“EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA JUVENIL EN NAVARRA”.



servicio navarro de empleo - nafar lansare

Gobierno de Navarra
Nafarroako Gobernua
Departamento de Derechos Sociales
Eskubide Sozialetako Departamentua

sarHe CONSULTORES

NOVIEMBRE, 2021



ÍNDICE

0. INTRODUCCIÓN 4

1. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA EMPLEADA 5

PRIMERA PARTE: EVALUACIÓNI CUANTITATIVA DEL SISTEMA DE GARANTÍA JUVENIL. 6

2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA JUVENIL: PERFIL DE LAS PERSONAS Y SERVICIOS. 7

2.1. Personas solicitantes del Sistema de Garantía Juvenil. 7

2.2. Personas beneficiarias del Sistema de Garantía Juvenil. 11

2.3. Descripción de la contratación laboral dentro del colectivos de personas menores de 16 a 30 años en Navarra. 13

2.4. Servicios prestados por el SNE/NL a personas de 16 a 30 años para mejorar su empleabilidad. 19

3. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA REALIZADA A PERSONAL TÉCNICO DEL SNE/NL QUE PRESTA SERVICIOS EN EL SISTEMA DE GARANTÍA JUVENIL. 25

3.1. Gestión del Sistema de Garantía Juvenil. 25

3.2. Ventajas ofrecidas por el Sistema de Garantía Juvenil. 29

3.3. Imagen e inscripción de las personas menores de 30 años en el Sistema de Garantía Juvenil. 30

3.4. Coordinación con el resto de las entidades que gestionan el Sistema de Garantía Juvenil. 32

3.5. Nuevas actividades a desarrollar dentro del Sistema de Garantía Juvenil. 33

4. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA SOBRE EL SISTEMA DE GARANTÍA JUVENIL REALIZADA A DIFERENTES ENTIDADES COLABORADORAS. 34

4.1. Gestión del Sistema de Garantía Juvenil. 34

4.2. Ventajas ofrecidas por el Sistema de Garantía Juvenil. 40

4.3. Imagen e inscripción de las personas menores de 30 años en el Sistema de Garantía Juvenil. 41

4.4. Coordinación con el SNE/NL y el resto de las entidades que colaboran en el Sistema de Garantía Juvenil. 43

4.5. Dificultades para desarrollar nuevas actividades relacionadas con el Sistema de Garantía Juvenil en colaboración con el SNE/NL. 44

SEGUNDA PARTE: EVALUACIÓN CUALITATIVA DEL SISTEMA DE GARANTÍA JUVENIL. 45

5. ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS PERSONALIZADAS. 46

5.1. Entre el desconocimiento y la falta de compresión del SGJ por parte de las personas jóvenes: del concepto de Garantía Juvenil a la solicitud de inscripción en el Sistema. 46

5.2. La organización del SGJ en el SNE/NL y los canales de atención en una sociedad postcovid. 48

5.3. El liderazgo del SGJ en Navarra: el Instituto de la Juventud de Navarra (INJ) y el SNE/NL y la coordinación con otras entidades colaboradoras. 53

5.4. ¿El valor añadido de los servicios prestados en el SGJ? 56

5.5. Algunas necesidades identificadas para mejorar las competencias del equipo de gestión del SGJ. 59

TERCERA PARTE: CONCLUSIONES Y LÍNEAS DE TRABAJO. 61

6. PRINCIPALES CONCLUSIONES 62

7. INDICADORES 68

8. POSIBLES LÍNEAS DE TRABAJO 70

ANEXOS 73

ÍNDICE DE TABLAS 73

ÍNDICE DE GRÁFICOS 74

FICHA TÉCNICA ENCUESTA SNE/NL 74

CUESTIONARIO UTILIZADO CON EL PERSONAL TÉCNICO DEL SNE/NL 75

FICHA TÉCNICA ENCUESTA ENTIDADES COLABORADORAS 78

CUESTIONARIO UTILIZADO CON LAS ENTIDADES COLABORADORAS. 78

ENTREVISTAS PERSONALIZADAS 82





0. INTRODUCCIÓN.

El presente informe tiene por objeto realizar un análisis de situación de la evolución y desarrollo del Sistema de Garantía Juvenil a partir de los servicios y recursos prestados por el Servicio Navarro de Empleo / Nafar Lansare. Además del propio SNE/NL otras entidades e instituciones colaboran prestando diferentes servicios destinados a las personas jóvenes en Navarra dentro del propio Sistema de Garantía Juvenil.

Se trata de un proyecto o iniciativa europea destinada a incentivar la empleabilidad de las personas jóvenes de 16 a 29 años en un mercado laboral cada vez más competitivo y cambiante.

Parte, para ello, de una perspectiva integral que incluye un seguimiento del itinerario de la persona joven hasta que cumple los 30 años. El Sistema puede incluir una variedad de recursos socio-laborales que se ponen a disposición de las personas jóvenes como formación, orientación o prácticas en empresas. Las personas jóvenes deben solicitar su inscripción en el Sistema y una vez aceptada esta, pasan a formar parte del mismo hasta los 30 años, si bien durante esta etapa pueden variar de estatus (beneficiario/a o no beneficiario/a) con relación a los requisitos exigidos por el Sistema. Para ser una persona beneficiaria, además de la edad (16 – 30 años) debe cumplir dos requisitos: estar desempleada y no seguir formación alguna en el sistema educativo actual.

En las próximas páginas se describe, por un lado, los diferentes ámbitos relacionados con la gestión y prestación de servicios por parte del SNE/NL relativos al Sistema de Garantía Juvenil en el momento actual, y, por otro, la transición hacia el nuevo modelo denominado “Sistema de Garantía Juvenil +”, por todo ello este trabajo debe permitir obtener algunas claves destinadas a mejorar la prestación de servicios en esta materia. Debemos tener en cuenta, como es lógico, la dificultad asociada a la propia evolución del mercado laboral (flexibilización, contratación temporal, parcial, los efectos de la pandemia), a los diferentes colectivos de personas jóvenes que demanda tales servicios, a la gestión del propio SGJ y a la cartera de servicios relacionada con éste.

En definitiva, el conocimiento específico de diferentes indicadores cuantitativos y cualitativos sobre la evolución de la prestación de servicios realizada por el SNE/NL en el SGJ, va a permitir conocer qué ámbitos de actuación es preciso incentivar para incrementar el nivel de empleabilidad (y el empleo) de las personas jóvenes de Navarra, objetivo fundamental, sin duda, del trabajo a realizar.



1. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA EMPLEADA.

El objetivo de este estudio ha sido identificar y definir la evolución del Sistema de Garantía Juvenil en Navarra desde los servicios y recursos puestos a disposición por el SNE/NL para desarrollar este Sistema.

Ahora bien, el SGJ, como iniciativa europea, cuenta con otras entidades e instituciones colaboradoras en Navarra (Instituto Navarro de la Juventud), entidades locales y entidades vinculadas a las personas jóvenes y al mercado laboral (Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Navarra, Secretariado Gitano, Cruz Roja, etc.) por lo que, de una u otra manera, también han estado presentes en el presente trabajo.

Este objetivo más general ha derivado en objetivos de carácter más táctico u operativos:

- Diseñar y testar una metodología de evaluación operativa e integral que combine la explotación de fuentes secundarias y el trabajo de campo con los agentes específicos que han prestan servicios de SGJ en el SNE-NL.
- Diseñar y evaluar una serie de indicadores cuantitativos (edad, sexo, origen, actividades realizadas, situación laboral actual, empresas, resultados etc.) y cualitativos que permitan obtener una imagen/cartografía de los servicios prestados por parte del SNE/NL en el ámbito del Sistema de Garantía Juvenil y de su evolución.
- Estudiar y analizar la implantación en el territorio del tal Sistema, así como posibles barreras o frenos institucionales, sociales y económicos a su desarrollo.
- Estudiar y plantear posibles líneas de mejora (implantación evaluación, indicadores, programas, perfiles socio-laborales, etc.), a partir de la información generada en los diferentes ámbitos (orientación profesional, contratación, formación y autoempleo y emprendimiento), del sistema.

Tales objetivos específicos demandan una metodología operativa para dar buena cuenta de estos de acuerdo a las siguientes líneas de trabajo:

- Explotación de diferentes bases de datos sobre servicios prestados, perfil de personas usuarias y evolución del mercado laboral por parte del personal técnico del SNE-NL.
- Diseño y realización de un cuestionario específico (diseñado ad hoc) realizado al personal técnico del SNE/NL vinculado al SGJ y a diferentes entidades colaboradoras que también prestan servicios relacionados con el SGJ.
- Entrevistas personalizadas a personal técnico del SNE/NL del SGJ.

A partir de la información producida tanto en la investigación secundaria como en el trabajo de campo se ha realizado un análisis específico, según ámbitos de actuación del propio SGJ, contrastando la información existente hasta ahora con la praxis actual derivada del trabajo realizado durante estos últimos años por el propio SNE/NL.

PRIMERA PARTE:

EVALUACIÓN CUANTITATIVA DEL SISTEMA DE GARANTÍA JUVENIL.





2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA JUVENIL: PERFIL DE LAS PERSONAS Y SERVICIOS.

Como ya hemos apuntado en los apartados anteriores, la información descriptiva desarrollada a continuación es resultado de la preparación y análisis de diferentes bases de datos del SNE/NL relativas a diferentes servicios y recursos relacionados con el SGJ. Al tratarse de un SGJ que se incardina junto a otros servicios prestados por el SNE-NL en el contexto de la intermediación socio-laboral hemos tratado de definir, con mayor especificidad, la evolución de los servicios proporcionados por el SGJ.

En este primer apartado, por tanto, vamos a analizar cuatro bases de datos que nos permiten definir, operativamente, el contexto de trabajo (servicios, colectivos, mercado de trabajo, etc.) ofrecido por el SNE/NL durante los últimos años en el ámbito del SGJ, que se complementarán con información específica sobre la praxis del propio personal técnico que ha desarrollado tales servicios.

Las bases de datos corresponden a cuatro ámbitos relacionados con el Sistema de Garantía Juvenil:

- Perfil de las personas que solicitaron su inscripción dentro del Sistema de Garantía Juvenil desde 2014.
- Perfil de las personas beneficiarias del Sistema de Garantía Juvenil (2019 – 2020).
- Evolución de los contratos realizados con personas jóvenes de 16 a 30 años durante el periodo 2008 – 2020.
- Servicios prestados a personas jóvenes (16 y 30 años) por parte del SNE-NL (2019 – 2020) asociados al propio SGJ.

En apartados específicos presentamos cada uno de los análisis realizados a partir de los cuales describimos el contexto fundamental de los servicios prestados por el SNE/NL en el ámbito del SGJ.

2.1. Personas solicitantes del Sistema de Garantía Juvenil.

Cuando una persona de 16 a 30 años pretende formar parte del SGJ deber realizar, en primer lugar, una inscripción dentro de la propia plataforma online, vinculada al SGJ, que se puede realizar a través de dos medios, fundamentalmente.

Por un lado, la persona con sus propios medios “digitales” bien a través de DNI electrónico o certificado digital o Cl@ve, o mediante inscripción con usuario y contraseña, siguiendo las indicaciones de la plataforma puede realizar la solicitud de inscripción. Por otro lado, existe la posibilidad, debido a la propia complejidad de la plataforma, de realizar la inscripción de manera asistida por el personal técnico del SNE/NL (activación laboral) tanto de manera presencial (pre-pandemia), o con apoyo on-line o telefónico (pandemia). Una vez solicitada la inscripción, el SGJ evalúa los datos introducidos de la persona joven y en un plazo no superior a tres días se responde a la persona. Si cumple los requisitos es definida como “beneficiaria” y si no, sigue como inscrita en el SGJ, a la espera de cumplir dichos requerimientos.



El SGJ examina cada 15 días las personas incluidas como solicitantes de inscripción y las identifica como beneficiarias o no beneficiarias. En todo caso, la persona que ha solicitado su inscripción queda registrada ya en el SGJ hasta los 30 años. En el momento que ya es beneficiaria puede obtener su certificado de SGJ o realizar otras actuaciones a través de la plataforma.

Las personas jóvenes que solicitan la inscripción en el SGJ en Navarra, como en el resto de Comunidades Autónomas, quedan registradas en una base de datos y pasan a ser beneficiarias (o no) según la evolución de su situación socio-laboral, pudiendo alternar tal situación hasta cumplidos los 30 años. Para solicitar la inscripción, al menos, debes tener entre 16 años y 29 años, no haber trabajado el día natural anterior y contar con un DNI o NIE, una dirección de correo eléctrico y un teléfono móvil.

Una de las **primeras problemáticas identificadas es la falta de conocimiento de la Plataforma y del propio SGJ** (del concepto integral, de evolución del itinerario socio-laboral), así como su **complejidad técnico-administrativa para la propia inscripción**. Por ello, una parte importante del trabajo del personal técnico del SNE/NL es tanto explicar cómo funciona el SGJ, y la propia plataforma, como realizar la inscripción y, en algunos casos, la obtención de certificados una vez que la persona pasa a ser beneficiaria.

A partir de lo apuntado y como apreciamos en la siguiente tabla (Tabla 1), desde el año 2014, se contabilizaron **23.882 solicitantes de inscripción en el SGJ**; la presencia de hombres jóvenes (54%) es superior respecto a la de mujeres jóvenes (46%). **Se contabilizaron 11.082 mujeres y 12.900 hombres.**

Tabla 1: Personas solicitantes del SGJ según género (2019 - 2020)

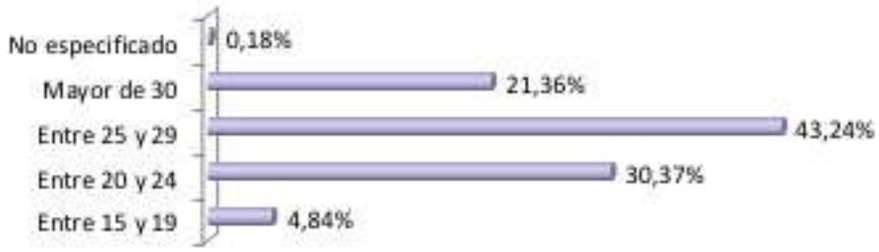
	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	11082	46,21%
Masculino	12900	53,79%
Total	23982	100,00%

Fuente: Datos internos 2021. SNE.

Las personas solicitan su inscripción, y una vez analizados los datos, son identificadas como beneficiarias o siguen siendo solicitantes, pues el sistema actualiza cada 15 días las personas beneficiarias.

Encontramos, mayormente, a personas solicitantes de 25 a 29 años (43,25%), seguidas de personas de 20 y 24 años (30,37%) y, en menor medida, personas de 30 años (21,36%). **El colectivo de 25 a 29 años es, por tanto, es el que cuenta con más personas solicitantes del SGJ** según los datos expuestos en el siguiente gráfico (Gráfico 1).

Gráfico 1: Edad de las personas solicitantes del SGI (2019 - 2020)



Fuente: Datos internos 2021. SNE.

La residencia de estas personas viene marcada por las diferencias territoriales habidas en Navarra. Indudablemente, **Pamplona concentra un 59,5% de solicitantes de SGJ** muy por delante de Tudela (14,25%) y Ribera Alta (8,43%). Sólo en Pamplona localizamos a más de 14.000 solicitantes.

Tabla 2: Lugar de residencia de las personas solicitantes (2019 - 2020).

	Frecuencia	Porcentaje
Noroeste	1478	6,16%
Pirineo	317	1,32%
Pamplona	14272	59,51%
Tierra Estella	1301	5,42%
Navarra Media Oriental	1176	4,90%
Ribera Alta	2021	8,43%
Tudela	3417	14,25%
Total	23982	100,00%

Fuente: Datos internos 2021. SNE.

El 85% de las personas solicitantes del SGJ cuentan con nacionalidad española, mientras que el (15%) restante de éstas se asocia a orígenes nacionales diversos.

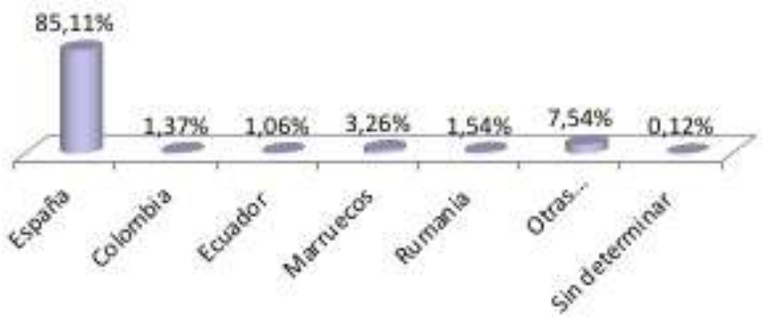
Gráfico 2: Origen nacional de las personas solicitantes del SGJ (2019 - 2020)



Fuente: Datos internos 2021. SNE.

Además de la española (85,11%), las personas marroquíes (3,26%) y de Rumanía (1,54%) destacan por delante de las personas colombianas (1,37%) o de las procedentes de Ecuador (1,06%).Son los colectivos nacionales más características como solicitantes del SGJ. Las personas de Bulgaria (184), Bolivia (179) y Brasil (127) destacan dentro del gran crisol de nacionales identificadas bajo el concepto “otras” (7,54%).

Gráfico 3: Otros orígenes nacionales de las personas inscritas en el SGJ (2019 - 2020)



Fuente: Datos internos 2021. SNE.

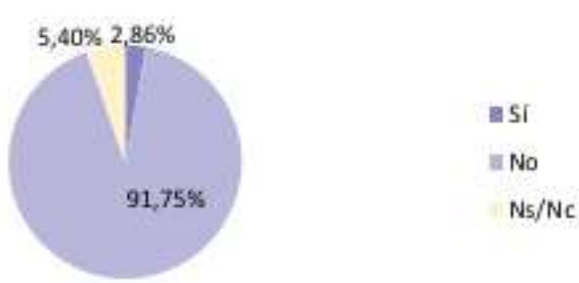
Tabla 3: Personas beneficiarias en la actualidad (2019 – 2020).

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	43	0,18%
Baja de oficio	139	0,58%
Beneficiario/a	8901	37,12%
Beneficiario/a para empleo	3	0,01%
No beneficiario/a	14055	58,61%
No validada	508	2,12%
Subsanación	333	1,39%
Total	23982	100,00%

Fuente: Datos internos 2021. SNE.

Un 2,86% de las personas beneficiarias (685) respecto del total de personas solicitantes (23.982 personas) tienen alguna discapacidad superior al 33%.

Gráfico 4. Personas con alguna discapacidad (>33%) inscritas en el SGJ (2019 - 2020)



Fuente: Datos internos 2021. SNE.

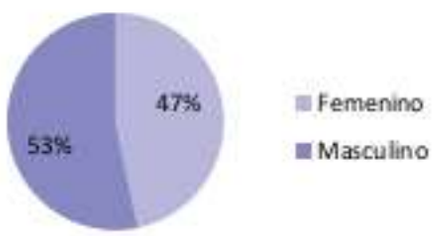
2.2. Personas beneficiarias del Sistema de Garantía Juvenil.

Tal y como ya se ha expuesto, una vez solicitada la inscripción en el Sistema de Garantía Juvenil, las personas pasan a ser beneficiaras o no beneficiaria. Es el propio Sistema quien comprueba los requisito, siendo esta una operación que se hace cada 15 días, debido a los posibles cambios en la situación de la persona (empleo o estudios).

Al ser identificada como beneficiaria ya comienza su itinerario dentro del SGJ, por lo que el SNE/NL,se pone en contacto con la persona (siempre, antes de 4 meses) para realizar una primera cita presencial y establecer un proceso de acompañamiento.

El **número de personas beneficiarias ha sido de 8.901 personas.** El 53% son hombres jóvenes y un 47% mujeres jóvenes.

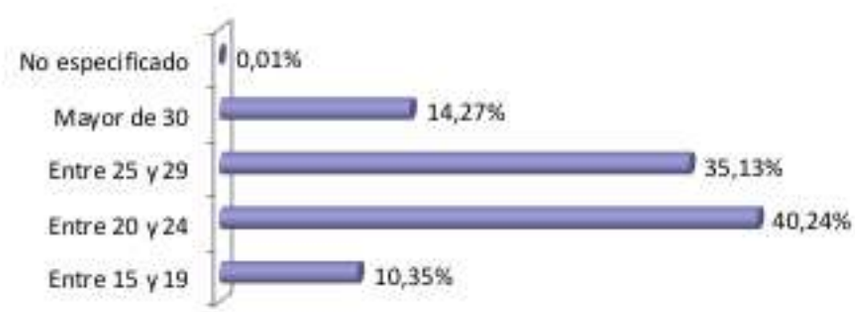
Gráfico 5: Personas beneficiaras del SGJ según género (2019 – 2020)



Fuente: Datos internos 2021. SNE.

A diferencia de las personas solicitantes del SGJ, donde el colectivo más significativo es el encabezado por personas de 25 a 29 años (43,24%), **el colectivo beneficiario más numeroso es el de las personas de 20 a 24 años** (40,24%), seguido por el colectivo de personas de 25 a 29 años (35,13%). Algo mayor, además, es la presencia de personas de 30 años (14,27%) en comparación al de las personas más jóvenes, de entre 15 y 19 años, pues éste no supera el 10,35%. En consecuencia, **existe más personas solicitantes en la franja de 25 a 29 años, y más personas beneficiarias en la franja de 20 a 24 años.**

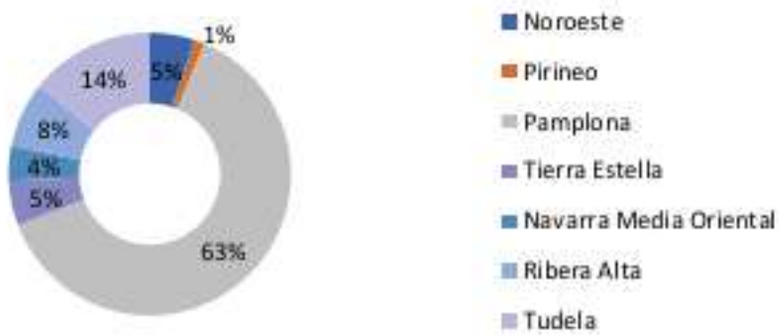
Gráfico 6: Personas beneficiaras del SGJ según edad (2019 - 2020).



Fuente: Datos internos 2021. SNE.

A su vez, **el 63% de las personas beneficiarias del SGJ residen en la zona de Pamplona (62,76%) y un 14% en Tudela,** siguiendo la propia dinámica residencial descrita en el caso de las personas solicitantes.

Gráfico 7: Personas beneficiaras del SGJ según zona geográfica de residencia (2019 - 2020).



Fuente: Datos internos 2021. SNE.

Como ya hemos visto, **el 81,44% de las personas beneficiarias cuentan con nacionalidad española, (85,11% de las inscritas), un 4,72% son personas marroquíes y un 2,04% de Rumanía.**

Tabla 4: Personas beneficiarias según origen nacional (2019 - 2020).

	Frecuencia	Porcentaje
España	20411	85,11%
Colombia	329	1,37%
Ecuador	254	1,06%
Marruecos	782	3,26%
Rumania	369	1,54%
Otras nacionalidades	1809	7,54%
Sin determinar	28	0,12%
Total	23982	100,00%

*Se ha generado cada categoría a partir de 250 casos

Fuente: Datos internos 2021. SNE.

El 3,85% de las personas beneficiarias, por último, tienen alguna discapacidad superior al 33%, como se puede apreciar en la siguiente tabla (Tabla 6).

Tabla 5: Personas beneficiarias con alguna discapacidad superior al 33%

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	343	3,85%
No	7870	88,42%
Ns/Nc	688	7,73%
Total	8901	100,00%

Fuente: Datos internos 2021. SNE.



2.3. Descripción de la contratación laboral dentro del colectivos de personas menores de 16 a 30 años en Navarra.

Según la última Encuesta de Población Activa (EPA) publicada en el año 2021, la tasa de paro en Navarra es de un 11,45%, la segunda más baja si la comparamos con el resto de las comunidades autónomas.

El número de personas ocupadas en Navarra es de 277.700 y durante el último año, el descenso de personas ocupadas ha sido de 6.000 personas. El paro juvenil (personas de 25 años según la metodología de la EPA) se sitúa en Navarra en un 31,32% debido, en parte, a la situación laboral más global generada por la aparición de la pandemia. La progresiva desactivación de los ERTE, el descenso de la incertidumbre global y la recuperación de la actividad en los servicios durante los próximos meses generaran un mayor nivel de actividad en el mercado que incentivará el empleo juvenil, el cual pretende mejorar el propio Programa de Garantía Juvenil.

Durante los últimos 15 años, los cambios en los mercados laborales obedecen al fuerte incremento de la dualidad y de la flexibilidad laboral (mercado global, cambios rápidos de tendencia, nueva competencia mundial, etc.) en un contexto social cada vez más competitivo y cambiante. Buena prueba de ello es el incremento exponencial de la contratación temporal (casi la única vía de entrada y de continuidad en el mercado laboral) entre las personas jóvenes que viene ocurriendo desde la crisis económica de 2008 – 2011.

Encadenar contratos temporales en una misma empresa, o grupo empresarial, o en diferentes empresas forma parte ya del itinerario laboral de las personas jóvenes que se alarga de manera cada vez más prolongada, como reflejamos en la siguiente tabla.

Tabla 6: Contratos realizados a personas jóvenes (2009 – 2021).

	Frecuencia	Porcentaje
2009	2230	0,34%
2010	5593	0,86%
2011	9929	1,52%
2012	11893	1,82%
2013	16677	2,55%
2014	29622	4,53%
2015	48214	7,38%
2016	68956	10,55%
2017	91225	13,96%
2018	110635	16,93%
2019	130153	19,92%
2020	104030	15,92%
2021*	24219	3,71%
Total	653376	100,00%

*Año incompleto: contratos iniciados hasta abril de 2021

Fuente: Datos internos 2021. SNE.



Si, durante los años de la crisis (2009-2012), la reducción de contratos es muy significativa entre las personas jóvenes debido a la fuerte destrucción de empleo juvenil habida durante en ese tiempo, la recuperación y reactivación económica se genera a partir de la flexibilización de las relaciones laborales y el incremento de la tipología de contratos temporales. De los 16.667 contratos realizados a personas jóvenes de 16 a 30 años en el año 2013, pasamos a 68.956 contratos, sólo tres años después (2016), es decir, el incremento contractual entre las personas jóvenes fue de más de 50.000 contratos (52.289 contratos) durante ese 2016. Tal dinámica eclosiona en 2019 donde se alcanza los 130.153 contratos, creciendo en más de 77.864 contratos en ese año respecto a 2016.

De los 653.376 contratos realizados durante el periodo estudiado, y como apuntamos en la siguiente tabla, **el 88,25% son contratos de duración temporal** en alguna de las diferentes tipologías de contratos. La contratación temporal y parcial, en menor medida, han sido las principales transformaciones del mercado de trabajo a la hora de generar empleo entre las personas jóvenes, especialmente, como podemos comprobar a partir de los datos expuesto en el presente apartado.

Tabla 7: Tipología de contratos realizados a personas jóvenes (2009 – 2021).

	Frecuencia	Porcentaje
INDEFINIDO A TIEMPO COMPLETO	6218	0,95%
INDEFINIDO A TIEMPO COMPLETO PERSONAS CON DISCAPACIDAD	13	0,00%
INDEFINIDO A TIEMPO COMPLETO BONIFICADO	496	0,08%
INDEFINIDO A TIEMPO PARCIAL	6922	1,06%
INDEFINIDO A TIEMPO PARCIAL PERSONAS CON DISCAPACIDAD	29	0,00%
INDEFINIDO A TIEMPO PARCIAL BONIFICADO	359	0,05%
FIJO DISCONTINUO	2886	0,44%
FIJO DISCONTINUO PERSONAS CON DISCAPACIDAD	3	0,00%
FIJO DISCONTINUO BONIFICADO	22	0,00%
OBRA O SERVICIO A TIEMPO COMPLETO	97655	14,95%
EVENTUAL A TIEMPO COMPLETO CIRCUNSTANCIAS DE LA PRODUCCIÓN	219306	33,57%
PERSONAL INVESTIGADOR PREDOCTORAL EN FORMACIÓN	150	0,02%
INTERINIDAD A TIEMPO COMPLETO	42503	6,51%
PRÁCTICAS A TIEMPO COMPLETO	7489	1,15%
FORMACIÓN	2750	0,42%
TEMPORAL A TIEMPO COMPLETO PERSONAS CON DISCAPACIDAD	212	0,03%
RELEVO A TIEMPO COMPLETO	243	0,04%
TEMPORAL T. COMPLETO BONIFICADO EMPRESAS INSERCIÓN	8	0,00%
OBRA O SERVICIO A TIEMPO PARCIAL	60816	9,31%
EVENTUAL A TIEMPO PARCIAL CIRCUNSTANCIAS DE LA PRODUCCIÓN	126063	19,29%
INTERINIDAD A TIEMPO PARCIAL	30218	4,62%
PRÁCTICAS A TIEMPO PARCIAL	1567	0,24%
TEMPORAL A TIEMPO PARCIAL PERSONAS CON DISCAPACIDAD	88	0,01%
JUBILACIÓN PARCIAL	1	0,00%
RELEVO A TIEMPO PARCIAL	111	0,02%
TEMPORAL T. PARCIAL BONIFICADO EMPRESAS INSERCIÓN	8	0,00%
JUBILACIÓN ESPECIAL A LOS 64 AÑOS	14	0,00%
OTROS CONTRATOS	47226	7,23%
TOTAL	653376	100,00%

Fuente: Datos internos 2021. SNE.

El 53% de estos contratos recayeron en hombres jóvenes y un 47% en mujeres jóvenes; en cuanto a la edad.

Los **contratos** fueron especialmente para el **colectivo de jóvenes de 25 y 29 años** (63,36%) y, en menor medida, para personas de 20 a 24 años (25,34%).

Gráfico 8: Contratos realizados a personas jóvenes según edad (2009 – 2021).



Fuente: Datos internos 2021. SNE.

La flexibilidad laboral se asocia a diferentes procesos en el puesto de trabajo, pero especialmente, como decimos, a la temporalidad y a la parcialidad del contrato, y dentro de la temporalidad, a la duración de éste, como también hemos estudiado.

Casi la mitad (47,43%) de todos los contratos realizados en el periodo estudiado eran de menos de una semana y un 4,8%, entre 1 semana y 1 mes. El 15,35% de contratos se situaban entre los 2 meses de duración y los 12 meses.

Tabla 8: Duración de los contratos realizados a personas jóvenes (2009 – 2021).

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de una semana	309919	47,43%
Entre 1 semana y 1 mes	31372	4,80%
Entre 2 y 3 meses	54309	8,31%
Entre 4 y 5 meses	12643	1,94%
Entre 6 y 12 meses	33330	5,10%
Más de 1 año	1856	0,28%
Sin determinar*	209947	32,13%
Total	653376	100,00%

*Los contratos sin determinar no identificaban fecha fin del contrato por lo que no se ha podido calcular la duración del mismo.

Fuente: Datos internos 2021. SNE.

Como tendencia también podemos apuntar que **la contratación temporal más larga (a partir de 6 meses) es más frecuente entre hombres jóvenes en comparación a las mujeres. Por edad, entre el 65%-67% de los contratos temporales,** independientemente de su duración, **son realizados por personas de 25 y 29 años.**

Por su parte, **los contratos indefinidos a tiempo completo son superiores entre los hombres jóvenes (59,5%) respecto a las mujeres**. En cambio, cuando los contratos son indefinidos a tiempo parcial, recaen más en mujeres jóvenes (58,51%) que en hombres jóvenes.



Tabla 9: Duración de los contratos según género (2009 – 2021).

