

2011-2015



INICIATIVAS LOCALES, S.L.

**[Informe de ejecución: Memoria 2011-2015  
Servicio de Orientación y Autoempleo.**

[

# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo



#### *Presentación*

---

Este documento tiene una doble finalidad, por un lado, Informe del periodo 2014/2015 del Servicio de Orientación y Autoempleo de la IUES, reflejando un análisis cualitativo y cuantitativo y, por otro lado la Memoria de toda la etapa del Urban, en la que se expone y desarrolla todo el bagaje y la experiencia acumulada en estos cuatro años del Servicio en el Barrio Espíritu Santo.

Vamos a echar un vistazo en el tiempo a años atrás, podemos observar claramente una evolución de la Iniciativa Urbana de forma global y de nuestro Servicio en particular:

- **Memoria 2011/2012:** iniciamos nuestra andadura en la IUES el 20 de junio de 2011 ubicados en las instalaciones del Centro Cultural de Espinardo. Esta primera etapa representa los inicios de nuestro Servicio como tal, siendo un periodo que presentó los problemas tradicionales que todo proyecto ofrece en sus inicios, pero que, gracias a la rápida aceptación por parte de la población de la Zona de Actuación en general, como de el Barrio de el Espíritu Santo (en adelante el Barrio) en particular, quedaron afrontados y superados casi desde los primeros meses. Este periodo representó pues, la puesta en marcha y desarrollo de nuestra actividad.
- **Memoria 2012/2013:** si bien, el periodo anterior representaba los inicios del Servicio propiamente dicho, en este segundo año la actividad quedó centrada sobre todo en la evolución de las actuaciones y su adaptación al Barrio y, sobre todo en la consolidación del mismo como recurso de referencia no sólo ya en el Barrio y en la Zona de Actuación, sino en todo Espinardo y parte de Murcia. Nuestra ubicación varió y en septiembre de 2012 nos trasladamos desde el Centro Cultural de Espinardo a las actuales instalaciones en la Calle San Ignacio, en pleno centro del Barrio, lo que supuso una mayor integración, si cabe, de nuestra actividad por parte de la población en general y la población diana en particular.

#### **Concejalía de Programas Europeos**

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)



# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo



- **Memoria 2013/2014:** este periodo es claramente donde el Servicio se puede decir sin ningún tipo de dudas, que se ha consolidado como ese recurso de referencia en materia de empleo, formación y autoempleo de una parte del territorio regional murciano que abarca mucho más que el Barrio, la Zona de Actuación y Espinardo en sí, aunque siempre los mayores esfuerzos y la mayor dedicación se ha puesto con los/as usuarios/as pertenecientes al Barrio, como desde el principio fue el objetivo de la IUES.
- **Memoria 2014/2015:** El Servicio hace ya tiempo que se asentó sobre unos fuertes y firmes cimientos que nos han proporcionado mayor calidad y cantidad de trabajo, pero también una mayor satisfacción, ya que hemos sido testigos en primera persona de esa evolución desde el principio. Comprobada queda la gran aceptación y la alta integración que el Servicio tiene actualmente en el Barrio y las bases que sienta para continuar en un futuro un gran trabajo que ha ido superando las expectativas iniciales mes a mes y año a año.

La Memoria está desarrollada por el Servicio de Orientación y Autoempleo de la IUES, perteneciente a Iniciativas Locales SL, y enmarcado dentro de la Iniciativa Urbana Espíritu Santo de Espinardo del Ayuntamiento de Murcia.

#### *Objetivos inicialmente planteados para la consecución del Servicio:*

---

Como se ha desarrollado en la presentación anterior, los objetivos han ido evolucionando conforme el periodo de actuación ha ido avanzando. Los objetivos iniciales, es decir, aquellos que se planteaban en 2011, quedaron ya superados casi desde el inicio, pues, sin ánimo de repetiros demasiado, nunca esperamos una aceptación tan alta por parte de nuestros/as usuarios/as.

Por supuesto, siempre el principal objetivo fue que nuestro Servicio no fuera un servicio de empleo más, uno más de tantos. Queríamos establecer una serie de actuaciones eficaces y eficientes, teniendo siempre como protagonista a el/la usuarios/a, contando con él/ella para todo lo relacionado con su inserción en el mercado laboral, buscando su activa participación en la gestación y desarrollo de su proceso de inserción laboral, formativo o de autoempleo.

#### **Concejalía de Programas Europeos**

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)



# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo



Teníamos claro desde el principio que no íbamos a poder realizar una Orientación Laboral pura y dura, sino que al trabajar con colectivos de riesgo tendríamos que adaptarnos a esas dificultades diarias que seguro se nos iban a presentar (y de hecho se han presentado y superado como se explicará más adelante). Por lo tanto, más que una orientación laboral, tendríamos que definir nuestra actuación como una Orientación Sociolaboral y esto no debe de entenderse como un simple matiz del lenguaje, sino con todo el trabajo extra que conlleva y que un/a orientador/a al uso no suele tener. Trabajar con colectivos de riesgo muchas veces es agotador, es cierto, pero la mayor parte del tiempo es muy enriquecedor a todos los niveles y quizá sea uno de los aspectos que más valoramos de nuestro trabajo diario.

Otro de los objetivos que se plantearon en un inicio fue consolidar el Servicio dentro del Barrio como un recurso real, al alcance de la mano, cercano al ciudadano, pero sin que esto suponga renunciar a nuestra profesionalidad total y absoluta y a nuestro propio compromiso con nuestro trabajo. Pues este objetivo se superó con creces desde nuestros inicios pero sobre todo cuando variamos nuestra ubicación y nos trasladamos a las actuales oficinas en la Calle San Ignacio y en la Calle Solidaridad, donde ya no es que estemos más cerca del Barrio, es que estamos en el centro neurálgico del mismo. Esto, como ya se ha expuesto en la presentación, supuso un aumento cualitativo y cuantitativo de nuestro trabajo a todos los niveles, y el número de atenciones y nuevos/as usuarios/as creció de forma exponencial y ha seguido haciéndolo hasta la presente fecha: en 2013/2014 se realizaron 2620 atenciones, frente a las 4150 atenciones que se han realizado en el presente periodo (2014/2015), es decir, un incremento del 36,86% del número de atenciones anual.

Sin embargo, el objetivo principal siempre fue la inserción laboral de la población del Barrio en el mercado laboral, ya sea por cuenta ajena o por cuenta propia o la preparación de los/as mismos/as a través de la formación. Este objetivo, como veremos más adelante, no es nada fácil debido a las características que, de forma general, definen a la mayor parte de estos/as usuarios/as: personas que parten de un desempleo estructural, ya que proceden del sector de la construcción, en su gran mayoría y/o conforman un colectivo perteneciente a parados de larga duración (PLD), con una media de inactividad laboral de entre tres y cuatro años, con nula o escasa cultura empresarial, etc. Conocemos los problemas que conlleva trabajar con estos colectivos, es más, los convertimos en fuente de motivación para poco a poco (pues los cambios sociales se definen por ser lentos) poder ir superando los problemas que aparecen en el día a día. Más adelante veremos con mayor detenimiento las características que definen, de forma general, a la población diana con la que ha actuado el Servicio.

#### Concejalía de Programas Europeos

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)



# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo



Podemos concluir, por tanto, que el Servicio es una realidad y está firmemente arraigado, no sólo en el Barrio ni en Espinardo, sino en buena parte de los alrededores, pues, como ya se ha expuesto, aunque siempre se procuró y dio prioridad para la población del Barrio, hemos recibido llamadas para recibir nuestra orientación desde Molina de Segura, Alcantarilla, Mula, Cieza, Fuente Álamo, etc. Es una prueba más del buen hacer del Servicio, una forma más de medir nuestra profesionalidad.

#### *Objetivos conseguidos y valoración de los mismos.*

---

Atendiendo a los resultados cualitativos pero sobre todo a los cuantitativos que se reflejan en los anexos de la presente memoria, podemos afirmar que todos y cada uno de los objetivos marcados inicialmente en el proyecto se han logrado.

Si el primer año pusimos en marcha el proyecto en un Barrio tan definido como el Espíritu Santo, en el segundo año logramos consolidarlo como Centro de Recursos para el Empleo en toda la Zona de Actuación, en el tercer año logramos sobre todo, consolidar aún más nuestro servicio, en este último año del proyecto, el Servicio es entendido por los/las usuarios/as, como un recurso eficaz y eficiente en la búsqueda de empleo y, aunque se ha ampliado su influencia fuera de los límites de Espinardo, la misión ha sido siempre la misma que en 2011: capacitar a nuestros/as usuarios/as y dotarlos/as de las herramientas necesarias para conseguir su inserción sociolaboral, estimularles para que se conviertan en los protagonistas de su proceso de inserción, conseguir su colaboración y que participen en las sesiones formativas, etc. La estimulación económica de una zona tan deprimida, comercialmente hablando, como esta pasa a nuestro juicio por las personas que conforman dicho zona, por ello ponemos siempre un gran énfasis en obtener esa participación de los/as usuarios/as, en su protagonismo, pues las personas son las que llevan adelante los cambios, por muy lentos que sean, por muy graduales, pero si esos cambios tienen unos buenos cimientos, el cambio acabará llegando.

Siguiendo con la trayectoria de años pasados, se ha vuelto a optar por establecer un proceso de atención individualizada que permita a nuestros/as usuarios/as lograr un autoconocimiento que les lleve a conocer cuáles son sus defectos y cuáles son sus virtudes, siempre con la misión de establecer objetivos reales y alcanzables y que ellos/as mismos/as sean conscientes de qué es lo que les falta para lograr su objetivo, ahí entramos nosotros para orientar dónde está aquello que necesitan y/o cómo conseguirlo. Nunca fue nuestro objetivo fomentar metas inalcanzables para nuestros/as usuarios/as ni crearles expectativas falsas.

