apoe/index.php

- ✓ **Asociación Andaluza de Psicología Educativa y Psicopedagogía (AAPEP)**

www.investigacion-psicopedagogica.org/aa pep/index.php3

- ✓ **Asociación Aragonesa de Psicopedagogía**

www.psicopedagogia-aragon.org/

- ✓ **Asociación Castellano-Leonesa de Psicología y Pedagogía**

www.aclpp.com/

- ✓ **Asociación de Orientadores/as del Principado de Asturias (ASPOPA)**
www.ctv.es/USERS/aspopa/

- ✓ **Asociación de Orientadores/as de la Provincia de Huelva (AOPH)**
www.galeon.com/aoph

- ✓ **Asociación de Orientadores/as de las Islas Baleares (AOIB)**
www.balearweb.net/aoib/

- ✓ **Asociación Española de Orientación y Psicopedagogía (AEOP)**
www.uned.es/aeop/

- ✓ **Asociación Profesional de Orientadores/as en Andalucía (APOAN)**
www.apoan.net/

- ✓ **Asociación Profesional de Orientadores/as en Castilla-La Mancha (APOCLAM)**
www.apoclam.net/

- ✓ **Asociación de Orientadores/as en Extremadura (APOEX)**
www.apoex.net/

ASOCIACIONES Y ENTIDADES DE ORIENTACIÓN LABORAL:

- ✓ **Asociación Profesional de Orientadores/as Sociolaborales AOLSA GIZALAN**

www.aosla.org Es una entidad sin ánimo de lucro. Su trabajo se centra en la defensa de los intereses profesionales de las personas que ayudan a quienes se encuentran en situación de búsqueda de empleo.

✓ **Red Araña**

www.webempleo.org. Es una organización sin ánimo de lucro formada por diferentes entidades sociales que trabajan con un objetivo común: la incorporación de los desempleados y desempleadas. La principal característica de la organización es el trabajo en RED, que supone colaboración, interacción e implicación permanente de las entidades que conforman Red Araña..

ENTIDADES INTERNACIONALES

EUROPA

✓ **Modelos de referencia Europeos. Puntos Nacionales de Referencia sobre Cualificaciones**

En cada uno de los Estados Miembros de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo, existe un Punto Nacional de Referencia sobre Cualificaciones (PNRQ) que permite acceder a la información sobre el Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, estos PNRQ se encuentran coordinados y enlazados entre si. Sirve como primera referencia y punto de contacto en todas las cuestiones relativas a las Cualificaciones Nacionales, los Títulos/Certificados y los Suplementos al Título/Certificado. Al mismo tiempo es el representante español en el seno de la red europea de puntos de referencia para los títulos/certificados de formación profesional de los países participantes

Punto Nacional de Referencia de Austria (www.vdab.be)

Punto Nacional de Referencia de Bélgica
(www.cfwb.be/gb/presentation/communaute)

Punto Nacional de Referencia Finlandia (www.oph.fi/english)

Punto Nacional de Referencia Francia (<http://cncp.gouv.fr>)

Punto Nacional de Referencia Dinamarca
(www.ciriusonline.dek/eng/certsupp)

Punto Nacional de Referencia Alemania (www.bibb.de/redaktion/zeugnisinfo)

Punto Nacional de Referencia Grecia (www.oEEK.gr)

Punto Nacional de Referencia Irlanda (www.ngai.ie)

Punto Nacional de Referencia Italia (www.isfol.it)

Punto Nacional de Referencia Luxemburgo (Service de la Formation Professionnelle. Ministere de l'Education Nationale)

Punto Nacional de Referencia Países Bajos (www.colo.nl)

Punto Nacional de Referencia Noruega (<http://odin.dep.no>)

Punto Nacional de Referencia Portugal (<http://portal.iefp.pt>)

Punto Nacional de Referencia Suecia (www.senrp.se)

Punto Nacional de Referencia Reino Unido (www.uknrp.org.uk)

Punto Nacional de Referencia Hungría (www.nive.hu)

Punto Nacional de Referencia Islandia (Ministry of Education, Science and Cultura)

Punto Nacional de Referencia Liechtenstein

Punto Nacional de Referencia Malta (www.gov.mt)

Punto Nacional de Referencia Eslovenia (Ministry of Education, Science and Sport)

Punto Nacional de Referencia Suiza (www.bbt.admin.ch)

✓ **EURES (Servicios europeos de empleo):**

<http://europa.eu.int/eures> Es una red de cooperación destinada a facilitar la libre circulación de los trabajadores en el marco del Espacio Económico Europeo. Entre los socios de la red se encuentran servicios públicos de empleo, sindicatos y organizaciones patronales. La Comisión Europea coordina la red.

✓ **Red de información sobre la educación en Europa (EURYDICE):**

www.eurydice.org Recopila, analiza y difunde información sobre los sistemas y políticas educativas. Publica Monografías sobre la organización de los sistemas educativos europeos, así como datos estadísticos e indicadores: Cifras claves de la Educación en Europa. Por parte de España, es el Centro de Información y Documentación Educativa (CIDE) el miembro de la red.

✓ **Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (CEDEFOP):**

www.trainingvillage.gr/etv Con sede en Tesalónica (Grecia), realiza investigaciones y estudios sobre diversos temas relacionados con la formación profesional inicial y continua. Edita la revista Formación Profesional, con versión en español, y bastantes de sus publicaciones son gratuitas, muchas descargables en formato pdf a través de la web, y algunas disponen de versión en español. Su interlocutor español es el INEM. Su ámbito de actuación se limita a los Estados miembros.

✓ **Fundación Europea para la Formación (ETF):**

www.etf.eu.int Con sede en Turín, también su objeto de trabajo es la formación profesional, pero su ámbito corresponde a países extracomunitarios, alrededor de 40, que son beneficiarios de los programas "Phare", dirigido a los países de la ampliación, "CARDS", dirigido a los países del sudeste de Europa (países integrantes de la antigua Yugoslavia y Albania), "Takis", dirigido a los países del este de Europa y del Asia Central (los integrantes de la antigua Unión Soviética), y "MEDA", dirigido a los países del sur y este del Mediterráneo. También apoya a la Comisión en la gestión del Programa "TEMPUS". La Directora del INCUAL forma parte de su Consejo de Administración.