	HOMBRE		MUJER	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
INDEFINIDO A TIEMPO COMPLETO	3699	59,49%	2519	40,51%
INDEFINIDO A TIEMPO COMPLETO PERSONAS CON DISCAPACIDAD	5	38,46%	8	61,54%
INDEFINIDO A TIEMPO COMPLETO BONIFICADO	315	63,51%	181	36,49%
INDEFINIDO A TIEMPO PARCIAL	2872	41,49%	4050	58,51%
INDEFINIDO A TIEMPO PARCIAL PERSONAS CON DISCAPACIDAD	10	34,48%	19	65,52%
INDEFINIDO A TIEMPO PARCIAL BONIFICADO	138	38,44%	221	61,56%
FIJO DISCONTINUO	1362	47,19%	1524	52,81%
FIJO DISCONTINUO PERSONAS CON DISCAPACIDAD	3	100,00%	0	0,00%
FIJO DISCONTINUO BONIFICADO	8	36,36%	14	63,64%
OBRA O SERVICIO A TIEMPO COMPLETO	66097	67,68%	31558	32,32%
EVENTUAL A TIEMPO COMPLETO CIRCUNSTANCIAS DE LA PRODUCCIÓN	150284	68,53%	69022	31,47%
PERSONAL INVESTIGADOR PREDOCTORAL EN FORMACIÓN	65	43,33%	85	56,67%
INTERINIDAD A TIEMPO COMPLETO	17618	41,45%	24885	58,55%
PRÁCTICAS A TIEMPO COMPLETO	5030	67,17%	2459	32,83%
FORMACIÓN	1870	68,00%	880	32,00%
TEMPORAL A TIEMPO COMPLETO PERSONAS CON DISCAPACIDAD	149	70,28%	63	29,72%
RELEVO A TIEMPO COMPLETO	191	78,60%	52	21,40%
TEMPORAL T. COMPLETO BONIFICADO EMPRESAS INSERCIÓN	7	87,50%	1	12,50%
OBRA O SERVICIO A TIEMPO PARCIAL	24119	39,66%	36697	60,34%
EVENTUAL A TIEMPO PARCIAL CIRCUNSTANCIAS DE LA PRODUCCIÓN	52072	41,31%	73991	58,69%
INTERINIDAD A TIEMPO PARCIAL	6411	21,22%	23807	78,78%
PRÁCTICAS A TIEMPO PARCIAL	623	39,76%	944	60,24%
TEMPORAL A TIEMPO PARCIAL PERSONAS CON DISCAPACIDAD	30	34,09%	58	65,91%
JUBILACIÓN PARCIAL	1	100,00%	0	0,00%
RELEVO A TIEMPO PARCIAL	45	40,54%	66	59,46%
TEMPORAL T. PARCIAL BONIFICADO EMPRESAS INSERCIÓN	1	12,50%	7	87,50%
JUBILACIÓN ESPECIAL A LOS 64 AÑOS	8	57,14%	6	42,86%
OTROS CONTRATOS	10416	22,06%	36810	77,94%
Total	343449		309927	

Fuente: Datos internos 2021. SNE.



Existen una gran **diversidad de contratos temporales**, si bien entre los más utilizados (eventual circunstancias de la producción, obra o servicio a tiempo completo y eventual a tiempo parcial) encontramos **diferencias según género**. La masculinización de una parte del mercado laboral hace que los contratos de obra y servicio (67,6% hombres jóvenes) y eventual por circunstancias de la producción (68,5%) hayan sido realizados por hombres jóvenes, mientras que el contrato de obra y servicio a tiempo parcial es muy superior entre las mujeres jóvenes (60,34%).

La edad, ligada a la cualificación profesional (experiencia + formación), define la evolución del itinerario y el acceso, cuando es posible, a una mayor seguridad laboral, uno de los principales objetivos de las personas jóvenes. **El 70% de los contratos indefinidos a tiempo completo se hacen a personas de 25 y 29 años**, a diferencia de los contratos indefinidos a tiempo parcial donde además del colectivo anterior (59,2%), encontramos un 29,27% de personas más jóvenes (20 y 24 años), seguramente por la presencia de mujeres de esta edad.

Por último, **el 60% de los contratos por obra o servicio a tiempo completo han sido para jóvenes de 25 y 29 años y el 63,63% de los contratos eventuales a tiempo completo por circunstancias de la producción.**



Tabla 10: Duración de los contratos según edad (2009 – 2021).

	16 y 20 años	20 y 24 años	25 y 29 años	3 años	Total	%
INDEFINIDO A TIEMPO COMPLETO	0,23%	14,20%	70,86%	14,72%	6218	100%
INDEFINIDO A TIEMPO COMPLETO PERSONAS CON DISCAPACIDAD	0,00%	15,38%	69,23%	15,38%	13	100%
INDEFINIDO A TIEMPO COMPLETO BONIFICADO	0,40%	13,31%	68,55%	17,74%	496	100%
INDEFINIDO A TIEMPO PARCIAL	1,24%	29,27%	59,20%	10,29%	6922	100%
INDEFINIDO A TIEMPO PARCIAL PERSONAS CON DISCAPACIDAD	0,00%	17,24%	65,52%	17,24%	29	100%
INDEFINIDO A TIEMPO PARCIAL BONIFICADO	1,11%	25,07%	61,00%	12,81%	359	100%
FIJO DISCONTINUO	4,71%	36,17%	52,49%	6,62%	2886	100%
FIJO DISCONTINUO PERSONAS CON DISCAPACIDAD	0,00%	66,67%	33,33%	0,00%	3	100%
FIJO DISCONTINUO BONIFICADO	0,00%	18,18%	54,55%	27,27%	22	100%
OBRA O SERVICIO A TIEMPO COMPLETO	1,58%	28,72%	60,03%	9,68%	97655	100%
EVENTUAL A TIEMPO COMPLETO CIRCUNSTANCIAS DE LA PRODUCCIÓN	0,50%	25,56%	63,63%	10,31%	219306	100%
PERSONAL INVESTIGADOR PREDOCTORAL EN FORMACIÓN	0,00%	12,00%	82,67%	5,33%	150	100%
INTERINIDAD A TIEMPO COMPLETO	0,22%	18,49%	68,03%	13,26%	42503	100%
PRÁCTICAS A TIEMPO COMPLETO	0,24%	21,99%	67,70%	10,07%	7489	100%
FORMACIÓN	1,67%	14,22%	69,27%	14,84%	2750	100%
TEMPORAL A TIEMPO COMPLETO PERSONAS CON DISCAPACIDAD	0,00%	18,87%	66,98%	14,15%	212	100%
RELEVO A TIEMPO COMPLETO	0,41%	14,40%	68,31%	16,87%	243	100%
TEMPORAL T. COMPLETO BONIFICADO EMPRESAS INSERCIÓN	0,00%	37,50%	37,50%	25,00%	8	100%
OBRA O SERVICIO A TIEMPO PARCIAL	1,32%	29,66%	59,12%	9,91%	60816	100%
EVENTUAL A TIEMPO PARCIAL CIRCUNSTANCIAS DE LA PRODUCCIÓN	0,84%	30,60%	59,73%	8,83%	126063	100%
INTERINIDAD A TIEMPO PARCIAL	0,35%	21,19%	65,51%	12,95%	30218	100%
PRÁCTICAS A TIEMPO PARCIAL	0,77%	21,00%	69,43%	8,81%	1567	100%
TEMPORAL A TIEMPO PARCIAL PERSONAS CON DISCAPACIDAD	0,00%	13,64%	73,86%	12,50%	88	100%
JUBILACIÓN PARCIAL	0,00%	0,00%	100%	0,00%	1	100%
RELEVO A TIEMPO PARCIAL	0,00%	6,31%	72,97%	20,72%	111	100%
TEMPORAL T. PARCIAL BONIFICADO EMPRESAS INSERCIÓN	0,00%	37,50%	37,50%	25,00%	8	100%
JUBILACIÓN ESPECIAL A LOS 64 AÑOS	0,00%	7,14%	71,43%	21,43%	14	100%
OTROS CONTRATOS	0,16%	8,42%	77,49%	13,92%	47226	100%
Total					653376	

Fuente: Datos internos 2021. SNE.



2.4. Servicios prestados por el SNE/NL a personas de 16 a 30 años para mejorar su empleabilidad.

Dentro de este apartado vamos a identificar las diferentes actividades prestadas a personas jóvenes de 16 a 30 años, por parte del SNE-NL, que tiene, como objetivo fundamental, mejorar la empleabilidad del colectivo joven. Entre las actividades identificadas se encuentran la información sobre el SGJ.

Durante el periodo de estudio (2019 y 2020) identificamos **137.329 acciones prestadas a diferentes personas jóvenes,** si bien una misma persona ha podido recibir, en tal caso, más de un servicio que, en una parte significativa, están integradas dentro el ámbito SGJ.

Tres son las actividades más prestadas por el SNE-NL a las personas jóvenes (16-30 años) durante los dos años de referencia; en primer lugar, del total de acciones realizadas (137.329), el **45,8% de las acciones lo han sido de intermediación laboral para el envío de ofertas de empleo** al colectivo joven; en segundo lugar, la **actualización curricular** (17,27%) es otro de los servicios prestados a personas jóvenes y, en tercer lugar, **la prestación de servicios de orientación** (15,60%); algún otro servicio como el seguimiento del itinerario (5,08%) adquiere también cierta consideración.

Por otra parte, debemos señalar que el **1,11% de las acciones** han sido para **informar acerca del Sistema Nacional de Garantía Juvenil** a diferentes personas jóvenes. Sin duda, la atención realizada con las personas jóvenes (62.975 acciones) se centra en la intermediación laboral para el envío de ofertas empleo como medio para acceder al mercado laboral.

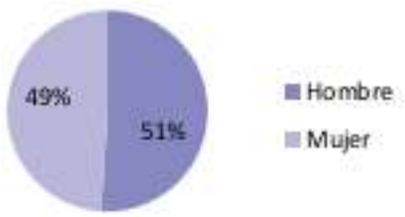
Tabla 11: Actividades prestadas a personas jóvenes por el SNE/NL2019 – 2020

	Frecuencia	Porcentaje
COMPETENCIAS DIGITALES	513	0,37%
FOMENTO EMPLEO	549	0,40%
FORMACIÓN	5290	3,85%
INFORMACIÓN PROFESIONAL	16966	12,35%
MOVILIDAD	6	0,00%
ORIENTACIÓN	21429	15,60%
ACTUALIZACIÓN CURRICULAR (MODIFICACIÓN DATOS PROFESIONALES)	23710	17,27%
AGENCIAS COLOCACIÓN	2	0,00%
AYUDAS EURES A LA MOVILIDAD LABORAL	1	0,00%
CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO (CEE)	290	0,21%
CONTRATACIÓN SUBVENCIONADA PERSONAS CON DISCAPACIDAD (RD 1451/1983)	22	0,02%
EMPRESAS DE INSERCIÓN	8	0,01%
INICIATIVAS LOCALES DE EMPLEO (ILE)	1	0,00%
INTERMEDIACIÓN	62975	45,86%
SUBVENCIONES PARA LA OCUPACIÓN DE DESEMPLEADOS	3	0,00%
*Sin clasificar	5564	4,05%
Total	137329	

Fuente: Datos internos 2021. SNE.

A nivel general podemos realizar una valoración descriptiva de las acciones realizadas con las personas jóvenes (una persona joven ha podido recibir más de una acción) según género, edad y zona geográfica. **Las 137.329 acciones prestadas a personas jóvenes** para mejorar su empleabilidad por parte del SNE/NL entre 2019 y 2020 **se han repartido de manera muy equilibrada entre hombres jóvenes (51,01%) y mujeres jóvenes (48,99%).**

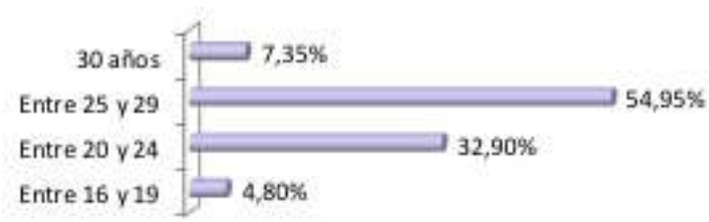
Gráfico 9: Actividades prestadas a personas jóvenes por parte del SNE - NL según género (2019 – 2020).



Fuente: Datos internos 2021. SNE.

El grupo de edad de 25 y 29 años ha recibido el mayor número de servicios (54,95%), seguido del grupo de 20 y 24 años (32,9%), así como la participación de las personas de 30 años es, significativamente, inferior (7,35%), al igual que de los y las más jóvenes (4,80%), las personas de 16 a 19 años.

Gráfico 10: Actividades prestadas a personas jóvenes por parte del SNE-NL según edad (2019 – 2020).



Fuente: Datos internos 2021. SNE.

Se constata que no existe diferencias globales entre los servicios prestados a mujeres jóvenes y a hombres jóvenes por parte del SNE – NL, si bien hemos analizados los diferentes servicios prestados (cada uno de los mismos), cruzándolos por género, en la medida en que pudiéramos encontrar algunas diferencias asociadas al posicionamiento sociolaboral de las mujeres jóvenes (por efecto de las desigualdades de género) respecto a los servicios ofertados por el SNE-NL.

Más mujeres (52%) han participado en acciones de intermediación laboral (envío de ofertas) **que hombres jóvenes (48%)**, debido a diferentes causas como el mayor nivel de desempleo juvenil femenino, el tipo de empleos a los cuales acceden, en mayor grado, las mujeres jóvenes, el perfil profesional o las mayores dificultades sociales que tienen para acceder y/o mantenerse en el mercado laboral.

La actualización curricular, por su parte, **ha recibido mayor atención** (ligeramente, como en el caso anterior) **en hombres jóvenes** (51,86%) en comparación a las recibidas por mujeres jóvenes (48,14%).

Lo mismo ocurre con el **seguimiento del itinerario**, donde es **mayor la presencia de hombres jóvenes (54,6%) a la de mujeres jóvenes** (46%) que han recibido este tipo de servicios.

En cuanto al Sistema Nacional de Garantía Juvenil es (ligeramente) superior la información recibida por los hombres jóvenes (52,81%) que por las mujeres jóvenes (47,19%).



Tabla 13: Servicios prestados a personas jóvenes según género por el SNE/NL (2019 – 2020)

	Hombre	Mujer
Tutoría individual	47,63%	52,37%
Diagnóstico individualizado y elaboración de perfil	51,94%	48,06%
Actualización curricular	51,86%	48,14%
Diseño del itinerario individual y personalizado de empleo	54,59%	45,41%
Seguimiento del itinerario	53,08%	46,92%
Definición del currículum	54,08%	45,92%
Técnicas para la búsqueda activa de empleo	54,09%	45,91%
Técnicas instrumentales	50,70%	49,30%
Desarrollo de aspectos personales para la ocupación	64,47%	35,53%
Búsqueda activa de empleo. Grupos	47,35%	52,65%
Preparación pruebas de selección	43,98%	56,02%
Formación básica digital para la búsqueda activa de empleo	61,81%	38,19%
Formación avanzada digital para la búsqueda activa de empleo	57,39%	42,61%
Equipo de búsqueda de empleo	25,00%	75,00%
Información profesional y políticas activas de empleo	53,40%	46,60%
Información oferta formativa y programas de movilidad	61,43%	38,57%
Apoyo a la gestión de movilidad laboral	33,33%	66,67%
Atención EURES trasfronterizo	100,00%	0,00%
Información Sistema Nacional Garantía Juvenil	52,81%	47,19%
Información y asesoramiento en el marco de las cualificaciones profesionales	54,91%	45,09%
Atención personalizada	46,74%	53,26%
Acciones para derivación al sistema educativo (ART. 3 RD-LEY 1/2011)	45,10%	54,90%
Atención personalizada EURES. Apoyo a la gestión de la movilidad laboral	41,54%	58,46%
Atención grupal EURES Apoyo a la gestión de la movilidad laboral	58,91%	41,09%
Acciones de derivación a formación profesional para el empleo	53,88%	46,12%
14D	50,00%	50,00%
14F	5,56%	94,44%
14I	42,55%	57,45%
14J	57,33%	42,67%
14P	52,80%	47,20%
Información y motivación para el autoempleo y el emprendimiento	51,02%	48,98%
Asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento	48,27%	51,73%
Asesoramiento sobre ayudas a las iniciativas emprendedoras y de autoempleo	100,00%	0,00%
Formación para el empleo trabajadores desempleados	62,30%	37,70%
Evaluación de competencias clave	80,00%	20,00%
Otras acciones formativas	50,00%	50,00%
Escuela taller	100,00%	0,00%
Formación para el empleo trabajadores ocupados	40,81%	59,19%
Prácticas no laborales no asociadas a acciones formativas (RD1543/2011)	71,43%	28,57%
Otros programas de formación y empleo - Formación dual	100,00%	0,00%
Programas experienciales con corporaciones locales (Interés social)	56,51%	43,49%



Programas experienciales con organismos y entidades sin ánimo de lucro (Interés social)	28,57%	71,43%
Subvención fomento autoempleo y emprendimiento	53,65%	46,35%
Programa de fomento del empleo agrario (PFEA)	0,00%	100,00%
Otros programas de fomento del empleo de los SS.PP.EE/CC. AA	46,67%	53,33%
Intermediación laboral: envío a ofertas de empleo	47,97%	52,03%
Derivación a agencias de colocación colaboradoras	50,00%	50,00%
Acciones de movilidad (laboral) transnacional	33,33%	66,67%
Iniciativas locales de empleo (ILE)	100,00%	0,00%
Centros especiales de empleo	65,86%	34,14%
Contratación subvencionada personas con discapacidad (RD1451/1983)	40,91%	59,09%
Empresas de inserción	87,50%	12,50%
Subvenciones para la ocupación de desempleados	100,00%	0,00%
Ayudas EURES a la movilidad laboral	100,00%	0,00%
Total		

Fuente: Datos internos 2021. SNE

La edad se adscribe a la evolución del itinerario sociolaboral de la persona y a la mejora de su empleabilidad, como resultado de la experiencia y/o formación, como ya hemos visto en los análisis anteriores.

El 65% de las acciones realizadas en el ámbito de la de la intermediación laboral (envío de ofertas de empleo) han tenido, como protagonista, a una persona de 25 a 29 años, a diferencia de las actuaciones realizadas, en este mismo ámbito, con personas de 20 a 24 años (23,70%) y, en menor medida, con personas de 30 años (10,07%).

En las acciones de **actualización curricular**, por su parte, encontramos un **mayor equilibrio entre colectivos de personas de jóvenes de 20 y 24 años (40,34%) y de 25 y 29 años** (41,41%) debido a la propia tipología del servicio y a las necesidades de los dos colectivos identificados.

Por su parte, en el **seguimiento del itinerario,** existe una cierta **concentración,** no tan acusada como en el caso de la intermediación laboral, **dentro del grupo de edad de 25 a 29 años** (47,07%) en comparación al resto: personas de 20 y 24 años (38,2%), personas de 30 años (6,48%) y personas de 16 y 19 años (8,25%).

Por último, **la información ofrecida sobre el Sistema Nacional de Garantía Juvenil es superior entre jóvenes de 20 y 24 años** (43,78%), algo inferior entre personas de 25 y 29 años (39,99%), y bastante inferior entre personas muy jóvenes (16 y 19 años).



Tabla 14: Servicios prestados a personas jóvenes según edad por el SNE/NL (2019 – 2020)

	16 y 19 años	20 y 24 años	25 y 29 años	Total	Total	%
Tutoría individual	6,22%	37,97%	49,75%	6,06%	611	100,00%
Diagnóstico individualizado y elaboración de perfil	7,08%	41,41%	46,01%	5,51%	4014	100,00%
Actualización curricular	6,63%	40,34%	48,21%	4,82%	23710	100,00%
Diseño del itinerario individual y personalizado de empleo	8,85%	38,43%	46,83%	5,90%	2035	100,00%
Seguimiento del itinerario	8,25%	38,20%	47,07%	6,48%	6972	100,00%
Definición del currículum	6,82%	39,74%	47,90%	5,54%	2023	100,00%
Técnicas para la búsqueda activa de empleo	6,73%	35,96%	51,11%	6,20%	1307	100,00%
Técnicas instrumentales	5,74%	42,32%	48,42%	3,52%	1706	100,00%
Desarrollo de aspectos personales para la ocupación	13,99%	46,54%	34,12%	5,35%	636	100,00%
Búsqueda activa de empleo. Grupos	8,70%	37,79%	40,76%	12,74%	471	100,00%
Preparación pruebas de selección	4,82%	30,42%	56,02%	8,73%	332	100,00%
Formación básica digital para la búsqueda activa de empleo	23,87%	39,95%	33,42%	2,76%	398	100,00%
Formación avanzada digital para la búsqueda activa de empleo	7,83%	26,09%	53,91%	12,17%	115	100,00%
Equipo de búsqueda de empleo	41,67%	50,00%	8,33%	0,00%	12	100,00%
Información profesional y políticas activas de empleo	8,32%	44,55%	43,46%	3,68%	10654	100,00%
Información oferta formativa y programas de movilidad	12,51%	44,58%	38,41%	4,51%	3726	100,00%
Apoyo a la gestión de movilidad laboral	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%	3	100,00%
Atención EURES trasfronterizo	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	100,00%
Información Sistema Nacional Garantía Juvenil	13,74%	43,78%	39,99%	2,49%	1528	100,00%
Información y asesoramiento en el marco de las cualificaciones profesionales	4,05%	32,95%	53,18%	9,83%	173	100,00%
Atención personalizada	2,55%	27,76%	62,04%	7,65%	353	100,00%
Acciones para derivación al sistema educativo (ART. 3 RD-LEY 1/2011)	15,69%	60,78%	21,57%	1,96%	51	100,00%
Atención personalizada EURES. Apoyo a la gestión de la movilidad laboral	0,00%	17,65%	77,21%	5,15%	272	100,00%
Atención grupal EURES Apoyo a la gestión de la movilidad laboral	8,91%	49,50%	39,11%	2,48%	202	100,00%
Acciones de derivación a formación profesional para el empleo	15,65%	39,43%	39,55%	5,38%	837	100,00%
14D	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	2	100,00%
14F	0,00%	36,11%	2,78%	61,11%	36	100,00%
14I	2,13%	27,66%	59,57%	10,64%	47	100,00%
14J	7,94%	46,32%	42,86%	2,89%	5229	100,00%
14P	0,00%	20,80%	72,00%	7,20%	250	100,00%



Información y motivación para el autoempleo y el emprendimiento	2,04%	26,53%	64,29%	7,14%	98	100,00%
Asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento	0,00%	23,73%	56,80%	19,47%	375	100,00%
	16 y 19 años	20 y 24 años	25 y 29 años	30 años	Total	Porcentaje
Asesoramiento sobre ayudas a las iniciativas emprendedoras y de autoempleo	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%	3	100,00%
Formación para el empleo trabajadores desempleados	10,27%	41,73%	42,83%	5,17%	3446	100,00%
Evaluación de competencias clave	40,00%	40,00%	10,00%	10,00%	10	100,00%
Otras acciones formativas	0,00%	60,00%	35,00%	5,00%	20	100,00%
Escuela taller	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	1	100,00%
Formación para el empleo trabajadores ocupados	1,07%	22,12%	66,73%	10,08%	1686	100,00%
Prácticas no laborales no asociadas a acciones formativas (RD1543/2011)	0,79%	54,76%	40,48%	3,97%	126	100,00%
Otros programas de formación y empleo - Formación dual	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	1	100,00%
Programas experienciales con corporaciones locales (Interés social)	3,42%	46,23%	46,92%	3,42%	292	100,00%
Programas experienciales con organismos y entidades sin ánimo de lucro (Interés social)	14,29%	42,86%	42,86%	0,00%	7	100,00%
Subvención fomento autoempleo y emprendimiento	2,15%	27,90%	60,94%	9,01%	233	100,00%
Programa de fomento del empleo agrario (PFEA)	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	2	100,00%
Otros programas de fomento del empleo de los SS.PP.EE/CC. AA	0,00%	20,00%	73,33%	6,67%	15	100,00%
Intermediación laboral: envío a ofertas de empleo	1,28%	23,70%	64,95%	10,07%	62975	100,00%
Derivación a agencias de colocación colaboradoras	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	2	100,00%
Acciones de movilidad (laboral) transnacional	0,00%	33,33%	66,67%	0,00%	6	100,00%
Iniciativas locales de empleo (ILE)	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	1	100,00%
Centros especiales de empleo	1,38%	37,24%	58,62%	2,76%	290	100,00%
Contratación subvencionada personas con discapacidad (RD1451/1983)	0,00%	36,36%	59,09%	4,55%	22	100,00%
Empresas de inserción	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	8	100,00%
Subvenciones para la ocupación de desempleados	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	3	100,00%
Ayudas EURES a la movilidad laboral	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	1	100,00%
Total					137329	

Fuente: Datos internos 2021. SNE.

Una vez analizado los diferentes servicios prestados a personas jóvenes, de 16 a 30 años, por parte del SNE-NL, en los siguientes apartados, pasaremos a analizar la información producida en el trabajo de campo mediante las encuestas y entrevistas personalizadas.



3. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA REALIZADA A PERSONAL TÉCNICO DEL SNE/NL QUE PRESTA SERVICIOS EN EL SISTEMA DE GARANTÍA JUVENIL.

Uno de los objetivos del presente trabajo ha sido conocer y valorar la imagen del Sistema de Garantía Juvenil desde el punto de vista del propio personal técnico que realiza diferentes funciones relacionadas con Garantía Juvenil dentro del SNE/NL.

Se han obtenido 35 repuestas lo que permite contar con un nivel de representatividad significativo en relación con el propio SGJ y a las personas que trabajan más directa o indirectamente en este ámbito.

Existen, en este sentido, personas que dedican toda su jornada laboral al SGJ (en concreto 7 personas) y otras que combinan diferentes actividades, entre las cuales aparece la activación de personas jóvenes en el SGJ. Ambos colectivos están representados en la encuesta.

3.1. Gestión del Sistema de Garantía Juvenil.

Comenzamos el presente apartado planteando las diferentes actividades y acciones realizadas por las personas que gestionan el SGJ, como contexto de trabajo para comprender la problemática existente, a partir de las opiniones recogidas en la encuesta.

Como vemos en la tabla de resultados (Tabla 14), **la actividad más significativa,** de la escala propuesta, es el **"registro e inscripción de personas jóvenes en el sistema"**, requisito fundamental para formar parte de éste y que, como luego ahondaremos, genera una carga de trabajo significativa, cuando menos.

Este proceso permite a las personas jóvenes engrosar la lista de persona solicitante a la espera de la verificación del SGJ, una vez comprobados los datos. Muchas de las personas jóvenes no conocen el sistema y, por tanto, no son capaces de realizar la solicitud directamente mediante la plataforma, y por ello, acuden al SNE/NL, única entidad en Navarra que, en la actualidad, puede inscribir a estas personas. Al tratarse de una respuesta múltiple (posibilidad de responder más de una respuesta de una escala prefijada), el 33% de las respuestas identifican esta acción; en segundo lugar, y dada la importancia de esta actividad, se realizan acciones de orientación laboral con las personas jóvenes beneficiarias (17,65%). Además de estas dos actividades, "el análisis de los datos de personas beneficiarias para ser atendidos/as" es un factor fundamental a la hora de gestionar el programa (15,29%), y ponerse en contacto con los nuevos beneficiarios/as.

Tabla 15: Acciones realizadas por el personal técnico del SNE/NL para el SGJ

	Frecuencia	Porcentaje
Registro e Inscripción de personas jóvenes en el sistema	28	32,94%
Participación en sesiones para captación jóvenes	9	10,59%
Asignación recursos específicos (acciones formativas, ofertas de empleo, autoempleo, emprendimiento)	11	12,94%
Orientación laboral (orientsare)	15	17,65%
Analizar datos de personas beneficiarias para ser atendidos/as	13	10,59%
Otras	9	15,29%
Total	85	100,00%

Fuente: Encuesta 2021. SNE.



La resolución de trámites burocráticos, una vez que la persona ya es beneficiaria, como la obtención del certificado (para una oferta laboral…) y la propia reactivación en la Plataforma, suelen conllevar una parte significativa del trabajo de apoyo a las personas jóvenes del SGJ. A raíz de la pandemia la mayor parte de las actuaciones se han realizado telefónicamente lo que ha permitido mantener la actividad.

- "Asistencia telefónica a jóvenes en caso de dudas o incidencias relacionadas con la inscripción, así como trasladarlas a GJ".
- "Asistencia telefónica a jóvenes en caso de dudas o incidencias relacionadas con la inscripción, así como trasladarlas a GJ".
- "Atención telefónica para ayudar a jóvenes a descargarse el certificado o ante incidencias si se han inscrito por internet2.
- "Atención telefónica asesorías que preguntan por GJ: inscripción, etc.".
- "Talleres con institutos, centros educativos y otras entidades que lo solicitan".
- "Atención a todos los menores de 30 (demandas iniciales, altas, información cursos etc.) y entrega de información del sistema de garantía juvenil".

La "asignación de recursos específicos (acciones formativas, ofertas de empleo, autoempleo, emprendimiento)" (13%), una vez realizada una primera valoración, se suele realizar mediante la apertura de un itinerario de orientación ("Orientsare") que incluye un diagnóstico inicial, una serie de acciones (talleres, cursos, seguimiento, etc.) y un diagnóstico final, una vez que la persona ha terminado el itinerario. En algunos casos, existen personas que se han inscritos en un momento del tiempo y al cabo de los años, vuelven a iniciar otro proceso dentro del SGJ.

- "Atención visitas de alumnado de 4ªESO, formación profesional, colectivos de Entidades como Secretariado Gitano, Lantxotegui".
- "Asesoramiento a entidades que acogen a menores no acompañados".
- "Participación en proyecto Giltza, ayudando en el acompañamiento y organización".
- "Participación en ferias de empleo para personas jóvenes: Fundación Universidad, Feria de empleo Baluarte, etc."
- "Participación en foro AGORALAN. Seguimiento del alumnado de cursos organizados por el SNE-NL de GJ al finalizar para continuar su inserción laboral."
- "Participación en ferias y eventos de empleo, asesoramiento a entidades de menores migrantes, charlas en institutos, visitas de centros a la oficina de empleo, etc.".
- "Información y asesoramiento con entidades que trabajan en la asistencia a menores extranjeros no acompañados. Participación en mesas redondas sobre el tema de juventud y empleo".
- "Atención entidades menas. Participar en jornadas y otros eventos relacionados con jóvenes. Atender stands o ferias virtuales, cuando nos solicitan".
- "Relación con otras entidades como Cruz Roja para saber sus cursos disponibles en relación con GJ derivar jóvenes. También con C. Comercio para cursos disponibles (Programa PICE)".
- "Cierre formaciones de Iturrondo, siguiendo protocolo establecido".



También prestan apoyo a aquellas entidades locales (Ayuntamientos) que lo solicitan y a otras entidades colaboradoras para diferentes acciones de formación, orientación o información o cualquier otro ámbito (inscripción) requerido por el Sistema de Garantía Juvenil.

- "Colaboraciones con ayuntamiento de X, de Y y Z en acciones relacionadas con orientación y formación".
- "Atender jóvenes derivados por Servicios de juventud de ayuntamientos".

Como vemos la prestación de servicios relacionados con el SGJ es diversa y conlleva desde la activación (solicitud de inscripción), hasta el inicio del itinerario y el seguimiento de la personal, sin olvidar el análisis periódico de las bases de datos de nuevos beneficiarios/as, la realización de talleres o el apoyo a entidades colaboradoras. Algunas personas, incluso, han llegado a plantear proyectos específicos para desarrollar con personas jóvenes dentro del SGJ en un determinado territorio.

En este sentido, teniendo en cuenta lo apuntado, el trabajo realizado en el Sistema de Garantía Juvenil por el personal técnico se debe analizar desde una perspectiva más integral a partir de los siguientes datos obtenidos en el cuestionario:

- 67,75% han respondido que o **no se planifica nada o se planifica poco** "las acciones a realizar dentro de un proyecto específico y diferenciado (recursos, objetivos y seguimiento).
- El 66,6% han afirmado que se no ha trabajado (respuesta "nada") o poco "la mejora de mecanismos de coordinación con otras entidades".
- El 74,19% indican que no se ha realizado acción alguna o poco para "definir grupos prioritarios y acciones concretas y un plan de comunicación".
- El 55,56% opinan, a su vez, que no han realizado o poco "una organización y refuerzo de RR.HH."