#### **Concejalía de Programas Europeos**

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)



# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo



Para lograr estos objetivos tampoco hemos caminado solos a lo largo de estos años y siempre nos hemos coordinado con el resto de agentes del IUES y entidades oficiales y no oficiales de la zona y de fuera de ella: FSG, SEF, SEPE, Servicios Sociales, Cáritas, etc.

Como decíamos el pasado año, la llave de la consecución de nuestros objetivos sigue siendo la elaboración de un itinerario de inserción socio-laboral adaptado a el/la usuario/a, que sea a la vez plausible, realista, objetivo, eficaz y eficiente, adaptado a sus demandas y a sus intereses: hemos analizado el perfil de todos/as y cada uno/a de nuestros/as usuarios/as para lograr identificar el nivel de adecuación o desajuste entre sus competencias y aptitudes por un lado, y lo requerido para el ejercicio de una determinada profesión por otro, realizando un seguimiento personalizado y continuo de cada uno de los/las mismos/as.

Utilizar un tiempo cerrado para cada usuarios/a y adaptarlo a lo que nos demanda es la base de nuestro día a día, porque nos permite empatizar con la persona en cuestión, conocer de primera mano y sin interrupciones sus inquietudes laborales y/o formativas, hacerle partícipe de la importancia que tiene que él tome las riendas de su itinerario, de lo importante que es su colaboración para conseguir su objetivo final: su inserción en el mercado de trabajo. Por ello seguimos pensando en la “*cita previa*” como instrumento fundamental en nuestro día a día.

Como en los años anteriores, se han seguido realizando Talleres BAE (Búsqueda Activa de Empleo) que, como diferencia fundamental a los talleres realizados en los tres primeros periodos se han estructurado en tres sesiones claramente diferenciadas:

- **Habilidades Sociales (HHSS):** se forma al/la alumno/a en habilidades sociales, se explica y entrena la asertividad, etc. Se utiliza para ello una explicación teórico-práctica y la realización de varios *role playing* situacionales.
- **Nuevas Tecnologías para el Empleo (NNTT):** se explican a los/as usuarios/as las principales *jobsites* de la Red, así como el uso de Internet para realizar otras tareas afines y/o complementarias a la búsqueda de empleo y formación como puede ser renovar el DARDE (*sellar el paro*), pedir citas en la correspondiente Oficina del SEF, el registro y posterior uso de la aplicación del SEF del “*e-curriculum*”, etc. Se utiliza para ello la explicación teórico-práctica y el *brain storming*.
- **Entrevista de Trabajo:** Mediante el *role playing* y el posterior *brain storming*, realizamos varias entrevistas de trabajo tras una explicación teórica sobre cómo deben de enfocarse. El objetivo fundamental es aprender a enfrentarse a la ansiedad que a todos nos puede producir una

#### **Concejalía de Programas Europeos**

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)



# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo



entrevista de trabajo y aplicar las habilidades sociales desarrolladas en la primera sesión.

El objetivo de esta formación es de procurar las herramientas que el/la usuario/a necesita para poder enfrentarse a un proceso de búsqueda activa de empleo: buscar trabajo en sí mismo es un trabajo y por ende, precisa una formación y una preparación. La formación se realiza en talleres personalizados con un máximo de 6 alumnos/as para procurar que todos/as tengan una participación activa durante las sesiones formativas y procurando que el/la usuario/a pueda enfrentarse y superar todos y cada uno de los posibles obstáculos que aparezcan durante su proceso de inserción socio-profesional.

Al igual que años anteriores, en aquellos casos que los/las usuarios/as demanden autoempleo, se les ha puesto a su disposición los conocimientos básicos para el diseño y desarrollo del proyecto en cuestión. Debido a la situación de precariedad de nuestra población objeto, el autoempleo no se ha podido ejercer con la misma asiduidad que la orientación laboral o la impartición de talleres BAE.

Hay que tener presente que el marco social y económico que a nivel nacional, regional y local estamos padeciendo, no ayuda nada al objetivo de encontrar un trabajo a toda aquella persona que lo busque, pero esto, como en años anteriores, nunca se ha utilizado de excusa para el Servicio de Orientación, sino todo lo contrario, supone un acicate más a nuestra motivación diaria: cuando nos contratan a algún/a de nuestros/as usuarios/as, nos produce todavía más satisfacción debido a los problemas extras que han ido apareciendo durante la aplicación de su itinerario. No es lo mismo buscar y encontrar trabajo para *población normalizada* que hacerlo con un *colectivo de riesgo* donde los prejuicios juegan un papel a veces fundamental. El proceso motivacional es algo que tenemos que trabajar de forma diaria con las personas que atendemos, de ello depende muchas veces que se abandone sin éxito el itinerario.

Para concluir, reflejamos un párrafo de la memoria del pasado año que entendemos debe de aparecer tal cual en la presente Memoria Final:

*“Nuestra intención, al igual que el pasado año, sigue siendo la de poner al alcance de nuestros/as usuarios/as toda aquella información que suponga o pueda suponer un beneficio en potencia de cara a su posible inserción y/o estabilidad en el mercado laboral, ofreciendo a su vez información y asesoramiento a aquellos agentes que intervengan en las distintas fases del proceso de reinserción laboral y estableciendo una relación de colaboración con los mismos”.*

#### Concejalía de Programas Europeos

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)



# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo



#### *Objetivos que ha sido necesario reformular.*

---

No hemos tenido que reformular ningún objetivo a priori planteado. Sí que es cierto que hemos tenido que adaptar nuestra forma de trabajar y procedimientos a las características de nuestros/as usuarios/as y que ellos/as mismos/as también han tenido que adaptarse a nosotros (adaptación mutua) pero ello no ha supuesto modificar nada referido a nuestros objetivos inicialmente planteados.

No es menos cierto también, que para no tener que reformular ningún objetivo inicialmente programado, los Orientadores del Servicio han tenido que trabajar siempre con un extra más de motivación, siendo más proactivos, anticipando posibles fracasos: todo lo que se ha conseguido radica en el esfuerzo y el trabajo diario, no hay más secreto que ese porque entendemos que cuando se trabaja de forma clara, con profesionalidad y con humildad, los resultados tarde o temprano acaban por llegar.

#### *Actividades no realizadas y previstas inicialmente y las razones por las cuales no han podido realizarse.*

---

Al igual que ningún objetivo ha precisado reelaboración, tampoco ha sido necesario anular ninguna actividad prevista por nuestro Servicio en este año, lo que ha supuesto, como decíamos anteriormente, que los orientadores del IUES sean cada vez más proactivos para intentar identificar los problemas en un estadio precoz y solucionarlos antes de que se conviertan en un obstáculo.

Cierto es también que hemos contado con el apoyo del resto de agentes de la IUES y de Servicios Sociales, de los que siempre hemos obtenido una colaboración activa que ha facilitado mucho la resolución de posibles conflictos con los/as usuarios/as al igual que el resto de agentes e la IUES la ha obtenido de nosotros. Hemos tenido más trabajo con los mismos medios a nuestro alcance, aún así se han conseguido mejores resultados (ver comparativas cuantitativas en los anexos de la presente memoria).

#### **Concejalía de Programas Europeos**

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)





# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo



*Principales actividades realizadas por el Servicio: metodología y técnicas de trabajo empleadas.*

---

Siguiendo con el protocolo de años anteriores, el Servicio ha seguido manteniendo como *buenas prácticas*, la atención personalizada de el/la usuario/a en una serie de entrevistas y sesiones individuales principalmente. La finalidad de estas sesiones individualizadas no son otras que poder recoger por parte del Orientador la información necesaria para su posterior trabajo (elaborar y ejecutar los itinerarios). Por ello, otras *buenas prácticas* que se han practicado, como en años pasados, son el mantenimiento de la *cita previa*.

Así como que no fue fácil establecer la *cita previa* el primer año, tampoco lo ha sido mantenerla durante el segundo y tercer año. Al registrarse y acudir a nuestro Servicio en búsqueda de ayuda para lograr encontrar un empleo un número muy importante de usuarios/as, nos hemos encontrado de nuevo con el inconveniente de hacer ver a los/as nuevos/as usuarios/as la importancia de asistir cuando se les dice y no cuando a ellos/as se les ocurre.

Lo que pretendemos es cambiar ciertas costumbres y ciertos hábitos que no sólo no les van a aportar nada en la vida, sino que van a ser perjudiciales para ellos: se trabaja mucho la asertividad y la empatía por medio de *role playing*, es fundamental para que vean de forma práctica la cantidad de problemas y discusiones que se pueden evitar simplemente dirigiéndonos a nuestro interlocutor de forma correcta. Por ello insistimos siempre en la conveniencia de no faltar a las cita y a asistir a la hora convenida.

Resumiendo, podemos afirmar que aquellas personas que asisten sin cita para ser atendidas en el momento, siempre y cuando no sea un caso de fuerza mayor o una derivación de otro programa del IUES, son citados en el momento o más tarde de forma telefónica para poder ofrecerles una *cita previa* y dedicarles ese tiempo personalizado y adaptado del que hablamos en líneas anteriores.