INTERNACIONAL

✓ **Centro Internacional de Formación de la OIT:**

www.oit.org.mx/turin.htm Conexión con el Centro de Formación de la Organización Internacional del Trabajo en Turín (Italia)

✓ **Educational Research and Information Center (ERIC):**

<http://europa.eu.int/> Centro de Información de Recursos Educativos que presenta una gran cantidad de fuentes de información sobre Formación Profesional en todo el mundo.

✓ **Centro de Información sobre Formación Profesional.**

www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor

✓ **UNVOCNET:**

<http://portal.unesco.org/education/en/> Proyecto Internacional sobre Formación Profesional de la UNESCO. En él se puede encontrar información referente a publicaciones sobre Formación Profesional.

AUSTRALIA, CANADA, EEUU, IBEROAMÉRICA

✓ **The UTS Research Centre for Vocational Education and Training (RCVET) - Australia:**

www.oval.uts.edu.au Centro de Recursos de Formación Profesional australiano.

✓ **The Alliance of Sector Councils:**

www.councils.org Institución canadiense que agrupa a los representantes de trabajadores, sindicatos, gobiernos provinciales, instituciones educativas, etc...

✓ **National Skill Standards Board (NSSB) - Estados Unidos:**

www.nssb.org Organización dedicada al establecimiento del sistema nacional de cualificaciones, asesoramiento y certificación.

✓ **American Society for Training and Development:**

www.astd.org/astd Conexión con la Sociedad americana para la Formación Profesional y el Desarrollo.

✓ **American Vocational Association:**

www.aavim.com/main.html Asociación americana de Formación Profesional.

✓ **Consejo para el Desarrollo y la Investigación Ocupacional (CORD) - Estados Unidos:**

www.cord.org

✓ **Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre la Formación Profesional (CINTERFOR):**

www.oit.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor Ofrece información relacionada con la formación profesional y destaca secciones dedicadas a la formación y el empleo de los jóvenes y las mujeres.

✓ **Educación, Ciencia y Cultura (OEI):**

www.oei.es/eduytrabajo.htm Programas de Formación Profesional de la Organización de Estados Iberoamericanos.

✓ **Programa de Cooperación Iberoamericana para el Diseño de la Formación Profesional IBERFOP:**

www.oei.es/iberfop.htm

ANEXO 2. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PROFESIONAL. NORMATIVA EUROPEA, ESTATAL Y AUTONÓMICA:

En este apartado se pretende analizar y recopilar toda la normativa que hace referencia a las políticas de información y orientación profesional a nivel europeo, estatal y autonómico con el fin de que la propuesta de sistema Integrado de I+O en Navarra contemple las directrices y acuerdos alcanzados hasta el momento en materia de Información y Orientación en el marco de las Cualificaciones.

Inicialmente se describen las referencias a la Información y Orientación Profesional en el contexto europeo a través de los diferentes tratados así como los instrumentos normativos de la UE, en forma de directivas y recomendaciones, para la consecución de los objetivos estratégicos que esta institución se plantea en esta materia. En un segundo apartado se estudia la reglamentación específica relativa a sistemas de información y orientación profesional a nivel estatal en el marco del Sistema Nacional de Cualificaciones y se finaliza con la descripción de los acuerdos oficiales alcanzados en nuestra Comunidad para el desarrollo de una Red Integrada de Información y Orientación Profesional.

1. Legislación Europea

A) El papel de la Información y Orientación Profesional en el contexto de la UE:

En el marco normativo europeo, el punto de partida lo constituyen las diferentes aportaciones y conclusiones relativas a la formación y el empleo extraídas de los diferentes Tratados y Consejos:

Tratado de Maastricht, 1992. Constituye una piedra angular en el proceso de integración europeo. A la orientación académica y profesional le corresponde un papel importante, a partir de la consideración de las relaciones entre la formación y

el empleo, en el ámbito de la Unión Europea. Para ello, la Unión Europea ha adoptado una serie de decisiones desde el **Tratado de Maastricht** que afectan al mercado de trabajo y al papel de la orientación, y que convergen hacia el objetivo de la creación de empleo.

A través de este tratado, en primer lugar se definió y contextualizó la información y la orientación profesional en los siguientes términos. La información y la orientación profesional constituyen elementos estructurales y funcionales del sistema educativo y de la formación profesional, con un objetivo claro: el logro de la inserción profesional y social satisfactoria de la persona. La información y orientación profesional abarca aspectos fundamentales como son: el conocimiento de la persona y el conocimiento del entorno. La información académica y profesional es un elemento imprescindible para la orientación, sin llegar nunca a suplantarla. La orientación profesional debe dirigirse a trabajar el procesamiento de esta información por parte del individuo.

Los continuos cambios en el mercado laboral conllevan modificaciones en la relación formación-empleo, por ello es necesario definir en términos cualitativos las exigencias que la orientación profesional habrá de cumplir en el marco del sistema educativo y formativo. El proceso de orientación profesional y laboral y el perfil del orientador, son cuestiones importantes a tener en cuenta según lo establecido en el Tratado de Maastricht.

Los servicios de información y orientación profesional, como servicios de asesoramiento, deben orientar y fomentar el desarrollo de sus actuaciones y servicios en un modelo basado en el cliente, y no en áreas o aspectos aislados o parciales de la persona como la búsqueda de empleo, la educación y la formación. Así, que da constancia de que la orientación y el asesoramiento profesional en materia de empleo son elementos fundamentales del conjunto de medidas que integran las políticas activas de empleo.

En concreto, en el Tratado de Maastricht, que en su artículo 127/7, expresa la intención y la competencia de la Comunidad en este ámbito, donde la armonización de los sistemas de formación profesional a través de instrumentos legales de la UE, queda excluida por el principio de subsidiariedad que estipula el mencionado artículo 127 del Tratado (La Unión debe apoyar y complementar las

políticas de Formación Profesional de los Estados). Los sistemas nacionales «convergerán», entonces, por las vías de la presión de la competitividad internacional y las tecnologías.