De manera más significativa **destacan el hecho de no hacer un trabajo específico a la hora definir grupos prioritarios y acciones concretas y un plan de comunicación**, pues casi tres cuartas partes de la muestra (74,19%) así lo han constatado.

El volumen de personas beneficiarias y el trabajo para realizar con ellas, en relación a los recursos asignados, impide el diseño de acciones específicas para algunos colectivos. Existe, en este sentido, una cierta **falta de reflexión sobre algunas de las actividades realizadas.** En el resto de las cuestiones, debemos apuntar como el índice de respuesta (nada o poco) está por encima del 50%, si bien es mayor el nivel de respuestas asociadas al "poco" (quiere decir, que algo se trabaja en cada uno de los ámbitos interrogados) en comparación a "nada", tal y como se puede comprobar en la siguiente tabla. Datos sobre diferentes ámbitos de la planificación y desarrollo de las acciones del Sistema de Garantía Juvenil que se debe comprender, como ya hemos apuntado, en un contexto de cierta escasez de recursos para la realización de actividades más específicas.

Tabla 16: Valoración de algunos procesos de trabajo relacionados con el programa de garantía juvenil.

	Nada		Poco		Bastante		Mucho		Total	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Planificación de acciones dentro de un proyecto específico y diferenciado (recursos, objetivos y seguimiento)	8	25,81%	13	41,94%	3	9,68%	7	22,58%	31	100,00%
Mejora de los mecanismos de coordinación con otras entidades	4	13,33%	16	53,33%	2	6,67%	8	26,67%	30	100,00%
Definir grupos prioritarios y acciones concretas y un plan de comunicación	7	22,58%	16	51,61%	2	6,45%	6	19,35%	31	100,00%
Organización y refuerzo de los RR. HH.	6	16,67%	14	38,89%	13	36,11%	3	8,33%	36	100,00%

Fuente: Encuesta 2021. SNE.

Existe, por otra parte, un **consenso generalizado por parte del personal técnico del SNE/NL respecto a la importancia de otorgar una entidad propia a este Sistema**, pues en la actualidad no es así. El 57,14% del personal consideran importante este reconocimiento de una entidad propia (con recursos, comunicación, organización…) y un 20%, muy importante, es decir, el 77,14% consensuan, en tal caso, la importancia de darle una entidad propia dentro de los servicios de la institución.

Gráfico 11: Importancia de otorgar una entidad propia al SGJ.



Fuente: Encuesta 2021. SNE.

Si comparamos las opiniones del personal técnico del SNE/NL con la de las entidades colaboradoras relativa a la necesidad de otorgar una entidad propia al SGJ, no cabe duda de que el consenso es significativo, por cuanto el 90% de las entidades colaboradoras son de la misma opinión.

Gráfico 12: Importancia o no de otorgar una entidad propia al SGJ según tipo de organización



Fuente: Encuesta 2021. SNE

3.2. Ventajas ofrecidas por el Sistema de Garantía Juvenil.

Las ventajas ofrecidas por el Sistema de Garantía Juvenil se han valorado a través de una escala de 1 a 5, donde 1 es no tiene “ninguna relevancia” y 5 “mucha relevancia”.

Se han identificado, para ello, ventajas como mejora de la empleabilidad, de la calidad del empleo logrado, impulso al emprendimiento/autoempleo, mejora de las habilidades y capacidades para la búsqueda de empleo, retorno al sistema educativo/formativo. Evidentemente en algunos ítems la relevancia del SGJ puede ser inferior.

Más de la mitad de las personas entrevistadas (55%) valoran positivamente (entre 4 y 5 puntos), el hecho de que este Sistema mejora “la empleabilidad de las personas jóvenes”; en cambio, **un 45% estiman que la calidad del empleo logrado no es buena** (entre 1 y 2), y un 19,30% valoran la calidad del empleo con un 3, pues, como es evidente, ésta depende de diferentes factores personales y sociales dentro de un mercado de trabajo cada vez más flexible y competitivo, caracterizado por un nivel de desempleo juvenil preocupante.

Por su parte, **más de la mitad de la muestra**, concretamente un 66,24%, **no asocian el Sistema a la mejora de las competencias para el emprendimiento por parte de las personas jóvenes.**

Por el contrario, el Sistema parece incentivar competencias relacionadas con la mejora de las habilidades y capacidades relativas a la búsqueda de empleo, ya que así lo han manifestado un amplio 73,33% de las personas entrevistadas, mediante valoraciones muy positivas (4 y 5 puntos). Menor es la adhesión generada por parte del personal técnico (53,42%) respecto del retorno al sistema educativo/formativo, como resultado del Sistema, pues se trata de un colectivo con un nivel de presencia significativo del SGJ.

Por último y desde una perspectiva más abierta, **algunas personas entrevistadas han indicado que el SGJ genera competencias personales y socio-laborales en las personas beneficiarias**, obteniendo como resultado una mejor definición del propio objetivo profesional, que acaba empoderando a estas personas.



Tabla 17: Valoración de las ventajas del SGJ. (Escala 1-5)

	1		2		3		4		5	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Mejora de la empleabilidad	2	11,11%	2	5,13%	13	15,00%	15	33,33%	4	22,22%
Mejora de la calidad del empleo logrado	4	22,22%	9	23,08%	11	19,30%	9	20,00%	2	11,11%
Impulso para el emprendimiento/autoempleo	5	27,78%	15	38,46%	10	17,54%	5	11,11%	1	5,56%
Mejora de las habilidades y capacidades en cuanto a la búsqueda de empleo	2	11,11%	3	7,69%	10	17,54%	13	28,89%	8	44,44%
Retorno al sistema educativo/formativo	5	27,78%	10	25,64%	13	22,81%	3	6,67%	3	16,67%
Total	18	100%	39	100%	57	92,19%	45	100%	18	100%

Fuente: Encuesta 2021. SNE.

3.3. Imagen e inscripción de las personas menores de 30 años en el Sistema de Garantía Juvenil.

La falta de un mayor volumen de personas inscritas y beneficiarias del Sistema de Garantía Juvenil es otro de los objetivos recogidos en el presente informe y que nos permitirá definir algunas posibles líneas de actuación. El incremento de la solicitud de inscripciones es fundamental para que cada vez más personas jóvenes sean beneficiarias de este Sistema en Navarra.

Como vemos en la siguiente tabla (Tabla 17), **el principal motivo (51,35%) por el cual no existe un incremento de las solicitudes de inscripciones**, según la información aportada por el personal técnico entrevistado, **es el desconocimiento de las personas jóvenes del Sistema de Garantía Juvenil**, cuestión vinculada a la demanda de una mayor y mejor comunicación de SGJ dirigida tanto a posibles entidades como a las personas jóvenes y empresas, pues, en muchos casos, las personas jóvenes llegan a conocer el SGJ a través de dichas instituciones.

Casi **un 30% afirman**, en cambio, **que el principal motivo de esta falta de incremento de la solicitud de inscripciones se debe achacar**, en cambio, a la **exclusión de personas mayores de 30 años**, dado que el Sistema sólo permite inscribir a personas que no han superado esa edad y podría plantearse incrementar este colectivo unos años más.



Tabla 18: Motivos por los cuales no se inscriben más personas en el SGJ

	Frecuencia	Porcentaje
No conocen la existencia del Sistema de Garantía Juvenil	1	2,70%
No conocen las ventajas del Sistema de Garantía Juvenil	19	51,35%
El rango de edad excluye a personas de más de 30ª años	11	29,73%
El Sistema de Garantía Juvenil no ofrece soluciones a medida	2	5,41%
Otra	4	10,81%
Total	37	100,00%

Fuente: Encuesta 2021. SNE.

Aquellas personas que han indicado que "muchos jóvenes valoran negativamente el Sistema, ya que parece no ofrecer nada "específico", se argumenta por la **falta de servicios más específicos** (más allá de un itinerario personalizado) a imagen de las personas jóvenes que, en algunos casos, buscan una puerta de entrada al mercado laboral.

De manera más abierta, hemos tratado de valorar algunos otros motivos vinculados a la falta de inscripciones. Como se puede comprobar, en los siguientes enunciados, obtenidos en la encuesta, la **falta de conocimiento**, unida a la **escasez de incentivos y acciones concretas**, vuelven a ser identificados como aquellos motivos más significativos para inscribirse en el Sistema.

- "Las personas jóvenes a las que en principio iba dirigido, es decir, aquellas que no están estudiando o trabajando no han recibido la información sobre el SNGJ y no están motivadas para realizar ninguna actividad. Además, no ofrece muchas ventajas y/o beneficios a las empresas para contar con las personas inscritas".

- "El principal motivo es que no se conoce. El colectivo de jóvenes que no tienen ninguna titulación ni posibilidades de ir a formarse a Pamplona no ven que utilidad tiene".

- "No resultan atractivas las ventajas que ofrecen".

- "El acercamiento espontáneo de los jóvenes a la agencia de empleo no es muy habitual, salvo que les vayan a contratar y les pidan la tarjeta de demanda y la inscripción en el S.G.J. no conocen nuestros servicios por eso es muy importante rescatarlos antes de que dejen la formación reglada asistiendo por nuestra parte a los centros donde estudian antes de que se produzca el abandono de los mismos".

- "No mejora la situación de las personas de entre 16-30 en cuanto al empleo. Es poco ágil a la hora de realizar la inscripción y los usuarios no ven beneficios tiene para ellos estar inscritos. Se inscriben en SNGJ porque desde las empresas para contratarles, se lo piden, pero no les suscita interés".



- “Por un lado, deberíamos invertir más recursos humanos dándonos a conocer como recurso de tránsito entre el mundo educativo y laboral. Además de ofrecer acciones concretas para estos jóvenes, ofrecer formación más atractiva para los jóvenes”.

3.4. Coordinación con el resto de las entidades que gestionan el Sistema de Garantía Juvenil.

La necesidad de mejorar la coordinación con algunas entidades del propio Gobierno de Navarra que participan en el SGJ (Educación, Juventud, Servicios Sociales, Entidades Sociales, Entidades Locales…), así como con otras entidades colaboradoras se viene reflejando en el presente informe y será, sin duda, una de las líneas a desarrollar en el futuro.

Esta coordinación mejoraría, sin duda, el acceso temprano de las personas jóvenes a este Programa y el desarrollo de nuevas actuaciones más específicas en colaboración con el propio Departamento de Educación y el Instituto Navarro de Juventud y con otras entidades colaboradoras. Estas entidades colaboradoras, ajenas al Gobierno de Navarra, forman parte del Sistema de Garantía Juvenil como Cruz Roja, Cámara de Comercio e Industria de Navarra, Secretariado Gitano, entidades locales (Ayuntamientos) y se deben coordinar tanto con el propio SNE-NL como entre las mismas.

Alrededor de un 47% de las personas que trabajan en el SGJ desconocen la existencia de algún mecanismo de coordinación con las entidades colaboradoras.

Tabla 19: Conocimiento de la existencia de algún ámbito de coordinación con las entidades colaboradoras del SGJ

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	52,94%
No	8	47,06%
Total	17	100,00%

Fuente: Encuesta 2021. SNE.

Como apuntan algunas de las personas en la encuesta, **existe una cierta comunicación o coordinación a través del correo electrónico**, pero **no se trata de un sistema protocolizado**, responde a la atención de actuaciones concretas, más que todo, o la obtención de alguna información. El inicio de algún tipo de formación suele ser una de las actividades que se suelen comunicar.

El **Foro Agoralan** se cita, nuevamente, como espacio de coordinación (recién creado) que puede mejorar la comunicación y coordinación, si bien **la representación de las zonas rurales es inexistente** con lo que, evidentemente, deja a fuera a una parte importante (cualitativamente) del colectivo al cual puede ir dirigido el Sistema de Garantía Juvenil en Navarra.

En suma, **y desde el punto de vista del personal técnico, parecería necesario mejorar los protocolos de coordinación dentro de diferentes instituciones del Gobierno de Navarra y con las entidades colaboradoras, a partir un nuevo impulso del SGJ por parte del SNE/NL.**



3.5. Nuevas actividades a desarrollar dentro del Sistema de Garantía Juvenil.

El desarrollo de nuevas acciones dentro del Sistema de Garantía Juvenil se debe plantear en el contexto actual de trabajo del personal técnico, teniendo en cuenta las dificultades y necesidades derivadas del cumplimiento de las funciones del puesto de trabajo y de la puesta en marcha de un nuevo modelo (SGJ +). Algunas de estas personas realizan diferentes funciones y otras dedican toda su jornada laboral al propio SGJ. Por tanto, como decimos, antes de plantear cualquier posible línea de trabajo, debemos conocer, la situación y las expectativas del personal técnico respecto a ciertas necesidades y líneas de trabajo.

En este sentido **se apunta la necesidad de mejorar, de seguir incidiendo en la coordinación dentro de cada oficina y entre Agencias de Empleo para seguir estableciendo protocolos de trabajo homogéneos y resolver posibles casos más específicos**. Algunas Agencias plantea la necesidad de realizar algún proyecto piloto para seguir incentivando a las personas jóvenes y citan, en este caso, su colaboración en el Proyecto Gilt-za, si bien plantean alguna actividad más específica en algunas zonas: Estella y Tudela.

Ligado con lo anterior, apuntan, como tendencia, la **falta de comunicación con las empresas**, pues apenas cuentan con el propio SNE-NL para cubrir ciertos puestos de trabajo. Tendencia que también afecta a **la falta de conocimiento de las necesidades de las empresas y de la evolución de los perfiles profesionales** a los cuales se pudiera vincular, en una parte, al propio Sistema de Garantía Juvenil.

Por otro lado, **la atención individualizada o personalizada requerida por parte de las personas jóvenes hace que sea muy complicado cumplir con las responsabilidades técnico-administrativas del puesto de trabajo a la hora de poner en marcha nuevos servicios**, ya que la combinación de actividades y funciones retrasa, en buena medida, tal atención, pues las tareas burocrático-administrativas ocupan una parte significativa de su tiempo (itinerarios en orientsare, organizar las citas, estudiar los casos, etc.).

Por último, se apunta a la necesidad de **fomentar una cultura del trabajo por proyectos**, especialmente entre las Agencias de Empleo más pequeñas, ya que las necesidades diarias y las propias tareas burocráticas condi-cionan los proyectos a realizar. El desarrollo de nuevos proyectos afecta, indudablemente, a esta carga de traba-jo, por lo que su diseño debe ser coherente y dimensionado respecto a la disponibilidad del personal técnico.

4. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA SOBRE EL SISTEMA DE GARANTÍA JUVENIL REALIZADA A DIFERENTES ENTIDADES COLABORADORAS.

La gestión del Sistema de Garantía Juvenil incluye, como ya hemos apuntado, la participación de diferentes entidades colaboradoras que realizan actividades dentro del propio SGJ, fundamentalmente formación. En general, y de acuerdo con lo apuntado en el apartado anterior, **la falta de una coordinación más específica dentro del propio SGJ, al no tener una entidad específica dentro del SNE/NL, unida también a la falta de comunicación, no permiten generar nuevas sinergias**. Algunos proyectos, como el citado Foro Agoralan, creado recientemente, tienen por objeto mejorar la comunicación con estas entidades, si bien se debería tratar de pensar en alguna línea de trabajo más protocolizada.

El cuestionario se ha diseñado ad hoc y comparte una mayoría de ítems del cuestionario realizado al personal técnico del SNE-NL, si bien también hemos tratado de recoger algunas cuestiones más específicas relativas a la situación de estas entidades respecto de la gestión del propio Sistema.

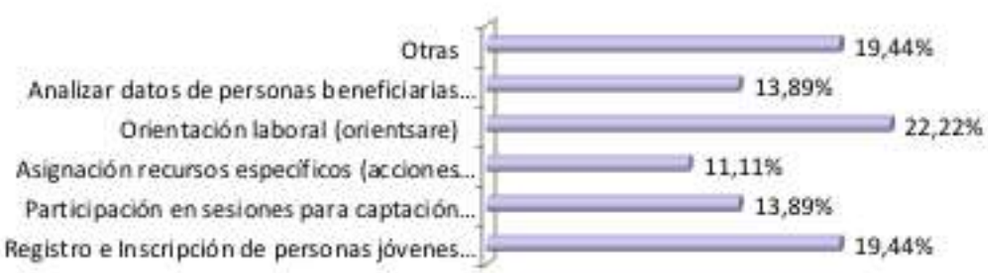
La muestra obtenida es de 10 entidades colaboradoras, concentrándose un 80% en la Comarca de Pamplona y 2% en la Ribera. En algunos de los apartados más significativos hacemos ciertas referencias comparativas con los resultados obtenidos en la encuesta realizada al personal técnico del SNE/NL, lo cual nos permite conocer algunas problemáticas de una manera más profunda.

4.1. Gestión del Sistema de Garantía Juvenil.

La orientación sociolaboral es la actividad más recurrente entre las entidades colaboradoras (22,22%% de las respuestas), cinco puntos por encima de lo apuntado por el personal técnico del SNE-NL (17,65%), mientras que el registro e inscripción de personas es otra de las actividades preponderantes, pues un 19,44% de respuestas (respuesta múltiple), así lo indican, por parte de las entidades; si bien, este porcentaje es menor en comparación al trabajo realizado en este ámbito por parte del personal técnico del SNE-NL y además viene disminuyendo durante los últimos años, ante la imposibilidad de realizar la inscripción de solicitud en el sistema por parte de estas entidades colaboradoras.

En buena lógica, **las entidades colaboradoras realizan más actividades enfocadas a la orientación sociolaboral que al registro e inscripción de personas**, como podemos valorar en la siguiente tabla al comparar los datos según tipología de entidad.

Gráfico 13: Acciones que realizan las entidades vinculadas al SGJ.



Fuente: Encuesta 2021. SNE.



Las principales diferencias, a la hora de comparar las acciones realizadas para la gestión del SGJ, según lo apuntado, se asocian a la actividad más realizada por el personal técnico del SNE/NL dentro del SGJ, como es el registro e inscripción de la solicitud de personas jóvenes en el sistema (33%), mientras que l**as entidades**, en cambio, **realizan una mayor labor de orientación laboral** (22,22%). Como ya hemos apuntado, la complejidad del sistema de registro e inscripción ocupa una parte significativa del trabajo del SGJ por parte del personal técnico del SNE/NL.

Tabla20: Acciones realizadas en el SGJ según tipología de entidad

	[illegible]		[illegible]	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Registro e Inscripción de personas jóvenes en el sistema	28	32,94%	7	19,44%
Participación en sesiones para captación jóvenes	9	10,59%	5	13,89%
Asignación recursos específicos (acciones formativas, ofertas de empleo, autoempleo, emprendimiento)	11	12,94%	4	11,11%
Orientación laboral (orientsare)	15	17,65%	8	22,22%
Analizar datos de personas beneficiarias para ser atendidos/as	13	15,29%	7	19,44%
Otras	9	10,59%	5	13,89%
Total	85	100,00%	36	100,00%

También podemos apreciar que la participación en sesiones de captación es similar entre entidades (13,89%) y el SNE-NL (11%) así como el análisis de los datos. De manera más abierta, a su vez, dentro de la categoría “otras” (19,44%) algunas entidades han apuntado ciertas actividades que realizan dentro del SGJ.

Como se puede apreciar, por las respuestas obtenidas, **existe una cierta disparidad de actividades**, entre las cuales pueden destacar algunas entidades, debido a su mayor especialización en algunos ámbitos socio-laborales y/o con ciertos colectivos sociales:

- “Convocatoria de Ayudas a la contratación Estudio de Necesidades Formativas. Acompañamiento a las empresas. Asesoramiento proyectos de autoempleo.”

- “Desde nuestra entidad llevamos a cabo un Programa Operativo empleo juvenil (POEJ). Uno de los requisitos principales que deben de reunir las personas participantes, es figurar como persona beneficiaria en el sistema de Garantía Juvenil. Desde aquí, invitamos a quien no lo esté, lo tramite. Les gestionamos cita telefónica o ayudamos en inscripción on line”.

- “Hacemos muy poquico: en la medida que podemos, ayudar en la elaboración de currículums, algo de orientación, registro en Garantía Juvenil (aunque ya hace muchos meses que nadie nos lo demanda porque se lo sacan solos), derivación con cita a Iturrondo. Este año no hemos hecho ningún proceso formativo para obtener titulación CP.”

- “Seguimiento de casos de jóvenes en su proceso de formación con el equipo de garantía juvenil del SNE, especialmente con la técnica referente de Garantía Juvenil…”

El colectivo de personas en situación o en riesgo de exclusión (27,7%) y las personas jóvenes sin estudios (31,82%: abandono escolar) son los principales colectivos a los cuales prestan servicios estas entidades. En menor medida, apuntan al colectivo de mujeres jóvenes (18,18%) y a las personas jóvenes de minoría étnicas (13,64%).

Tabla 21: Colectivos de personas jóvenes con los cuales trabajan las personas jóvenes.

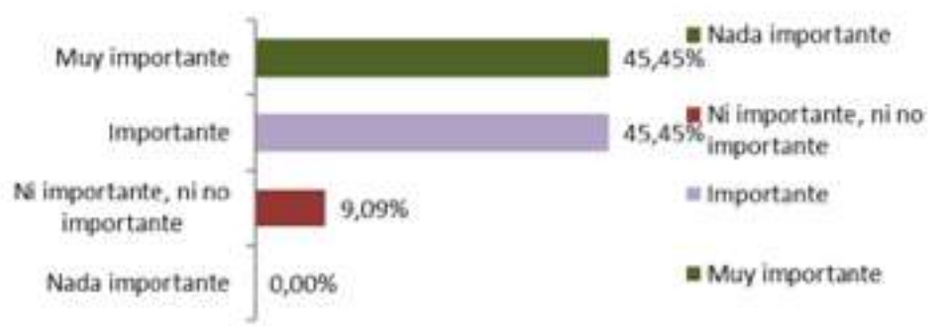
	Frecuencia	Porcentaje
Personas jóvenes en situación o en riesgo de exclusión	6	27,27%
Personas jóvenes que han abandonado el sistema educativo	7	31,82%
Mujeres jóvenes	4	18,18%
Personas jóvenes zonas rurales	0	0,00%
Personas jóvenes de minorías étnicas	3	13,64%
Retorno al sistema educativo/formativo	2	9,09%
Total	22	100,00%

Fuente: Encuesta 2021. SNE.

Alguna entidad local, especialmente sensible al problema del abandono escolar (no es algo generalizado), hace un seguimiento en colaboración con los Centros de Formación Profesional de las personas que abandona la formación, pero no se trata de un proceso de trabajo común entre las entidades locales.

Si el 77% del personal técnico del SNE-NL afirmaba estar a favor de otorgar una entidad propia al Sistema de Garantía Juvenil dentro de los propios servicios del SNE-NL, en el caso de las entidades colaboradoras, el 90% opinan que tal cuestión es importante (45,45%) o muy importante (45,45%).

Gráfico 14: Importancia o no de que el SGJ tenga una entidad propia del SNE-NL



Fuente: Encuesta 2021. SNE.

En relación con lo apuntado y que viene a confirmar el siguiente gráfico, **tanto desde el SNE/NL como desde las entidades colaboradoras, están de acuerdo en la importancia de que el SGJ tengan una entidad propia y más definida.**

Gráfico 15: Importancia o no de que el SGJ tenga una entidad propia del SNE-NL según tipología de la entidad



Fuente: Encuesta 2021. SNE.

Los procesos de trabajo vinculados al Sistema de Garantía Juvenil es otro de los ámbitos que debemos conocer desde el punto de vista de las entidades colaboradoras, pues nos permitirá describir algunas de las diferencias existentes.

Así pues, **un 63,63% de las entidades afirman planificar bastante o mucho "acciones de un proyecto específico y diferenciado", en comparación al 67% del personal técnico del propio SNE-NL, que afirmaban no planificar nada o poco, las "acciones de un proyecto…".**

A su vez, **existe más consenso en el caso de las "mejoras de los mecanismos de coordinación con las entidades"**, pues un 54,55% han trabajo poco este tema, si bien un 36.36% apuntan que su trabajo en este ámbito ha sido intenso ("mucho"), mientras que el 66% del personal técnico del SNE-NL han destacado, significativamente, la ausencia de mecanismos de coordinación en el Sistema de Garantía Juvenil.

Tabla 22: Procesos de trabajo realizados por las entidades dentro del SGJ

	Nada		Poco		Bastante		Mucho		Total	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Planificación de acciones dentro de un proyecto específico y diferenciado (recursos, objetivos y seguimiento)	2	18,18%	2	18,18%	2	18,18%	5	45,45%	11	100,00%
Mejora de los mecanismos de coordinación con otras entidades	0	0,00%	6	54,55%	1	9,09%	4	36,36%	11	100,00%
Definir grupos prioritarios y acciones concretas y un plan de comunicación	1	9,09%	5	45,45%	2	18,18%	3	27,27%	11	100,00%
Organización y refuerzo de los RR. HH.	5	45,45%	1	9,09%	2	18,18%	3	27,27%	11	100,00%

Fuente: Encuesta 2021. SNE.



Casi de la mitad de las entidades (45,45%) definen bastante o mucho "grupos prioritarios y acciones concretas y un plan de comunicación" a diferencia de lo realizado en el SNE-NL, pues tres cuartas partes del personal técnico afirman que no pueden realizar estas acciones.

Por su parte, **el 52% de las entidades** (y el 55,56% personal técnico SNE-NL), **no han podido realizar un mayor "organización y refuerzo de los RR.HH." para mejorar la atención del Sistema de Garantía Juvenil.**

Las entidades planifican, en mayor medida, **las acciones "dentro de un proyecto específico" y tienen más capacidad,** en algunos casos, **para definir grupos y conectar con los mismos,** a diferencia de la coordinación donde la problemática es significativa tanto en su desarrollo con otras entidades como con el SNE-NL, a pesar del trabajo de las entidades (42% mucho + bastante) realizados a este respecto.

En este sentido, **las entidades demandan,** de manera más abierta, **un mayor trabajo con las empresas, aunando comunicación y ayudas, dentro de algún programa o proyecto más específico,** pues la relación de algunas entidades con el ámbito empresarial es cercana.

- "Mayor difusión dentro del tejido empresarial de cara a que conozcan el programa y utilicen las ventajas de las que se pueden beneficiar, impulsando de esa manera la contratación de jóvenes. Los jóvenes demandan empleo y en ese sentido creen que el programa no les ofrece oportunidades reales".

El tiempo de espera hasta que las personas son atendidas, la falta de coordinación y comunicación y la propia idiosincrasia de cada Agencia de Empleo (profesionales que cambian de puesto o contratación temporal) **generan ciertas disfunciones en el desarrollo del Sistema de Garantía Juvenil, especialmente en las zonas menos pobladas**. Una de las entidades apunta la posibilidad de recuperar la Mesa de Garantía Juvenil que coordinaba, en su momento, el propio Instituto Navarro de la Juventud.

- "Desconozco con qué plazo de tiempo se está atendiendo a las personas ya inscritas y en general, creo hay desconocimiento en cuanto al trabajo que realizan las compañeras de Garantía Juvenil, así como acciones de formación que realizan, exceptuando algún curso…"

- "Mejoraría el tiempo de espera. La coordinación con el Servicio Navarro de Empleo no existe. Desde que se fue esa persona de la Oficina de empleo de X con la que estaba muy coordinado, nadie de esa oficina se ha puesto en contacto con nosotros ni para presentarse. Habría que retomar la mesa de Garantía Juvenil que coordinaba el Instituto Navarro de la Juventud".

La gestión del Sistema de Garantía Juvenil por parte de las entidades colaboradoras tiene, como estamos viendo, diferentes ámbitos y problemáticas. Por ello, en la siguiente tabla (Tabla 21), se ha tratado de valorar algunas de estas problemáticas a partir de una escala de 1 (ninguna incidencia) a 5 (mucha incidencia).



El 45,45% apuntan a una incidencia significativa (valoran con un 4), la carga burocrática y gestión del sistema, mientras que un 18,18% lo hacen con un 3. En cuanto a la posible duplicidad con otros programas de la entidad, la mayoría de las entidades (63,63%) afirman que no existe duplicidad alguna con otras acciones o actividades.

Alrededor de la mitad de las entidades (45%), por su parte, afirman que la incidencia relativa a la falta de información e inadecuación de indicadores de seguimiento no afecta a la realización de las acciones del programa, mientras un 27,7%, valoran negativamente (4) la escasez de información.

Tabla 20: Medición de la incidencia relacionada con las problemáticas en la gestión del SGJ (Escala 1 ninguna incidencia - 5 mucha incidencia)

	1		2		3		4		5	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Carga burocrática y la gestión del sistema	1	9,09%	3	27,27%	2	18,18%	5	45,45%	0	0,00%
Duplicidades con otros programas de la entidad	2	18,18%	5	45,45%	4	36,36%	0	0,00%	0	0,00%
Escasez de información e inadecuación de indicadores para el seguimiento del programa	1	9,09%	4	36,36%	3	27,27%	3	27,27%	0	0,00%
Escasez de apoyo económico para realizar las acciones indicadas	1	8,33%	2	16,67%	1	8,33%	8	66,67%	0	0,00%
Retorno al sistema educativo/formativo	1	9,09%	2	18,18%	4	36,36%	2	18,18%	2	18,18%

Fuente: Encuesta 2021. SNE.

Superior es, en cambio, el **consenso en torno a la escasez de apoyo económico para realizar determinadas acciones,** pues 66,67% valoran esta escasez como un motivo significativo (4) a la hora de ejecutar algunas actividades. El retorno al sistema educativo, por parte de las personas jóvenes, parece tener una cierta incidencia (no demasiado significativa), lógicamente, en el Sistema de Garantía Juvenil: un 36% así lo han valorado con una puntuación entre 4y 5.



4.2. Ventajas ofrecidas por el Sistema de Garantía Juvenil.

La mejora de la empleabilidad es uno de los objetivos fundamentales del Sistema de Garantía Juvenil y así parecen afirmarlo, al igual que el personal técnico del SNE-NF, las entidades colaboradoras.

Existe una **valoración positiva** (incidencia alta) **al evaluar la "mejora de la empleabilidad", como resultado del Sistema de Garantía Juvenil,** por parte del 63,64% de las entidades, según lo apreciado en la siguiente tabla (Tabla 21). Esta valoración es algo más positiva que la apuntada por el personal técnico del SNE-LF, pues un 55% también valoran esta mejora de la empleabilidad por parte de las personas beneficiarias del Programa de Garantía Juvenil.

La calidad del empleo logrado, por parte de personas beneficiarias del Sistema, no es tanto consecuencia de su participación en el SGJ, como de la propia evolución del mercado laboral (temporalidad, desempleo juvenil, pandemia, competencia, etc.) donde se generan unas determinadas condiciones sociolaborales cada vez más precarias. En este sentido, **la mayoría de las entidades (81%) afirman que la calidad del empleo no está vinculada a la propia participación en el Sistema de Garantía Juvenil en comparación al 64% (incluyendo las valoraciones realizadas con un 3) del personal técnico del SNE/NL que también se posicionaban de tal manera.**

Tabla 21: Medición de las ventajas ofrecidas por el SGJ según las entidades colaboras.

	1		2		3		4		5	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Mejora de la empleabilidad	1	9,09%	1	9,09%	2	18,18%	7	63,64%	0	0,00%
Mejora de la calidad del empleo logrado	2	18,18%	3	27,27%	4	36,36%	2	18,18%	0	0,00%
Impulso para el emprendimiento/autoempleo	2	18,18%	5	45,45%	2	18,18%	1	9,09%	1	9,09%
Mejora de las habilidades y capacidades en cuanto a la búsqueda de empleo	0	0,00%	2	18,18%	1	9,09%	8	72,73%	0	0,00%
Retorno al sistema educativo/formativo	1	9,09%	2	18,18%	4	36,36%	4	36,36%	0	0,00%

Fuente: Encuesta 2021. SNE.