Siguiendo con nuestra metodología, cuando una persona asiste a su *cita previa* puede darse dos casos:

1. *Que asista por primera vez*: si la persona asiste al servicio por primera vez, previamente se le ha informado que debe de presentar una documentación, compuesta por los siguientes documentos:
  - DNI
  - DARDE (SEF)
  - Currículo

#### Concejalía de Programas Europeos

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)



# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo



- ✓ Vida laboral
- ✓ Titulaciones
- ✓ Etc.
- Foto carné

En esa primera cita, la sesión tiene un claro **objetivo**: recoger y comprender la demanda de la persona que tenemos delante y a la vez acopiar toda la información que nos pueda ser útil para poder darle respuesta y/o solución a la misma.

Se le explica de forma clara y sencilla en qué consiste nuestro Servicio, la voluntariedad del mismo y se resuelven todas las dudas que tenga la persona. Luego se recogen sus datos en nuestra aplicación para que puedan ser tenidos en cuenta en nuestra bolsa de empleo y/o formación.

Por último, una vez comprendida su demanda, volvemos a citar a esa persona a una segunda cita a una hora y fecha cerrada para definir y establecer un plan de acción que nos derive a la elaboración de un itinerario profesional eficaz y eficiente para ese/a usuario/a. Para ello, previamente, hemos tenido en cuenta entre otras cosas, la experiencia que presente nuestro/a usuario/a y evaluación de las necesidades formativas para determinar si, antes de comenzar con el itinerario laboral, hay que planificar y poner en marcha un itinerario formativo.

#### 2. *Que no asista por primera vez:*

- Segunda Cita:
  - Con ayuda de los títulos y de la vida laboral que nos haya aportado la persona, se elabora un currículum o se actualiza el que éste/a aporta en caso de estar desfasado, incompleto y/o incorrecto tanto en fondo como en contenido. Los currículos que realizamos desde nuestro Servicio cumplen con todos los requisitos que hoy en día se exigen en el mercado laboral y son adaptados al sector en el cual nuestro/a usuario/a planea buscar trabajo y junto al mismo redactaremos y entregaremos una “carta de presentación” que se deberá de adaptar no ya al sector, sino a la oferta en concreto a la que el/la usuario/a vaya a presentar su candidatura. En función del puesto al que se aspira y donde vaya a presentarlo, podemos ofrecer a la persona un currículum convencional o un europass o curriculum europeo, mención especial requiere este último debido a la estrecha colaboración

#### Concejalía de Programas Europeos

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)



# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo



que se ha mantenido desde nuestro Servicio con numerosos orientadores laborales del SEF de la Oficina de Ronda Norte como ya se explicará más adelante.

- Se trabaja la adquisición por parte de nuestro/a usuario/a de nuevos hábitos de búsqueda de empleo si no existen o se busca modificar los ya existentes en el caso que no sean eficaces y no cumplan con su cometido: buscar más y mejor, trabajando la motivación y luchando por aumentar su tolerancia a la frustración.
  - Por último, se establece y diseña un itinerario laboral para el cual se necesita de forma obvia e innegable la colaboración activa de el/la usuario/a con la que se está trabajando en ese momento. Aunque resulta fácil de exponer, en la práctica esto conlleva muchos problemas, pues una de las grandes carencias de la población diana del IUES es la falta de esfuerzo constante por alcanzar las metas: si la recompensa no se obtiene de forma inmediata, muchos de estos/as usuarios/as suelen abandonar el itinerario.
- *Siguientes Citas:*
- A fin de hacer de nuestros/as usuarios/as personas con recursos que puedan buscar trabajo de forma independiente sin necesidad de depender de nuestro Servicio, enumeramos a continuación las una serie de actividades que podrán darse darán, o no, a lo largo de la tercera cita y sucesivas. A partir de aquí le toca al usuario/a involucrarse de forma total y se le pide mayor colaboración para acelerar en la medida de lo posible su inserción laboral:
- Enseñar<sup>1</sup> a nuestros/as usuarios/as el uso de las nuevas tecnologías (NNTT) en el área de la búsqueda de empleo:
    - Consulta de las ofertas y los cursos del Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF).

---

<sup>1</sup> Si el nivel de informática de el/la usuario/a es aceptable, el propio Servicio de Orientación le muestra la utilización de estas tecnologías pero, si las necesidades detectadas hacen imposible la asimilación de tales conceptos y herramientas, se derivan al Ala de Informática del IUES.

#### Concejalía de Programas Europeos

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)



# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo



- Principales directorios empresariales de Internet: Info, Polígono Industrial Oeste, Polígono Base 2000, Polígono La Estrella, Polígono Cabezo Cortado, Polígono Industrial La Polvorista, etc.
  - Principales jobsites: infojobs, infoempleo, laboris, trabajos, trabajar, etc.
  - Etc.
- Impartición de Talleres de Búsqueda Activa de Empleo a un aforo de unas 6 personas. La justificación de este aforo es clara: lograr una implicación y una participación total de los/as alumnos/as asistentes durante la acción formativa. Los talleres son teórico-prácticos, aunque la práctica ocupa un lugar más destacado. Tales acciones formativas son dinamizadas con *role playing* y *brain storming* fundamentalmente. Las temáticas más aceptadas y por ello más tratadas son *Cómo hacer frente a una entrevista de trabajo* y *Habilidades Sociales*.
  - Por último, se realiza un **seguimiento activo** del itinerario para ver los fallos o errores que se han cometido a la hora de ponerlo en práctica: a quién se ha entregado el currículum, con quién se ha hablado al ir a la empresa a presentar la autocandidatura, cómo se ha ido vestido/a o arreglado/a, etc.

#### *Autoempleo:*

1. Primera Cita:
  - a. Explicación pormenorizada de nuestro Servicio, de forma clara y concisa, evitando que quede cualquier tipo de dudas y aclarando la naturaleza “voluntaria” de la asistencia al mismo.
  - b. Recogida de la información necesaria y su posterior registro en nuestra aplicación informática, entrando a formar parte de nuestra base de datos como usuario/a de autoempleo.

#### **Concejalía de Programas Europeos**

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)



# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo



- c. El primer objetivo de esta entrevista es identificar cual es la demanda del/la usuario/a: una consulta concreta o por el contrario, nos requiere un asesoramiento del proyecto desde el inicio hasta su puesta en marcha.

#### 2. Segunda cita:

- a. Obtención de información, tanto del/la usuario/a como del proyecto que desea emprender, con la finalidad de evaluar su perfil como emprendedor/a y el grado de madurez del negocio.
- b. Ajustar el asesoramiento a las necesidades de la persona y el proyecto.
- c. Análisis de las características del/a usuario/a con respecto al proyecto que desea iniciar: conocimientos, formación, experiencia, implicación en el mismo, etc, y detectar, en su caso, carencias formativas o de otro tipo que puedan dificultar la puesta en marcha del negocio.

#### Siguientes citas:

- a. Dependiendo de la información recabada, el/la usuario/a deberá realizar “deberes” que serán pautados y organizados, haciéndole ver que debe conocer todos los aspectos de la futura empresa y las responsabilidades que conllevan. Es en este momento cuando iniciamos la cumplimentación del Plan de Empresa y valoramos la información que falta.
- b. Las citas posteriores están sujetas al ritmo que el/la usuario/a quiera imprimir a su proyecto, y nos limitamos a ajustar el asesoramiento a las necesidades de la persona y el negocio.

Es importante destacar en lo referente a autoempleo, que las personas que han querido iniciar un proyecto empresarial se han encontrado con dos dificultades importantes:

- Su situación personal y económica: no cuentan con recursos económicos para afrontar la inversión inicial de un proyecto empresarial y, tampoco disponen de garantías para que las entidades financieras apoyen una iniciativa emprendedora.
- Ausencia de subvenciones a fondo perdido y ayudas a la financiación.

#### Concejalía de Programas Europeos

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)



# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo



Como siempre, conviene aclarar que lo expuesto anteriormente es un protocolo de actuación que, lógicamente, se va adaptando conforme vamos trabajando con el/la usuario/a: la persona que demanda nuestros servicios necesita entender que ella es la protagonista real de su itinerario y, como tal, debe de intervenir activamente en la elaboración y puesta en marcha del mismo. No siempre vamos a poder aplicar de forma estricta, por lo tanto, todo el protocolo de actuación expuesto y desarrollado en esta pregunta: la adaptación al usuario/a y a sus necesidades debe de ser constante.

Por último, conviene recordar que desde el Servicio estamos atentos a la publicación de cualquier medida que aparezca en cualquier medio o boletín oficial para informar a los/las usuarios/as que están interesados/as en abordar una iniciativa empresarial por cuenta propia.

#### *Recursos materiales y de otro tipo empleados.*

Como en años anteriores, al hablar de recursos materiales vamos a diferenciar entre recursos generales y recursos específicos de nuestro servicio. Atendiendo a esta diferenciación podemos distinguir:

#### *Recursos materiales generales:*

- Equipos informáticos con banda ancha de Internet: un ordenador con sus respectivos periféricos por técnico, una multifunción para escanear y fotocopiar y un teléfono por técnico.
- Mobiliario de oficina: dos armarios con sus respectivas llaves, un panel de metal, una mesa y una silla para cada técnico con sus respectivas cajoneras con llave, una mesa de reunión y seis sillas, y dos sillas de confidente que son utilizadas normalmente para que se sienten los/as usuarios/as que asisten al Servicio y un perchero.
- Material de oficina y demás material fungible: folios, bolígrafos, archivadores, etc.
- En este apartado hay que señalar que las instalaciones con respecto al año 2011/2012 mejoraron mucho, pues en la sala que se habilitó en el Centro Cultural y Social de Espinardo se carecía de varios de estos recursos citados anteriormente (por ejemplo las cajoneras con llave, sólo se tenía un armario, etc) y con el traslado a las nuevas oficinas se mejoró (septiembre de 2012) no estos

#### **Concejalía de Programas Europeos**

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4· 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)



# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo



recursos materiales sino también la situación estratégica del Servicio, lo que ha permitido y permite que nuestro trabajo pueda ser aprovechado por más personas de la Zona de Actuación en general y del Barrio en particular.