Consejo Europeo de Copenhague, 1993. Atendiendo a las líneas establecidas en Maastricht, se realiza un esfuerzo por parte de la Unión que queda reflejado en la Resolución del Consejo de 11 de junio de 1993 relativa a la formación profesional para los años noventa, en la que se establecen las siguientes consideraciones:

- Considera que debe mejorarse la calidad de la formación profesional en cuanto a mejorar las posibilidades de desarrollo del individuo, ofrecer a todos los jóvenes una formación profesional reconocida y básica, asegurar el atractivo del sistema de formación profesional, utilizar la formación profesional como un instrumento para evitar la exclusión social y tener en cuenta las necesidades de la economía y competitividad de las empresas.
- Considera que deberían tenerse en cuenta las tendencias más importantes en los años noventa, fomentando las estrategias educativas que integren el aprendizaje general y la formación práctica, ya que la formación profesional tendrá que facilitar nuevas tecnologías, otras formas de organización y nuevos métodos de trabajo, promoviendo vínculos entre la oferta de formación básica y la formación continuada, introduciendo nuevas tecnologías que fomenten el desarrollo de nuevas cualificaciones y poniendo un mayor énfasis en la formación como elemento básico de la estrategia de las empresas.
- Pone de relieve el esfuerzo por crear una estrecha relación entre la formación profesional, la expedición de titulaciones de gran calidad y la lucha contra el desempleo.
- Considera que la formación tiene un papel que desempeñar en las pequeñas y medianas empresas.
- Considera importante que los interlocutores sociales participen en la definición de los fines y contenidos de los programas de formación.
- Subraya que los programas de los Estados miembros deberían incluir objetivos tales como el fomento de inversiones en formación profesional; el

incremento de los vínculos entre la formación profesional de tipo académico y la basada en el sector laboral, ofrecer mayores oportunidades para los jóvenes y los adultos menos aventajados; aumentar la cooperación entre las autoridades locales y nacionales, los empresarios y los sindicatos, las empresas y otros organismos; satisfacer las nuevas necesidades en titulaciones futuras y aumentar la movilidad de los trabajadores, mejorar la formación del personal docente, mejorar los servicios de orientación, promover mayor innovación y más investigación aplicada, al igual que mayor dimensión europea en la formación inicial y continuada.

- Insta a la Comisión a que se trabaje en pro de una mayor coherencia a nivel comunitario entre los programas de formación y de enseñanza profesional, se fomente la cooperación europea en materia de titulaciones, se aumente la cooperación a escala transnacional, y todo ello aumentando el número de programas transnacionales y fomentando la transferencia de innovaciones y el desarrollo de la investigación aplicada.

Tratado de Ámsterdam, 1999. Esta política queda reafirmada nuevamente en el Tratado de Amsterdam, en el artículo 150, donde se definen las siguientes estrategias a desarrollar:

1. La Comunidad desarrollará una política de formación profesional que refuerce y complete las acciones de los Estados miembros, respetando plenamente la responsabilidad de los mismos en lo relativo al contenido y a la organización de dicha formación.

2. La acción de la Comunidad se encaminará a:

- facilitar la adaptación a las transformaciones industriales, especialmente mediante la formación y la reconversión profesionales;
- mejorar la formación profesional inicial y permanente, para facilitar la inserción y la reinserción profesional en el mercado laboral;
- facilitar el acceso a la formación profesional y favorecer la movilidad de los educadores y de las personas en formación, especialmente de los jóvenes;

- estimular la cooperación en materia de formación entre centros de enseñanza y empresas
- incrementar el intercambio de información y de experiencias sobre las cuestiones comunes a los sistemas de formación de los Estados miembros.

3. La Comunidad y los Estados miembros favorecerán la cooperación con terceros países y con las organizaciones internacionales competentes en materia de formación profesional.

4. El Consejo, con arreglo al procedimiento previsto en el artículo 189 C y previa consulta al Comité Económico y Social, adoptará medidas para contribuir a la realización de los objetivos establecidos en el presente artículo, con exclusión de toda armonización de las disposiciones legales y reglamentarias de los Estados miembros. (Artículo 127 de Maastricht y Artículo 150 de Amsterdam).

Consejo de Lisboa, marzo 2000. Los países de la Unión Europea se marcaron tres objetivos a cumplir antes del 2010: que sus sistemas educativos reunieran los requisitos de calidad, accesibilidad y apertura al mundo. También se hace una breve mención, en cuanto a objetivos de información y orientación que se extrae de la Declaración de los Ministros Europeos de Formación y Enseñanza Profesional y la Comisión Europea, reunidos en Copenhague los días 29 y 30 de Noviembre de 2002, tratando principalmente la cooperación entre todos los países de la UE en relación a la formación y a la enseñanza profesional.

En este Consejo se concluyó que "El aprendizaje a lo largo de la vida debe acompañar la transición hacia una economía y una sociedad basadas en el conocimiento para que dicha transición pueda tener éxito".

Memorandum sobre el aprendizaje permanente. Octubre 2000. Posteriormente se hizo hincapié en la importancia de la formación y educación y se creó un Memorandum sobre aprendizaje permanente con el objetivo de establecer las bases de un espacio europeo de aprendizaje permanente. Este Memorandum se base en 6 puntos clave:

1. Nuevas cualificaciones básicas para todos.
2. Más inversión en recursos humanos.
3. La innovación en la enseñanza y el aprendizaje
4. Valorar el aprendizaje
5. Redefinir la orientación y el asesoramiento
6. Acercar el aprendizaje al hogar

El punto 5, dedicado exclusivamente a la redefinición de la orientación y el asesoramiento y con el objetivo de lograr que todos los ciudadanos de Europa, a lo largo de toda su vida, puedan acceder fácilmente a una información y un asesoramiento de calidad acerca de las oportunidades de aprendizaje, se basa, según el Informe Nacional sobre el debate acerca del Aprendizaje Permanente de España, en los siguientes puntos:

- Configurar la información y la orientación como un proceso paralelo al del aprendizaje permanente, con el objeto de impulsar la autonomía en las personas y la capacidad de decidir su desarrollo personal y profesional.
- Asegurar a todos los ciudadanos, desde los poderes públicos. El acceso a los sistemas de información y orientación, reconociéndolo como un derecho que tienen todas las personas en el transcurso de la vida.
- Impulsar la descentralización de la gestión de los sistemas de información y orientación y, a la vez, la coordinación de todos los recursos disponibles como instrumentos básicos para garantizar el acceso a la información y orientación.
- Desarrollar un sistema informático integrado de información y orientación a través de Internet que abarquen distintos ámbitos: escuela, empresa, servicios públicos de empleo, organizaciones sin ánimo de lucro y otros.