Al igual que ocurre con la calidad del empleo, en **el ámbito del emprendimiento** intervienen muchos factores (innovación, competencia, acceso a recursos, etc.) que generan un contexto de trabajo más complejo y, **difícilmente, abarcable por parte del Sistema de Garantía Juvenil**. El 63,64% valoran negativamente esta situación (1+2) y un 82,4%, si sumamos a aquellas entidades que lo hacen con un 3. Afirmaciones que están en línea con las realizadas por el personal técnico del SNE-NL (66,24%) y qué deben tenerse en cuenta a la hora de replantear este ámbito más específico de emprendimiento.

Uno de los **puntos fuertes del programa es "la mejora de las habilidades y capacidades en cuanto a la búsqueda de empleo"**, como ya lo transmitieron el personal técnico del SNE-NL (73,33% valoración entre 4 y 5



puntos), que refrenda el colectivo de entidades colaboradas, pues un 72,73 así lo afirman.

El retorno al sistema de educativo es un proceso personal y social complejo, asociado a múltiples factores (origen social, apoyo familiar, apoyo educativo, situación económica general, etc.) a los cuales trata de hacer frente el Sistema de Garantía Juvenil a través de diversas acciones de orientación y formación. Por ello, este retorno es complejo, si bien **un 36,6% de entidades valoran positivamente esta posible incidencia (4).**

4.3. Imagen e inscripción de las personas menores de 30 años en el Sistema de Garantía Juvenil.

En el presente informe ya hemos puesto de manifiesto diferentes motivos que impiden la inscripción de posibles personas beneficiarias en el Sistema de Garantía Juvenil. De hecho, un 51,35% del personal técnico argumentaron como principal motivo la falta de conocimiento de las ventajas del tal Sistema, opiniones que refuerzan las entidades colaboradoras en su gran mayoría (72,73%); sin duda, según los datos obtenidos, **el desconocimiento de las ventajas conlleva esta falta de incremento de la demanda según la opinión ofrecida por estas entidades, además de la ausencia de ciertos servicios más específicos.**

Tabla 22: Valoración de los motivos de no inscripción en el SGJ según las entidades colaboradoras.

	Frecuencia	Porcentaje
No conocen la existencia del Sistema de Garantía Juvenil	0	0,00%
No conocen las ventajas del Sistema de Garantía Juvenil	8	72,73%
El rango de edad excluye a personas de más de 30ª años	1	9,09%
El Sistema de Garantía Juvenil no ofrece soluciones a medida	0	0,00%
Otra	2	18,18%
Total	11	100,00%

Fuente: Encuesta 2021. SNE.

El desconocimiento del Sistema (y del propio concepto de SGJ) y, fundamentalmente, de sus ventajas son cuestiones ya apuntadas en diversos apartados del presente informe y que se deben vincular al desarrollo de un proyecto comunicativo dirigido tanto a posibles entidades colaboradoras como a las personas beneficiarias. Al comparar los datos, encontramos alguna diferencia digna de mención, pues **casi el 30% del personal técnico del SNE/NL han afirmado que, además del problema comunicativo (51,35%) el rango de edad (30 años) limita, enormemente, la inscripción de personas.**



Tabla 23: Valoración de los motivos de no inscripción en el SGJ según tipología de entidad.

	SNE		ENTIDADES EXTERNAS	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
No conocen la existencia del Sistema de Garantía Juvenil	1	2,70%	0	0,00%
No conocen las ventajas del Sistema de Garantía Juvenil	19	51,35%	8	72,73%
El rango de edad excluye a personas de más de 30ª años	11	29,73%	1	9,09%
El Sistema de Garantía Juvenil no ofrece soluciones a medida	2	5,41%	0	0,00%
Otra	4	10,81%	2	18,18%
Total	37	100,00%	11	100,00%

Fuente: Encuesta 2021. SNE.

Algunos otros motivos se describen de manera más pormenorizada mediante respuestas más abiertas. Se incide en la **necesidad de una mayor implicación por parte de la Administración, para mejorar la comunicación, la coordinación y los proyectos concretos, así como el acceso al programa de otras entidades colaboradoras (recursos) y de la intermediación con las empresas.** La demanda de las entidades colaboradoras hacia las empresas es significativa, ya que el Sistema hace más incidencia en actividades de orientación y formación.

- "Creo que el sistema es más fuerte en ofrecer formación, prácticas, orientación que en la parte de intermediación laboral y sin embargo la principal motivación es encontrar empleo. Habría que reforzar la parte de intermediación e implicar a las empresas en el sistema, más allá de las ayudas a la contratación".

- "Necesidad de mejorar la comunicación y la información a las personas jóvenes, no se está llegando desde las Entidades que estamos gestionando o colaborando con Garantía Juvenil. Necesidad de mejorar los canales de información. También es importante llegar a las empresas y que conozcan las ventajas y características de Garantía Juvenil"

- "No da las soluciones deseadas. En Navarra ha habido muy poca implicación en el programa por parte de la Administración. Poca formación dirigida a jóvenes beneficiarios/as del sistema y muy pocas oportunidades laborales (que al final es lo que se busca). Muchas empresas no conocen ni su existencia y las ayudas en relación con el programa han brillado por su ausencia. La inscripción automática desde los servicios públicos de empleo creo que es un error de bulto".

Unido al desconocimiento del Sistema general y, en especial, por parte de las empresas, apuntan, nuevamente, **las dificultades existentes a la hora de realizar la inscripción on-line para personas que no conocen el idioma y/o no tienen un conocimiento de la plataforma y de los requerimientos de ésta durante este proceso de inscripción como persona solicitante. Se llega a apuntar como "un error de bulto" este sistema.**



- “Ni conocen el sistema, ni conocen las ventajas, ni como trasladarlas a las empresas la información. La inscripción on line no es sencilla para personas carentes de competencia digital o con dificultad de idioma”

- “Dificultad a la hora de llevar a cabo el registro”.

4.4. Coordinación con el SNE/NL y el resto de las entidades que colaboran en el Sistema de Garantía Juvenil.

La coordinación de un programa tan complejo como el del Sistema de Garantía Juvenil es imprescindible dentro de un modelo en el cual algunas personas (SNE-NL) dedican todo su tiempo al propio Sistema y otras (tanto en el SNE – NL como en las entidades locales) combinan diferentes funciones. En este sentido, **la falta de una entidad propia, la indefinición de algunos de sus servicios y el desconocimiento inciden en este contexto de descoordinación y falta de comunicación con las entidades colaboradoras,** entre las cuales existen entidades sociales y entidades locales, si bien la presencia activa de estas últimas es muy escasa.

Muchas de estas entidades sociales acumulan una experiencia significativa en el desarrollo de proyectos y tienen un conocimiento específico del sector y de las diferentes entidades y administraciones y, por ello, la mayoría (81,82%) conocen la existencia de algún ámbito de coordinación. Esta coordinación no responde a un protocolo más o menos claro, o eso hemos querido comprender por los datos y opiniones, tal y como hemos venido apuntando, entre las entidades colaboradoras y el propio SNE-NL y, en algunos casos, depende de personas específicas que, cuando abandonan ese puesto de trabajo, la propia comunicación se resiente. **Se trata de espacios de comunicación asociadas a unas ciertas personas, más que a un proyecto.**

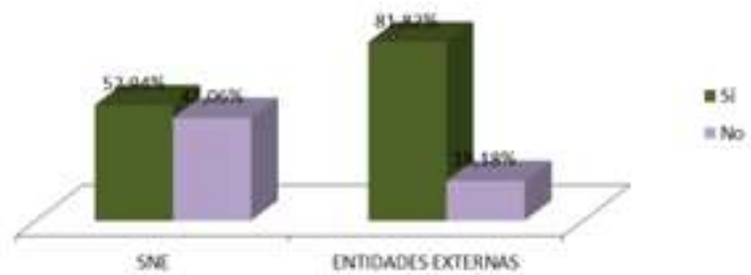
Tabla 24: Conocimiento del algún ámbito de coordinación según tipología de entidad.

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	81,82%
No	2	18,18%
Total	11	100,00%

Fuente: Encuesta 2021. SNE.

A este respecto, como apuntamos en el siguiente gráfico al comparar los datos obtenidos, el nivel de conocimiento respecto a la existencia de algún ámbito de coordinación con otras entidades colaboradoras es inferior entre el personal técnico del SNE-NL, dado que un 47% afirmaban desconocer la existencia de algún ámbito de coordinación.

Gráfico 16: Conocimiento de la existencia de algún ámbito de coordinación con otras entidades colaboradoras en el SGJ según tipología de la organización



Fuente: Encuesta 2021. SNE.

Algunas de estas entidades colaboran con otras entidades (Asoc. Empresariales, Agencias de Desarrollo, Cruz Roja, Cámara, etc.) y, en menor medida, con el SNE-NL, si bien **estos espacios de coordinación responden más al interés de las propias entidades y a las demandas de algunos ámbitos del Sistema que a un protocolo más o menos claro.**

4.5. Dificultades para desarrollar nuevas actividades relacionadas con el Sistema de Garantía Juvenil en colaboración con el SNE/NL.

La puesta en marcha de nuevas acciones dentro del Sistema de Garantía Juvenil demanda un análisis, como ya hemos apuntado, de los recursos existentes y de la capacidad de la Administración, del propio SNE-NL, para impulsar y liderar este Sistema, otorgándole una entidad propia, un nivel mayor de recursos humanos y económicos, y una mayor vinculación con el tejido productivo, con las empresas. De ahí que, además de la coordinación con las entidades colaboradoras, se deban redefinir el rol de alguna de ellas para impulsar tal Sistema.

Lógicamente, algunas entidades tienen una mayor flexibilidad a la hora de desarrollar nuevas acciones o proyectos y pueden responder, con mayor agilidad, a nuevas demandas sociales, en forma de problemáticas sociales y laborales que han podido ir surgiendo durante los últimos años y, con especial atención, durante la pandemia y postpandemia.

En cierta medida, estas **entidades demandan un mayor liderazgo y protagonismo del SNE-NL, con acciones más específicas, incrementando la presencia de las empresas, y el trabajo comunicativo.** Desconocen, en muchos casos, el itinerario que las personas beneficiaras sigue en el Sistema y demandan la creación de nuevas herramientas (intermediación laboral, nuevas bonificaciones, proyectos específicos…), especialmente con aquellas entidades que ya tienen un posicionamiento específico, resultado de su experiencia en el sector.

Esta falta de conocimiento también es manifiesta entre los representantes de las entidades locales y el personal técnico, si bien el desarrollo de un plan comunicativo debe estar asociado a un sistema de coordinación operativo, a alguna nueva acción o herramienta (ayudas a empresas, incrementar la información sobre la plataforma, mayor vínculo con el Sistema Educativo…) y al incremento de los recursos humanos y económicos por parte del SNE-NL.

SEGUNDA PARTE:

EVALUACIÓN CUALITATIVA DEL SISTEMA DE GARANTÍA JUVENIL.





5. ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS PERSONALIZADAS.

Los indicadores apuntados en los apartados anteriores, resultado de un trabajo de análisis de diferentes fuentes de datos y de las encuestas realizadas, nos permiten obtener una visión descriptiva de la evolución del SGJ y de algunas problemáticas específicas que pueden generar barreras al desarrollo de éste en Navarra. Para complementar esta visión, hemos planteado una fase más cualitativa donde se han realizado 8 entrevistas personalizadas a diferentes personas que trabajan en el Sistema de Garantía Juvenil dentro del SNE/NL.

La entrevista personalizada en el ámbito de la investigación social es una técnica o práctica metodológica en la cual se establece un diálogo comunicativo entre la persona entrevistada (informante clave) y el investigador/a durante una hora u hora y media de duración, en la cual el entrevistador/a, de manera abierta, va moderando la conversación hacia aquellos temas vinculados al objeto de estudio. Su representativa no es estadística, pues nos remite al discurso de las personas entrevistadas sobre diferentes situaciones específicas, relacionadas en este caso con la prestación de servicios derivados del Sistema de Garantía Juvenil. La saturación de algunas temáticas y la identificación de ciertas problemáticas más específicas nos permiten obtener la correspondiente veracidad metodológica tanto en la realización y moderación de la entrevista como en el análisis. Conviene apuntar que las entrevistas se han realizado en un contexto de transición hacia el nuevo modelo SGJ+ y ante la finalización del periodo de promoción de empleo (personal funcionario) en el actual puesto de trabajo (SGJ) de una parte de las personas entrevistadas, cuestiones que en algunos momentos de la entrevista se han puesto de manifiesto.

En los siguientes apartados recogemos un análisis específico de las problemáticas y oportunidades desarrolladas por el personal técnico en el marco de las entrevistas realizadas, donde las personas se han podido expresar con total libertad y espontaneidad sobre los diferentes ámbitos del SGJ.

5.1. Entre el desconocimiento y la falta de compresión del SGJ por parte de las personas jóvenes: del concepto de Garantía Juvenil a la solicitud de inscripción en el Sistema.

Una de las primeras cuestiones recogidas en las entrevistas realizadas ha sido el desconocimiento del propio Sistema de Garantía Juvenil por parte de las personas jóvenes y de una mayoría de entidades del Tercer Sector, entidades locales, así como de la falta de compresión del SGJ como un itinerario que la persona joven beneficiaria podría desarrollar hasta cumplir los 30 años. Este itinerario puede implicar diferentes situaciones sociolaborales y cambios dentro del SGJ que finaliza al cumplir los 30 años.

Esta falta de compresión del SGJ por parte de las personas jóvenes se inscribe, igualmente, en el conjunto de dificultades técnico-administrativas relativas a la solicitud de inscripción en la propia Plataforma del SGJ, unida a la propia ausencia de servicios específicos para ofrecer a las personas beneficiarias. A la propia dificultad "metodológica" ligada al concepto de GJ se une, como decimos, el desconocimiento de la plataforma online para formalizar la solicitud de inscripción y realizar diferentes gestiones y cierta ambigüedad de los servicios ofrecidos a las personas, en algunos casos.

[1] Véanse a este respecto: A J. Gordo López y Araceli Serrano Pascual (Coord): Estrategias y Prácticas Cualitativas de Investigación Social (2008). Pearson – Pretencie Hall, Madrid.



Existe diferente casuística pues, en algunos casos, la persona solicita su inscripción y certificado en el SGJ con el único objetivo de obtener un puesto de trabajo mediante un contrato (formación) bonificado en una empresa, o bien es inscrito al SGJ a instancia de un determinado agente especializado, sin un conocimiento previo de éste, pese al trabajo de difusión más específico que se realiza desde el SNE/NL en colaboración con centros educativos y otras entidades.

Se evidencia, en definitiva, un desconocimiento previo del SGJ, el cual parecería generar expectativas equívocas a la hora de asociar la inscripción al SGJ a ciertos servicios y recursos que, a veces, no parecen estar a la altura de las expectativas.

El hecho de ser persona beneficiaria (teniendo en cuenta los diferentes perfiles socio-laborales) te da acceso, o la posibilidad, al menos, de poder desarrollar un itinerario más o menos personalizado para mejorar el nivel de empleabilidad, a diferentes herramientas formativas (específicas según el momento y la disponibilidad), a actividades de emprendimiento y, en algunos casos, a un posible contrato bonificado, desconocido por la mayoría de las personas jóvenes y que suelen tramitar cuando las empresas solicitan a estas personas la obtención del certificado del SGJ para el acceso a la bonificación prevista en tal contrato.

Como han explicado algunas de las personas entrevista, este desconocimiento respecto del tipo contrato se da también entre algunas asesorías laborales, subcontratadas – a su vez – por muchas empresas para prestar un apoyo en el ámbito laboral y fiscal, y que se ven obligadas a solicitar información específica al equipo de Iturrondo SGJ. En suma, convendría hacer más compresible el concepto de Garantía Juvenil y, por supuesto, mejorar el conocimiento inicial de la existencia del Sistema mediante un plan de comunicación más efectivo.

> “Complica mucho el tema administrativo, el concepto es complicado, que lo entienda, tampoco lo utilizan muchas veces, son cosas puntuales, tiene trascendencia para poder descargarse el certificado, y se generan tensión. Intento hacer una acción individual del sistema. El tema comunicativo puesto que el concepto de SGJ es difícil. Siempre estás ahí hasta que cumples 30 años, requisitos para mantenerte, a veces, no lo entienden, pero ya vamos adquiriendo trucos y conceptos “(Entrevista Nº 3).

> “La primera vez que llaman a la oficina, no terminan de entender bien el concepto de GJ, y qué servicios tienen. Nos suelen preguntar: ¿esto para qué sirve?, no acaban de entenderlo. Son muchos datos en la primera demanda. Primera demanda que no saben qué hacer, son muchos datos. Otros, se han inscrito, y ya saben un poco por donde van. A veces el objetivo es obtener un contrato prácticas. Saben que tiene que apuntarse por orden de la empresa. El tipo de empresa tienen como requisito estar en SGJ. Los contratos no son como, por ejemplo, los de Subvención para sectores estratégicos para Navarra, en otras modalidades de contratos (SGJ), pero aquí no va” (Entrevista Nº 6).

El SGJ se apoya, fundamentalmente, en la solicitud de inscripción en una Plataforma específica por parte de la persona joven, acción que conlleva tanto un conocimiento previo de ciertas competencias digitales (además del acceso a un ordenador y una conexión a internet) relacionadas con la plataforma, como de ciertas competencias relacionadas con la administración y con la documentación requerida.

En este sentido, a pesar de las mejoras habidas en la Plataforma y el incremento de las competencias digitales entre las personas jóvenes a nivel general, teniendo en cuenta la presencia de una diversidad de colectivos sociales, **convendría mejorar el conocimiento de la plataforma para seguir fomentado la inscripción online por parte de los y las solicitantes;** pues, en la actualidad, una parte importante del trabajo del personal técnico del SGJ se dedica a la inscripción de la persona en la plataforma y a la asistencia técnica (las personas jóvenes



pueden delegar la inscripción mediante un declaración al SNE/NL) a personas solicitantes y beneficiarias durante los procesos de inscripción u obtención de certificados.

Esta actividad centrada en la plataforma evita que el personal SGJ pudiera dedicar más tiempo a la organización y gestión de las citas individuales, a la preparación de nuevos talleres formativos, a la intermediación con entidades colaboradoras y entidades locales, a desarrollar una orientación más individualizada e incluso a diseñar nuevos proyectos de formación y empleo para las personas jóvenes. En este sentido, esta labor de asistencia administrativa evita, como decimos, el desarrollo de otras acciones más específicas en el ámbito de la intermediación sociolaboral, a nuestro entender, que mejoraría, sin duda, la atención prestada a las personas beneficiarias.

> "En SGJ funcionamos un poco a nuestra manera, tenemos una forma de funcionar específica. Conecto bien con los chavales y me gusta, ya llevo 3 años en esta oficina en SGJ. Nosotros nos dedicamos a realizar activación laboral, fundamentalmente. Este territorio tiene su idiosincrasia. Nosotros somos dos personas, todas las demandas iniciales las hacemos nosotros. Atención inicial, orientación de servicio, y de ahí lo derivamos a orientación. El proceso de activación laboral en SGJ lo hacemos desde aquí y según la persona ya pasan a una orientación más individualizada. Algunas personas, a veces, tienen demandas más puntuales o necesitan el certificado SGJ para acceder a un contrato, por ejemplo. Para hacer diferentes gestiones, los chavales tiran de nosotros, pues no conocen la administración ni conocen el sistema, por eso debemos ganarnos su confianza y que vayan haciendo cosas. Todos los días en la agenda, tienen posibilidad de hacer una cita con nosotros para cualquier gestión. Cuando tenemos hueco en la agenda, revisamos la agenda del resto de compañeros para ver la situación del equipo de orientación. El equipo de orientación está bien organizado con nosotros" (Entrevista Nº 5).

5.2. La organización del SGJ en el SNE/NL y los canales de atención en una sociedad postcovid.

El material generado en las entrevistas realizadas nos ha permitido conocer, desde la propia praxis del servicio, la actividad (ciertos contenidos y acciones) realizada por estas personas y los procesos de organización de trabajo asociados al SGJ, a partir de los recursos existentes y de las diferencias territoriales.

Son 7 las personas dedicadas, exclusivamente, al SGJ en el SNE/NL, de las cuales **4 personas se ubican en los servicios centrales,** ubicados en Iturrondo, y **otras 2 personas en la Oficina de Tudela; en Estella,** por su parte, **existe una orientadora que realiza un trabajo de orientación con personas jóvenes (SGJ),** si bien **no de forma exclusiva** para el propio Sistema, pues también presta servicio a otros colectivos.

La organización del SGJ en las Agencias más pequeñas debido al volumen de atenciones es diferente, lógicamente. En el caso de Iturrondo, el personal técnico exclusivo del SGJ dedica su actividad al asesoramiento y asistencia técnico-administrativo a personas jóvenes (relacionada con la inscripción y realización de trámites), al desarrollo de itinerarios personalizados de orientación socio-laboral (a través del programa Orientsare) y al seguimiento de los mismos, además de otras acciones, como impartición de talleres, apoyo a entidades locales, seguimiento y análisis de solicitud de inscripciones o captación de las nuevas personas beneficiarias.

Normalmente, las personas que obtienen una cita con el personal técnico de SGJ en Iturrondo ya han sido inscritas en el SGJ por parte del personal de las diferentes agencias (excepto Tudela y Estella). En otros casos, cuando la persona no ha realizado la activación sociolaboral en el SGJ, y solicita una cita con el personal técnico del SGJ



de Iturrondo, desde aquí, se realiza la solicitud de inscripción en el SGJ (o se le indicada cómo realizarla) y se le explica el concepto de Garantía Juvenil y el funcionamiento de éste.

> "Nos llegan las personas que contactan con la oficina y quieren darse de alta y cumplen los requisitos, también hay gente que contacta, y necesitan el certificado para un contrato. Por la Plataforma se puede, haber gente que se inscriban y les llamamos también, de Navarra y de nuestra oficina, y también les llamamos. Personas que se inscriben y son beneficiarios y les llamamos. Hacemos un listado periódicamente y en 4 meses, hay una primera llamada y se establece el trabajo. Los que vienen de la oficina, ya le damos una cita, a no ser qué no les interesa. Hay gente que no quieren orientación, por ejemplo, porque pueden estar opositando, pero les interesa tener el certificado GJ. Otras personas tienen interés en conocer la formación y los servicios, además de obtener el certificado para un contrato" (Entrevista Nº 6).

> "Yo llevo orientación, la activación la inician los compañeros de la oficina, les dan de alta en el sistema y les hablan de SGJ, y ya una vez que tienen hecho esto, hacemos sesiones individuales e itinerarios acompañados. A ti, cuando te llega una persona de activación laboral y le hablan de SGJ, normalmente viene inscritas, si no las inscribo yo, pueden venir derivados desde diferentes sitios. Cada 15 actualizan el fichero d las personas beneficiarias. Rechazado, beneficiarios, no beneficiarios, pendientes, etcétera". (Entrevista Nº 5).

En el caso de la **oficina de Tudela,** en cambio, **el personal técnico de SGJ se centra, fundamentalmente, en la solicitud de inscripción en el propio Sistema, en la plataforma, y en la asistencia técnica para el seguimiento dentro del SGJ, en la resolución de trámites (algunos urgentes) solicitados por las personas beneficiarias, pues apenas hacen una orientación como tal.**

A diferencia del personal técnico de la Oficina de Iturrondo (TGM en promoción, comparten la misma categoría), el personal técnico de Tudela no suele realizar itinerarios individualizados, a través de Orientsare, sino que deriva aquellos casos más específicos al equipo de orientación de su Oficina (perfil orientador/a) y son estos profesionales los que definen el itinerario individualizado.

> "Aquí SGJ nos dedicamos a los menores de 30 años, cualquier menor pide cita, y viene con nosotros, para hacer cualquier proceso, hacemos todo. Las demandas iniciales, formación, y le damos toda la información y tratamos de inscribirlos. A veces a ciertos colectivos, como mujeres magrebíes, no podemos ofrecerles SGJ por teléfono, puesto que no hablan casi castellano. Vienen personas jóvenes solicitando el certificado, otros vienen a inscribirse y otros, por si tienen prestación. A todas personas informamos de menores de 30 años. Excepto caso específicos, a los demás, tratas de situarlos, tenemos que explicarles varias veces el SGJ. Las personas con formación, les explicas el SGJ, y más o menos les interesa, los que abandonan la ESO, intento que hagan alguna formación. Suelen venir de un FP, GM o GS, y les suena o los que necesitan un certificado. A estos últimos les ayudamos con el CV y derivamos a orientación. Al principio hacíamos orientación, tengo los itinerarios, hacemos demandas iniciales, no te da tiempo, a veces a esa misma persona, le ayudas con ciertas cosas o le informas, no le haces seguir el itinerario, pero te solicita ciertos servicios. Hacemos la activación laboral y tengo algunos en la orientación, me van pidiendo alguna cosa, pero es un volumen pequeño, pero a todas las personas les ofrezco orientación a través del equipo. Yo también les puedo hacer orientación, pero no hago los itinerarios. Es responder a algunas dudas". (Entrevista Nº 8).



A su vez, **en el caso de Estella, el proceso de gestión del SGJ es similar al de Tudela, pero la persona responsable del mismo (SGJ) ocupa un puesto de trabajo de orientadora (perfil profesional y formación específica), a diferencia de los profesionales** (TGM, del perfil profesional, no estamos valorando, en ningún caso, la dedicación), **no sólo destinados a personas jóvenes** (tanto del SGJ o no), si bien una parte fundamental de su actividad de orientación recae en personas jóvenes beneficiarias del SGJ.

Estas personas beneficiarias del SGJ, también reciben en una primera sesión de trabajo dedicada a explicar el concepto y el funcionamiento de la plataforma, debido a los problemas derivados de la propia plataforma y a la existencia de ciertos colectivos (mujeres extranjeras sin formación, jóvenes en abandono escolar, etc.) que necesitan un apoyo más específico, pues no tienen medios tecnológicos y/o las competencias necesarias para realizar ciertas actividades o gestiones de manera autónoma.

> "A muchas personas qué no saben lo que quieren, necesitan abordar la orientación de manera un poco más integral, hay que plantearles la realidad, situarles y debemos hacer mucha confrontación. Trabajo ciertas competencias básicas, la reducción de consumos, situación familiar, etc. Chavales con estudios que están un poco perdido, y no saben cómo actuar, y también algún otro colectivo que viene del abandono escolar, tienen más problemas sociofamiliares. Yo siempre intento poner de 6 a 10 sesiones, depende de las personas jóvenes. Estas personas que se han inscritos y que ya son beneficiarios y que existe una cierta verificación. Tenemos problemas con los "nies", tienen problemas a la hora de subsanar en la plataforma y nos toca a ayudarles. La plataforma no aporta muchos servicios. No es muy interactiva, puedes descargar el certificado y poco más" (Entrevista Nº 7).

En suma, **se aprecian diferencias relacionadas con el modelo de gestión de Iturrondo en comparación a la gestión realizada en las Agencias de Estella y Tudela**. Como ya se ha explicado, en estas dos Agencias, debido al diferente perfil profesional del personal técnico de SGJ (en Estella, la persona de SGJ es orientadora y en Tudela son TGM) realizan funciones más vinculadas a su perfil profesional.

A su vez, en el caso de Iturrondo, el personal técnico de SGJ (TGM) combina un actividad técnico-administrativa, derivada de la gestión del SGJ y de la plataforma (asistencia, talleres, activación, gestiones, información, etc.) con el diseño, realización y seguimiento de itinerarios de orientación a través de Orientsare evitando, en gran medida, la derivación de estas personas a los equipos de orientación generalista ubicados también en la misma oficina.

La derivación de estos casos se realiza, únicamente, en situaciones más específicas o problemáticas. En este sentido, la labor de orientación en las Agencias de Estella y Tudela está realizada por personal orientador específico y en el caso de Iturrondo se está realizando (con máxima dedicación, entendemos) por personas que, como ellas afirman, no tienen un perfil profesional específico para tal actividad.

De manera más gráfica, lo podemos apreciar de la siguiente manera:

- Iturrondo:
- Activación e Inscripción en el SGJ. Atención generalista por parte del personal del SNE/NL
- Orientación SocioLaboral e Itinerario Personalizado. Personal SGJ – TGM.
- Estella - Tudela:
    - Activación e Inscripción en el SGJ. Atención generalista por parte del personal del SNE/NL y TGM SGJ



• Orientación SocioLaboral e Itinerario Personalizado. Equipo de Orientación SocioLaboral.

La complejidad de la gestión del SGJ demanda una coordinación operativa tanto de las personas como de los procesos de trabajo relacionados con la propia casuística del sistema y de las personas beneficiarias. Se ha valorado positivamente el hecho de que se vuelvan a recuperar las reuniones de coordinación mensuales en la cuales participan todo el equipo del SNE/NL de SGJ. Estas reuniones mensuales, mediante vídeo-reunión, sirven para plantear problemáticas y casos más específicos ante las y los cuales es necesario aplicar protocolos de trabajo homogéneos. Como han afirmado, debido a la propia complejidad del sistema y a la necesaria interlocución (en algunos casos) con los Servicios Centrales del SEPE, las reuniones de coordinación permiten definir conceptos y establecer líneas de trabajo comunes ante diferentes situaciones, evitando la disgregación de estrategias ante una misma problemática, tal y como parecía ocurrir cuando se redujo el trabajo de coordinación.

En algún sentido, parecía demandarse un cierto protocolo de trabajo (un documento operativo) para terminar de homogeneizar determinadas actividades y funciones. La gestión operativa de las reuniones, la selección de las temáticas adecuadas, el seguimiento de estas (actas y actuaciones) y la comunicación con todo el equipo es, sin duda, un eje fundamental a la hora de incidir en la efectividad del SGJ. El equipo de Iturrondo también ha apuntado la necesidad de una mayor coordinación interna, entre las 5 personas, y con el resto de la oficina.

> "Teníamos reuniones mensuales que hemos retomado y nos damos cuenta de que estamos comprendiendo y actuando de manera diferente y, entonces, sí ahora nos juntamos con otras entidades sería mayor las diferencias. Es complejo el SGJ y esa descoordinación afecta. Las reuniones mensuales vamos contando problemas que hemos tenido y demás. Tenemos una coordinadora, ella lleva un poquito, lleva meses, ella es un poco la que organiza, le vamos pasando a ella las cuestiones, y ahí tenemos atenciones especiales, a algún proyecto como Giltza, que se está haciendo desde Educación, y se está haciendo activación laboral, con un proyecto colaborativo en cada localidad. Recibimos acta de cada reunión y se pueden trabajar los temas. La pandemia vía Zoom nos ha ayudado sin necesidad de trasladarse y se mantendrá puesto que no es necesario y participamos de toda Navarra" (Entrevista Nº 3).

> "Antes de la pandemia, Los lunes la jefa, hacía reuniones SGJ, con los otros técnicos de lo que afectase a la oficina. Hacíamos alguna reunión de SGJ, alguna periódicas también de SGJ. Los lunes ya no se hacen de nuestra oficina. De SGJ ahora hacemos reuniones con protocolos de trabajo para evitar hacer las cosas de manera diferente. Hicimos un protocolo para nosotras y se acordó entre oficinas. Ahora estamos en un momento un poco delicado, porque hay gente que ha sacado plaza. Ahora el PROGRAMA termina, a ver a quién llaman, en principio, tenemos firmado hasta el día 31 de octubre... SGJ seguirá. Sí, pero dependerá en qué puesto me ofrezcan, a ver qué puesto dentro de SGJ, o igual cambia…Igual refuerzan con orientadores de formación, de ese perfil profesional. De los que se haya presentado a las oposiciones de orientador y de los que han ido a la oposición" (Entrevista Nº 6).

En la propia oficina de Iturrondo también se ha planteado la **problemática del espacio de trabajo del equipo de SGJ** debido a las propias situaciones derivadas de los procesos de orientación con las personas jóvenes. La disposición actual de la oficina favorece muy poco la intimidad necesaria para que la persona joven en las diferentes atenciones presenciales pueda valorar su situación con total libertad delante de la persona orientadora.