#### *Recursos materiales específicos:*

- Aplicación Informática (base de datos personalizada): todos/as los/as usuarios/as que han sido atendidos en nuestro Servicio ya sea por motivos de búsqueda activa de empleo, formación o autoempleo, han sido registrados en nuestra aplicación informática, la cual asigna un número de expediente a cada persona atendida para posteriormente imprimir su respectiva ficha de usuario que cada persona atendida debe de firmar, autorizándonos y cediéndonos sus datos para la búsqueda de empleo, autoempleo y formación. Los datos recogidos engloban desde aspectos personales a formativos y profesionales. Gracias a nuestra aplicación informática podemos cuantificar las visitas que recibimos de cada usuario/a y leer en cada registro qué se trató con cada uno/a, las ofertas para las que fue avisado/a, los cursos de los que se informó, etc.
- Material para los Talleres BAE (Búsqueda Activa de Empleo): se han elaborado atendiendo al nivel cultural de nuestros/as usuarios/as un material donde se exponen de forma teórico-práctica las pautas a seguir por las personas inmersas en un itinerario formativo-laboral. Principalmente se centra en cómo se realiza una entrevista de trabajo y en el trabajo continuo de la motivación y de las habilidades sociales, pues tan importante es conseguir un empleo como mantenerlo.
- Mapas realizados por los técnicos donde se recogen todas las empresas de la Zona de Actuación, permitiendo periódicamente poder visitar los negocios y cuantificar cualquier cambio producido en el tejido empresarial: cuántos negocios nuevos han abierto, cuántos han desaparecido, si ha habido cambios significativos en la contratación, etc.

#### *Criterios de autoevaluación que se han realizado.*

---

Como en los años anteriores, hemos vuelto a utilizar los dos modelos de autoevaluación desarrollados en nuestro primer año de trabajo.

Como todos los años, pasamos a continuación a describir muy brevemente tales modelos, que podrán ver en los anexos de la presente memoria. Estos modelos los utilizamos tanto para que los/as usuarios/as valoren tanto nuestro Servicio a nivel general como nuestros Talleres BAE en particular.

#### **Concejalía de Programas Europeos**

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)



# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo



- El primero de ellos es el “Cuestionario de Evaluación de Cursos de Formación”: su objetivo principal es que los/as usuarios/as puedan valorar aquellos talleres de búsqueda activa de empleo que les impartimos durante su itinerario formativo-profesional en base a las necesidades detectadas durante el mismo. Este cuestionario consta de 16 preguntas cerradas y un abanico de respuesta que abarca de 1 a 5, siendo 1 la puntuación más baja y 5 la más alta. De los 16 ítems, 3 corresponden a la evaluación del docente y 13 a la valoración de la formación propiamente dicha y se aplica al final de la acción formativa.
- El segundo de ellos, es el “Cuestionario de Valoración del Servicio de Orientación laboral y Autoempleo”: su objetivo principal es conocer qué opinan nuestros/as usuarios/as de nuestro Servicio, es decir, cómo y cuánto valoran nuestro trabajo y la calidad del mismo en su proceso activo de búsqueda de empleo. El cuestionario consta de 15 ítems referidos tanto a la atención y al trato prestado por el/la orientador/a, al dominio que éste/a transmiten de su trabajo y a las instalaciones y materiales empleados en las sesiones de orientación y autoempleo. Se aplica a aquellos/as usuarios/as que han tenido un número de citas significativo para que puedan valorarnos de forma global.

Ambos cuestionarios pueden ser consultados en los anexos de la presente memoria.

#### *Valoración de la difusión que se ha realizado del Servicio.*

El inicio de nuestra actividad propiamente dicha como Servicio de Orientación Laboral y Autoempleo comenzó el pasado 20 de junio de 2011 y previa a esta fecha los responsables de Iniciativas Locales SL y los técnicos que iban a desarrollar el trabajo de campo en el Servicio ya habían mantenido una serie de reuniones con varios organismos oficiales a fin de procurar garantizarnos un inicio de actividad lo más natural posible con la población diana al que va dirigida la IUES.

Las reuniones que se mantuvieron, entre otras, fueron las siguientes:

1. Responsables del Programa Urban: Rosa Martínez y Rosa Pérez.
2. Directora de Servicios Sociales de la zona y Trabajadores Sociales de la misma.
3. Responsable del Servicio de Empleo del Ayto. de Murcia: Luis Foulquié y Lina Caparrós.

#### **Concejalía de Programas Europeos**

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)





# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo



4. Responsables del Programa de Acompañamiento Individual para la Inclusión Social del Urban (Familias): Lucía Usero y Jorge Cegarra.
5. Coordinadora de Barrios.
6. Orientador Psicopedagógico y Técnico al Servicio de la Comunidad del IES Planes.

Tras el 20 de junio de 2011, es decir, cuando el Servicio empezó a andar y funcionar con cierta regularidad, se mantuvieron otra serie de reuniones a fin de darnos una mayor y más efectiva difusión. Entre otras reuniones que se produjeron entonces podríamos citar:

1. Responsables del Aula Ocupacional del IES Planes.
2. Responsable de RR.HH. de la empresa Elsamex, adjudicataria de las obras del pabellón Multiusos del Barrio del Espíritu Santo.
3. Centro Social y Cultural de Espinardo:
  - a. Directora del Centro: M<sup>a</sup> Catalina García, principalmente para poder participar de las actividades socio-formativas del Centro mediante charlas de orientación socio-profesional y de autoempleo a los alumnos/as de los mismos.
  - b. Profesora/Alumnado de Clases Educación de Adultos para la obtención de la E.S.O. CEAP de Puente Tocinos.
  - c. Profesora/Alumnado de las clases de Acceso a la Universidad para mayores de 25 años. IES José Planes.
  - d. Profesora/Alumnado de las clases de la obtención del carné de conducir.
  - e. Etc.
4. Trabajadora Social de Cáritas.

Pese a que estas reuniones se realizaron con el fin de lograr una mejor y más rápida aceptación de nuestro Servicio por parte de la población destinataria, la mayor y la mejor difusión surgió casi de forma espontánea: el *boca a boca* por parte de los/as propios/as usuarios/as, lo que nos ha permitido que **a día de hoy tenemos registrados en nuestra base de datos a 1310 usuarios/as**, algo que en un principio hubiera

#### Concejalía de Programas Europeos

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)



# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo



resultado un objetivo inalcanzable: esta difusión directa, propiciada y alimentada por los/as propios/as usuarios/as, supuso el comienzo de un Servicio que se ha convertido en una referencia en lo que a búsqueda de empleo y formación se refiere no sólo en el Barrio, sino en toda la Zona de Actuación del IUES.

A la vez que hemos seguido dando difusión a nuestro Servicio, la estrecha relación de coordinación con el resto de agentes del Urban, ha permitido que hayamos colaborado en las acciones formativas llevadas a cabo por el IUES (hablamos de formación ocupacional), realizando tareas como:

- Difusión y motivación telefónica o presencial a las personas de nuestra base de datos.
- Información de las características de la acción formativa (horarios, contenidos, fechas, requisitos, etc.)
- Recogida de las solicitudes de inscripción.
- Al término de la acción formativa, se prepara un itinerario de inserción laboral específico con aquellos/as alumnos/as que han superado con éxito el curso.

Conviene destacar también que, como parte importante de nuestro trabajo, estamos al tanto de otras acciones formativas de otros organismos públicos o privados (SEF, FREMM, CROEM, etc.) que puedan ser importantes para lograr la inserción final de nuestros/as usuarios/as en el mercado laboral. Los cursos más representativos a este respecto son:

- Carné de Carretillero.
- Tarjeta Profesional de la Construcción.
- Curso de Limpiadora de Edificios Públicos.
- Carné de Manipulador de Alimentos para Hostelería.
- Carné de Manipulador Hortofrutícola.
- Carné de Controlador de Accesos.
- Curso de Vigilante de Seguridad.

Las actividades que hemos realizado con respecto a estos cursos han sido:

#### **Concejalía de Programas Europeos**

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)



# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo



- Difusión y motivación telefónica o presencial a las personas de nuestra base de datos.
- Información de las características de la acción formativa (horarios, contenidos, fechas, requisitos, etc.)
- Seguimiento.
- Al término de la acción formativa, se actualiza el CV y se prepara un itinerario de inserción laboral específico.

#### *Descripción de las principales características de los/as usuarios/as que han utilizado el Servicio.*

---

Si pudiéramos realizar una descripción general de cuáles son las características que mejor definen a la población del Barrio del Espíritu Santo de Espinardo, podríamos señalar como tales las siguientes:

- **Familias desestructuradas:** estructuras familiares enfermas, con un gran número de hijos/as donde los hábitos no son ni mucho menos lo que se considera normalizado. Residen en su mayoría en viviendas o bloques de viviendas sociales con escasa o inexistente higiene, donde es frecuente que alguno de los miembros de la familia haya tenido problemas con la justicia o coqueteos delictivos, etc.
- **Formación muy baja y en muchos casos analfabetismo:** bajo o muy bajo nivel formativo, ya sea en lo referente a la formación académica y/o a la formación complementaria u ocupacional.

**Formación académica:** de los/as 990 usuarios/as atendidos/as en nuestro Servicio, se desprenden que 458 usuarios/as corresponden a personas que no tienen ninguna titulación académica, de los que solamente 4 no saben leer ni escribir, lo que supone que un 47,4% del total.