Declaración de Copenhague, noviembre 2002.

Trata de intensificar la cooperación en la formación y enseñanza profesional. Sobre esta base se pretende crear una cooperación voluntaria en la formación y en la enseñanza profesional, con el objeto de promover una confianza mutua, la transparencia y el reconocimiento de competencias y cualificaciones, estableciendo una base para incrementar la movilidad y facilitar el acceso al aprendizaje continuo.

Dimensión europea

- Reforzar la dimensión europea en formación y enseñanza profesional, con el objeto de lograr una cooperación más estrecha y mejor, para facilitar y promover la movilidad y el desarrollo de la cooperación inter-institucional, las asociaciones y otras iniciativas transnacionales, con el fin de elevar el perfil del área de formación y enseñanza europea en un contexto internacional, para que Europa sea reconocida como una referencia a nivel mundial para las personas que quieren aprender.

Transparencia, información y orientación

- Aumentar la transparencia en formación y enseñanza profesional mediante la puesta en práctica y la racionalización de herramientas y redes de información, inclusive la integración de instrumentos existentes, tales como el CV europeo, suplementos de certificados y diplomas, el Marco Europeo Común de referencia para los idiomas y el EUROPASS en un solo marco.

- Reforzar las políticas, sistemas y prácticas de soporte a la información, orientación y asesoramiento en los Estados Miembros, a todos los niveles de enseñanza, formación y empleo, particularmente en temas relativos al acceso al aprendizaje, la formación y la enseñanza profesional, y a la transferibilidad y reconocimiento de competencias y calificaciones, con el objeto de apoyar la movilidad ocupacional y geográfica de los ciudadanos en Europa.

Reconocimiento de competencias y calificaciones

- Investigar en qué forma se pueden promover la transparencia, la comparabilidad, la transferibilidad y el reconocimiento de competencias y/o calificaciones, entre distintos países, a niveles diferentes, desarrollando niveles de referencia, principios comunes para la certificación y medidas comunes, inclusive un sistema de homologación de créditos para la formación y la enseñanza profesional.

- Incrementar el apoyo al desarrollo de competencias y calificaciones a nivel sectorial, reforzando la cooperación y la coordinación que involucre especialmente a

los interlocutores sociales. Ilustran este enfoque varias iniciativas sobre una base comunitaria, bilateral y multilateral, que incluyen aquellas ya identificadas en varios sectores, tendentes al reconocimiento mutuo de calificaciones.

- Desarrollar un conjunto de principios comunes, relativos a la validación de aprendizaje no formal e informal, con el objeto de garantizar una mayor compatibilidad entre enfoques en los distintos países y a niveles diferentes.

Control de calidad

- Promocionar la cooperación en el control de calidad, haciendo particular hincapié en el intercambio de modelos y métodos, así como un criterio y unos principios comunes de calidad en la formación y en la enseñanza profesional.

- Prestar atención a las necesidades de aprendizaje de profesores y formadores, dentro de todas las formas de enseñanza y formación profesional.

Otra de las iniciativas diseñadas por la UE en los últimos tiempos es el **programa Leonardo**, en el cual se agrupan por primera vez bajo un solo marco, todas las acciones que habían sido objeto de los programas comunitarios (Force, Eurotecnet, Lingua, Petra, Commett, Red Iris) abarcando con ello todas las dimensiones y ámbitos de la formación y orientación profesional:

- Formación Profesional Inicial: Cualquier tipo de formación inicial, incluida la enseñanza técnica y profesional y los sistemas de aprendizaje, que permitan el acceso de los jóvenes a una cualificación profesional reconocida por las autoridades competentes del Estado miembro en el que se haya obtenido.
- Formación Profesional Continua: Cualquier acción de formación profesional realizada por un/a trabajador/a de la Unión Europea durante su vida activa.
- Continuum (aprender durante toda la vida): El continuum tiene por objeto la promoción de nuevas formas y dispositivos de formación que fomenten el aprendizaje a lo largo de la vida, lo cual requiere la cooperación transversal entre los diferentes ámbitos y dimensiones de la formación.
- Orientación Profesional: La prestación de consejos e informaciones en lo relativo a la elección y movilidad profesionales.

- Aprendizaje y formación abiertos y a distancia: Cualquier tipo de formación profesional y autónoma que incluya la utilización de tecnologías y servicios de información y de comunicación, de forma tradicional y avanzada y el apoyo de servicios de orientación y tutorías individualizadas.

B) Directivas y Recomendaciones

A continuación se presenta las diferentes Directivas y Recomendaciones en vigor que persiguen la consecución de los objetivos de la orientación profesional. No únicamente se presenta la legislación en vigor a tal efecto, sino a su vez un esbozo de los ámbitos de aplicación y de las recomendaciones que esta institución, la UE, realiza para su idóneo cumplimiento.:

- Directiva del Consejo relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación (2000/78/CE)
- Decisión del Consejo por la que se establecen los principios generales para la elaboración de una política común sobre formación profesional (63/266/CEE)
- Recomendación de la Comisión a los Estados miembros relativa a la Orientación profesional de los jóvenes en paro o amenazados de perder su empleo (77/467/CEE)
- Recomendación de la Comisión sobre la formación profesional de las mujeres (87/567/CEE)
- Directiva 2005/36/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 7 de septiembre de 2005 relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales
- Resolución del Consejo de mayo de 2004 sobre el fortalecimiento de las políticas, sistemas y prácticas en materia de orientación permanente en Europa

Directiva del Consejo relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación (2000/78/CE)

DISPOSICIONES GENERALES

Ámbito de aplicación (artículo 3)

1. Dentro del límite de las competencias conferidas a la Comunidad, la presente Directiva se aplicará a todas las personas, por lo que respecta tanto al sector público como al privado, incluidos los organismos públicos, en relación con:
 - a. las condiciones de acceso al empleo, a la actividad por cuenta propia y al ejercicio profesional, incluidos los criterios de selección y las condiciones de contratación y promoción, independientemente de la rama de actividad y en todos los niveles de la clasificación profesional, con inclusión de lo relativo a la promoción;
 - b. el acceso a todos los tipos y niveles de orientación profesional, formación profesional, formación profesional superior y reciclaje, incluida la experiencia laboral práctica.