Esta falta de intimidad, de anonimato, motivado por la ubicación de los espacios de orientación no favorece, sin duda, el trabajo a realizar con estas personas, especialmente, en aquellas situaciones más complejas, asociadas a la vida de algunas personas beneficiarias del SGJ. La orientación es individual por lo que, en algunos casos, las



orientadoras del SGJ se ven obligadas a que, cuando la persona beneficiaria viene acompañada, dicho acompañante espere en otra estancia mientras se realiza la sesión.

> "Otra de las cuestiones es la Disposición de la oficina. Estamos sentadas a metro y medio. En la práctica, existe mucho nivel de ruido. Estamos en medio, de la derecha, pasan las personas usuarias y a la izquierda, pasa gente, compañeros, etc... Conversaciones privadas, mucho ruido y movimiento y son conversaciones complejas y se oye, y hay mucho ruido y movimiento. Han calculado x técnicos según metros cuadrados. Estamos en la primera planta. A los Orientadores, les han dispuesto las mesas igual, qué todavía son atenciones más complejas. Hay muy poco nivel de privacidad y eso puede ser un problema para realizar el trabajo". (Entrevista Nº 6).

La **aparición de la pandemia ha supuesto un reto de reordenación del servicio del SGJ** significativo, y ciertamente complejo, debido a la interacción social derivada de las diferentes actividades del SGJ: citas individuales, talleres, formación, visitas a centros educativos, etc. Al igual que otros servicios públicos han tenido que reordenar la actividad y poner en marcha nuevos protocolos de trabajo para seguir prestando tal servicio.

Uno de los principales cambios generados ha sido el canal de comunicación con las personas beneficiarias del SGJ, pues durante la pandemia la interacción presencial se ha sustituido por el teléfono y por los diferentes sistemas de vídeo-reunión. La valoración de estos canales para realizar determinadas funciones ha sido, en general, bastante positiva, puesto que han permitido mantener el servicio y continuar realizando el trabajo de seguimiento y asistencia técnica con las personas del SGJ.

En este sentido, **la vuelta a los encuentros presenciales puede suponer una cierta disfunción en algunos servicios que, a través de medios digitales, evitan desplazamientos a las personas beneficiarias.** El seguimiento telefónico u online en los itinerarios, durante los procesos de asistencia técnica para la realización de inscripciones en la plataforma u obtención de certificados han sido tan efectivos como las sesiones presenciales, tal y como manifiestan en las entrevistas.

El desplazamiento a las diferentes oficinas (Iturrondo, Tudela o Estella) para determinadas actividades podía suponer una barrera para las personas dejando, con ello, de acudir a ciertas citas que, telefónicamente o mediante cualquier sistema telemático, se han podido llegar a realizar. Es decir, **la pandemia ha puesto de manifiesto la efectividad (y eficiencia) de ciertos sistemas de comunicación para la realización de algunas funciones del SGJ que, en principio, sólo pueden realizarse de manera presencial.** La superación de la pandemia obligaría a desarrollar una gran parte del trabajo de manera presencial con lo cual, paradójicamente, podrían volver a producirse cierto absentismo que a través de otros canales parecía ser evitable. Por lo tanto, **se podría plantear la consideración del canal telefónico y telemático, combinado con las sesiones presenciales, para la realización de ciertas acciones derivadas del SGJ.**

> "Las atenciones por teléfono han funcionado bien. Elegir qué prefieren los jóvenes (telefónico – presencial-online) y combinar o poder elegir, pues el desplazamiento importa. Poder elegir y nos adaptamos. Poder elegir, esto es importante. El absentismo por el hecho del desplazamiento es significativo, o por lo menos se debe tener en cuenta. Valorar la no asistencia a las citas Valorar el absentismo presencial y telefónico en un colectivo generalista. Estaría bien saber qué preferirían. Qué el servicio se adapte, yo el telefónico lo he llevado bien. Comparando la no asistencia presencial (antes) y telefónico. Tenemos una agenda, y queda marcado quién acudió. El desplazamiento hasta Iturrondo y no es fácil, hay gente que no tiene medio de desplazamiento. Todos tienen móvil y es raro qué no te cojan, a veces, no pueden, pero lo valoran bien y les puedes adaptar, puedes retrasar la cita un rato o un día y le vuelves a llamar,



la gente no venía. Igual las diferencias no es tanta, hay gente que vienen de lejos y no tienen carné de conducir, no tienen coche, antes las oficinas están más próximas. Hoy en día, no sé si es necesario tener todas las citas presenciales, se debería valorar lo del teléfono". (Entrevista Nº 6).

O este otro caso, relatado por una de las personas del equipo de GJ, donde a través de algunos canales comunicativos más específicos ha podido seguir conectando con algunas personas (especialmente mujeres sin formación) para la prestación de algunos servicios. **Ante la brecha digital y la falta de medios tecnológicos, existen algunas herramientas tecnológicas que se pueden adaptar a la situación de algunas personas beneficiarias del SGJ.**

"A raíz de la pandemia, yo he actuado igual en SGJ, invertía una primera cita en capacitarle en capacidades digitales y yo siempre lo he intentado hacer a través de "meet", si no era posible, tiraba de washapp, y si no presencial, como último recurso, yo sigo haciendo con "meet", yo he descubierto una cosa e hicimos una cuenta de "meet" porque a partir de Gmail, es más sencillo, sigo atendiendo a gente de muchos sitios a través de meet. Incluso con mujeres sin competencias digitales. Ahora la gente quiere presencial, pero tengo la agenda llena y como no hay inmediatez, la gente falta más. A mí no me firman nada, si lo hago vía online, con algunos que me lo pueden firmar o durante la pandemia, les indicaba que me enviarán un mail de conformidad, pues la firma es imposible, en muchos casos. Ahora estoy intentando con ciertos chavales con la plataforma. Sí hemos notado que existe brecha digital, pero el Smartphone y el washapp, ayuda, una vídeo-llamada o enviar documentos o mensajes también ha sido importante. Facilita mucho que la persona esté en su casa para obtener mucha más información de la gente" (Entrevista Nº 7).

A partir de lo apuntado anteriormente, **la nueva aplicación móvil (App) del SNE/NL podría ser una buena oportunidad para desarrollar algún servicio más específico relacionado con el SGJ, haciéndolo más accesible digitalmente.** El grado de conocimiento digital de las aplicaciones móviles entre las personas jóvenes es más significativo en comparación al de las plataformas de servicios (Administración) y podría generar algún nuevo servicio para algunas de las acciones del propio SGJ.

5.3. El liderazgo del SGJ en Navarra: el Instituto de la Juventud de Navarra (INJ) y el SNE/NL y la coordinación con otras entidades colaboradoras.

En los apartados anteriores hemos valorado las dificultades de las personas jóvenes a la hora de comprender el concepto de Garantía Juvenil y los problemas derivados de la solicitud de inscripción y seguimiento en la plataforma de servicios del SGJ, así como algunas cuestiones relacionadas con la gestión del SGJ en las diferentes agencias y los cambios habidos durante la pandemia en los cuales se ha puesto de manifiesto la eficiencia de ciertos medios telemáticos con objeto de prestar algunos de los servicios relacionados con el SGJ.

No debemos olvidar que el SGJ es una iniciativa europea diseñada para fomentar la empleabilidad de las personas jóvenes de 16 a 30 años, en situación de desempleo y fuera del sistema educativo, y que una vez inscritos y aprobada su incorporación, deberán recibir una atención en 4 meses.



El Gobierno de Navarra delega las competencias del SGJ en el Instituto Navarro de la Juventud (INJ) y diferentes instituciones y entidades prestan servicios del SGJ. Al tratarse, fundamentalmente, de un programa dirigido al empleo es el SNE/NL la institución encargada de realizar la mayor parte de la actividad, ante la falta de recursos y conocimiento en el ámbito laboral del INJ. En tal caso, **se plantea una primera cuestión de partida, asociada a la necesidad de valorar la delegación de las competencias institucionales en el SNE/NL, en colaboración con el INJ,** pues en la práctica la mayor parte del SGJ es resultado de la actividad realizada por el SNE/NL, quien, por otra parte, posee los recursos para desarrollarlo. El Instituto Navarro de la Juventud tiene delegada la competencia, pero quién realmente realiza la mayor parte de la actividad es el SNE/NL.

> "El SGJ es un plan estatal derivado de Europa, no sólo nosotros ofrecemos programas, en teoría, la idea, la realidad es que el conocimiento lo tenemos el Servicio de Empleo, en 2014 los derechos se le cedieron a Juventud, y eran los únicos que daban de alta. No tienen capacidad en Juventud, estamos manejando 8.000 personas, un tercio de la población desempleada, y el luego la distribución territorial, afecta. Juventud debería estar más presente en algunos Ayuntamientos. Pero los Ayuntamientos tienen que trabajar. El Ayto. de Villava es un buen ejemplo para replicar en otros Ayuntamientos. La Cámara de Comercio tienen el PIFE, comenzaron haciendo inscripciones, a los 4 días les falló el Programa, y los derivan en Empleo, en Cruz Roja, también derivan. Juventud igual reclamar algo más de información, pero Juventud tiene todo, se lo dio el Gobierno al Instituto de Juventud, se hizo Juventud. No tenían capacidad para hacer inscripciones. En Juventud lo desconocía y en los Ayuntamientos, también. Tienes que se funcionario para poder dar de alta a Jóvenes. Juventud no tiene dinero, ni recursos, ni materiales". (Entrevista Nº 1).

Como releva la cita anterior, además del INJ y el SNE/NL, otras entidades sociales y empresariales y entidades locales pueden formar parte del SGJ y solicitar acciones, aunque en la práctica, existe algunas entidades sociales que realizan determinadas acciones formativas, pues ya no inscriben a personas jóvenes como solicitantes debido a los problemas derivados de la plataforma.

El trabajo de campo, tanto la encuesta como las entrevistas realizadas, **ha puesto de manifiesto tal paradoja, por un lado, el trabajo realizado por el SNE/NL en el ámbito de las SNE/NL, sin un liderazgo claro, y, por otra parte, la falta de coordinación con el resto de las entidades vinculadas al SGJ.** Al diluirse el liderazgo del INJ, debido a la falta de medios, el SNE/NL ejerce la tutela sobre la mayoría de las acciones que realiza, existiendo una cierta colaboración (más o menos puntual) con el INJ para dar publicidad al SGJ o con otras entidades para la comunicación de acciones de formación específicas dirigidas a personas jóvenes beneficiarias del SGJ.

Sería importante, en este sentido, **definir bien el posicionamiento institucional y el liderazgo compartido del SGJ en Navarra de cara a mejorar la comunicación y coordinación con el resto de entidades sociales, empresariales y locales que forman parte del SGJ en Navarra.** En cuanto al nuevo SGJ, denominado SGJ +, sería conveniente desarrollar y definir, de manera más efectiva, los diferentes procesos de trabajo e itinerarios de las personas jóvenes y el posible rol de las diferentes entidades en Navarra.

La realidad es que la mayoría de las acciones de intermediación sociolaboral y la inscripción en el SGJ son realizadas por el SNE/NL, además, el INJ realiza ciertas acciones de comunicación del SGJ y algunas entidades sociales y empresariales desarrollan formación específica que comunican al SNE/NL para su difusión entre las personas beneficiarias del propio Sistema.



En general, **no existe un protocolo de coordinación con estas entidades**, más bien existe una cierta comunicación de actividades por parte de éstas al SNE/NL respecto, fundamentalmente, a algunas acciones de formación específicas para su difusión. **Parece, por otra parte, no existir protocolos de trabajo entre las diferentes entidades y el SNE/NL para poner en común problemáticas, actividades, actuaciones o nuevos proyectos.**

> "Como SNE/NL, tenemos 4 meses para hacer una oferta de empleo, formación, orientación o algo, pero no sólo depende del SNE. Es complicado, nos estamos pisando, igual viene una persona que no sabe si está inscrita. Hubo unas jornadas en Baluarte, y demandamos un poco eso, una mayor coordinación, pues ahora la coordinación es un poco personal. No sabemos qué están haciendo en el resto de entidades, no conocemos la planificación. Hay una partida económica para Navarra, pero cada entidad solicita y lo hace sin una planificación. Normalmente para cursos. Mejorar la organización y la activación y además formación".

La experiencia y el conocimiento de las entidades del personal técnico del SNE/NL suplen, de alguna manera, la ausencia de ciertos protocolos de coordinación dentro del SGJ entre las diferentes entidades.

Durante el año 2021, de hecho, se ha puesto en marcha "AgoraLan" un foro de trabajo conjunto entre INJ y el SNE/NL que pretende hacer frente, de una manera más coordinada, las políticas de juventud en materia de empleo. Este foro puede constituir un espacio de trabajo para mejorar la coordinación de las diferentes iniciativas ligadas al empleo juvenil en Navarra y, especialmente, la participación del conjunto de instituciones y entidades en el SGJ. A este respecto **se apunta la oportunidad de que "AgoraLan" amplíe la representación territorial debido a la necesidad de trabajar en aquellas zonas donde el desempleo juvenil también supone una problemática específica.** Evidentemente, este nuevo foro tiene más espacios de trabajo que el propio SGJ, pero puede ser una vía para canalizar actividades y proyectos dentro del nuevo SGJ que entrará en vigor durante el año 2022.

> "Y la coordinación con las entidades colaboradoras… proyectos tienen, participan en una que se llama "Agoralan". Estuve la jefa y una compañera. Se ha iniciado hace poco. Agoralan puede ser el mecanismo, pero está muy centrado en Pamplona, eran como las mesas que había antes con Juventud. No podemos perder de vista las zonas rurales. Algunas entidades locales, el de Villava, también de Burlada, Huarte, que se puede conocer. Cruz Roja y Cámara de Comercio también tenemos contacto, para cursos. Sólo puede inscribir SNG/NL, antes podía otras entidades, pero ya no lo hacen. Y las personas jóvenes lo pueden hacer por internet, antes inscribía Juventud y la Cámara, pero ya no". (Entrevista Nº 6).

> "Agoralan no tiene representación territorial y tienen que haber representación de los jóvenes rurales. La coordinación con las entidades colaboradoras. En mi caso, Agoralan, con la juventud, para conocer un proyecto conocimos a las personas que trabajan en la Casa de Juventud y ya vino el Covid. Debemos conocer qué se hace y nosotras lo comunicamos. Cruz Roja nos pasa alguna formación, Koiné, Cámara de Comercio también nos lo hacen llegar. Difundes a todos los usuarios de SGJ y los difundimos. No sabemos qué se hace, pero lo que llega, lo difundimos. En Agoralan, es para buscar soluciones, tenemos que salir de hacer siempre lo mismo, es que, aburrido para los jóvenes, tiene que ser atractivo…" (Entrevista Nº 2).

La participación de entidades locales y de otras instituciones (Educación y Servicios Sociales) también se fomenta desde el SGJ, teniendo que existir, en tal caso, una cierta coordinación con el SNE/NL. Según el material generado en las entrevistas, **la participación de las entidades locales es escasa, pues tampoco parecen conocer, específicamente, los recursos existentes y los posibles proyectos a desarrollar dentro del SGJ como entidad local.**



Se pone como ejemplo o buena práctica, el trabajo realizado, tanto por la coordinación como por la actividades, por parte del Ayuntamiento de Villava, y de su técnico de juventud, pues existe un nivel de coordinación significativo con el equipo de SGJ del SNE/NL, así como con Educación y con los Servicios Sociales de Base que permiten identificar problemáticas (abandono escolar), fomentar el conocimiento del SGJ, plantear formación específica, lo cual podría ser replicable o escalable en otras entidades locales. En este sentido, se podría fomentar una mayor participación de las entidades locales (o de aquellas que cuentan con recursos específicos de juventud) a partir de la práctica desarrollada en Villava.

> "Juventud debería estar más presente en algunos Ayuntamientos. Pero los Ayuntamientos tienen que trabajar. El Ayto. de Villava es un buen ejemplo para replicar en otros Ayuntamientos…" (Entrevista Nº 1).

> "Solemos hacer sesiones individuales y a veces talleres colectivos de finalización de cursos y hacíamos sesiones a solicitudes de Educación o Ayto., cuando finalizan algún grado o con algún grupo juvenil, hacemos a demanda. Con el Ayto. de Villava tenemos algo más fluido, llevamos tres años, venía ellos aquí durante el último año de la ESO. Este año fuimos allá por el tema de la Pandemia. El técnico de juventud contacta con nosotras y tenemos colaboración. El Ayto. de Villava es un poco el ejemplo a seguir. Es una buena práctica, muy buena práctica. No podemos estar únicamente con un Ayto., pero sí que es la idea, el Técnico hace muchas cosas, sí tiene muy interiorizado trabajar con nosotras. Mi visión personal es esta, se podría planificar con algunos otros Ayto., pensamos en la Ribera. En este caso, está Educación, Ayto., SNE y luego de aquí hemos dado citas a jóvenes para orientación, o trabajar con SSB, etc.…con la trabajadora social tenemos algún caso en común" (Entrevista Nº 3).

Además de las entidades locales, **la coordinación con los Servicios Sociales de Base y, en especial, con los Servicios Educativos también es importante.** En cuanto a los primeros, en algunos casos, comparten personas jóvenes que necesitan una atención más integral e individualizada relacionada con la empleabilidad, si bien con ciertas problemáticas que deben ser conocidas y compartidas por ambos servicios. Por su parte, con los servicios educativos, se debe seguir fomentando la coordinación (Equipos de Orientación) para incrementar el conocimiento del SGJ entre las personas estudiantes, así como analizar (y anticiparse, en la medida de lo posible) los posibles casos de abandono escolar al objeto de prestar diferentes servicios (orientación, formación…) que permita a estas personas volver al sistema educativo y obtener un apoyo específico en un momento complicado su itinerario socio-laboral. **Las personas que abandonan el sistema educativo, personas extranjeras sin conocimiento del idioma, mujeres solas con cargas familiares, mujeres extranjeras y otros colectivos demandan diferentes servicios a los cuales el equipo de SGJ de SNE/NL trata de dar una respuesta lo más fiable posible.**

5.4. ¿El valor añadido de los servicios prestados en el SGJ?

El valor añadido de los servicios prestados en el ámbito del SGJ por parte del SNE/NL es una competencia vinculada a la propia cartera de servicios del propio Sistema, definido a nivel europeo, y gestionado estatalmente y derivado a cada una de las Comunidades Autónomas y a sus servicios de empleo en coordinación con el SEPE, que supera las competencias del SNE/NL, si bien el estándar de calidad de las acciones prestadas con las personas beneficiarias supone, sin duda, un factor importante para incrementar el valor añadido del SGJ.



Como ya hemos apuntado, a juicio de las personas entrevistadas, una de las primeras cuestiones que valoran, o que se cuestionan, las personas jóvenes son, inevitablemente, el hecho de “para qué sirve SGJ”, o “qué servicios/beneficios puedo obtener del mismo”, ya que se trata de situaciones ligadas a las expectativas de las personas beneficiarias en relación con los servicios incluidos en el SGJ. Las expectativas respecto al SGJ se adscriben al mayor o menor conocimiento de estas personas del SGJ y al hecho de tener una cierta estrategia (u objetivo) en el momento de su inscripción.

En general, siguiendo el material de las entrevistas, el conocimiento general del SGJ por parte de las potenciales personas beneficiarias es escaso, si bien ello no es óbice para valorar el valor añadido de los servicios prestados. Este valor añadido no sólo está vinculado a la tipología de servicios, sino a la calidad del servicio, a la propia diligencia, y, en este sentido, las entrevistas han revelado, a nuestro entender, **un grado de compromiso significativo por parte del personal técnico del SNE/NL en el ámbito del SGJ.** Este desempeño no está exento de ciertas disfunciones, generadas por la propia complejidad del sistema y la diversidad de colectivos atendidos, que el presente estudio trata de poner de manifiesto con el objetivo de conocer y mejorar - en la medida de lo posible - los servicios prestados.

En primer lugar, se plantea como mejorar el conocimiento del SGJ por parte de las personas jóvenes y una gestión más coordinada con las entidades colaboradoras (qué funciones más específicas, qué se puede derivar, nuevos proyectos…), pues, seguramente, la segunda cuestión ayudará a mejorar el conocimiento de SGJ.

Se debería valorar, en este sentido, dos posibles líneas de trabajo que permitieran descargar el trabajo de asistencia para la inscripción en el SGJ, mediante la plataforma, y el conocimiento de tal plataforma y de las diferentes gestiones a realizar.

Una parte importante de la actividad del personal técnico del SGJ está dedicado a estas funciones que, sin dejar de ser importantes, no permiten mejorar otro tipo de actuaciones de mayor valor añadido ligadas al diseño y seguimiento de itinerarios de orientación, a la oportunidad para desarrollar diferentes talleres formativos o a la puesta en práctica de nuevas líneas de trabajo. Las disfunciones técnico-administrativas de la plataforma reducen el estándar de calidad de la atención al usuario/a y la derivación a un teléfono (060) que no siempre es capaz de resolver las necesidades requeridas, ante lo cual, el usuario/a vuelve a solicitar la atención del equipo de SGJ del SNE/NL para la resolución de su problemática.

> “Nosotras no tenemos contacto con empresas, pero nos llaman de Asesorías, que no deberían, pues somos la referencia en Navarra y nosotras tenemos un contacto en Madrid que es una persona técnica para que nos ayude, para nada más, cualquier problema te llaman, pero hay que derivarles al 060, teléfono a nivel nacional, que no es gratuito. La persona que esté ahí, tiene que tener acceso a los datos, podría ser, personal técnico, depende de la solución, si es inmediata, pues genera problemas. Nosotras somos orientadoras, y nos llaman asesorías con temas burocráticas, antes era más frecuente, igual a partir de la superación de la pandemia, se vuelve a dar. El usuario le cuesta entender” (Entrevista Nº 3).

> “Y la relación con Madrid, nos pasa en algunos momentos puntuales. A veces surgen problemas técnicos, el problema es Madrid, técnico. Qué se podría resolver. Atención 060. Lo acabamos resolviendo y los derivan a nosotras. A veces ha habido problemas con la inscripción de las personas con NIE. Es un trabajo de llamar, de preguntar, etc…momentos puntuales que se podría mejorar” (Entrevista Nº 6).



En segundo lugar, parecería necesario **unificar algunos itinerarios de orientación,** pues en la actualidad existe una cierta dualidad (o ambigüedad), a partir del perfil de la persona beneficiaria y, fundamentalmente, de la propia capacitación del equipo técnico, puesto que el modelo de orientación no parece ser homogéneo ya que, en algunas situaciones (caso de la Agencia de Iturrondo), es desarrollado - mayoritariamente - por personal que no tiene una formación específica (TGM, con total implicación), en comparación a las profesionales que tiene un perfil profesional determinado de orientación. En este sentido, podría ser conveniente diferenciar entre el itinerario de orientación prestados por un profesional (TGM. Tipo 1, por ejemplo) y la orientación realizada por un profesional específico (Servicio de Orientación, Tipo 2). Cuestión que se debería tener en cuenta a la hora de poner en marcha el siguiente SGJ, denominado SGJ +, a partir del siguiente mapping de trabajo:

- 1.Definición de los servicios y actividades a realizar por TGM, especialmente en cuanto a la actividad de orientación. Si se plantean que sigan realizando acciones de orientación se puede diferenciar - orgánicamente - de la prestada por el equipo de orientación.

- 2. Implantación de un equipo de orientación, con formación específica, para desarrollar un modelo de orientación en el ámbito del SGJ+, otorgando otras funciones al equipo de TGM.

La **formación** es otra de las actividades ofrecidas por el SNE/NL en el ámbito del SGJ. Existe, por un lado, una formación dedicada al SGJ, que permite al potencial usuario/a conocer éste, y una formación más específica, ligada a la necesidad de mejorar las competencias personales y sociales a la hora de buscar un empleo por parte de las personas jóvenes, que conlleva diferentes acciones y talleres y se centra en mejorar algunas cuestiones básicas relacionadas con el mercado de trabajo. Por otro lado, existe toda aquella formación que, de manera generalista o más concreta, desarrolla y fomenta el SNE/NL.

Con respecto a la formación más específica, se cita algunos ejemplos concretos, como la **necesidad de transformar algunos itinerarios formativos relacionados con las "Escuelas Taller"; por otra parte, se han valorado positivamente, algunas nuevas experiencia como las denominadas "Escuelas de Aprendices",** que combina una formación específica en dos fases, una más general y otra más técnica, que una vez superada, permite a las personas acceder a un contrato de formación y aprendizaje de 12 meses; el **PIFE** también se cita como un modelo de formación valorado por parte del personal técnico del SGJ, ya que se combina formación técnica y acompañamiento en prácticas no laborales.

Más allá de las propias diferencias entre los modelos formativos **se deben tener en cuenta el calendario formativo existente y las posibilidades a la hora de acceder a éste por parte de las personas beneficiarias,** ante la imposibilidad de dar una respuesta dentro del SGJ. En algunos casos, en las entrevistas, han valorado, positivamente, la necesidad de volver a plantear itinerarios formativos específicos ligados, en exclusividad, al SGJ como parte de la cartera de servicios del Sistema. **El hecho de contar con recursos formativos propios del SGJ a los cuales podrían sumarse el de otros programas formativos del SNE/NL permitiría mejorar el nivel de servicios del sistema.**

De hecho, en las entrevistas se ha revelado la presencia de un colectivo más o menos específico como beneficiario/a del SGJ procedente de la Formación Profesional: personas que abandona estos estudios debido a la desmotivación relacionada con el Grado elegido. Apuntan, en tal caso, que el abandono en el ámbito de la Formación Profesional es un proceso complejo pero derivado, en parte, de la falta de plazas en las primeras preferencias realizadas por el futuro alumno/a.



La **contratación laboral bonificada** mediante un contrato de formación se valora, de manera ambivalente, dado el incremento de la flexibilidad laboral y de los diferentes contratos de formación y prácticas por las cuales pasan las personas jóvenes. En buena medida, la existencia de este contrato está justificada teniendo en cuenta los diferentes colectivos de personas beneficiarias del SGJ, si bien **se debería valorar, a nivel general, la posibilidad de bonificar alguna otra tipología contractual diferenciada del contrato formativo.** Esta nueva bonificación contractual podría vincularse a ciertos itinerarios formativos o de orientación de las personas dentro del SGJ. En cualquier caso, este contrato bonificado tiene una valoración positiva.

Y, por último, **parece necesario fomentar, en mayor medida, el diseño y puesta en marcha de proyectos singulares de formación y empleo diseñados por las diferentes agencias a partir de la experiencia y el conocimiento acumulado sobre las personas usuarias o potenciales usuarias del SGJ. En tal caso se trataría de reservar una partida presupuestaria para el diseño y ejecución de algún proyecto relacionado con el SGJ.** Como también apuntamos en el siguiente apartado, el diseño de estos proyectos singulares debe seguir una cierta metodología basada en proyectos que se podría fomentar mediante algún proceso de formación interna. El diseño de proyectos singulares dentro del ámbito de la SGJ podría mejorar la calidad del servicio en algunas zonas específicas con determinados colectivos.

5.5. Algunas necesidades identificadas para mejorar las competencias del equipo de gestión del SGJ.

En las entrevistas realizadas, se ha tratado el tema de las posibles necesidades formativas del equipo de GJ a partir de la experiencia y el conocimiento acumulado por parte de estas personas a lo largo de estos últimos años. El conocimiento del SGJ y de los diferentes colectivos les hace tener una visión cualificada para la identificación de ciertas necesidades que mejoraría el estándar de calidad de los servicios prestados.

Una de las primeras cuestiones que echan en falta es el hecho de poder conocer y compartir, en una cierta red de trabajo, algunas experiencias exitosas del SGJ realizadas por otros servicios de empleo de las diferentes Comunidades Autónomas. Demandan la posibilidad de obtener un cierto conocimiento operativo de otras posibles buenas prácticas del SGJ en el contexto de su jornada de trabajo que es, como hemos visto, bastante completa teniendo en cuenta la actividad técnico-administrativo derivada del SGJ. La presentación de Buenas Prácticas tiene que ser lo suficiente operativa para que, teniendo presente el tiempo de la jornada de trabajo del personal técnico, puedan obtener algún aprendizaje práctico - operativo - de los casos estudiados. Además de este aprendizaje de algunas buenas prácticas, el hecho de acceder a una cierta red de trabajo con personal técnico de otros Servicios de Empleo podría incrementar el conocimiento para el diseño de nuevos proyectos.

> “La inercia del trabajo no nos permite hacer algunas cosas, tenemos poco tiempo de búsqueda de nuevas cosas, buenas prácticas que se hacen en otros sitios, pero algo que sea sencillo y operativo, no leerme 80 páginas, comprender otras experiencias exitosas, que nos puedan dar ideas. Jornadas y sesiones online para conocer otras experiencias, más que un tocho de buenas prácticas, teniendo en cuenta el contexto de trabajo del SGJ”. (Entrevista Nº 5).



Junto al acceso a diferentes experiencias y buenas prácticas relacionadas con los diversos ámbitos de la gestión del SGJ en el marco de las entrevistas realizadas se han identificado algunas otras **necesidades formativas.** Así, en primer lugar, desde la praxis del puesto de trabajo, les gustaría contar con un **mayor conocimiento de las "redes digitales" (RSS) como herramientas de búsqueda de empleo y análisis del posicionamiento empresarial en las cuales tanto las personas jóvenes como las empresas interactúan.** Esta interacción social en las RSS tiene cada vez más implicaciones relacionadas con la empleabilidad de estas personas. El incremento de las RSS como herramienta de empleabilidad viene creciendo en consonancia con el uso del "Smartphone" que permite una conexión cada vez más compleja con diferentes esferas de la vida de las personas jóvenes, especialmente.

La transformación del mercado laboral generada por la digitalización cada vez más disruptiva, acelerada a raíz de la pandemia, está produciendo nuevas formas de socialización laboral, competencias profesionales específicas y, por supuesto, nuevos perfiles profesionales, asociados a nuevos puestos de trabajo, que, desde los servicios de GJ del SNE/NL, deberían conocer mejor a través de alguna estrategia formativa a medida. En la actualidad, y cuando la jornada laboral se lo permite, estas personas tratan de estudiar y analizar los cambios sociolaborales generadas por la digitalización en los diferentes niveles del mercado laboral, si bien parecen necesitar una cierta actualización.

En tercer lugar, las personas entrevistadas han revelado la **necesidad de conocer nuevas herramientas de orientación dirigidas a personas jóvenes que permitan captar y mantener su atención.** El hecho de trabajar con el objetivo de mejorar la empleabilidad de las personas jóvenes implica una cierta conexión con las nuevas formas de vivir desarrolladas por la juventud actual (lenguajes, tecnología, experiencias, problemáticas, etc.) ante la necesidad de conectar con estas personas y sus diferentes problemáticas. Junto a un cierto conocimiento más operativo de los principales cambios sociales ocurridos entre las personas jóvenes en la sociedad actual necesitan nuevas técnicas y herramientas (más interactivas… en algunos casos) que puedan desarrollar en las entrevistas, en los talleres y en la orientación más individualizada.

Por último y no menos importante, aunque se trata de una cuestión no tan verbalizada en las entrevistas, **sería conveniente desarrollar alguna formación específica sobre el diseño y gestión de proyectos** a fin de que estas personas pudieran analizar, pensar y diseñar, desde la propia praxis del puesto de trabajo, nuevos proyectos relacionados con el SGJ. Se trataría, en buena medida, de aprovechar el "Know-How" acumulado dentro del SGJ en aras al posible diseño de proyectos o al acompañamiento -en colaboración con otros equipos del SNE/NL- para la puesta en marcha de nuevos proyectos.

TERCERA PARTE:

CONCLUSIONES Y LÍNEAS DE TRABAJO.





6. PRINCIPALES CONCLUSIONES

En este último apartado pretendemos realizar una síntesis, evitando reproducir “in extenso” los análisis apuntados, de aquellas conclusiones que nos permitan obtener una imagen específica de los diferentes ámbitos del SGJ, dentro del propio SNE/NL, y de posibles líneas de conocimiento y actuación para mejorar, si cabe, el desarrollo del nuevo SGJ, denominado SGJ +.