Con EGB, tenemos a 188 personas, lo que representa un 19% del total de usuarios/as. Con la ESO 158 personas (15% del total). Con FP Grado Medio y/o Superior 101 personas (10,2% del total). Con Bachiller 56 personas (5,8% del total) y con estudios universitarios 29 personas (3%).

#### **Concejalía de Programas Europeos**

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)



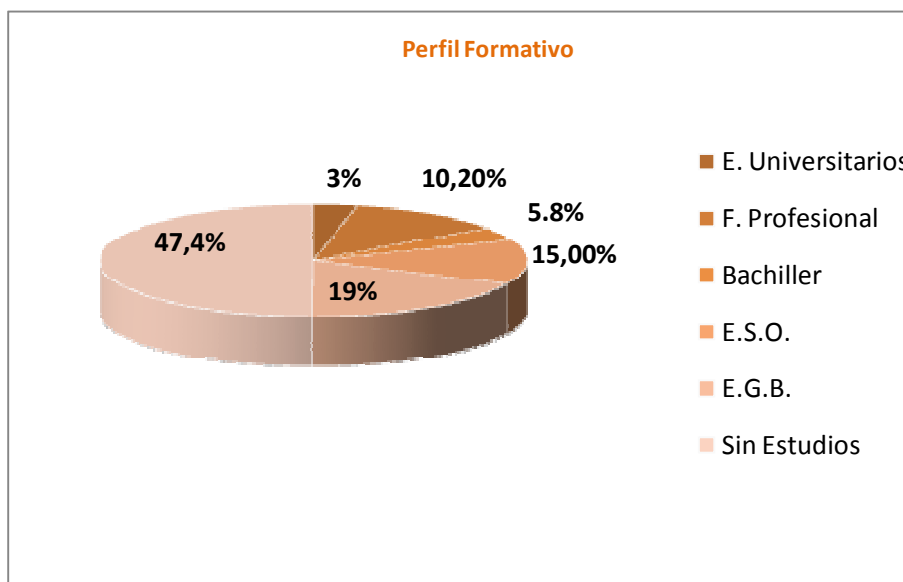
# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo



Expresando en porcentajes quedaría de la siguiente forma:



Formación ocupacional: en general hay poca o muy poca aceptación a formarse, sobre todo si esa formación ocupacional ofertada no está becada económicamente. Por regla general prefieren realizar acciones formativas becadas aunque estén fuera de su itinerario formativo que realizar un buen curso con posibilidades de hacer incluso prácticas que no esté recompensado. Con la caída y prácticamente desaparición de los cursos becados, poco a poco han ido variando esta perspectiva, aunque aún hoy podemos decir sin mayores problemas que la realización de cursos que impliquen un menor o mayor esfuerzo sin que de por medio haya una compensación académica es baja o muy baja. La oferta formativa en general, tampoco conviene olvidarlo, se ha reducido drásticamente debido a la falta de fondos de la Administración y este hecho no ha ayudado precisamente a mejorar lo expuesto anteriormente.

Destacar que están más motivados a realizar acciones formativas en los locales del barrio (Centro Cultura, espacios de Servicios y Sociales, locales del Urban, etc.)

#### Concejalía de Programas Europeos

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)



# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

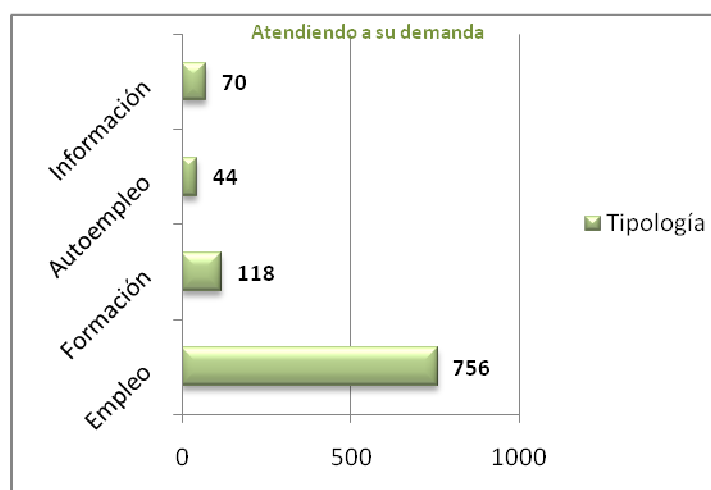
## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo



- **Baja empleabilidad:** No hay más que repasar las vidas laborales de nuestros/as usuarios/as a la hora de elaborar el currículum, para comprobar que en ellas aparecen largos periodos de inactividad entre trabajos de corta o muy corta duración. Además, para mayor dificultad, la experiencia laboral de la población diana está basada fundamentalmente en la construcción (ferrallistas, encofradores y peones de albañilería) o jardinería. Por si fuera poco, carecen en todos o casi todos los casos de las tarjetas y carnés que recientemente se solicitan para estos empleos y otros en los que anteriormente no eran necesarios y tampoco se observan grandes esfuerzos por obtenerlos: TPC (Tarjeta Profesional de la Construcción, Homologación de Soldadura, Carné de Carretillero, etc.)
- **Recursos económicos muy limitados:** afecta no sólo a su vida personal sino a la hora de la búsqueda de empleo, formarse o crear un negocio propio. Destinan sus recursos a las necesidades habituales y *viven al día*. Estos ingresos bajos o escasos recursos no son empleados, por ejemplo, a la hora de buscar un vehículo que se necesite para trabajar o llegar a un determinado lugar de trabajo, realizar una formación no subvencionada, etc.

En lo referente a los datos cuantitativos puramente estadísticos, habría que destacar que, en este periodo, han recibido atención 990 personas, de las que 756 han asistido a nuestro Servicio demandando un empleo y/o formación, 44 personas lo han hecho para montar un negocio (autoempleo), 118 han asistido en busca de un itinerario formativo (formación ocupacional) y 70 lo han hecho demandando información general sobre otros recursos o procesos.



#### Concejalía de Programas Europeos

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)



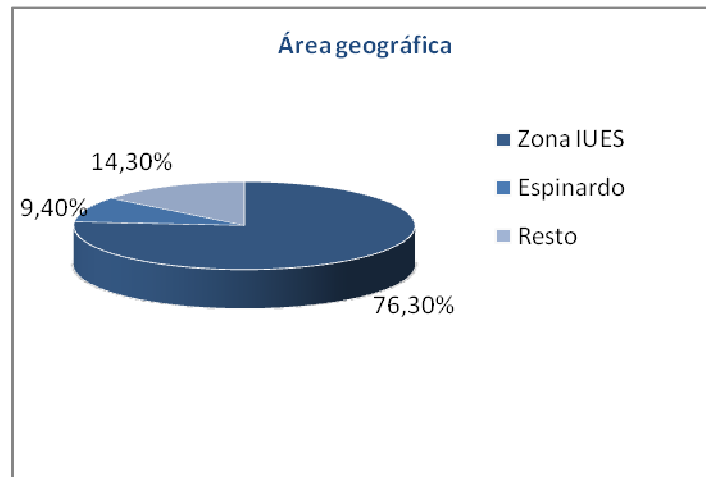
# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

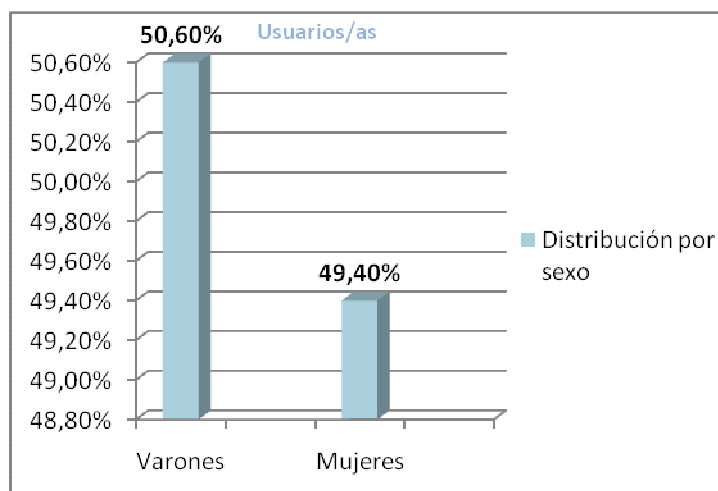
### Servicio de Orientación y Autoempleo



De esos/as 990 usuarios/as atendidos/as por nuestro Servicio, hay que seguir destacando que el 9,4% corresponde a personas con domicilio en Espinardo y el 76,3% pertenecen a la Zona del IUES (755 personas) y el 14,3 del resto. Lo cual quiere decir que se ha trabajado fundamentalmente con familias pertenecientes al Barrio del Espíritu Santo y/o a la Zona de Actuación del IUES, por lo que rara vez nos hemos encontrado con características distintas a las descritas anteriormente.



Si continuamos con los datos cuantitativos, merece la pena señalar que de las 990 personas atendidas por el Servicio, **el 49,4%** corresponden a **mujeres** y el **50,6%** a **hombres**, por lo que se observa una paridad casi total en lo referente a este dato, prácticamente igualdad en atenciones a personas de ambos sexos.