Decisión del Consejo por la que se establecen los principios generales para la elaboración de una política común sobre formación profesional (63/266/CEE)

En el momento de la aplicación de la política común de formación profesional deberá concederse especial importancia a:

- las previsiones y cálculos, tanto a nivel nacional como a nivel comunitario, de las necesidades cuantitativas y cualitativas de trabajadores en las diferentes actividades productivas;
- un sistema permanente de información y de orientación o de asesoramiento profesional para jóvenes y adultos, basado en el conocimiento de la capacidad individual, de los medios de formación y de las posibilidades de empleo, que se beneficie de la estrecha colaboración de los sectores productivos y distributivos, de los servicios interesados por la formación profesional y de las escuelas de enseñanza general;
- la existencia de condiciones que permitan a toda persona el recurso en el momento oportuno al sistema previsto anteriormente antes de elegir profesión, tanto durante su formación profesional como a lo largo de toda su vida activa.

Recomendación de la Comisión a los Estados miembros relativa a la orientación profesional de los jóvenes en paro o amenazados de perder su empleo (77/467/CEE)

Orientación profesional

Aquellos jóvenes que finalizan sus estudios en la escuela con resultados mediocres frecuentemente están desprovistos de algunas competencias mínimas indispensables para la vida adulta. Tienen a menudo dificultades para comprender las instrucciones, rellenar los formularios, expresarse con claridad de forma oral y por escrito y para hacer uso de los servicios (sociales u otros) disponibles en los Estados miembros. Por lo que, frecuentemente, será necesario mejorar sus conocimientos y sus competencias básicas y desarrollar la aplicación de éstas a situaciones prácticas.

Muchos de los que dejan la escuela al final de la escolaridad obligatoria actúan así porque la atmósfera de la escuela no les conviene y no estimula sus intereses de adolescentes. Por lo que la orientación profesional propuesta debería llevarse a cabo en un marco que convenga a los jóvenes adultos y que esté adaptado a sus necesidades prácticas. Todavía podrían lograrse en este sentido importantes progresos. Los métodos y técnicas que han sido desarrollados para la educación y la formación de los adultos en los Estados miembros desde el final de la Segunda Guerra mundial podrían ser útiles. El tipo de orientación preconizada debería dotarles no sólo de conocimientos y de competencias necesarias para la vida activa, sino también de una formación básica práctica para un grupo determinado de profesiones como la mecánica, la construcción o el trabajo de oficinas. Esta formación básica debería concebirse de manera que el/la alumno/a pueda ejercer un trabajo específico en el sector escogido y que esté calificado para poder participar en cursos reconocidos de formación obrera o profesional.

Los problemas a los que deben enfrentarse numerosos jóvenes se desprenden también de su desconocimiento del mundo del trabajo. La orientación profesional debería, pues, incluir, igualmente, nociones sobre problemas económicos y sociales así como una experiencia práctica:

- i. las nociones sobre los problemas económicos y sociales deberían tratar las cuestiones que interesan directamente a los/as trabajadores/as, tales como la organización económica y social, la legislación social, la vida de las empresas, el mundo del trabajo, la seguridad y la higiene en la empresa, así como la utilización de los servicios de orientación, de formación y de colocación;
- ii. la experiencia práctica del trabajo podría promoverse a través de uno de los siguientes medios:
 - a. incitación al empresariado por medio de estímulos apropiados para la contratación de jóvenes mediante períodos de prácticas de duración determinada, sin ulterior compromiso;
 - b. simulación de una actividad profesional real en un contexto de formación;
 - c. organización de programas de creación de empleo financiados por los poderes públicos.

Cuando la orientación profesional implique una formación o un cursillo de iniciación práctica al trabajo de la empresa, y esté en parte financiada por los poderes públicos, es importante que esta formación o cursillo estén organizados de forma que puedan garantizar el mayor rendimiento posible para el joven. La formación o el cursillo pueden tener un alcance demasiado limitado o circunscribirse a cualificaciones específicas inmediatamente rentables, de manera que su contenido esté más influenciado por la preocupación de producción inmediata del empresario que por las necesidades más generales del cursillista. Convendría, pues, que los poderes públicos tomen medidas para asegurar la calidad de estas formaciones o cursillos de iniciación en las empresas.

Con el fin de reducir los obstáculos susceptibles de impedir a los jóvenes beneficiarse de tal orientación profesional, los gobiernos deberían prever medidas de dos órdenes:

- iii. los/as jóvenes amenazados de perder su empleo deberían beneficiarse de facilidades durante sus horas de trabajo para seguir cursillos que les permitiesen bien conservar su empleo o bien encontrar otro;

- iv. los/as jóvenes que participen en estos cursillos (estén sin empleo o tengan uno) deberían beneficiarse de dietas que permitan, habida cuenta de sus posibles recursos, cubrir sus gastos de subsistencia, su inscripción en los cursillos y los gastos accesorios de participación. Los importes de estas dietas deberían ser suficientes para que los jóvenes que siguen tal formación profesional se beneficien de una situación financiera mejor que si se encontraran en paro.

Para lograr el objetivo propuesto, que consiste en garantizar una orientación profesional adecuada a todos los jóvenes sin empleo, será necesario utilizar todos los recursos actuales y potenciales del sistema de educación y de formación. Los interlocutores sociales que poseen a menudo una experiencia concreta en la materia deberían asociarse tanto como sea posible para la preparación, la organización y la ejecución de los programas.