Como objetivo estratégico, hemos generado cierto conocimiento operativo del SGJ, a partir del cual plantear diferentes medidas a poner en marcha dentro del contexto institucional del SNE/NL. **La complejidad del SGJ demanda, en este sentido, una cierta reordenación institucional, mayor coordinación y liderazgo compartido.**

Del análisis de las bases de datos sobre el SGJ y la contratación laboral de personas jóvenes en Navarra hemos obtenido ciertos indicadores que nos permiten dimensionar cuantitativamente la magnitud - significativa -, a nuestro entender, tanto del propio SGJ (y de su complejidad…), como de su ámbito de actuación, el desempleo juvenil y la mejora de la empleabilidad de las personas jóvenes en nuestra Comunidad.

Análisis Bases de Datos:

Así, de hecho, las **personas jóvenes inscritas** como solicitantes para ser beneficiarias en 2020 ha sido de **23.892 personas,** un 46,25% mujeres de 16 y 30 años, y el resto (53,79%), hombres de esta misma edad. La edad, por otra parte, es otra de las variables descritas, dentro del propio colectivo (16 y 30 años) de personas solicitantes, pues un 43,25% de las solicitudes correspondieron a personas de 25 y 29 años y un 30,37% a personas de 20 a 24 años. La mayoría de las personas solicitantes se concentraron, como es lógico, en la zona de Pamplona (59,51%) y, en menor medida, en Tudela (14,25%). Además, un 85% cuentan con nacionalidad española. Por tanto: **es importante tener en cuenta el importante colectivo de personas jóvenes que han solicitado su inscripción en el SGJ en Navarra.**

Del total de personas solicitantes en el SGJ (23.892 personas de 16 a 30 años), el 37,12% **se han identificado,** en la actualidad (en el momento de analizar estos datos - 2020 -), **como beneficiarias del SGJ: 8.901 personas.** Como ya hemos apuntado, al solicitar la inscripción en el SGJ, el propio Sistema, en un plazo no superior a tres días, chequea los datos de cada persona para definir si la persona es beneficiaria. La inscripción en el SGJ se mantiene desde los 16 a los 30 años, una vez realizada, y la persona inscrita puede alternar, según su situación sociolaboral (empleo y estudios), diferentes posiciones (beneficiaria, no beneficiaria) hasta cumplir los 30 años, momento en el que ya saldría del propio SGJ. Los Servicios Centrales de Empleo revisan cada 15 días el fichero de personas inscritas y comprueban los posibles cambios sociolaborales a partir de los cuales pueden cambiar o no su estatus en el SGJ.

El 53% del total de personas beneficiarias (8.901 personas) son hombres y un 47%, mujeres jóvenes (4.155 mujeres). Es mayor, por otra parte, el grupo de edad de 20 a 24 años (40,24%) que el resto, especialmente al compararlo con el grupo de 25 y 29 años, ya que un 43,25% de las personas solicitantes del SGJ están en esta franja etaria. Ligeramente superior es la presencia de personas beneficiarias que residen en Pamplona (62,76%), en relación con las personas solicitantes de esta misma zona (59,51%), y casi idéntica la proporción de personas beneficiarias de Tudela (14,28%) con relación a las solicitantes (14,25%). El 3,85% de las personas jóvenes inscritas tienen alguna discapacidad superior al 33%. El 85,11% tienen nacionalidad española.



El análisis de la **evolución del mercado laboral** mediante un análisis de la contratación laboral realizada a personas de 16 a 30 años en Navarra nos debe permitir comprender y contextualizar el ámbito de actuación - tan complejo – del SGJ.

La contratación laboral temporal, tras la destrucción de empleo juvenil ocurrida durante la crisis económica 2008 – 2011, se ha convertido en la vía principal para acceder y mantenerse en el mercado laboral por parte de las personas jóvenes. Como hemos valorado, al analizar los datos de contratación de personas menores de 30 años en Navarra desde 2009 hasta la actualidad, **apreciamos dos tendencias, el fuerte incremento de la temporalidad** y, por tanto, de los contratos realizados durante un mismo año (contratos muy cortos) **y el incremento de la parcialidad**, lo que lleva a algunas personas jóvenes a compaginar varios empleos a la vez.

Durante **los últimos 14 años se han realizado 653.376 contratos en Navarra a personas menores de 30 años,** de los cuales el 70% corresponden a los últimos cinco años. El mayor número de contrato realizados en un año fue de 130.153 contratos en 2019, **mientras en 2020, la cifra alcanzó los 104.030 contratos.**

El 88,25% de todos los contratos realizados a personas menores de 30 años han sido de duración temporal, en cualquiera de sus modalidades. **El contrato más utilizado ha sido el denominado "eventual a tiempo completo por circunstancias de la producción",** pues se han realizado 219.306 contratos, el 33,57% de la totalidad. **Los contratos parciales también han venido creciendo** durante los últimos años y representan el 25% de la contratación realizada a personas menores de 30 años. Además: **el 47,43% del total de contratos no superaban la semana de duración y un 4,8%, entre 1 semana y un 1 mes.**

Por género, debido a las diferencias sociolaborales generadas en el mercado laboral, los hombres jóvenes acceden, en mayor medida, a contratos temporales más largos y a los contratos indefinidos a tiempo completo (59,5%), mientras los contratos indefinidos a tiempo parcial recaen más en mujeres jóvenes (58,51%). De la misma manera, la tipología de contratos de duración temporal se puede vincular, igualmente, al género: los hombres jóvenes acceden a más contratos de obra y servicio (67,6%) y a contratos eventuales por circunstancias de la producción (68,5%), en cambio, las mujeres jóvenes a más contratos de obra y servicio a tiempo parcial (60,34%).

La edad refleja la evolución del itinerario sociolaboral de la persona (experiencia + formación), si bien el encadenamiento de contratos temporales es cada vez más prolongado, pues vemos como **el 60% de los contratos por obra y servicio a tiempo completo es para jóvenes de 25 y 29 años.**

Los **servicios prestados a personas jóvenes por parte del SNE/NL** nos ayuda a comprender la situación de una mayoría de personas jóvenes beneficiarias del SGJ en Navarra. Durante **el año 2019 y 2020 se han prestado 137.329 actividades con personas de 16 a 30 años** por parte del SNE/NL. La mayor parte de estas actuaciones (45,8%: 62.975 acciones) se identifican como **"intermediación laboral para el envío de ofertas de empleo"; en un segundo lugar, la actualización curricular (17,27%) y, en tercer lugar, la prestación de servicios de orientación (15,6%).** Por otra parte, **el 1,11% de las acciones se ha identificado como "informar acerca del Sistema Nacional de Garantía Juvenil".**



El 51% de estas acciones recayeron en hombres de 16 y 30 años y el resto (49%), en mujeres de esta misma edad (49%). Más de la mitad de todas las acciones realizadas con el colectivo, las han protagonizado personas de 25 a 29 años (55%). Más mujeres han participado (52%) en acciones de intermediación laboral (envío de ofertas) y la presencia de hombres jóvenes es mayor, en cambio, en acciones relacionados con la actualización curricular (54,6%).

Trabajo de Campo:

El trabajo de campo realizado, como hemos señalado, ha consistido en encuestas y entrevistas personalizadas, de las cuales se ha obtenido información específica al objeto de complementar los indicadores más "macro" apuntados anteriormente. Al profundizar más en diferentes ámbitos de la gestión del SGJ hemos podido identificar algunas cuestiones y problemáticas derivadas de la propia praxis del personal técnico del SNE/NL vinculado, más directa o indirectamente, al ámbito del SGJ.

La primera encuesta (en los Anexos, recogemos el cuestionario utilizado) se ha realizado a personal técnico del SNE/NL que, de una u otra manera (dedicación exclusiva y una mayoría que no tienen dedicación exclusiva), tiene una vinculación con el Sistema de Garantía Juvenil. Como punto de partida y en cuanto a la gestión del SGJ, hemos identificado aquellas **acciones más características del SGJ** según las respuestas de las 35 personas que han respondido a esta primera encuesta. Entre las acciones indicadas destacan dos; **el registro e inscripción de los jóvenes en el sistema (33%), la orientación laboral (17,65%) o asignación de recursos (10,59%).** También se ha puesto de manifiesto algunas otras cuestiones: el 67,75% han respondido que o **no se planifica nada o se planifica poco** "las acciones a realizar dentro de un proyecto específico y diferenciado (recursos, objetivos y seguimiento); el 66,6% han afirmado que se no ha trabajado (respuesta "nada") o poco "la mejora de mecanismos de coordinación con otras entidades"; un 74,19% indican que no se ha realizado acción alguna o poco para "definir grupos prioritarios y acciones concretas y un plan de comunicación" y, por último, el 55,56% opinan, a su vez, que no han realizado o poco "una organización y refuerzo de RR.HH."

Un 77% del personal técnico entrevistado se muestra favorable a otorgar una entidad propia al SGJ, cuestión también apoyada por una mayoría de las entidades colaboradoras (90%). Por su parte, más de la mitad de las personas entrevistadas (55%) valoran positivamente (entre 4 y 5 puntos), el hecho de que el SGJ mejora "la empleabilidad de las personas jóvenes" y, en cambio, un 66% no asocian el SGJ a la mejora de competencias para el emprendimiento de las personas beneficiarias.

Para el personal técnico del SNE/NL, el principal motivo (51,35%) por el cual no existe un incremento de las solicitudes de inscripciones, a juicio de las respuestas obtenidas, es el desconocimiento de las personas jóvenes del Sistema de Garantía Juvenil y, a su vez, alrededor de un 30% afirman, en cambio, que el principal motivo de esta falta de incremento de la solicitud de inscripciones se debe achacar, en cambio, a la exclusión de personas mayores de 30 años, pues los requisitos para su inscripción no permite hacerlo a personas que ya han cumplido dicha edad. La coordinación con otras entidades colaboradores ha sido otro de los temas tratados en la encuesta: **un 47% de las personas que trabajan en el SGJ desconocen la existencia de algún mecanismo de coordinación con las entidades colaboradoras.**



Esta encuesta se ha completado con otro cuestionario dirigido a las **entidades colaboradoras** que participan realizando algunas acciones dentro del Sistema de Garantía Juvenil en Navarra, al tratarse de una iniciativa europea gestionada por el conjunto del Estado. Hemos contado, para ello, con las respuestas de 10 entidades colaboradoras. A diferencia de las respuestas del personal técnico, **la orientación sociolaboral es la actividad más recurrente** entre las entidades colaboradoras (22,22%% de las respuestas), cinco puntos por encima de lo apuntado por el personal técnico del SNE-NL (17,65%), y, en menor medida, el registro e inscripción de personas es otra de las actividades preponderantes 19,44%, si bien es menor significativa a la realizada por personal técnico del SNE-NL (32,94%) en este ámbito. Las entidades se orientan más hacia la orientación sociolaboral, puesto que el ámbito de la inscripción y registro en el SGJ ya es casi una actividad exclusiva del SNE/NL. Se aprecia también que la que la participación en sesiones de captación es similar entre las entidades colaboradoras (13,89%) y el SNE-NL (11%), así como el análisis de los datos de los diferentes colectivos.

Estas entidades trabajan, de manera más específica, con personas en situación o en riesgo de exclusión (27,7%) y personas jóvenes sin estudios (31,82%: abandono escolar) y, en menor medida, identifican también el colectivo de mujeres jóvenes (18,18%) y a personas jóvenes de minoría étnicas (13,64%), también presentes en el SGJ. Como ya hemos señalado el 90% de estas entidades apoyan la consideración de una entidad propia del SGJ dentro del ámbito del SNE/NL.

Entre una mayoría de entidades (63,63%) **afirman planificar bastante o mucho "acciones de un proyecto específico y diferenciado"**, en comparación al 67% del personal técnico del propio SNE-NL, que afirmaban no planificar nada o poco, las "acciones de un proyecto…"; por su parte, existe más consenso en el caso de las "mejoras de los mecanismos de coordinación con las entidades", pues un 54,55% han trabajo poco este tema, si bien un 36.36% apuntan que su trabajo en este ámbito ha sido intenso ("mucho"), mientras que el 66% del personal técnico del SNE-NL han destacado, significativamente, la ausencia de mecanismos de coordinación en el Sistema de Garantía Juvenil. Como ya hemos apuntado anteriormente, parece que l**as entidades están en mejor posición para planificar acciones del SGJ "dentro de un proyecto específico" y tienen más capacidad, en algunos casos, para definir grupos y conectar con los mismos, a diferencia de la coordinación donde la problemática es significativa tanto en su desarrollo con otras entidades como con el SNE-NL**, a pesar del trabajo de las entidades (42% mucho + bastante) realizado a este respecto.

Las entidades han valorado algunas otras cuestiones relativas al SGJ, así, **un 45,45% apuntan a una incidencia significativa (valoran con un 4), la carga burocrática y gestión derivado del SGJ;** en cambio, el (63,63%) afirman que no existe duplicidad alguna con otras acciones o actividades. Además, casi la mitad de las entidades (45%), por su parte, indica que la incidencia relativa a la falta de información e inadecuación de indicadores de seguimiento no afecta a la realización de las acciones del programa.

Estas **entidades valoran positivamente, el SGJ como herramienta para la "mejora de la empleabilidad"**, pues así lo han confirmado el 63,64% de las mismas. Esta valoración es algo más positiva que la apuntada por el personal técnico del SNE-LF. **La mayoría de las entidades (81%) afirman que la calidad del empleo no está vinculada a la propia participación en el Sistema de Garantía Juvenil** en comparación al 64% (incluyendo las valoraciones realizadas con un 3) del personal técnico del SNE/NL, que también se posicionaban de tal manera.

En cuanto al incremento de las posibles inscripciones (solicitantes) en SGJ, el motivo principal para no hacerlo, según las entidades colaboradoras (73%), es el desconocimiento de las ventajas del Sistema de Garantía Juvenil por parte de las personas jóvenes. A diferencia de las respuestas obtenidas por parte del personal técnico del SNE/NL, el 81% afirman conocer espacios de coordinación con el SNE/NL.



Los datos obtenidos en la encuesta se deben comprender desde la praxis vinculado con el desempeño del puesto de trabajo tanto en el SNE/NL como en las diferentes entidades colaboradoras en el ámbito del SGJ. A este respecto, conviene señalar que las entrevistas nos han permitido identificar algunas **problemáticas más específicas relacionadas con la implantación y desarrollo del propio SGJ desde el SNE/NL.**

La complejidad del SGJ incide en el desconocimiento de los potenciales usuarios/as y se debe asociar tanto a la conceptualización del Sistema (iniciativa europea) como a su vinculación con una plataforma online, una vez que la persona ha sido inscrita y es beneficiaria. Este desconocimiento general, como se han apuntado en las entrevistas, incide en la **generación de expectativas equivocadas** (recursos a obtener, servicios…) **por parte de las personas jóvenes.** A ello, debemos sumar la brecha digital, asociada a la complejidad de la plataforma y al desconocimiento de la administración (y de la información solicitada) que genera una demanda de servicio de apoyo técnico-administrativo a las personas jóvenes. Todo ello incide en el trabajo técnico de asistencia de una parte importante del personal del SGJ en detrimento de otras actividades que podría tener un mayor valor añadido.

A partir de las entrevistas también hemos identificado **algunas diferencias de gestión del SGJ entre las Agencias.** La existencia de perfiles profesionales (TGM) que realizan funciones diferentes según Agencia ha sido una de las cuestiones valoradas, así como la asistencia técnica para la realización de inscripciones, gestiones o trámites en la plataforma, lo cual no permite desarrollar otras acciones. Una parte de este personal técnico (TGM) realiza una actividad de orientación sociolaboral, de seguimiento de personas beneficiarias, a diferencia de otras personas (también TGM) que no realizan esta actividad y de la presencia de orientadores con un perfil profesional específico.

A raíz de la pandemia la adecuación de este servicio, como otros tantos, a las nuevas condiciones sociales y sanitarias ha puesto de manifiesto la existencia de los canales telemáticos (incluido el Smartphone) para la realización de algunas actividades del SGJ que, anteriormente, sólo se podían realizar de manera presencial. **La vuelta a la normalidad, una vez superada ésta, supone deja de utilizar algunos medios telemáticos que no sólo han facilitado el servicio, sino que, en algunos casos, han podido mejorar su efectividad,** pues los desplazamientos hasta las oficinas, para determinadas acciones, generaban un cierto absentismo que se ha podido mejorar a través de canales telemáticos.

A un nivel más institucional se planteaban, en las propias entrevistas, el rol que el SNE/NL ha jugado y debe seguir jugando en el contexto, además, de la puesta en marcha de un nuevo SGJ, denominado SGJ +, en colaboración con otras instituciones y entidades de Navarra. **La delegación de las competencias en materia de SGJ en el Instituto de la Juventud genera una cierta paradoja**, por cuanto esta entidad del Gobierno de Navarra no dispone de los recursos y fondos para desarrollar el SGJ, siendo en la práctica el SNE/NL quién lidera la mayor parte de las actividades. En este sentido, como hemos reflejado en la encuesta, existe **la posibilidad de incrementar la apuesta por el SGJ y la problemática del desempleo juvenil, otorgando una entidad propia (jefatura, servicio, etc…) al nuevo SGJ + dentro del SNE/NL.**

Indudablemente, la paradoja institucional afecta a la **coordinación del SGJ entre las diferentes entidades e instituciones y a la propia falta de posibles sinergias y nuevos proyectos en el territorio.** Mejorar esta coordinación exige un nuevo modelo de gestión más homogéneo y con protocolos de trabajo y liderazgo más específicos.



Otra de las cuestiones recogidas en el material generado en las entrevistas personalizadas realizadas ha sido la del “valor añadido” de los servicios prestados a las personas beneficiarias del SGJ. Desde la asistencia técnica para la obtención del certificado, el apoyo en momento puntuales para la realización de ciertos trámites, el acceso a una posible formación específica, la realización de un itinerario de inserción socio-laboral individualizado o el acceso a un contrato de formación se debe asociar a una cierta valoración de estas acciones y a una mayor coordinación de acciones en el tiempo y en el territorio. **Parecería necesario, en algunos casos, ir mejorando, progresivamente, el valor añadido de algunos servicios prestados y la puesta en marcha de nuevos proyectos dentro del actual contexto de transición hacia un nuevo SGJ.**

Las personas entrevistadas también han propuesto la necesidad de **diseñar un plan de formación interno** destinado a suplir algunas carencias relacionadas con el mercado laboral, con las herramientas digitales y con el propio conocimiento de la juventud actual, así como con la posibilidad de identificar, diseñar y poner en marcha nuevos proyectos ligados a diferentes ámbitos del SGJ.



7. INDICADORES

PERSONAS SOLICITANTES SGJ:

- 23.892 personas solicitantes desde el inicio del SGJ (2014).
- 30% personas de 20 a 24 años.
- 43% personas de 25 a 29 años.
- 53% hombres.
- 60% Comarca Pamplona.
- 85% nacionalidad española.
- 14,7% otras nacionalidades (Marruecos, Rumanía y Colombia).
- 37% beneficiarias.
- Perfil: hombre de 25 a 29 años, nacionalidad española y residencia en Comarca Pamplona.

PERSONAS BENEFICIARIAS SGJ 2019 – 2020:

- 8.901 personas beneficiarias.
- 40% personas de 20 a 24 años.
- 35% personas de 25 a 29 años.
- 53% hombres.
- 63% Comarca de Pamplona.
- 81,4% nacionalidad española.
- 4,7% marroquíes/as y 2,04 rumanos/as.
- 3,85% personas con una discapacidad del 33% o más.
- Perfil: hombre de 20 a 24 años, nacionalidad española y residencia en Comarca de Pamplona.

EVOLUCIÓN DE LA CONTRATACIÓN LABORAL EN PERSONAS JÓVENES EN NAVARRA 2009 – 2021:

- 653.376 contratos realizados a personas jóvenes.
- 70% de los contratos realizados durante los últimos 5 años.



- 130.153 contratos realizados en 2019 (mayor número).
- 88,25% contratos de duración temporal.
- “Eventual a tiempo completo…” (33,57%) el contrato más utilizado.
- 25% contratos a tiempo parcial.
- 47,43% de los contratos no superan la semana de duración.
- Hombres jóvenes mayor acceso a contratos (59% de todos los contratos indefinidos).
- Mujeres mayor acceso a contratos indefinidos a tiempo parcial (58,51% de total de contratos indefinidos a tiempo parcial).

SERVICIOS PRESTADOS A PERSONAS JOVENES POR EL SNE/NL (2019-2020):

- 137.329 servicios prestados a personas jóvenes.
- 45,8% de servicios: “intermediación laboral para el envío de ofertas de empleo” (62.975 acciones).
- 17,27% “actualización curricular”.
- 51% de los servicios prestados fueron a hombres.
- 49% de los servicios prestados fueron a mujeres.
- 55% dirigidos a personas de 25 a 29 años.
- 33% de 20 a 24 años.
- 65% intermediación laboral es a jóvenes de 25 a 29 años.
- 40,34% actualización curricular a jóvenes de 20 a 24 años.
- 41,41% actualización curricular a jóvenes de 25 a 29 años.
- 1,11% informar sobre el SGJ.
- Información SGJ: 43,78%, personas de 20 a 24 años y 40%, personas de 25 a 29 años.



8. POSIBLES LÍNEAS DE TRABAJO

El Sistema de Garantía Juvenil se encuentra en un momento de transición hacia otro nuevo modelo que se implantará en 2022, denominado Sistema Garantía Juvenil +, si bien desconocemos las posibles novedades asociadas a este nuevo SGJ +, como resultado del trabajo realizado, se plantea algunas posibles líneas de trabajo con el objetivo de que se incorporen al debate del SNE/NL para mejorar el estándar de calidad de los servicios prestados dentro del ámbito del dicho Sistema.

1. En primer lugar, el estudio ha puesto de manifiesto la necesidad de un mayor liderazgo y reconocimiento del SGJ por parte del Gobierno de Navarra y de sus instituciones delegadas. Hemos identificado, a este respecto, una cierta "paradoja" por cuento las competencias delegadas en Navarra pertenecen el Instituto Navarro de la Juventud (INJ), sin embargo, esta institución carece de los medios y recursos suficientes para desarrollar una parte importante del SGJ, que está llevando a cabo el SNE/NL, pues cuenta con la experiencia y los equipos necesarios en el territorio para desplegar los diferentes servicios en el ámbito del SGJ. La institución delegada (INJ) en la práctica carece de los recursos necesarios y delega, en buena medida, el despliegue del SGJ en el propio SNE/NL. **Se plantea la necesidad de valorar esta delegación de competencias y definir un nuevo modelo colaborativo donde se identifique un liderazgo compartido y operativo tanto por parte del INJ y del SNE/NL. Para ello sería interesante hacer alguna sesión de trabajo compartido con el INJ para socializar los resultados del presente estudio.**

2. En un segundo lugar y una vez planteado el ámbito del liderazgo institucional, sería oportuno valorar una apuesta clara por el SGJ con relación a la problemática del desempleo juvenil en Navarra, ya que se apunta la necesidad de una mejor definición y coordinación del nuevo SGJ +, en cuanto a una mayor segmentación y especialización de servicios dentro de un marco de coordinación temporal. Debido a la existencia de un cierto desconocimiento de algunos ámbitos relacionados con la gestión del SGJ por parte de diferentes entidades del tercer sector y entidades locales en un contexto, tal vez, de incomunicación, **resultaría conveniente definir un posible calendario de servicios y actividades más coordinado entre aquellas entidades participantes en el SGJ.**

3. Tan significativo como las dos líneas apuntadas anteriormente, **se debería valorar, dentro del propio SNE/NL, la creación de una unidad o jefatura o servicio (más específico) que permitiría aglutinar nuevos recursos para una gestión más coordinada del nuevo SGJ +**, pues en la actualidad el SGJ no tiene una entidad propia, lo cual dificulta, en algunos casos, su conocimiento y desarrollo. La creación de una unidad o servicio demanda un mayor esfuerzo de gestión y coordinación técnico-institucional que, en la actualidad, no se puede realizar debido a la combinación de diferentes funciones y programas de una parte significativa del personal SGJ.

4. Otras de las problemáticas detectadas ha sido el desconocimiento del SGJ tanto de ciertas entidades como de las personas jóvenes, pese al trabajo realizado durante estos últimos años destinado a incentivar el SGJ. **La entrada en vigor del nuevo SGJ+ podría vincularse a un plan comunicativo en dos niveles; un primer nivel, dirigido a entidades e instituciones que pudieran formar parte del SGJ prestando servicios de comunicación de éste u otras actividades; y un segundo nivel,**



dirigido a las personas jóvenes donde se explicará, fundamentalmente, el concepto de SGJ y sus implicaciones. El desarrollo de expectativas sobre el SGJ entre las personas jóvenes acaba afectando a su inscripción y desarrollo dentro del propio Sistema, pues los servicios prestados pueden no estar a la altura de tales expectativas.

5. En línea con lo anterior y con la nueva APP de servicios recién creada por el SNE/NL **se podría estudiar este canal como una nueva vía para desarrollar algún nuevo servicio ligado al próximo SGJ +, evitando la disgregación de canales y plataformas digitales.**

6. La gestión del SGJ y el perfil profesional de las diferentes personas del equipo de trabajo debería ser otra de las cuestiones a tener en cuenta en el nuevo SGJ+. **Sería valorable, en este sentido, reducir carga de trabajo por parte del personal TGM y reconducir su actividad hacia una mayor labor de gestión técnica del SGJ:** definición de listado, análisis de las actuaciones, coordinación entidades, diseño de acciones de formación, talleres, etc.

7. En el caso del personal TGM siga realizando labores de orientación socio-laboral (orientsare) se debería coordinar en el territorio, evitando que esta actividad la realizará personal TGM en una Agencia y en otras, personal de orientación específico. **Se podría definir dos itinerarios de orientación (Tipo A y Tipo B) según la situación de la persona, o en todo caso, homogeneizar la orientación a realizar, bien por un personal u otro, o por ambos.**

8. El desconocimiento del SGJ va unido a la falta de implicación de entidades locales en el SGJ, debido también a la ausencia de recursos y a la falta de información sobre el posicionamiento de estas entidades en el Sistema. El trabajo realizado ha puesto de manifiesto una buena práctica entre el Ayuntamiento de Villava, la Agencia de Iturrondo, Educación y Servicios Sociales de Base que podría ser escalable y replicable por parte de otras entidades locales de Navarra. **Se propone, para ello, la elaboración de un documento muy operativo que permita conocer y valorar esta BB.PP. a otras entidades locales de nuestra Comunidad.**

9. Convendría valorar si "AgoraLan" podría constituirse como un espacio de coordinación técnico-institucional que permita mejorar el conocimiento y la comunicación del SGJ + a partir de las líneas de trabajo aquí expuestas. A este respecto, se ha apreciado una cierta falta de representatividad territorial (zonas rurales) en este Foro. Para incentivar esta coordinación dentro de "AgoraLan" se podría plantear una mayor labor de secretaría técnica.

10. Elaborar un documento muy operativo con diferentes BB.PP. relacionadas con el SGJ en diferentes territorios y una red de personas para proponer nuevas líneas de trabajo (labor de secretaría técnica), así como un **plan formativo interno y específico para el personal de SGJ +** recogiendo las diferentes demandas apuntadas en el apartado 5.6.



11. La pandemia ha puesto de manifiesto la eficacia de los medios digitales (incluido el Smartphone, por supuesto) para el seguimiento de la actividad del SGJ con las personas jóvenes, pues, en algunos casos, el desplazamiento hasta la oficina para algunas actividades genera un cierto absentismo que los medios digitales evitan. En este sentido, **se propone valorar la implantación de algunos medios digitales para algunas actividades del SGJ que antes de la pandemia sólo se podían realizar de manera presencial.**

Junto a las líneas de trabajo planteadas se propone, a continuación, otra línea de intervenciones que se podría abordar, paralelamente, a las anteriormente citadas:

- **Diseñar un vídeo tutorial y un proceso formativo mediante plataforma híbrida** (tecnología de última generación con recursos audiovisuales de primer nivel) **para la resolución de dudas sobre plataforma en streaming**. Además, consideramos conveniente la organización de diferentes sesiones operativas centrada en la resolución de casos en la propia plataforma. Se propone la realización de una prueba piloto, utilizando la Plataforma Híbrida creada por el CITI (Colegio de Graduados en Ingeniería e Ingenieros Técnicos Industriales). Las personas jóvenes podrían participar desde aulas compartidas o desde su hogar. El objetivo es mejorar el conocimiento de la plataforma y descargar, en la medida de lo posible, el trabajo de asistencia técnica para este ámbito realizado por el personal del SNE/NL.

- En este sentido y relacionado con lo anterior, se plantea la posibilidad de **poner en marcha un teléfono de atención en Navarra** para derivar la asistencia técnica relacionada con la plataforma, pudiendo dedicar el tiempo a otros ámbitos de coordinación y gestión de mayor valor añadido.

- En la **Agencia de Tudela** se propone realizar un proyecto piloto que permita, por un lado, identificar o segmentar los diferentes colectivos de personas jóvenes beneficiarias (especialmente, aquellos colectivos con mayores problemas de acceso al mercado laboral) y, por otro lado, una mayor implicación de las entidades locales para diseñar nuevas acciones de formación y empleo conjuntas siguiendo la línea de las Escuelas de Aprendices, Lanzaderas, PIFE, etc…pero con una mayor implicación de algunas entidades locales a la hora de identificar posibles personas. Se plantearía innovar en algunos contenidos en línea con ciertos itinerarios en el ámbito de la digitalización, como los identificados por Fundación Telefónica (Conecta Empleo – Programa de Formación y Emprendimiento: Itinerario formativo en Auxiliar técnico/a en microinformática y redes de comunicación"), así como en el ámbito de la economía circular, a partir de una cierta prospección empresarial en la zona.

- En la **Agencia de Estella** se plantea, por un lado, valorar, más a fondo, el nivel de abandono escolar en el ámbito de la formación profesional (señalada como "preocupante") y establecer algún modelo más específico de "Lanzaderas" o "Escuelas de Aprendices", donde se tengan en cuenta contenidos digitales (como el propio itinerario de la Fundación Telefónica) y la elaboración de un proyecto común en el territorio; por otro lado, parece oportuno la realización de formación dirigida a mujeres solas con hijos/a su cargo y mujeres extranjeras, combinando las sesiones presenciales con medios digitales, hecho que podría permitir llegar a un colectivo más específico del SGJ.



ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Personas usuarias del SGI según género (2019 - 2020) 9

Tabla 2: Lugar de residencia de las personas inscritas (2019 - 2020). 10

Tabla 3: Personas beneficiarias en la actualidad (2019 – 2020). 12

Tabla 4: Personas beneficiarias según origen nacional (2019 - 2020). 15

Tabla 5: Personas beneficiarias con alguna discapacidad superior al 33% 15

Tabla 6: Contratos realizados a personas jóvenes (2009 – 2021). 16

Tabla 7: Tipología de contratos realizados a personas jóvenes (2009 – 2021). 17

Tabla 8: Duración de los contratos realizados a personas jóvenes (2009 – 2021). 18

Tabla 9: Duración de los contratos según género (2009 – 2021). 19

Tabla 10: Duración de los contratos según edad (2009 – 2021). 21

Tabla 11: Actividades prestadas a personas jóvenes por el SNE/NL2019 - 2020 23

Tabla 12: Actividades prestadas a personas jóvenes según municipio de residencia 25

Tabla 13: Servicios prestados a personas jóvenes según género por el SNE/NL (2019 – 2020) 26

Tabla 14: Servicios prestados a personas jóvenes según edad por el SNE/NL (2019 – 2020) 28

Tabla 15: Acciones realizadas por el personal técnico del SNE/NL para el SGJ 31

Tabla 16: Valoración de algunos procesos de trabajo relacionados con el programa de garantía juvenil. 34

Tabla 17: Valoración de las ventajas del SGJ. (Escala 1-5) 40

Tabla 18: Motivos por los cuales no se inscriben más personas en el SGJ 41

Tabla 19: Conocimiento de la existencia de algún ámbito de coordinación con las entidades colaboradoras del SGJ 43

Tabla 20: Medición de la incidencia relacionada con las problemáticas en la gestión del SGJ (Escala 1 ninguna incidencia - 5 mucha incidencia) 52

Tabla 21: Medición de las ventajas ofrecidas por el SGJ según las entidades colaboras. 54

Tabla 22: Valoración de los motivos de no inscripción en el SGJ según las entidades colaboradoras. 55

Tabla 23: Valoración de los motivos de no inscripción en el SGJ según tipología de entidad. 55

Tabla 24: Conocimiento del algún ámbito de coordinación según tipología de entidad. 57



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Edad de las personas usuarias del SGI (2019 - 2020) 10

Gráfico 2: Origen nacional de las personas inscritas en el SGJ (2019 - 2020) 11

Gráfico 3: Otros orígenes nacionales de las personas inscritas en el SGJ (2019 - 2020) 11

Gráfico 4. Personas con alguna discapacidad (>33%) inscritas en el SGJ (2019 - 2020) 12

Gráfico 5: Personas beneficiaras del SGJ según género (2019 – 2020) 13

Gráfico 6: Personas beneficiaras del SGJ según edad (2019 - 2020). 14

Gráfico 7: Personas beneficiaras del SGJ según zona geográfica de residencia (2019 - 2020). 14

Gráfico 8: Contratos realizados a personas jóvenes según edad (2009 – 2021). 18

Gráfico 9: Actividades prestadas a personas jóvenes por parte del SNE - NL según género (2019 – 2020). 24

Gráfico 10: Actividades prestadas a personas jóvenes por parte del SNE-NL según edad (2019 – 2020). 24

Gráfico 11: Importancia de otorgar una entidad propia al SGJ. 34

Gráfico 12: Importancia o no de otorgar una entidad propia al SGJ según tipo de organización 35

Gráfico 13: Acciones que realizan las entidades vinculadas al SGJ. 47

Gráfico 14: Importancia o no de que el SGJ tenga una entidad propia del SNE-NL 49

Gráfico 15: Importancia o no de que el SGJ tenga una entidad propia del SNE-NL según tipología de la entidad 50

Gráfico 16: Conocimiento de la existencia de algún ámbito de coordinación con otras entidades colaboradoras en el SGJ según tipología de la organización 58

FICHA TÉCNICA ENCUESTA SNE/NL

Ficha Técnica

Universo	Personal técnico de las Agencias del SNE/NL relacionado con el SGJ.
Muestra	37 personas
Cuestionario	Sistema Cawi (elaboración ad hoc)
Duración	10 minutos
Realización trabajo de campo	Junio 2021



CUESTIONARIO UTILIZADO CON EL PERSONAL TÉCNICO DEL SNE/NL

CUESTIONARIO VALAORACIÓN SISTEMA DE GARANTÍA JUVENIL

SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO

El presente cuestionario, teniendo en cuenta las circunstancias de este Programa, pretende recoger información operativa que nos permita mejorar la incidencia del Programa de Garantía Juvenil a partir de los recursos existentes.

Por ello, a parir de su experiencia profesional con el programa, sólo le pedimos unos poco minutos para cumplimentar el cuestionario.

ACCIONES REALIZADAS

1. ¿Podrías indicarnos que actividades/acciones de las que realizas se vinculan al Sistema de Garantía Juvenil?

Indica todas las respuestas como sean necesarias

- Registro e Inscripción de personas jóvenes en el sistema 1
- Participación en sesiones para captación jóvenes 2
- Asignación recursos específicos (acciones formativas, ofertas de empleo, autoempleo, emprendimiento) 3
- Orientación laboral (orientsare) 4
- Analizar datos de personas beneficiarias para ser atendidos/as 5
- Otras: ¿Cuál? _____ 9

2. ¿Qué ventajas ofrece este Programa a las personas jóvenes de Navarra que son inscritas? Valora las siguientes cuestiones en una escala de 1 a 5, donde 1 es igual “ninguna relevancia” y 5 es “mucha relevancia”.

	Valoración				
	1	2	3	4	5
Mejora de la empleabilidad					
Mejora de la calidad del empleo logrado					
Impulso para el emprendimiento/autoempleo					
Mejora de las habilidades y capacidades en cuanto a la búsqueda de empleo					
Retorno al sistema educativo/formativo					
Otra(s). Indicar cuál(es):					



3. De los siguientes motivos que citamos a continuación ¿Cuál es el motivo principal por el cual no se inscriben más personas jóvenes en el Sistema de Garantía Juvenil?

ELEGIR UNA

- No conocen la existencia del Sistema de Garantía Juvenil 1
- No conocen las ventajas del Sistema de Garantía Juvenil 2
- El rango de edad excluye a personas de más de 30ª años 3
- El Sistema de Garantía Juvenil no ofrece soluciones a medida 4
- Otras: ¿Cuál? _____ 9

4. ¿Se te ocurre algún otro motivo relacionado con la falta de inscripciones de personas jóvenes en el Sistema de Garantía Juvenil?

5. ¿En qué medida te parece importante o no que el Sistema de Garantía Juvenil tenga una entidad propia dentro del SNE-NL?

- Nada importante 1
- Ni importante, ni no importante 2
- Importante 3
- Muy importante 4

GESTIÓN PROGRAMA GARANTÍA JUVENIL SNE-NL

6. ¿En qué medida se realizan los siguientes procesos de trabajo relacionados con el actual Sistema de Garantía Juvenil por parte del SNE-NL

1. Nada
2. Poco
3. Mucho
4. Bastante



	1	2	3	4
Planificación de acciones dentro de un proyecto específico y diferenciado (recursos, objetivos y seguimiento)				
Mejora de los mecanismos de coordinación con otras entidades				
Definir grupos prioritarios y acciones concretas y un plan de comunicación				
Organización y refuerzo de los RR.HH.				

7. En relación con la pregunta anterior y de manera más abierta ¿Consideras necesario abordar algún otro cambio para mejorar la gestión de este Programa por parte del SNE-NL? (Por ejemplo: reducir el tiempo hasta que la persona es atendida una vez es beneficiaria del sistema).

8. ¿Cuáles son las principales dificultades para hacer frente a nuevos programas/actuaciones dentro del SNE-NL?

9. ¿Conoces si existen algún ámbito de coordinación con otras entidades que colaboran en el Sistema de Garantía Juvenil en Navarra?

10. ¿Cualquier otra cuestión o comentario que quieras apuntar?

Muchas gracias / Eskerrik asko



FICHA TÉCNICA ENCUESTA ENTIDADES COLABORADORAS

Ficha Técnica:

Universo	Entidades colaboradoras SNE/NL
Muestra	10 entidades colaboradoras
Cuestionario	Sistema Cawi (elaboración ad hoc)
Duración	10 minutos
Realización trabajo de campo	Junio 2021

CUESTIONARIO UTILIZADO CON LAS ENTIDADES COLABORADORAS.

CUESTIONARIO PARA LA VALAORACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA JUVENIL

ENTIDADES COLABORADORAS

El presente cuestionario, teniendo en cuenta las circunstancias de este Programa, pretende recoger información operativa que nos permita mejorar la incidencia del Programa de Garantía Juvenil a partir de los recursos existentes.

Desde su entidad colaboran, en mayor o menor medida, con el Sistema de Garantía Juvenil, sólo le pedimos unos pocos minutos para responder a las siguientes preguntas.

ACCIONES REALIZADAS

11. ¿Podrías indicarnos que actividades/acciones realizan en su entidad, vinculadas al Sistema de Garantía Juvenil?

Indica todas las respuestas como sean necesarias

- Registro e Inscripción de personas jóvenes en el sistema 1
- Participación en sesiones para captación jóvenes 2
- Asignación recursos específicos (acciones formativas, ofertas de empleo, autoempleo, emprendimiento) 3
- Orientación laboral 4
- Programas/actuaciones dirigidas a fomentar la formación 5
- Otras: ¿Cuál? _____ 9



12. ¿En su entidad han desarrollado programas o actuaciones en el ámbito del Sistema de Garantía Juvenil dirigidos a alguno de los colectivos (16 – 30 años) que citamos a continuación?

- Personas jóvenes en situación o en riesgo de exclusión 1
- Personas jóvenes que han abandonado el sistema educativo 2
- Mujeres jóvenes 3
- Personas jóvenes zonas rurales 4
- Personas jóvenes de minorías étnicas 5
- Otras: ¿Cuál? _____ 9

13. Desde su punto de vista ¿Qué ventajas ofrece este Programa a las personas jóvenes que se inscriben?

	Valoración				
	1	2	3	**4**	5
Mejora de la empleabilidad					
Mejora de la calidad del empleo logrado					
Impulso para el emprendimiento/autoempleo					
Mejora de las habilidades y capacidades en cuanto a la búsqueda de empleo					
Retorno al sistema educativo/formativo					
Otra(s). Indicar cuál(es):					

14. De los siguientes motivos que citamos a continuación ¿Según tu opinión, cuál es el motivo principal por el cual no se inscriben más personas jóvenes en el Sistema de Garantía Juvenil?

ELEGIR UNA

- No conocen la existencia del Sistema de Garantía Juvenil 1
- No conocen las ventajas del Sistema de Garantía Juvenil 2
- El rango de edad excluye a personas de más de 30ª años 3
- El Sistema de Garantía Juvenil no ofrece soluciones a medida 4
- Otras: ¿Cuál? _____ 9



5. ¿Se te ocurre algún otro motivo relacionado con la falta de inscripciones de personas jóvenes en el Sistema de Garantía Juvenil?

16. ¿En qué medida te parece importante o no que el Sistema de Garantía Juvenil tenga una entidad propia dentro del SNE-NL?

- Nada importante 1
- Ni importante, ni no importante 2
- Importante 3
- Muy importante 4

GESTIÓN PROGRAMA GARANTÍA JUVENIL SNE-NL

17. ¿En qué medida se realizan los siguientes procesos de trabajo relacionados con el actual Sistema de Garantía Juvenil en su entidad?

1. Nada
2. Poco
3. Mucho
4. Bastante

	1	2	3	4
Planificación de acciones dentro de un proyecto específico y diferenciado (recursos, objetivos y seguimiento)				
Mejora de los mecanismos de coordinación con otras entidades				
Definir grupos prioritarios y acciones concretas y un plan de comunicación				
Organización y refuerzo de los RR.HH.				



18. En relación con la pregunta anterior y de manera más abierta ¿Consideras necesario abordar algún otro cambio para mejorar la gestión del Sistema de Garantía Juvenil? (Por ejemplo: el tiempo hasta que las personas beneficiarias son atendidas)

19. ¿Podría valorar en qué medida las siguientes problemáticas relacionadas con el Sistema de Garantía Juvenil ocurren en su entidad? Valore el grado de incidencia de las siguientes problemáticas, siendo 1 “ninguna incidencia” y 5 “mucha incidencia”.

	1	2	3	4
Carga burocrática y la gestión del Sistema				
Duplicidades con otros programas de la entidad				
Escasez de información e inadecuación de indicadores para el seguimiento del Programa				
Escasez de apoyo económico para realizar las acciones indicadas				

20. ¿Mantienen algún tipo de colaboración/coordinación con alguna otra entidad relacionada con el Sistema de Garantía Juvenil?

- Sí 1-----Continuar en P.21.
- No 2-----Continuar en P.22.

21. ¿Podría citar la entidad o entidades?

22. ¿Podría citar alguna línea de trabajo que se incluir en su entidad para impulsar el Sistema de Garantía Juvenil?

Muchas gracias por su colaboración / Eskerrik Asko



ENTREVISTAS PERSONALIZADAS

ENTREVISTA Nº 1

CONVOCATORIA	Evaluación Sistema Garantía Juvenil
ASUNTO	Entrevistas Personalizadas
OBJETIVO	Analizar diferentes ámbitos del Sistema Garantía Juvenil
LUGAR	Entrevista Vídeo - Zoom
DIA y HORA	14/09/2021 09:30 -10:30
ASISTENTES	Entrevista Nº 1
	Arturo Ferrer. Sarhe.

TEMAS TRATADOS

1. Hacen todo el proceso, desde que la persona entra y hace la demanda de empleo. Como ejemplo, una Gerente del SNE, la nombraron Gerente y cuando la echaron, después de 4 años, me estoy enterando de lo que manejamos en el SNE. El SNE tiene una gran cantidad de servicios y programas, es muy complicado.

El Programa lo tienes que conjugar con el derecho administrativo, no tienen ni idea, ellos quieren el papel. Soy usuario y cliente del SGJ, tengo un hijo, en SGJ.

2. La complejidad del SGJ para los jóvenes, la inscripción es complicada, no es fácil, no están acostumbrados a manejarse en la Administración. El perfil de persona que quiere una respuesta inmediata, qué me da el sistema. Algunas veces se apunta una persona y no sabe para qué.

Itinerario. Personas inscritas. El sistema de empleo, donde todos los servicios, están apunjtados y tienes un código y lo replicas. Y luego hay otra de SGJ. Inscrito, solicito la inscripción. Beneficiario, cada 15 días, la SSG comprueba si estás de baja en la SSG y puedes permanecer como beneficario. Tenemos unos 8000 benificiarios. Me inscribo, cumplo los requisitos, y paso a beneficiario y cada 15 días, puedo cambiar de estatus en Garantía. La de empleo lo comprueban cada noche. Hay que tener al interpretar los datos.

Los datos de SGJ, son los datos (beneficiario y no beneficiario) es la base de SGJ. Los inscritos desde el principio de los años desde el 2014. Cada quince días, hay una comprobación de los beneficiarios. Yo me inscribo, SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN, cumplo los requisitos y ya paso a ser beneficiario, te tienen que reconocer, tiene que hacer una declaración jurada, indicando que no estoy estudiando. A los tres días pasas a beneficiarios a los tres días, cuando se comprueba los datos. Se cruza ese dato con un alta en la SSG y pasaría a no BENEFICIARIO. De cara a afinar datos son cada 15 días. La consulta con Universidades es cada dos veces al año.



Una vez que estoy como BENEFICIARIO ya puedo acceder a diferentes servicios. SGJ es un plan estatal derivado de Europa, no sólo nosotros ofrecemos programas, en teoría, la idea, la realidad es que el conocimiento lo tenemos el Servicio de Empleo, en 2014 los derechos se le cedieron a Juventud, y eran los únicos que daban de alta. No tienen capacidad en Juventud, estamos manejando 8000 personas, un tercio de la población parada, y el luego la distribución territorial, afecta. Juventud debería estar más presente en algunos Ayuntamientos. Pero los Ayuntamientos tienen que trabajar. El Ayto de Villava es un buen ejemplo para replicar en otros Ayuntamientos. La Cámara de Comercio tienen el PIFE, comenzaron haciendo inscripciones, a los 4 días les falló el Programa, y los derivan en Empleo, en Cruz Roja, también derivan, Villava me echo una mano. Juventud no los hacía. Yo tenía 7 al día y enseñarles a los jóvenes.

Juventud igual reclamar algo más de información, pero Juventud tiene todo, se lo dio el Gobierno al Instituto de Juventud, se hizo Juventud. No tenían capacidad para hacer inscripciones. En Juventud lo desconocía y en los Ayuntamientos, también. Tienes que se funcionario para poder dar de alta a Jóvenes. Juventud no tiene dinero, ni recursos, ni materiales.

Primero es la captación (activación laboral), incluirlos en El PROGRAMA, para poder ofertarles a todos, se pueden inscribir por diferentes medios. Tenemos listados, cuantos se han apuntado nuevos, para ofrecerles una orientación. En el plazo de 4 meses, ofrecerles una orientación, oferta de trabajo, nosotros nos comprementemos a hacer una orientación. Orientsare es un programa para hacer un itinerario de orientación. La formación es compleja, hay muchos cursos, y salen desde diferentes subvenciones, de diferentes fondos, es complicado.

Organización del SGJ. Hay técnicos específicos y gente que hacen activación y otras funciones de Oficina. Una oficina pequeña hace de todo, desde demanda, orientación y demás. Aquí se les inscribe en el SGJ y se hace el seguimiento, en una oficina pequeña. El personal específico hace orientación de recorrido corto.

El personal no específico hace fundamental actividación en GJ y algún seguimiento y pasan al personal orientador. Los jóvenes no nos identifican a la hora de hacer cursos. Los jóvenes no lo tienen claro

Falta de coordinación en el SGJ, entre el personal de SGJ, no sé si es mejorable. Es un poco la herencia que hemos tenido. El responsable en Navarra es Juventud y el responsable es…

No ha habido un liderato, no se ha craedo un responsable, una jefatura, no ha existido, con un presupuesto específico, lo hemos cogido y lo hemos encajado en la parte de orientación. La orientación lleva mil titos, en el SNE tenemos muchas cosas. Yo lo he visto nacer y como ha evolucionado. La falta de liderazgo es claro. El Gobierno de Navarra tiene que valorarlo.

El canal de Call Center, por ejemplo, tenemos 35.000 llamadas al mes, es mucho trabajo y tienes que ir organizando junto a otras cosas. Esto el Gobierno tiene que ser capaz de dirigirlo. La dimensión lo merece. 33.000 parados y tenemos 8.000 jóvenes en SGJ, y encima con una casuista especial. El problema es que no nos valoran, si tú me das 15 persona, te hago el curso, pero necesito que los Aytos responden; las ayudas a la contratación no se gastan. El Programa PIFE lo hace la Cámara de Comercio, se hicieron una Mesas de Trabajo con todos los agentes. Se ha demandado continuamente por los grupos de trabajo. El liderazgo del proyecto, es complejo. Se podrían volver a hacer esas jornadas. La Cámara viene con nosotros para financiación. Cruz Roja nos llaman, publicitan también. La coordinación con las entidades es fundamental. El itinerario, la coordinación con entidades y la organización. Y volveremos a repasar los datos.



ENTREVISTA Nº 2

CONVOCATORIA	Evaluación Sistema Garantía Juvenil
ASUNTO	Entrevistas Personalizadas
OBJETIVO	Analizar diferentes ámbitos del Sistema Garantía Juvenil
LUGAR	Entrevista Vídeo - Zoom
DIA y HORA	01/10/2021 13:30 -14:30
ASISTENTES	Entrevista Nº 2
	Arturo Ferrer. Sarhe.

TEMAS TRATADOS

1. Es el segundo año que estoy en SGJ, acabo en febrero de 2002, creo que entré en febrero 2016 como técnica de empleo, ya había personas jóvenes, pero entonces derivaba al técnico de GJ, entré como técnico de empleo, en un puesto de promoción, como mis compañeras. Como 4 años y en este, segundo año, con el tema Covid, me he liado. Estuve antes en el Ensanche.

Llevo alrededor de 2,5 años en SGJ, exclusivamente con jóvenes, labor formativa, la aplicación, resolver cuestiones técnicas, contactos con Madrid, hemos servido un poco de puente con Madrid. Nosotros somos como la base. Con Madrid estamos muy en contacto, se asigna por CCAA, ya me conocen, y la información es fluida, ese tipo de contacto rápido existe, en ese sentido, bien. Contesta rápido y el canal es rápido. A veces pasa que no hay una misma respuesta al mismo problema. No sabías a qué atenerte. Siempre consulto, algunas cosas, y resulta equívoco.

Atendemos directamente a jóvenes, ahora con Covid telefónica, puede haber alguna atención presencial, bien porque lo pide, pero si no hacemos teléfonica. Va a cambiar en breve y volveremos a presencial. Antes era todas las orientaciones presenciales. Combinar está bien, vídeo-conferencias, teléfonos y presencial. No sé si nos van a dejar, la CITA PREVIA, cómo lo vas a justificar. En este momento, sí, pero cuando volvamos a la normailidad, pues no s sabemos cómo va a quedar eso. En mi opinión, cuantos CANALES mejor y sobre todo aumentar la accesibilidad de las personas al servicio, combinada tener esas herramientas, permite adaptación en la atención.

Persona joven, de 16 a 30 años, los jóvenes les llegan un usuario y contraseña y ya pueden inscribirse, pero nosotros no la vemos cuando se inscriben online. NO ES INMEDIATO, hay un proceso, cuando cumple los requisitos, entonces, se solicitud su inscripción, haciendo una declaración responsable, de que no estás estudiando, una declaración responsable de que cumples esos requisitos. Cuando estás como beneficario, ya puedes más hacer cosas. En el SEPE cruzan Seguridad Social cada quince días la situación (LABORAL) de las personas. SOLICITUD DE SGJ, el sistema coteja con Segturidad SOCIAL (cotejar datos), ya cuando el sistema ok, ya eres beneficiario/a, tarde entre 2 y 7 días, a veces se alargaba más. Solicitud de Inscripción – Beneficario. La fecha que va a solicitud desde que solicitaste tu inscripción en el SGJ. Como inscrito, figuras hasta los 30, a no ser que quieras darte de baja. Hasta las 30 años estás inscritos, otra cosa es que estés como BENEFICARIO. Y para determinadas subvenciones, sirve con estar inscrito, es un poco lío. En 4 meses tiene que haber alguna actuación, pero no tiene que ser solo SNE, nos encargamos nosotras, y valoramos su situación.



La persona se inscribe y se le atiende igual hasta los 30 años (SGJ), pero la Administración tiene que ponerse en contacto con la persona en 4 meses o menos. A las personas jóvenes, siempre se le ofrece una cita con GJ, si cumple los requisitos. Otra cosa es lo que se ins criben online, estas personas no pasan por aquí, a esos hay que llamarlos, entendemos que conocen mejor el SGJ, a esos también llamamos. Y a los que llegan a las oficinas, se les ofrece una técnica de GJ, una vez inscrito, en SGJ. Luego ya una primera cita y luego ya una entrevista para desarrollar el itinerario. Con todas las personas que citamos, más el seguimiento con las llamadas y seguimiento. Talleres hacemos, y más cosas. En una jornada diaria, haces atención teléfonica, vídeo-coferencia, presencial, seguimiento y organizar visitas o talleres, colaboramos con los Servicios de Orientación de los Institutos. Que tengan un primer contacto con lo que es empleo, con el Covid, hemos hecho visitas virtuales. Está sin definir si después se les dará la opción de presencial o telefónico o solo presencial. Colaboramos en cursos, cuando son de los programas de SGJ, siempre hay una charla de cierre y se les propone cita de orientación. Se hacen cursos de SGJ, y escuela de aprendices, para menores de 25 años, pero no son de SGJ. No hemos sacado este año de SGJ el SNE. Ha hecho la modalidad de ESCUELA DE APRENDICES. Es un programa donde se intenta fomentar las personas sin cualificar (fontanería-fotovoltaica, electormeca, chapa y pintura) algunas sacan Certificado y después hay un compromiso de contratación del 40%, un contrato de formación y empleo, en esa formación siguen cualificando a la persona. Esa formación corre a cargo de la empresa del contrato. GJ también atiende a jóvenes en general, pero hay que ser flexibles. Se han suavizando los requisitos, tengo a personas jóvenes en mejora de empleo que necesitan orientación. Se incluye a todos los jóvenes que demandan atención, independientemente de que no sea beneficario/a, jóvenes en mejora de empleo que están inscrito, pero no beneficiarios/as.

En Agoralan, es para buscar soluciones, tenemos que salir de hacer siempre lo mi smo, es que aburrido para los jóvenes, tienie que ser atractivo. Preparación de las personas técnicas, del Servicio, nuevas herramientas de atención, que aporten valor. Una herramienta que aporte valor, antes muchos no volvían, pero ahora vuelven cada vez más. Dotar de herramientas, pues debemos enganchar a las personas jóvenes. Detectar necesidades jóvenes mediante entrevistas específicas. Las ayudas a empresas, muchas empresas utilizan SGJ, los contratos, y están hartos de trabajar en precario. Contratos en prácticas, enlazan mucho, y GJ también. Se deberían bonificar CONTRATOS y evitar los contratos en prácticas, que ya hay MUCHOS.

El problema del abandono escolar y de FP, y resulta que les pillan en la 3 o 4 opción, no hay oferta suficiente para las más demandadas.

Formación del Personal, el PROBLEMA DEL ABONDONO ESCOLAR y también hay personas con talento y vienen frustrados, y lo primero que hacemos es la MOTIVACION y es que no QUIEREN no estudiar. Personas con formación que no encuentro trabajado y desmotivados, y más con el Covid, baja motivación por parte de ambos colectivos. El emprendimiento también tiene que ser una posible salida, trabajamos mucho la línea de motiviación.

Coordinación. Este año ha habido alguna reducción de jornadas, estamos 6 como técnias en exclusividad y el resto en oficinas. Sandra hace reuniones de coordinación mensuales, para conocer dificultades en cada zona, ideas, son muy productivas. Sandra Sorbet, es la persona que las coordinada.

Generar sinergias con otras entidades, SGJ hay tantos programas, pero no hay formación y comunicación con algunas cosas. No sé de qué habla en Madrid, que fueran algunas técnicas y trabajo en red con otras CCAA que ahora faltan. Comunicación interna y externa. Conocimiento con otras CCAA, algún encuentro en red, alguna jornada de trabajo anual.

Agoralan no tiene representación territorial y tienen que haber representación de los jóvenes rurales. La coordinación con las entidades colaboradoras. En mi caso, Agoralan, con la juventud, para conocer un proeycto conocimos a las personas que trabajan en la Casa de Juventud y ya vino el Covid. Si conoce-



mos qué se hace, podemos comunicarlo. Cruz Roja nos pasa alguna formación, Koiné, Cámara de Comercio también nos lo hacen llegar. Difundes a todos los usuarios de SGJ y los difundimos. No Sabemos qué llega, pero lo que llega, lo difundimos. La aplicación la han cambiado para hacerlo más fácil, pero aun si no es fácil, pero nosotras lo hacemos por teléfono y es agotador, tenemos que guiarle por la aplicación, igual es una hora de atención que no haces orientación, sólo para la INSCRIPCION Y EXPLICARLE LOS SERVICIOS Y LA PLATAFORMA. Esto se podría hacer de otra manera, si no es orientación, se ha intentando hacer las primeras instrucciones, ya se han puesto medidas, pero sí hablamos de lo que depende Madrid, de cómo hacemos la inscripción, del sistema, y le ayudamos a ver qué pasa y llamar a Madrid, se trata de un apoyo técnico-administrativo, pero quita tiempo de orientación . Tenemos que aportar VALOR.

ENTREVISTA Nº 3

CONVOCATORIA	Evaluación Sistema Garantía Juvenil
ASUNTO	Entrevistas Personalizadas
OBJETIVO	Analizar diferentes ámbitos del Sistema Garantía Juvenil
LUGAR	Entrevista Vídeo - Zoom
DIA y HORA	04/10/2021 13:00 -14:00
ASISTENTES	Entrevista Nº 3
	Arturo Ferrer. Sarhe.

TEMAS TRATADOS

1. Llevo 6 años finalizo ahora, he estado prácticamente 4 años en el SGJ, me gusta mucho, igual no ha tenido la repercusión suficiente, pero sí me parece que la orientación que estamos dando va teniendo sus frutos. Ahora estamos con una colaboración con lo que es Educación, que se debería reforzar y con SSB, y con Juventud, más el tema de publicitarlo. Pero los puntos fuertes es el tema de Educación, con los orientadores y a nivel universitario, Folk, aun ayuda un poco, los universitarios agradecen m ucho las orientaciones, son más de dar a conocer el mercado, de hacer cosas que parecen obvias, y no las tienen claran, y con eso ya puedes abrir una ventana al mundo laboral.

Colectivos de personas jóvenes. Personas de 16 a 30 años, en desempleo y no estudiante. Puede haber perfiles diferentes. Es muy amplio, igual hay gente que no tiene la ESO y se mueve, y tiene ciertas habilidades en la búsqueda de empleo. Universitarios que no saben cómo buscar. La BRECHA DIGITAL, no tener internet, no saber hacer un CV, y a la hora de buscar trabajo redunda en los colectivos precarizados, personas que no tienen ordenador, conexión a la red, eso es importante. Con el móvil no llega ahí, a pesar de que se hacen cursos de smartphone para buscar empleo para colectivos desfavorecidos. Aquí hay talleres de búsqueda de empleo a través de smartphone, yo intento inscribrirlos, pero les cuesta. Igual se podría hacer los talleres on-line. Hacer hincapié en qué se debe trabajar esta brecha.



Solemos hacer sesiones individuales y a veces talleres colectivos de finalización de cursos y hacíamos sesiones a solicitudes de Educación o Ayto, cuando finalizan algún grado o con algún grupo juvenil, hacemos a demanda. Con el Ayto de Villava tenemos algo más fluido, llevamos tres años, venía ellos aquí durante el último año de la ESO. Este año fuimos allá por el tema de la Pandemia. El técnico de juventud contacta con nosotras y tenemos colaboración. El Ayto de Villava es un poco el ejemplo a seguir. Es una buena práctica, muy buena práctica. No podemos estar únicamente con un Ayto, pero sí que es la idea, el Técnico hace muchas cosas, sí tiene muy interiorizado trabajar con vosotras. Mi visión personal es esta, se podría planificar con algunos otros Ayto, pensamos en la Ribera. En este caso, está Educación, Ayto, SNE y luego de aquí hemos dado citas a jóvenes para orientación, o trabajar con SSB, étc…con la trabajadora social tenemos algún caso en común.

Yo llevo orientación, la activación la inician los compañeros de la oficina, les dan de alta en el sistema y les hablan de SGJ, y ya una vez que tienen hecho esto, hacemos sesiones individuales e itinearior acompañado. A ti cuando te llega una persona de activación laboral y le hablan de SGJ, normalmente viene inscritas, si no las inscribo yo, pueden venir derivados desde diferentes sitios. Cada 15 actualizan el fichero d las personas beneficiarias. Rechazado, beneficiarios, no beneficiarios, pendientes, etcétera.

Solicitud de inscripción, una vez comprobada, ya eres beneficario y beneficaria y luego cada 15 días revisión, Yo les explicó la página web y los conceptos y es una página del SEPE, en la que tienen que encontrar con usuario y contraseña, no son muy intuitivos y entienden más el mecanismo.

Como beneficario, tenemos 4 meses para hacer una foertga de empleo, formación, orientación o algo, pero no sólo depende del SNE. Es complicado, nos estamos pisando, igual viene una persona que no sabe si están inscritos. Hubo una jornadas en Baluarte,y demandamos un poco eso, una mayor coordinación, pues ahora la coordinación es un poco personal. NO sabemos qué están haciendo en el resto de entidades, no conocemos la planificación, y contactos para cursos y a demanda del Ayto de Villava. Hay una partida económica para Navarra pero cada entidad solicita y lo hace sin una planificación. Normalmente para cursos. Es importante para la planificación y el nuevo SGJ, entidades de dos niveles, más colaboradoras, inscripción y formación y otras de segunda nivel, en algunos de la Ribera, pueden. Mejorar la organización y la activación y además formación. Hay un gran desconocimiento, tampoco se enteran muy bien, hay bastante desconocmiento y uno de las cosas es estar SGJ, el Corte Inglés, sí utiliza las subvenciones, la sociedad debería tener más conocimiento.

Planificación y gestión. Un proyecto más común, liderazgo, se está haciendo una app para los usuarios y qué se puede hacer como beneficario/as. Pero no sé como está este tema. Mayor liderazgo por parte del SNE, sería más fácil. Contenido de los cursos, me gustaría decir que son cursos poco atractivos, las Escuelas Taller nos cuesta mucho llenarlas, cuesta llenarlas, reducir, y quitar alguna y manejarse con otras. El colectivo joven no es igual que otros colectivos y con unas profesiones emergentes y otras que están desapareciendo. Nuevos cursos y otras temáticas. Un estudio de futuro con profesiones y cursos específicos.

Existe necesidades de montadores de cocina, pero no sé cómo vender un curso de carpintería, tenemos que darle una vuelta a estos temas y buscar colaboraciones con empresas que necesitan este perfil profesional. Pero la carpintería también ha cambiado m ucho, tenemos que hacer una labor de explicación, a veces, nos toca vender cursos que desconocemos.