#### Concejalía de Programas Europeos

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)



# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

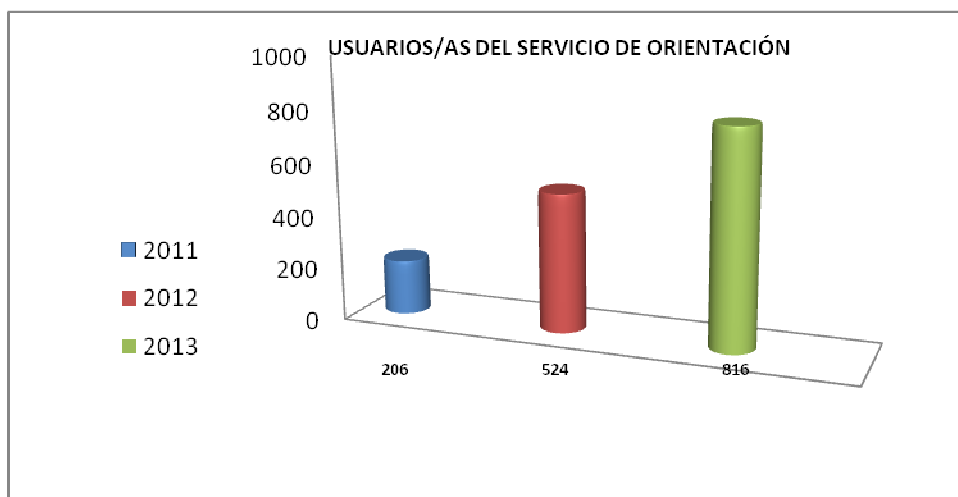
### Servicio de Orientación y Autoempleo



#### *Valoración global de la utilidad y aprovechamiento del Servicio.*

Podremos afirmar sin mayores complicaciones incluso, que los resultados obtenidos han superado con creces los marcados en un principio. A continuación exponemos y explicamos datos cuantitativos que apoyan nuestra valoración, francamente positiva, de nuestro Servicio (hay que subrayar, como dato importantísimo, que hablamos en términos generales a la hora de someter los datos a estudio):

- De la explotación de datos de la aplicación informática obtenemos que, a 15 abril de 2015 hay un registro de **990 usuarios/as** y que en este último periodo se han realizado un total de **2718 atenciones** a dichos/as usuarios/as, de las cuales:
  - 1355 atenciones corresponden a atenciones realizadas a mujeres (937 atenciones presenciales por 418 atenciones telefónicas).
  - El resto, es decir, 1265 atenciones corresponden a las practicadas con hombres (877 presenciales por 388 telefónicas).



#### **Concejalía de Programas Europeos**

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)



# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

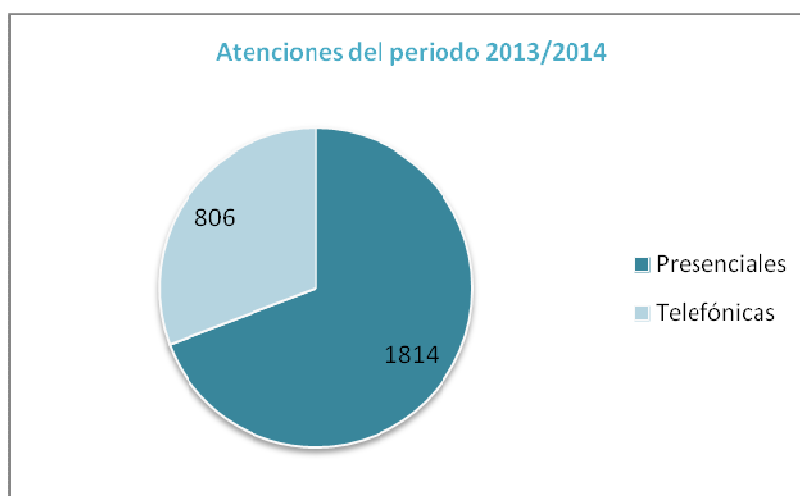
## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo

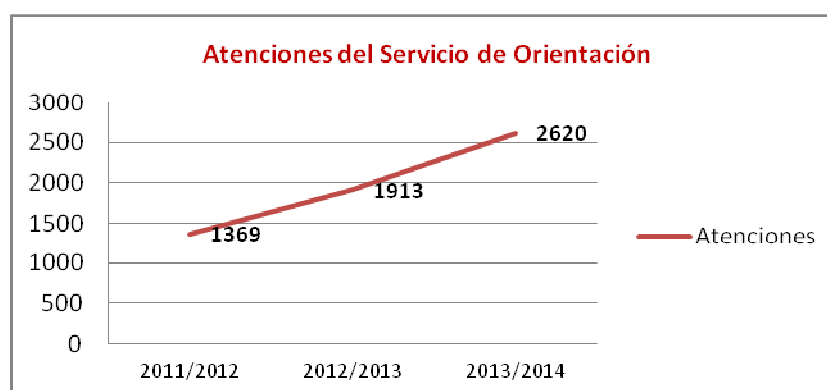


Como se refleja en el gráfico, de esos/as 292 nuevos/as usuarios/as, lo que supone un aumento del número de personas atendidas por el Servicio de un 35,7%, dato significativo teniendo en cuenta que no se ha vuelto a hacer difusión del Servicio salvo el *boca a boca*.

Esas 816 personas, han recibido un total de 2620 atenciones, lo que ha supuesto un 27% más de atenciones si comparamos los datos con la memoria anterior.



Como se observa en el gráfico, el número de atenciones presenciales (69,2%) supera con creces las atenciones telefónicas (30,8%): se prima el contacto directo con el/la usuario/a frente al telefónico.



Como se aprecia en el gráfico, la evolución de atenciones en nuestro Servicio ha ido creciendo significativamente. Del 2011/2012 al 2012/2013 el aumento fue de un 28,4% y desde el 2012/2013 al 2013/2014 el incremento fue del 27%.

#### Concejalía de Programas Europeos

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)





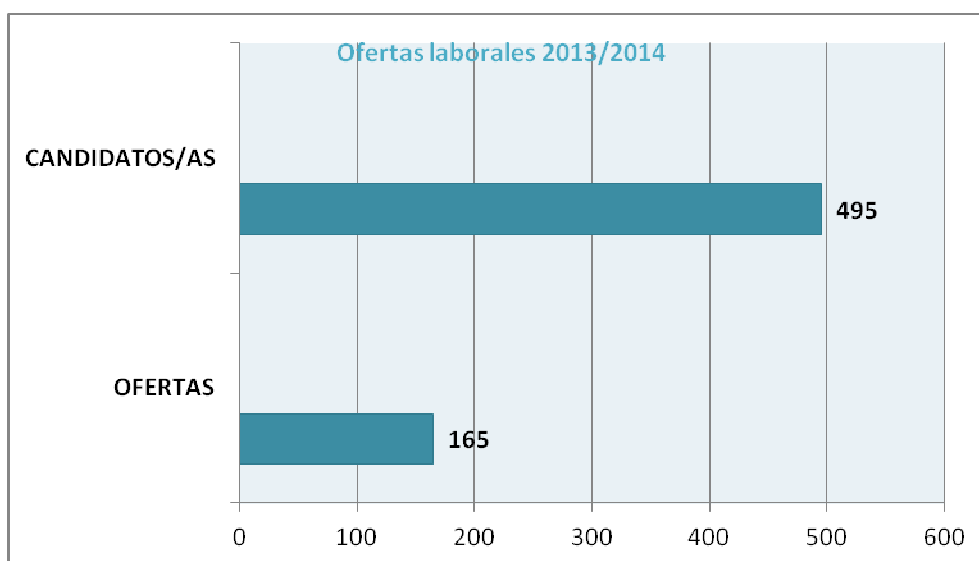
# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo



- Se han realizado **8 Talleres BAE** (Búsqueda Activa de Empleo) a un total de 40 alumnos/as, siempre buscando mejorar la empleabilidad de los/as mismos/as.
- Se han **gestionado 165 ofertas de trabajo** en sectores que demandan una baja cualificación profesional, sobre todo en el sector de industria y servicios. Para estas 165 ofertas se han llevado a cabo una preselección de 495 candidatos en total (tener en cuenta que 3 de estas ofertas demandaban 15 trabajadores/as cada una de ellas). Este aspecto ha estado más condicionado a la aparición de cada vez más ofertas que exigen una mayor especialización, lo cual hacía y hace imposible que la gran mayoría de nuestros/as usuarios/as pudieran ser si quiera planteados como posibles candidatos/as: las ofertas de trabajo cada vez exigen más y más requisitos.



#### Concejalía de Programas Europeos

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)



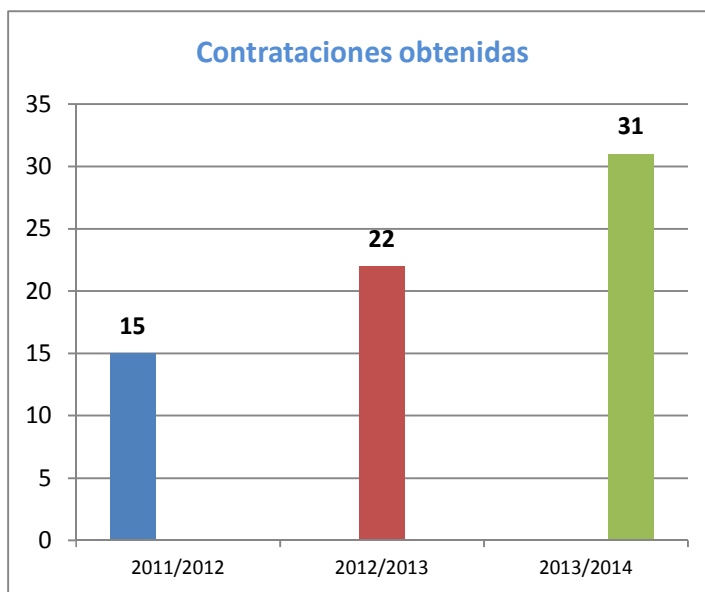
# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo



- En lo referente a los **contratos laborales** conseguidos en este año, siempre basándonos en las características ya mencionadas de nuestros/as usuarios/as y de las dificultades evidentes del mercado laboral español en general y murciano en particular, podemos catalogarlo como un dato exitoso: **31 contratados/as**.