Los Estados miembros tomarán las medidas apropiadas para que los jóvenes que sean demandantes de empleo o amenazados de paro, que se encuentren entre el fin de la escolaridad obligatoria y la edad de veinticinco años, y que no tengan ninguna posibilidad de recibir una formación profesional, puedan beneficiarse de cursillos de orientación profesional. Si fuera necesario, la prioridad del acceso a la orientación profesional debería concederse a los jóvenes que abandonan la escuela sin haber obtenido los títulos de estudios mínimos.

La orientación profesional tiene como objetivo preparar a los jóvenes para el mundo del trabajo. Debería incluir, según los casos:

- a. una orientación tendente a definir, según las aptitudes y los intereses individuales, las posibilidades de formación y de empleo de cada persona;
- b. la actualización de los conocimientos escolares básicos, sobre todo en lo que se refiere a la expresión oral y escrita y a las nociones elementales de cálculo, así como a la preparación para las relaciones personales en el trabajo;

- c. las nociones básicas sobre la organización económica y social, la legislación social, la vida de la empresa, el mundo del trabajo, la higiene y la seguridad en la empresa, las relaciones profesionales, así como las indicaciones prácticas para la utilización de los servicios de orientación, de formación y de colocación;
- d. la formación práctica que le permita a los/as jóvenes ejercer un trabajo específico y cualificarle para poder beneficiarse posteriormente de una formación más avanzada;
- e. la experiencia práctica del trabajo, bien en una empresa, bien, en su caso, en otras condiciones en las que pueda adquirir una experiencia equivalente.

Los cursos de orientación profesional deberían apoyarse en métodos pedagógicos modernos adaptados a la edad y al grado de madurez de los/as jóvenes. En la elaboración de los cursos de orientación profesional, conviene sacar partido de todos los medios de formación existentes, así como de la experiencia de las empresas, de los sindicatos y de otras organizaciones cualificadas. Los interlocutores sociales deberían asociarse para la elaboración, la organización y la ejecución de los programas.

Cuando la orientación profesional implica cursillos de formación y/o de iniciación en la empresa, subvencionados por los poderes públicos, éstos supervisarán la calidad de estos cursillos y su adaptación a las necesidades de los jóvenes. Los/as jóvenes amenazados de perder su empleo deberían beneficiarse de facilidades durante sus horas de trabajo, con el fin de seguir los cursillos de orientación profesional que les permitiesen conservar su empleo o encontrar otro.

Los/as jóvenes que participen en cursillos de preparación reconocidos por los poderes públicos deberían beneficiarse de una dieta que tuviese en cuenta sus posibles recursos y que cubriera sus gastos de subsistencia, su inscripción en los cursillos y los gastos sensorios de participación. La cuantía de esta dieta de subsistencia deberá permitir que los jóvenes que sigan tal formación profesional se beneficien de una situación financiera mejor que si se encontrasen en paro.

Se emprenderán acciones para informar a los/as jóvenes de las posibilidades de orientación profesional y de las facilidades que se les dan para seguir los cursos.

Recomendación de la Comisión sobre la formación profesional de las mujeres (87/567/CEE)

En el artículo, se recomienda que los Estados miembros adopten, continúen o fomenten iniciativas destinadas a:

- a. insertar la formación de las mujeres en un proceso amplio que implique la colaboración del conjunto de los agentes afectados: las autoridades y organismos responsables de la educación, la orientación escolar y profesional, las partes sociales, los organismos de formación, los proveedores de fondos, las autoridades gubernamentales y/o regionales y/o locales, los organismos que luchan por la igualdad en las empresas, las agrupaciones o asociaciones femeninas;
- b. prever, en los servicios de orientación, la formación y contratación de personal cualificado para responder a los problemas específicos de las mujeres (por ejemplo, consejeros en materia de igualdad) y la sensibilización necesaria de los formadores;
- c. adaptar los servicios de orientación escolar, universitaria y profesional de forma que se dirijan a las personas afectadas en lugar de que estas últimas se vean obligadas a dirigirse a ellos;
- d. facilitar la participación de las mujeres jóvenes y adultas a los cursos de formación mediante la descentralización y una distribución más amplia de los medios de educación y formación;
- e. desarrollar actividades de sensibilización y de información con el fin de ofrecer a las mujeres y a su entorno social imágenes de mujeres desempeñando actividades no tradicionales como, principalmente, aquellas relacionadas con profesiones de futuro;

En cuanto al reconocimiento de las Cualificaciones, la UE ha redactado a tal efecto la siguiente Directiva:

DIRECTIVA 2005/36/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 7 de septiembre de 2005 relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales

En este punto, y tal y como se puede consultar a su vez en las páginas Web, tanto de la Unión Europea, como del Ministerio de Educación y Ciencia (www.europa.eu.int) y (<http://www.mec.es/meed/titulos/convalidacion.html>) donde se pueden consultar los requisitos necesarios para hacer oficiales las convalidaciones de los diferentes títulos a lo largo de toda la UE.

Resolución del Consejo de mayo de 2004 sobre el fortalecimiento de las políticas, sistemas y prácticas en materia de orientación permanente en Europa

Por último destacar que en mayo de 2004, se redactó, bajo la supervisión del consejo de la Unión Europea, el Proyecto de Resolución del Consejo y de los Representantes de los Estados miembros reunidos en el seno del Consejo, sobre el fortalecimiento de las políticas, sistemas y prácticas en materia de orientación permanente en Europa.

En esta resolución, y como aspecto más destacable cabe mencionar las sugerencias que se realizan a los estados miembros, para aunar esfuerzos en la búsqueda de un punto de encuentro entre todos los países. Estas sugerencias, entre otras, son las siguientes:

- Revisar, en su caso, los actuales servicios nacionales de orientación en los sectores de la educación y formación y del empleo, en el contexto de las conclusiones de los estudios sobre políticas de orientación de la Comisión, la OCDE y el Banco Mundial.
- Esforzarse en conseguir una cooperación y coordinación efectivas en la prestación de servicios de orientación entre los proveedores de orientación a niveles nacional, regional y local, con vistas a conseguir un mayor acceso y

garantizar la coherencia entre los servicios, especialmente para los grupos de riesgo.

- Alentar a los orientadores de las escuelas y de los centros de enseñanza complementaria y superior a promover las técnicas de aprendizaje razonado y de aprendizaje autónomo, para que los jóvenes y los adultos puedan gestionar personalmente de un modo eficaz sus propias trayectorias de aprendizaje y actividad profesional.