- Desagregando los datos del gráfico anterior, de esas contrataciones obtenidas en este periodo, se desprende que 12 con mujeres y 19 varones.
- De esos contratos, tenemos a una mujer mayor de 30 años y con formación con contrato indefinido y un mayor de 30 años reciclado del transporte a la hostelería como contratos indefinidos. El resto de contrataciones son temporales.

#### Concejalía de Programas Europeos

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)



# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

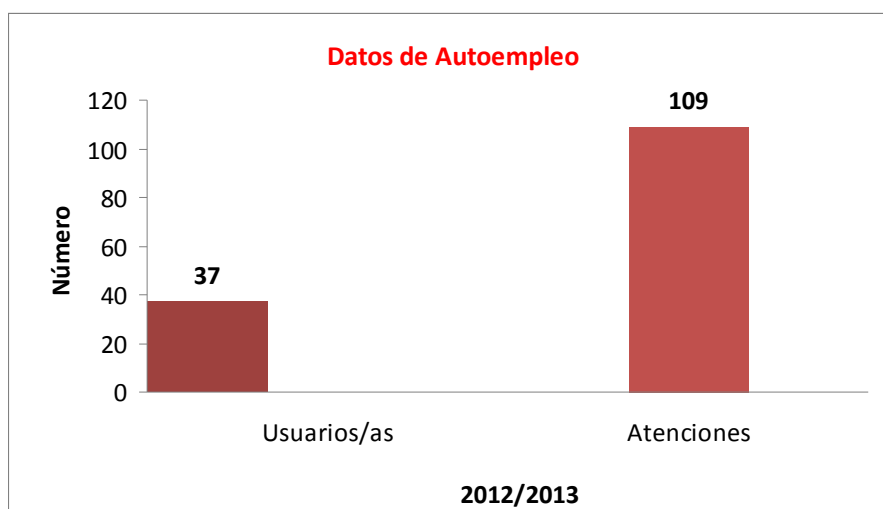
### Servicio de Orientación y Autoempleo



- En cuanto al autoempleo, han recibido asesoramiento un total de 37 usuarios/as, realizando un total de 109 atenciones de asesoramiento.

Destacar que en un proyecto de autoempleo se realizaron diversas gestiones (acompañamiento a la usuaria en las negociaciones de arrendamiento de varios locales, información de trámites con Urbanismos, reuniones con diversos agentes de la zona, etc.).

Como se ha mencionado en las anteriores Memorias, los proyectos de asesoramiento no han cuajado por la carencia de recursos económicos de los/las usuarios/as, y la imposibilidad de obtener financiación ajena.



- Se realizó un sondeo de las necesidades formativas en NNTT de las personas de nuestra Base de Datos y en coordinación con el Ala de Informática se ha realizado un Curso de Iniciación a la Informática (EDCL) con certificación homologada europea por parte del Ayuntamiento de Murcia.
- Se han derivado al CEA y, además se han realizado las gestiones, tanto con el IES José Planes, como con el IES de Puente Tocinos, para la preinscripción y posterior matrícula de usuarios/as para la obtención de la ESO, para el Acceso a Mayores de 25, para la obtención del Carné de Conducir y para el Acceso a Formación Profesional de Grado Medio a 10 personas.

#### Concejalía de Programas Europeos

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)



# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo



Pese al esfuerzo realizado, tenemos que tener en cuenta que todo depende del grado de aprovechamiento de nuestros/as usuarios/as con respecto al servicio prestado. Estamos seguros que aquellas personas que han asistido a nuestro Servicio en búsqueda de empleo, formación o autoempleo han recibido una atención eficaz, eficiente y personalizada siempre en la medida en que se haya implicado en su itinerario de inserción laboral, formativa o en su asesoramiento en autoempleo. El Servicio siempre ha tenido, tiene y seguirá teniendo una característica fundamental: es voluntario. Esto hace que quien de verdad quiere buscar empleo puede asistir de forma gratuita y recibir nuestra ayuda, pero ésta nunca será del todo eficaz en tanto la persona en cuestión no se haga con las riendas de su itinerario, sea de la naturaleza que sea.

#### *Dificultades encontradas para el óptimo desarrollo del Servicio.*

Las dificultades que se nos han presentado en este tercer año de funcionamiento no difieren en demasía de las encontradas en nuestro primer y segundo año. Nuestro empeño radica en intentar lograr la superación total de tales dificultades.

Pasamos a continuación, como en años anteriores, a clasificar las dificultades en tres grupos diferenciados pero relacionados unos con otros:

- *Costumbres:*

Los hábitos de la población del Barrio, que es la población hacia la que va dirigido nuestro Servicio directamente, se caracterizan por la carencia de costumbres normalizadas y la inexistencia de autodisciplina ni horarios fijos en su vida diaria. Esto presenta dificultades a la hora de intentar obtener una implicación total de el/la usuario/a con el diseño y su posterior ejecución de su itinerario de inserción (laboral, formativo o de autoempleo). La implantación de la *cita previa* nos ha servido, en la mayor parte de los casos, para intentar modificar con esta costumbre y hacerles ver que cuando hay que madrugar porque te han citado a una hora determinada hay que hacerlo (en el Barrio se traspasa muchísimo). La modificación de ciertos usos y costumbres se antoja importantísima para que nuestros/as usuarios/as puedan entender que no basta sólo con lograr el objetivo de encontrar trabajo, sino que después hay que mantenerlo día a día. Pese a la lentitud propia de los cambios sociales, desde el Servicio intentamos modificar esto a marchas forzadas para normalizar sus hábitos laborales.

#### **Concejalía de Programas Europeos**

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)



# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo



- *Escasa iniciativa para aumentar su empleabilidad:*

Hablamos de perfiles no cualificados en su gran mayoría: personas que venden o han vendido en puestos ambulantes en el mercadillo o que provienen de la construcción, limpieza de domicilios particulares (normalmente en economía sumergida), etc. El mercado laboral, cada vez más, demanda especialistas, gente formada y con ganas de renovarse, reinventarse y reciclarse y esto conlleva un esfuerzo necesario, pero un esfuerzo al fin y al cabo. Muchas veces no hay que llegar a tanto y el esfuerzo se reduce a realizar alguna pequeña formación como obtener el carné de manipulador de alimentos para trabajar en un bar por ejemplo.

El gran problema a este respecto ya no es que nuestros/as usuarios/as no tengan esas especializaciones que exigen la mayor parte de las ofertas del mercado, sino la resistencia de estas personas a emplear su tiempo (ni que decir su dinero) en querer mejorar, en querer especializarse, en querer prosperar en definitiva.

Acostumbrados en años anteriores a una formación becada, sea del contenido y la temática que sea, el hecho que ya no exista ese tipo de formación en términos generales, ha provocado que la formación pase a un segundo o tercer plano incluso y por ende la posibilidad de reciclaje para cumplir los requisitos de una oferta se antoje muy dificultoso.

- *Baja perseverancia:*

Siempre que asisten al Servicio, la mayoría de nuestros/as usuarios/as muestran buenas intenciones con respecto a su implicación en el diseño y ejecución de su itinerario (formativo o laboral). Pero en la gran mayoría de los casos estas buenas intenciones se desmoronan ante la más mínima dificultad encontrada en el camino. Por ello, tenemos que trabajar de forma constante y tenaz la motivación en nuestros Talleres BAE, pero tienen a nivel general una muy baja tolerancia al fracaso y se rinden muy rápido: prefieren las cosas más fáciles en términos generales, sin pensar si esas cosas son mejores o peores o si les van a conducir en un futuro a medio plazo a algo que no implique seguir estando como se está, es decir, algo que implique un cambio en sus vidas.

Las constantes reuniones con el resto de agentes de la IUES, con los que compartimos un gran número de usuarios/as, son fundamentales a la hora de abordar estas características que tantos problemas pueden traer a la hora de la puesta en marcha de sus

#### Concejalía de Programas Europeos

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)



# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo



itinerarios de inserción. Las reuniones permiten crear una visión de la problemática multidisciplinar, lo que enriquece el número y la calidad de las soluciones planteadas.

*Aspectos positivos y negativos más destacables del Servicio.  
Valoración de los ítems siguientes, referidos al desarrollo general del Servicio:*

---

*La organización y coordinación entre todos los recursos humanos intervinientes.*

Nuestra valoración que el Servicio hace sobre este punto es muy positiva, pues como en años anteriores hemos realizado reuniones con el resto de agentes del IUES así como con el resto de organismos públicos o privados que podían aportar o que podíamos aportarles algo. La visión de nuestro Servicio con respecto al IUES en general siempre ha sido una visión global, y para ello siempre hemos entendido que la coordinación con nuestros superiores así como con el resto de compañeros a todos los niveles debía ser activa, real y eficiente.

En este año 2013/2014, se han mantenido un total de **68** reuniones, que pasamos a detallar a continuación de forma más detallada:

- Dirección y Coordinación Urban: 2
- Responsables y Técnicos de Servicios Sociales: 22
- Programa de Acom. Individualizado a la Inclusión Social: 32
- IDC: 2
- IDC. ALA Informática: 7
- Hábitat Cultural: 1
- Enrique Miñano: 1
- Inspección Madrid IUES: 1

Como los años anteriores, seguimos pensando que este camino de coordinación, derivación e información, es el que hay que continuar: las reuniones hacen más fácil el trabajo de todos y cada uno de los agentes Urban y proporcionan una fuente de información útil y válida para todos en general.

#### **Concejalía de Programas Europeos**

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)



# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo



#### *La adecuación de las instalaciones y los recursos con los que cuenta.*

---

Desde nuestros inicios en junio de 2011 siempre hemos estado conformes con las instalaciones y los recursos que se han puesto a nuestro alcance o que hemos buscado desde el propio Servicio. Sí que es cierto, que desde septiembre de 2012, cuando abandonamos las instalaciones del Centro Cultural de Espinardo para instalarnos en las actuales oficinas de la Calle San Ignacio y Calle Solidaridad, hemos dado un salto tanto cuantitativo como cualitativo. Este salto se debe fundamentalmente a la cercanía y mayor proximidad con la población destinataria de nuestro Servicio, lo que ha facilitado que estas personas conozcan la Iniciativa Urbana de forma más global, ya que en muchos casos la información que se ha dado ha facilitado el conocimiento y el acercamiento del IUES a las personas en general y al Barrio del Espíritu Santo en particular.

En lo que respecta a las instalaciones actuales, estamos realmente satisfechos porque están equipadas con todos los recursos que se precisan para realizar nuestro trabajo diario. La única pega es que ambos técnicos del Servicio comparten la misma oficina y la misma sala y esto hace que no se cree una atmósfera donde los/as usuarios/as puedan expresar sus asuntos íntimos sin ser escuchados por terceras personas en la mayor parte de las ocasiones.

Por lo demás, las instalaciones tienen ventana y aparato de aire acondicionado con bomba de calor, lo que permite tener durante todo el año unas condiciones luminosas y de temperatura aceptables, evitando el estrés provocado por las malas condiciones lumínicas y de temperaturas.

En lo referente a los recursos, los técnicos contamos con el equipo informático adecuado para poder trabajar a nivel atencional y administrativo, con banda ancha de Internet que facilita las búsquedas diarias y casi permanentes que se realizan a lo largo de la jornada en búsqueda de ofertas de trabajo o acciones formativas. Contamos además con un disco duro extraíble donde guardamos todos los datos de nuestros/as usuarios/as salvaguardando así su información socio-profesional y cumpliendo con la Ley Orgánica de Protección de Datos. El material en papel queda guardado en uno de los dos armarios con llave que poseemos en las mismas instalaciones donde efectuamos el Servicio.

Por último, conviene mencionar que también tenemos en el mismo despacho donde realizamos las atenciones una mesa de reunión con sillas suficientes para

#### **Concejalía de Programas Europeos**

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)



# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo



poder celebrar reuniones donde hablar de temas de coordinación, derivación e información con todos los agentes de la IUES.

#### El horario de atención al público del Servicio.

Nuestro horario de atención al público desde el 20 de junio de 2011 a la actualidad comienza a las 8:00 de la mañana hasta las 14:30 horas de lunes a viernes y las tardes de 16:30 horas a 19:00 horas de lunes a jueves.

Este horario de trabajo nos ha permitido desde el primer día dar una atención personalizada a todas y cada una de las personas que han necesitado asistir a nuestras oficinas para recibir orientación u otras necesidades relativas al empleo. Nunca hemos tenido ni la más mínima queja con este horario y nadie ha dejado de ser atendido/a por este motivo ni por ningún otro.

Tanto para las personas que asisten con su *cita previa* como para aquellos/as cuyas necesidades urgentes precisan de soluciones inmediatas (renovar demanda de empleo, solicitar cita con cualquier servicio público relacionado con el empleo y/o la formación, etc.), la amplitud horaria nos ha permitido atenderlas de forma eficaz y eficiente.

Las *citas previas* suelen durar entre 40 y 60 minutos, dependiendo de la demanda que tenga el/la usuario/a y se respeta a conciencia el tiempo de estas citas. Para las personas que asisten sin *cita previa* por el motivo que sea, también son atendidas, como no puede ser de otra manera, pero sin entorpecer el tiempo reservado para aquellas personas que sí han solicitado su cita. El tiempo medio entre que se solicita una cita con los orientadores y se atiende al/la usuario/a suele ser de un día para otro, con lo que la espera es muy corta: se pretende así captar cuanto antes al/la demandante de empleo antes de que le pueda el desánimo y se desmotive y abandone su proceso.

Estimamos que tenemos un horario acertado, amplio y que el tiempo de trabajo se aprovecha de forma eficiente.

#### **Concejalía de Programas Europeos**

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)





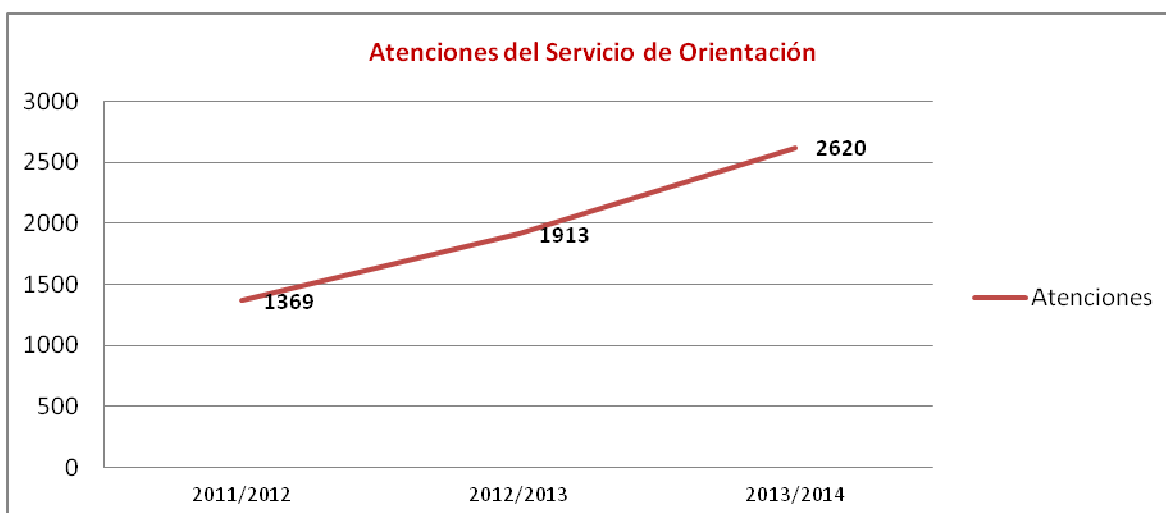
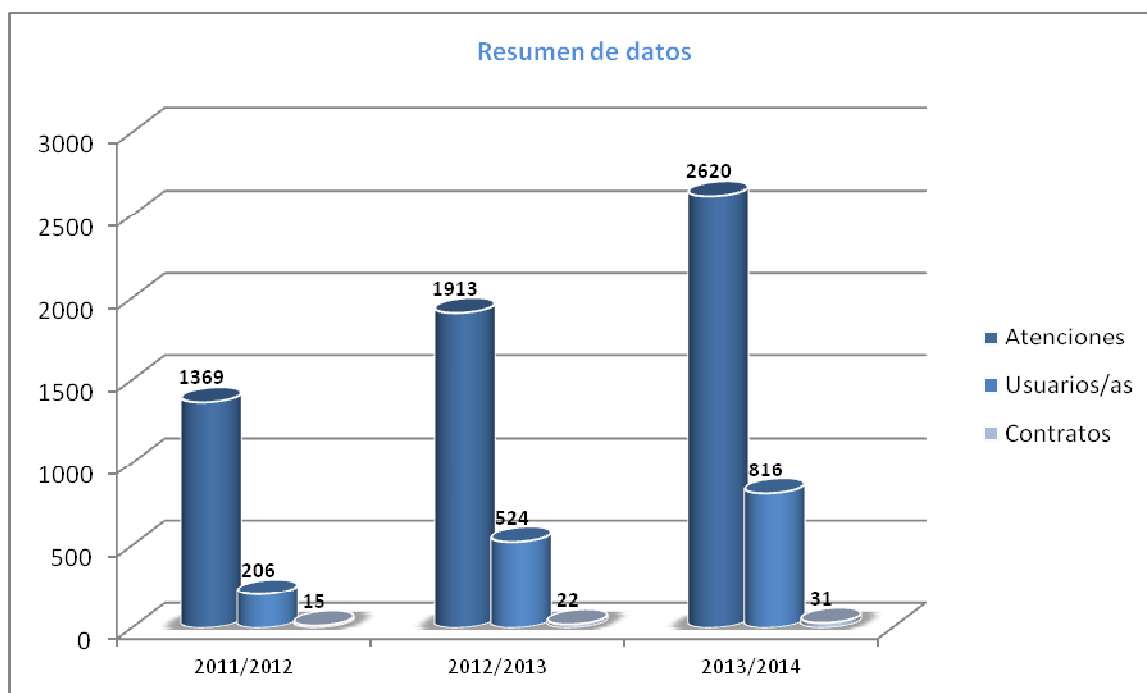
# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo



*El Servicio de Orientación Laboral y Autoempleo y su evolución en datos:*



#### Concejalía de Programas Europeos

Oficina de Gestión URBAN ·  
Calle Solidaridad, Nº 4 · 30100-Espinardo (España)  
Tel. 968.859.398

[www.urbanespiritusanto.es](http://www.urbanespiritusanto.es)



# Iniciativa Urbana Espíritu Santo

## Informe de ejecución: Memoria Anual

### Servicio de Orientación y Autoempleo