- Desarrollar y adaptar las estructuras europeas y actividades actuales (redes, grupos de trabajo, programas) relacionadas con la aplicación de las citadas prioridades.

- Determinar, en conjunción con todos los actores pertinentes, incluidos los interlocutores sociales, los sectores en que la cooperación y el apoyo a nivel europeo pueden mejorar los resultados nacionales en el sector de la orientación.

- Garantizar la máxima rentabilidad en términos de repercusiones en las políticas, sistemas y prácticas, tanto a nivel nacional como comunitario, de las actividades de colaboración entre y con los Estados miembros en materia de orientación permanente financiadas por los instrumentos existentes y futuros de educación y formación y por el Fondo Social Europeo.

- Velar por la integración de una perspectiva de género en todas las políticas y prácticas relativas a los servicios de orientación.

- Alentar y apoyar a los dispensadores de la enseñanza inicial y permanente de los orientadores a que reflejen en sus programas de formación las mejores prácticas actuales de la Unión.

- Cooperar en la mejora de la calidad de la información con que cuentan los responsables políticos sobre las mejores prácticas a escala nacional e internacional.

- Incluir un examen de las políticas de orientación, en su caso, en los futuros informes sobre el seguimiento del programa Educación y Formación 2010.

2. Legislación Española

La normativa estatal que establece las indicaciones legales para la constitución de un Sistema Integrado de Información y Orientación Profesional se describen en la Ley orgánica 5/2002, de 19 de junio y en el II Programa Nacional de Formación Profesional, 1998-2002.

La Ley orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, establece la finalidad y la organización de la información y la orientación profesional en los siguientes términos:

En su **artículo 14**, se enmarca la FINALIDAD, que será la de "Informar sobre las oportunidades de acceso al empleo, las posibilidades de adquisición, evaluación y acreditación de competencias y cualificaciones profesionales y del progreso de las mismas a lo largo de la vida" así como la de "Informar y asesorar sobre las diversas ofertas de formación u los posibles itinerarios formativos para facilitar la inserción y reinserciones laborales, así como la movilidad profesional en el mercado de trabajo."

En cuanto a la ORGANIZACIÓN, en el **artículo 15** de la citada Ley Orgánica, se expone lo siguiente, "En la información y orientación profesional podrán participar, entre otros, los servicios de las Administraciones educativas y laborales, de la Administración local y de los agentes sociales, correspondiéndole a la Administración General del Estado la función de coordinación entre todos los entes implicados."

A su vez, en este mismo artículo 15 se atribuye las funciones a los servicios de Información y Orientación, en los siguientes términos; "A los servicios de información y orientación profesional de las Administraciones Públicas, les corresponde proporcionar información al alumnado del sistema educativo, las familias, los trabajadores desempleados y ocupados y a la sociedad en general. Asimismo, corresponde a las Administraciones Públicas poner a la disposición de los interlocutores sociales información sobre el Sistema que pueda servir de referente orientativo en la negociación colectiva, sin perjuicio de la autonomía de las partes de la misma".

En cuanto al **II Programa Nacional de Formación Profesional (1998/2002)**, fue aprobado, mediante Acuerdo del Consejo de Ministros, el 13 de marzo de 1998. Se pretende que sea el principal instrumento de una oferta formativa altamente cualificadora, y se asienta en los siguientes pilares:

- La consideración de la Formación Profesional como inversión en capital humano.
- La integración de la Formación Profesional con las políticas activas de empleo en 56 clave comunitaria.
- La participación de la Administración General del Estado, de los agentes sociales y de las Comunidades Autónomas, dentro del Consejo General de Formación Profesional.
- La creación del Sistema Nacional de Cualificaciones.

Los objetivos de este II Programa son comunes a los tres subsistemas. Establecen el marco para la vertebración y articulación del Sistema General de Formación Profesional, utilizando referentes comunes y medidas que tenderán a la mejor coordinación entre ellos y, si llega el caso, la integración de las acciones de los tres subsistemas:

- Creación del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales.
- Profesionalizar por la inserción a través de la colaboración empresa/centro de formación.
- Desarrollar un Sistema Integral de Información y Orientación Profesional.
- Garantizar la evaluación y el seguimiento de la Formación Profesional.
- Garantizar el marco y la dimensión europea de la Formación Profesional.
- Programar la oferta suficiente y adecuada a cada grupo concreto y con necesidades específicas.

3. Normativa Autonómica

A continuación se presenta los acuerdos alcanzados en Navarra para el desarrollo del Sistema Navarro de la Cualificaciones y de forma específica, de un Sistema Integrado de Información y Orientación.

A) Acuerdo de 4 de abril de 2005, del Gobierno de Navarra por el que se establecen directrices para el desarrollo del Sistema de Cualificaciones y Formación Profesional en Navarra. (BON nº 60, 20/05/2005)

En este acuerdo establece el marco para el desarrollo de la Ley Orgánica 5/2002 de las Cualificaciones y de la Formación Profesional en Navarra. Además sienta las bases para los posteriores acuerdos que en esta materia se alcancen con los agentes sociales y económicos más representativos de la Comunidad Foral. El presente acuerdo contiene:

- a) Los principios del Sistema de Formación Profesional y de la Cualificaciones
 - Participación de las partes (agentes económicos y sociales, administración educativa y laboral) a través del Consejo Navarro para la Formación Profesional
 - Coordinación
 - Optimización de recursos
 - Calidad en las ofertas formativas

Además describe el conjunto de elementos o agentes críticos del Sistema de Cualificaciones en Navarra: el Observatorio, el Instituto Navarro de las Cualificaciones, los Centros Formativos, la Acreditación de la Competencia y la RED INTEGRADA DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL

La justificación de esta Red Integrada de Orientación Profesional responde básicamente a:

- Las distintas recomendaciones Europeas sobre la prioridad de reforzar los sistemas de información y orientación a todos los niveles de enseñanza, formación y empleo de todos sus estados miembros

- La integración social y profesional de los grupos de población más desfavorecidos

- La mejora profesional de la población activa

En este sentido, cita expresamente el volumen importante de recursos de información y orientación en nuestra Comunidad y considera imprescindible la COORDINACIÓN y la ORIENTACIÓN en el ámbito profesional a través de un sistema en red.

Igualmente especifica que es el Servicio Navarro de Empleo el órgano responsable del diseño de una red integrada de información y orientación profesional, coordinando sus propuestas con el Departamento de Educación. Asimismo establece que el diseño y la implementación de esta red conllevará un modelo de intervención común que permita el seguimiento y la evaluación sistemática de su puesta en marcha. Subraya además, que este diseño deberá ser aprobado por el Consejo Navarro de la Formación Profesional

Por último establece **las características que tendrá la Red:**

INTEGRADA: con la participación coordinada de los diferentes servicios de Educación y el Servicio Navarro de Empleo, incluyendo los centros integrales de los agentes sociales y económicos más representativos homologados en la actualidad por el SNE.

DESCENTRALIZADA Y ACCESIBLE para cualquier ciudadano/a de Navarra, con modelos de intervención de calidad y estandarizados que faciliten la igualdad de trato en cualquier circunstancia y lugar

INTERACTIVA. Con capacidad de adaptación a los intereses de la persona usuaria

COORDINADA: Conectada a otras redes autonómicas, estatales y europeas

Por otro lado el acuerdo describe la ACREDITACIÓN DE COMPETENCIA, a través de una enseñanza y una orientación profesional de calidad. El Gobierno de Navarra, asumiendo las directrices europeas y considerando esta materia un servicio estratégico para las personas, para la mejora de la competitividad de las empresas y para un mayor crecimiento de la cohesión social, propone los siguientes principios de actuación:

- Legitimación social. Evaluar, acreditar y reconocer el saber profesional que una persona ha adquirido a través de su experiencia laboral o mediante sistemas de aprendizaje no formales o informales.
- Oficialidad. Un grado suficiente de institucionalización y oficialidad de los procesos por los que se evalúan y certifican las competencias profesionales ayudan a garantizar la calidad y ayudan a dotar de valor social a las certificaciones.
- Integración de servicios. Un proceso de acreditación de la competencia ha de guardar estrecha relación y alta coordinación con los sistemas de información, asesoramiento y orientación profesional, sean estos especializados a este fin o correspondientes a los existentes con carácter general.
- Modelo de funcionamiento. En Navarra se propone que, en el marco normativo correspondiente, se desarrolle un modelo sistemático, de calidad y participativo, para desarrollar la política de evaluación y acreditación de aprendizajes realizados mediante procedimientos informales o asociados a la experiencia laboral.

El sistema de evaluación de las competencias se realizará, siguiendo los contenidos presentados en las siguientes fases y prestación de servicios:

- Fase de Información. Se propone desarrollar un sistema eficaz de información al trabajador, con instrumentos de apoyo claros. Para ello la Agencia de Acreditación de la Competencia ofrecerá información oficial y pública sobre estos procesos. Mediante acuerdos con otras entidades
- Fase de Orientación. Se propone que existan profesionales homologados para realizar estas funciones y que, una vez establecidos los correspondientes requisitos, realicen una formación específica adaptada a las funciones a realizar. Con la participación de todos los agentes y la aplicación de las Nuevas Tecnologías.
- Fase de evaluación. El desarrollo de esta fase requerirá que los evaluadores conozcan en profundidad el sector y la profesión correspondiente, así como las técnicas, los límites y las posibilidades de la propia evaluación estas posibilidades las marcan los propios profesionales que realizan la evaluación, por lo que su papel es primordial y su formación y competencia debe ser buena. Por esto los criterios de selección y formación de evaluadores y orientadores serán validados en el seno del Consejo Navarro de Formación Profesional.

B) Plan Navarro para el desarrollo de la Formación Profesional 2001-2004

El Plan Navarro para el desarrollo de la Formación Profesional fue diseñado por el Consejo Navarro de la Formación Profesional y establecía los siguientes objetivos generales para alcanzar en el período 2001-2004:

- Adaptar las ofertas formativas a las demandas reales de las empresas y extender el acceso a la formación profesional a un mayor número de personas mediante fórmulas innovadoras.

- Aumentar la calidad de las ofertas de formación profesional inicial, ocupacional y continua.
- Desarrollar sistemas integrados y coordinados de formación y cualificación profesional, mejorando la información y la orientación profesional.

Dicho plan incluía en su capítulo 3º, Programas para la Potenciación y Mejora del Sistema de Formación Profesional, diez objetivos el Plan y sus correspondientes programas específicos para su desarrollo. Concretamente el Objetivo 4º establece la implantación de un sistema integrado de información y orientación profesional. Los programas asociados a este objetivo son el 9 y el 10:

- Programa 9: Sistema de Información y Orientación Integrado en Red
- Programa 10: Acciones para la Elección de Profesiones sin Restricciones debidas al Género.

Así el Consejo Navarro de la Formación Profesional, a través del presente Plan, describe el papel prioritario de un sistema integrado de información y orientación, que "informe a la ciudadanía sobre las oportunidades de acceso al empleo, las posibilidades de adquisición, evaluación y acreditación de competencias y del progreso de las mismas a lo largo de la vida. Igualmente, debe ofrecerse información y asesoramiento sobre las diversas ofertas de formación y los posibles itinerarios formativos para facilitar las inserción y la reinserción laborales, así como la movilidad profesional en el mercado de trabajo".

A diferencia del pasado, en la actualidad existe una mayor movilidad profesional, por lo que es habitual que una persona viva diferentes momentos críticos a lo largo de su vida laboral, en este contexto "se requiere un nuevo enfoque en la orientación como un servicio continuamente accesible para todos/as".

Asimismo destaca el carácter integralidad y accesibilidad del sistema integrado de información y orientación, además de los/as potenciales usuarios/as del mismo, como son:

- Alumnos y alumnas del sistema educativo
- Personas trabajadoras desempleadas y ocupadas
- La sociedad en general

Por último describe que en este proceso de información y orientación profesional, participarán los dos Departamentos de la Administración implicados: Educación y Cultura y el de Industria y Tecnología, así como la Administración Local y los agentes sociales.