Necesidad de estar contibaumetne actualizando, técnicas de empleo, orientación, necesitamos una RECICLAJE, necesitamos una Formación Específica, controlar RSS, nuevos puestos, perspectiva de género, dinamización de sesiones y talleres, NECESITAMOS FORMACION ESPECIFICA. En cuanto nuevas profesiones, hay diferentes tipos de acciones que se pueden hacer y te permiten acceder a un puesto de trabajo. Los sectores tradicionales también están cambiado mucho.

La inercia del trabajo no nos permite hacer algunas cosas, tenemos poco tiempo de bus´queda de nuevas cosas, buenas prácticas que se hacen en otros sitios, pero algo que sea sencillo y operativo, no leerme 80 páginas, comprender otras experiencias exitosas, que nos puedan dar ideas. Jornadas y sesiones online para conocer otras experiencias, mas que un tocho de buenas prácticas, y el contexto es diferentes.

Teníamos reuniones mensuales que hemos retomado y nos damos cuenta de que estamos comprendiendo y actuando de manera diferente y, entonces, si ahora nos juntamos con otras entidades sería mayor las diferencias. Es complejo el SGJ y esa descoordinación afecta. Las reuniones mensuales vamos contando problemas que hemos tenido y demás. Tenemos una coordinadora, ella lleva un poquito, lleva meses, ella es un poco la que organiza, le vamos pasando a ella las cuestiones, y ahí tenemos atenciones especiales, a algun proyecto como Giltza, que se está haciendo desde Educación, y se está haciendo activación laboral, con un proyecto colaborativo en cada localidad. Recibimos acta de cada reunión y se pueden trabajar los temas. La pandemia vía Zoom nos ha ayudado sin necesidad de trasladarse y se mantendrá puesto que no es necesario y participamos toda Navarra.

Las orientaciones vía Zoom, yo las tengo telefónicas, me ha ido bien, no me las han demandado, el sistema te permite sólo presencial. Pero mantenemos la vía telefónica. El colectivo aunque sea muy desfavorecido. Con el teléfono tenía chavales que no veína, ahora me atienden el 90% del teléfono y antes el 45%, intento que sigamos con la web y nos está dando buenos resultados. No tiene compromiso, el colectivo es así, les llamas y te dicne que están en el médico, funcionan de otra manera, tengo más pérdidas de horas en ese sentido, que no me han cogido, tenemos horas perdidas.

Complica mucho el tema administrativo, el concepto es complicado, que lo entienda, tampoco lo utilizan muchas veces, son cosas puntuales, tiene trascedencia para poder descargarse el certificado, y se generan tensión. Intento hacer una acción individual del sistema. El tema comunicativo puesto que el concepto de SGJ es difícil. Siempre estás ahí hasta que cumples 30 años, requisitos para mantenerte, a veces, no lo entienden, pero ya vamos adquiriendo trucos y conceptos.

También atendemos a gente joven que no están en garantía, si no se quiere inscribir, también hago orientación. Hacemos una orientación, en mejora de empmleo. Nosotras no tenemos contacto con empresas, pero nos llaman de Asesorías, que no deberían, pues somos la referencia en Navarra y nosotras tenemos un contacto en Madrid que es una persona técnica para que nos ayude, para nada más, cualquier problema te llaman, pero hay que derivarles al 060, teléfono a nivel nacional, que no es gratuito. La persona que esté ahí tiene que tener acceso a los datos, podría ser, personal técnico, depende de la solución, si es inmediata, pues genera problemas. Nosotras somos orientadoras, y nos llaman asesorías con temas burocráticas, antes era más frecuente, igual a partir de la superación de la pandemia, se vuelve a dar. El usuario le cuesta entender.



La inscripción online no es nada sencilla, la página no es intuitiva, entonces, las opciones que tiene ella es activarse ella como usuario e iniciar otro proceso, si somos nosotros, la persona me tiene que enviar una declaración jurada, yo le envío el documento y ella me la envía firmada, para hacer yo el trámite de inscripción de la persona. Es más sencillo hacerlo a través de la página web, y lo que hemos hecho, yo le he ido guiando, y se ha activado, no es nada intuitiva, no es nada, yo le voy guiando y ella puede inscribirse. Mi opinión tengo que ayudarle como orientadora de jóvenes, paso a paso le voy explicando cómo es la ADMINISTRACIÓN. A través de esa sesión, media hora, son citas que he cogido, para dar de alta en el sistema a una persona y llamadas de otros jóvenes, pero le pedían para un contgrato el certificado y lo hicimos. Para solicitarlo online a través de Clave – Certiifcado Digital, si no a través de usuario – contraseña, te da un usuario y contraseña, tiene tres días el SEPE, para comprobar la INSCRIPCIÓN, haces la solicitud y el SEPE ya comprueba. Eso ha cambiado para mejor, antes tardaba uno o dos días, pero ahora es inmediato el hecho de obtener el usuario y contraseña.

Cierta falta de coordinación con las entidades colaboradoras, la inscripción y el sistema está mejorando gracias la trabajo que hacemos. La carga burocrática, registramos todas las acciones, para su registro y luego la idea es abrir itinerarios de acompañamiento, ahora se hace a través de un Programa Orientsare, se ha integrado ahí, de itinerario de acompañameitno, diagnóstico, diseño y aceptación, y calendarizamos y vamos realizando las acciones. Entre el diagnóstico inicial para terminar hacemos un diagnóstico final. El itinerario suele durar entre 5 sesiones individuales, telefónica y presencia, ahora en la pandemia. De media, unas 5 actuaciones. Vas viendo lo que te reclama, las dificultades, con el diagnóstico inicial.

El apoyo de nuevo personal qué os liberara de algo no es tan fácil, los compañeros de activación laboral, nos hace mucho, cuando tengo yo que hacer todo, ya no tengo tiempo parar hacer un diagnóstico, ya le hablo de lo que puede ser el posible itinerario. El 25% de los que atendemos, debemos activarlos. Tenemos aquí la colaboracion de una compañera administrativa, nos saca los beneficiarios y en función de eso, nos divide y así organizamos. Tenemos un mail genérico de SGJ que lo gestiona ella. Ampliación del equipo de orientación, pues ahí cosas que debemos hacer sí o sí. Nosotras, puede que cambien, somos TGM, no tenemos que tener formación específica, las orientciones no van más allá, pero si viene una persona con un problema específica, existe la derivación a los compañeros de orientación más específica SNE, pero al ser jóvenes, no es tan sencillo, pues entienden que es de SGJ. Necesitamos técnicos de GJ pero que fueran psicólogos o psicopedagogos con formación específica. Yo he hecho Escuela de Feminismo, y me llegan casos muy específicos, algunas veces, que son muy complicadas. La persona cuanto más las derivas se siente un poco sola, o tengo una etiqueta y me tienes que pasar a otra.

Con EDUCACIÓN debemos tener un recorrido más amplio, con tutores, orientadores con FP, Institutos, yo creo que es posible. Se podría centra a través de los orientadores. Que cuando salgan del Instituto, puedan tener una orientación, conocimiento del mercado de trabajo, algo, evitar que terminen directamente y no saben dónde acudir. Gente que está en situación de abandono escolar, antes de que abandone, contactar con nosotros. Y el año siguiente se podría incorporar al sistema educativo, labor de apoyo con el abandono escolar. La FP no es fácil que les cojan donde ellos quieren, no hay plazas, en su primera opción, y a veces acaban en una FP que no quieren. No es fácil entre educación y empleo, por lo que están contando, no es fácil.



ENTREVISTA Nº 4

CONVOCATORIA	Evaluación Sistema Garantía Juvenil
ASUNTO	Entrevistas Personalizadas
OBJETIVO	Analizar diferentes ámbitos del Sistema Garantía Juvenil
LUGAR	Entrevista Vídeo - Zoom
DIA y HORA	05/10/2021 08:00 - 09:00
ASISTENTES	Entrevista Nº 4.
	Arturo Ferrer. Sarhe.

TEMAS TRATADOS

1. Llevo en el SNE 5 años, estoy en una promoción de servicios especiales, empecé en la Agenda de Empleo, del 2ª Ensanche, se aprende mucho, de todo lo que los servicios y atención a las personas, las personas, al final, estamos dando servicios a las personas. De ahí pasé a Iturrondo, ya conocía, un poco. Al vernir a Iturrondo, se ampliaron las plazas. Se concentraron 4 técnicas. 2 años y pico. SGJ, conocían el sistema muy por encima y hacíamos la inscripción

Mi trabajo es atender a las personas jóvenes directamente. Atendiendo a jóvenes en la inscripción, el lío de la web de Garantía Juvenil. La brecha digital. Hacemos una orientación a demanda. Intentado buscar una cualificación. La inscripción sí o sí es online, hay que ponerse al día. Firmando una declaración de estudios y trabajo, nosotros podemos ayudarles, hay personas que la hacen directamente, están más preparado. Ha mejorado progresivamente el servicio de inscripción, y ahora reciben un código y una contraseña y se conecta. Una vez que solicitas la inscripción en el fichero, ya estás en la base de datos como persona que solicitan ser beneficiario, a los dos o tres días te responden, una vez cruzados los datos, ya responden y sí eres o no beneficiario. Es difícil comprender el concepto de SGJ, a las personas jóvenes les cuesta comprenderlo, a veces, están inscritos y no lo recuerdan y suelen acudir a solicitar el certificado por algún motivo concreto.

Desde un punto de vista general, atendemos a los siguientes colectivos. Personas que han abandonado el sistema educativo o vienen de otros países, y tienen dificultades para situarse. Personas que necesitan orientación en general y tienen algo de formación, o tienen una cierta experiencia socio-laboral, personas con estudios universitarios que también se inscriben, depende del Grado, para recibir orientación sobre el acceso al mercado laboral. También recibimos a algunas menores no acompañados.

Nosotras no somos psicólogas y ni psicopedagogas y algunas cosas podemos detectar y otras no, pero la experiencia sí que te da una visión importante, cuando necesitamos, por casos especiales, pedimos ayuda, pero sólo en casos específicos. La derivación tiene que estar justificada, sí debería existir un psicólogo/a, con experiencia de orientación. Nosotras terminamos a final de año. Nos gustaría recibir más formación relacionada con el mercado laboral, nuevos puestos de trabajo, competencias, evolución del mercado laboral, perspectiva de género, problemáticas sociales, mediación y luego nuevas técnicas y programas relacionadas con la orientación para personas jóvenes.



Solemos abrir un itinerario en Orientsare, a partir de una primera entrevista de diagnóstico, y les proponemos seguir un itinerario con diferentes acciones en relación a la persona y a sus necesidades. Hasta ahora hemos hecho el seguimiento telefónico, debido a la pandemia, y ahora volveremos a las citas presenciales, a veces plantean problemas a las personas, cuando el desplazamiento es significativo. Hacemos también coordinación entre nosotros, con los ficheros y el seguimiento de las nuevas altas y talleres de orientación en Institutos y con aquellas entidades que nos lo piden. También atención online.

Respecto a la coordinación, hemos estado mucho tiempo sin reuniones, se dejaron de hacer, nos dábamos cuenta de que hacíamos cosas diferentes para resolver una misma situación, o que entendíamos las cosas de diferente manera. Ahora hay mejor coordinación. Otra cosa que no ayuda es la disposición física del edificio y el lugar donde debemos hacer la orientación y las entrevistas, no es discreto para el tipo de servicios que ofrecemos.

La Coordinación con otras entidades debe mejorar. Nos enteramos de cosas por contactos que tenemos, ahora hay un poco más de comunicación con ellas. Algunas entidades colaboradoras nos llaman para comunicar algunas acciones formativas. Se debería demanda un mayor liderazgo por parte del SNE.

ENTREVISTA Nº 5

CONVOCATORIA	Evaluación Sistema Garantía Juvenil
ASUNTO	Entrevistas Personalizadas
OBJETIVO	Analizar diferentes ámbitos del Sistema Garantía Juvenil
LUGAR	Entrevista Vídeo - Zoom
DIA y HORA	05/10/2021 09:00 - 10:00
ASISTENTES	Entrevista Nº 5
	Arturo Ferrer. Sarhe.

TEMAS TRATADOS

1. Yo soy un caso atípico, yo trabajaba en el mundo de la construcción, era topógrafo, llegó la criss y salí de allí, sin tener mucho conocimiento del tema, comencé a opositar, saqué buen puesto en las de empleo. Con tareas administrativas, llegó la posibilidad de incorporarme TGJ en Tudela. Dos personas en Tudela. Antes estuve en Alsasua, ahí aprendes, pues hace un poco de todo, en una oficina pequeña y conoces diferentes ámbitos de trabajo. En SGJ funcionamos un poco a nuestra manera, tenemos una forma de funcionar especificar. Conecto bien con los chavales y me gusta, ya llevo 3 años en Tudela en SGJ. Nosotros nos dedicamos a realizar activación laboral, fundamentalmente. Tudela es una oficina que tiene su idiosincrasia. Nosotros somos dos personas, todas las demandas iniciales las hacemos nosotros. Atención inicial, orientación de servicio, y de ahí lo derivamos a orientación. El proceso de activación



laboral en SGJ lo hacemos desde aquí y según la persona ya pasan a una orientación más individualizada. Algunas personas, a veces, tienen demandas más puntuales o necesitan el certificado SGJ para acceder a un contrato, por ejemplo.

Para hacer diferentes gestiones, los chavales tiran de nosotros, pues no conocen la administración ni conocen el sistema, por eso debemos ganarnos su confianza y que vayan haciendo cosas. Todos los días en la agenda, tienen posibilidad de hacer una cita con nosotros para cualquier gestión. Cuando tenemos hueco en la agenda, revisamos la agenda del resto de compañeros para ver la situación del equipo de orientación. El equipo de orientación está bien organizado con nosotros.

Tenemos un colectivo significativo de personas tituladas. Comienzan un poco como primera posibilidad laboral. Un grupo importante. No sabemos qué es una demanda de empleo, andan un poco perdidos; la atención es siempre a la persona que no conocen los servicios. Tienen carencias.

En cuanto al otro colectivo, al de personas sin formación, pues es también diverso. Aquí puede pasar de una persona con formación universitaria a una persona sin ninguna formación o que casi no habla castellano. Tenemos un colectivo de segunda generación de personas del Magreb; tienen dificultades con el idioma, especialmente las mujeres. También personas jóvenes que han abandonado la ESO vienen a inscribirse y tratamos de realizar un itinerario de orientación.

Combinamos el teletrabajo con la gestión de la actividad en la oficina, ahora se comienzan a dar citas. La gente de Tudela es más fácil que vayan a la oficina, de los pueblos es más complicado. Pueblos que están más lejos, ni lo ofreces, no hay comunicación. La presencialidad es importante, pero a veces no es posible, o fallan a las citas. Hemos intentado que la gente que se inscriba por su cuenta. Desde cualquiera puede inscribirse si cumple los requisitos. Se tienen que familiarizar con el sistema y la plataforma.

Necesitamos recursos. Información específica. Ofertas de empleo y una mejor subvención de los contratos. Más acciones y herramientas para ofrecer a la gente. No obstante siempre que podemos ofrecemos formación, tenemos formación en Tudela, ahora tenemos formación de menos de 25 años.

Se debe seguir fomentando la formación con compromiso de contratación. Como ejemplo se ha realizado un curso de 30 personas en “frío y calor montaje en edificios”, y el 40% compromiso de empleo, de formación y empleo.

En cuanto a la coordinación, había una persona y hemos estado en un “impasse” y ahora lo ha retomado Sandra y hacemos una reunión mensual. Tratamos casos, problemáticas, tenemos un acta de cada reunión.

Es importante la formación interna, es algo que se echa de menos. El primer año recibí varios cursos. Deberíamos formarnos en nuevas competencias profesionales, digitalización, técnicas de orientación, perspectiva de género. Apoyo intercultural. Hay muchas personas que tiene dificultad por su origen y el teléfono. En la oficina estamos dos personas para la activación laboral y solemos dedicar media a cada persona, pero a veces es necesario un mayor trabajo, y dos días los dedicamos a realizar todas las citas. Cuando falta una de las personas, se nos suele acumular bastante trabajo.

En cuanto a la coordinación con Las entidades funcionan bien, alguna vez nos llaman de alguna para algunos cursos, aquí nos coordinamos bien. Igual que los SSB, son los orientadores los que trabajan Y con las entidades colaboradoras. En cambio, con Ayuntamientos´- Entidades Locales; hemos perdido un poco, sabemos que hay Ayuntamos que trabajan con la juventud. Antes había más vinculación, es necesario volver a retormarlo. Habrá que retomarlo. La situación de cada Ayto se ha quedado en “stand by”.

También tenemos algún protocolo para participar en el último curso de FP. Hemos colaborado con el



Proyecto GILTZA que pretende fomentar habilidades sociales entre las personas jóvenes a través de retos comunes. Hay un equipo de GILTZA, que ayuda a desarrollar el proyecto.

Por último, las competencias digitales siguen siendo un problema a la hora de encontrar trabajo, es algo que convendría trabajar.

ENTREVISTA Nº 6

CON

VOCATORIA	Evaluación Sistema Garantía Juvenil
ASUNTO	Entrevistas Personalizadas
OBJETIVO	Analizar diferentes ámbitos del Sistema Garantía Juvenil
LUGAR	Entrevista Vídeo - Zoom
DIA y HORA	05/09/2021 12:00 -13:00
ASISTENTES	Entrevista Nº 6
	Arturo Ferrer. Sarhe.

TEMAS TRATADOS

1. TGM. Formación para empleo. Administrativo. 6 AÑOS. En promoción. Cinco años en SGJ. Comenzaste en Yamaguchi en 2016. Ya pasamos a Iturrondo. Se ha centralizado. Iturrondo - Ensache -Territoriales. Llevo 5 años.

Concepto Sistema Garantía Juvenil. La primera vez que llaman a la oficina, no terminan de entender bien, y qué servicios. Esto para qué sirve, se preguntan, no acaban de entenderlo. Son muchos datos en la primera demanda. Primera demanda que no saben qué hacer, son muchos datos, podrías apuntar en diversos sitios. Otros, se han inscrito, y ya saben un poco por donde van. A veces el objetivo es obtener un contrato prácticas. Saben que tiene que apuntarse por orden de la empresa. El tipo de empresa tienen como requisito estar en SGJ. Los contratos no son como, por ejemplo, los de Subvención para sectores estratégicos para Navarra, en otras modalidades de contratos (SGJ), pero aquí no va. Podía haber otro país que puedan inscribir a todos los jóvenes en general, todos los que cumplieran los requisitos, pero han decidido hacerlo de otra manera. No es lo mismo que localizar a todos.

Nos llegan las personas que contactan con la oficina y quieren darse de alta y cumplen los requisitos, también hay gente que contacta, y necesitan el certificado para un contrato. Por la Plataforma se puede haber gente que se inscriban y les llamamos también, de Navarra y de nuestra oficina, y también les llamamos. Personas que se inscriben y son beneficiarios y les llamamos. Hacemos un listado periódicamente y en 4 meses, hay una primera llamada y se establece el trabajo. Los que vienen de la oficina, ya le damos una cita, a no ser qué no les interesa. Hay gente que no quieren orientación, por ejemploe, porque pueden estar opositando, pero les interesa tener el certificado GJ. Otras personas tienen interés en conocer la formación y los servicios, además de obtener el certificado para un contrato. No sólo informo



de los cursos, si no de los Pifes (cursos garantizados) o de toda la formación existente. Les informo de todo y así conocen un poco todo y que lo pongan en su CV. Informo de todos los cursos, los PIFES que ofrece la Cámara o la Cruz Roja en un momento puntual, yo también les informo.

Generalizando por colectivos. Por nivel de formación. Titulaciones oficiales y no los que no tienen. Jóvenes extranjeros que no conocen los servicios y los jóvenes autóctonos. Por edad, lo que tienen más experiencia y conocimientos y se manejan mejor, a la hora de conocer la administración. A nivel digital, hay gente todavía que no se maneja bien en internet, y otros sí, y aquí se aprecian diferencias. El tema digital puede generar barreras. Es importante tenerlo en cuenta.

Nosotros tenemos la parte de orientación, gente o que llama, y no se aclaran, a la hora de obtener el certificado. Y los que están inscritos, y no tienen certificado. Un rato de la cita se dedica a explicarles la aplicación y que sepan descargarse el certificado y lo que están inscritos y quieren obtener el certificado. No es fácil obtener el certificado. Tienes que validar un montón de cosas, no es fácil, hay que andar un camino que no es fácil y les debemos ayudar.

Orientación. Definir perfil a través de Orientsare. Se abre con un diagnóstico de partida, y ahí, vamos conociendo al joven. Se hacen bastantes preguntas para tener un análisis lo más específico posible. A nivel formativo, habilidades, competencias, motivaciones, búsqueda de empleo. Reforzar con la búsqueda de empleo. Hablamos con la persona, definimos sus prioridades. 1. Búsqueda de empleo. 2. Formativo. 3. Otras cosas (talleres). Formación de alfabetización de informática. Habilidades también y una vez haces el diagnóstico, hablas con él, y en función de eso, estableces un itinerario, relacionado con la búsqueda de empleo y valorar posible formación y hay gente que necesitan reforzar con talleres de cómo hacer un entrevista u otros refuerzos. Curos básicos de digitalización-alfabetización.

A veces derivamos a otra persona, cuando quieren volver al sistema educativo, a Educación u otro tipo de ayuda, lo de derivar es muy claro. Homologaciones, volver al sistema educativo, la orientación es general, empleo, cursos, y recursos. Lo principal es lo laboral.

Los primeros meses confinados, una parte de la gente hacíamos teletrabajo, las personas que teníamos hijos menores, durante varios meses, ya volvimos el verano pasado a la oficina. Las atenciones por teléfono han funcionado bien. Elegir qué prefieren los jóvenes (telefónico – presencia-online) y combinar o PODER ELEGIR, pues la distancia importa. Poder elegir y nos adaptamos. Poder elegir, esto es importante. El absentismo por el hecho del desplazamiento es significativo, o por lo menos se debe tener en cuenta. Valorar la no asistencia a las citas. Posibles datos para valorar el absentismo. No ha acudido a la atención presencial. Valorar el absentismo presencial y telefónico en un colectivo generalista. Estaría bien saber qué preferirían. Qué el servicio se adapte, yo el telefónico lo he llevado bien. Comparando la no asistencia presencial (antes) y telefónico. Tenemos una agenda, y queda marcado que acudió. El desplazamiento hasta Iturrondo y no es fácil, hay gente que no tiene medio de desplazamiento. Todos tienen móvil y es raro qué no te cojan, a veces, no pueden, pero lo valoran bien y les puedes adaptar, puedes retrasar la cita un rato o un día y le vuelves a llamar, la gente no venía. Igual las diferencias no es tanta, hay gente que vienen de lejos y no tienen carné de conducir, no tienen coche, antes las oficinas están más próximas. Hoy en día, no sé si es necesario tener todas las citas presenciales, se debería valorar lo del teléfono.

Otra de las cuestiones es la Disposición de la oficina. Estamos sentadas a metro y medio. En la práctica, existe mucho nivel de ruido. Estamos en medio, de la derecha, pasaban los usuarios y a la izquierda, pasa a gente, compañeros, etc... Conversaciones privadas, mucho ruido y movimiento y son conversaciones complejas y se oye, y hay mucho ruido y movimiento. Han calculado x técnicos según metros cuadrados. Estamos en la primera planta. A los Orientadores/as, les han dispuesto las mesas igual, qué todavía son atenciones más complejas. Hay muy poco nivel de privacidad y eso puede ser un problema para realizar el trabajo.



Más espacio y a veces necesitamos más intimidad, pues a veces vienen acompañados por los padres y tenemos que invitarles a que salgan. Son situaciones de su vida, que no tiene que escuchar toda la oficina y que puede cohibir a la persona y no dicen la verdad o se cortan. No es un espacio bueno. Hacemos 4 al día, pero la de la primera entrevista es de 50 minutos. Tienes que preparar la entrevista, grabar los datos, localizar los recursos, buscar información. Meter datos en Orientsare. Hacer un diagnóstico y crear el itinerario. Pueden pasar entre 16-20 personas. 50 minutos. Nos pasan la Excel para hacer las llamadas de las nuevas personas beneficiarias. Hacer un diagnóstico y todo lo que tenemos que hacer es largo, no sólo es la entrevista, lógicamente.

Coordinación interna. Antes de la pandemia, Los lunes la jefa, hacía reuniones SGJ, con los otros técnicos de lo que afectase a la oficina. Hacíamos alguna reunión de SGJ, alguna periódicas también de SGJ. Los lunes ya no se hacen de nuestra oficina. De SGJ ahora hacemos reuniones con protocolos de trabajo para evitar hacer las cosas de manera diferente. Hicimos un protocolo para nosotras y se acordó entre oficinas. Ahora estamos en un momento un poco delicado, porque hay gente que ha sacado plaza. Ahora el PROGRAMA termina, a ver a quién llaman, en principio, tenemos firmado hasta el día 31 de octubre... SGJ seguirá. Sí, pero dependerá en qué puesto me ofrezcan, a ver qué puesto dentro de SGJ, o igual cambia…Igual refuerzan con orientadores de formación, de ese perfil profesional. De los que se haya presentado a las oposiciones de orientador y de los que han ido a la oposición.

La coordinación interna con los SGJ, nuestra oficina y a nivel de Navarra, antes el Jefe iba a Madrid y antes iba una compañera. Yo últimamente no tengo noticias, hemos estado en pandemia, y es necesari conocer, de manera operativa, buenas prácticas. Experiencias de buenas prácticas y cambios técnicos y legislativos, pero de manera sencilla.

Se acordó hacer un protocolo y protocolo entre Agencias. Desconocemos si el SGJ reforzarán con TGM o con otro perfil con formación específica, personas de orientación socio-laboral.

Formación de estar al día, y las tecnologías, necesitamos recursos tecnológicos, y en el tema de orientación, las propias competencias para seguir en conexión con las personas jóvenes. Necesidades de las empresas, no tenemos contacto con empresas. Nos gustaría conocer más de RSS para buscar trabajo, para mirar la situación de las empresas. Y en el ámbito más específico de orientación lo mismo, las habilidades, competencias, nos vendría bien. Atención específica con nuevas herramientas. Qué valoren las RSS como método de que te investiguen, para buscar trabajo, para mirar cómo están las empresas RSS.

Y la coordinación con las entidades colaboradoras. Proyectos tienen, participan en una que se llama Agoralan. Estuve la jefa y una compañera. Se ha iniciado hace poco. Agoralan puede ser el mecanismo, pero está muy centrado en Pamplona, eran como las mesas que había antes con Juventud. No podemos perder de vista las zonas rurales. Algunas entidades locales, el de Villava, también de Burlada, Huarte, que se puede conocer. Cruz Roja y Cámara de Comercio también tenemos contacto, para cursos. Sólo puede inscribir SNG/NL, antes podía otras entidades, pero ya no lo hacen. Y las personas jóvenes lo pueden hacer por internet, antes inscribía Juventud y la Cámara, pero ya no.

Las entidades conocen la realidad de algunos colectivos como menores no acompañados, les dan apoyo para inscribirse o nos cogen una cita. Contactos con entidades locales con seguimiento. Duplicidad SSB – Formativo. Con CEAR también tenemos contacto. Me contactan de algún problema de inserción socio-laboral. Ellos llevan más el aspecto social y nosotros el tema de la formación y evitar duplicar. Las entidades del Acuerdo Marco de orientación les derivamos gente.

Cada técnico tenía un orientador de referencia, que se refuerce, si la problemática es más profunda, eso estaría bien que se refuerce, pues el papel que hacen o casos más específicos, que son de atención psicológica más específica. Necesitamos más Apoyo integral. A los orientadores tienen reuniones semanales, del Orientsare, cuando tenemos demandantes específicas, nosotros le comentamos. Estaría bien



que pudiéramos conocerlas.

Y la relación Madrid, nos pasa Momentos PUNTUALES DEL AÑO. A veces surgen problemas técnicos, el problema es Madrid, técnico. Qué se podría resolver. Atención 060. Lo acabamos resolviendo y los derivan a nosotras. A veces ha habido problemas con la inscripción de las personas con NIE. Es un trabajo de llamar, de preguntar, etc…momentos puntuales que se podría mejorar.

A la legislación nos adaptamos, las BB.DD. los mismo nos adaptamos a lo que pide, el trabajo de orientación, atención e incremento a los jóvenes. La formación por el tema de la conciliación laboral. Adaptación cursos. Coordinación, oficina, adaptación, formación, todo lo que sea mejorable.

Por último, algunas veces hemos tenido problemas con mujeres jóvenes con hijos/as que tienen problemas de conciliación y no pueden acudir a formación. Son pocas, pero sería necesario hacer algo más específico.

ENTREVISTA Nº 7

CONVOCATORIA	Evaluación Sistema Garantía Juvenil
ASUNTO	Entrevistas Personalizadas
OBJETIVO	Analizar diferentes ámbitos del Sistema Garantía Juvenil
LUGAR	Entrevista Vídeo - Zoom
DIA y HORA	07/10/2021 12:30 -13:30
ASISTENTES	Entrevista Nº 7
	Arturo Ferrer. Sarhe.

TEMAS TRATADOS

1. Empecé en el 2015, principalmente he estado en dos oficinas, Lodosa – Estella, y ahora estoy únicamente en Estella, como orientadora. SGJ lo conozco desde el principio, al principio era bastante engorroso, el sistema fallaba muchísimo, la inscripción, etc. No se sabía bien qué ofrecía el sistema, al principio no lo teníamos claro. Un año ya se comanzaron a hacer acciones concretas de SGJ. Había cursos específicos, hubo una subvención para contratos en Aytos. Hubo movimiento en torno al 2017. Hubo otro cambio, se volvieron a quitar las personas que venían de Pamplona y luego lo he vuelto a llevar como orientación. En oficinas pequeñas tienes que hacer desde la inscripción, auque sea orientadora, me toca a hacer un poco de todo, desde activación. Yo llevo toda la ciudadanía, todo lo que entra. Mi compañaera sólo lleva, por ejemplo, personas desempleadas de larga duración. Ahora está más estructurada y la activación la hacen mis compañeras y ofrecen el servicio de orientación y pasan a estar conmigo.

Yo no diferencio mucho el tipo de orientación, me adapto mucho a la persona, sobretodo, qué intereses tiene, aquí tenemos un amplio colectivo de personas con abandono escolar y de personas con una cierta formación que necesitan orientación. Hay gente que quiere seguir estudiando y no sabe qué, hay gen-



te que vienen a una cita conmigo y luego desaparece. Tenemos un cierto colectivos personas jóvenes con ciertos problemas de consumos, conductas complejas, a los cuales tratamos de ayudar, a veces, desaparece en dos sesiones y luego vuelven a aparecer un tiempo después, vuelven a hacer cosas. Son chavales que tienen una problemática familiar mayor. Mis compañeros me derivan los casos complejos.

A muchas personas qué no saben lo que quieren, necesitamos abordar la orientación de manera un poco más integral, hay que plantearles la realidad, situarles y debemos hacer mucha confrontación. Trabajo ciertas competencias básicas, la reducción de consumos, etc. Chavales con estudios que están un poco perdido, y no saben cómo actuar, yluego otro colectivo que viene del abandono escolar, tienen más problemas socio-familiares. Yo siempre intento poner de 6 a 10 sesiones, depende de las personas jóvenes. Piensan que se han inscritos y que ya son beneficarios y que existe una cierta verificación. Tenemos problemas con los “nies”, tienen problemas a la hora de subsanar en la plataforma y nos toca a ayudarles. La plataforma no aporta muchos servicios. No es muy interactivo, puedes descargar el certificado y poco más.

Muchos contratos de formación y empleo, y a veces las asesorías no conocen y a veces, la inmediatez y el fichero no es ágil. Con cosas puntuales te hacían un certifiado desde Pamplona, pero no es ágil. Antes trabajábamos mucho con Laseme, hacía mucha sensibilización. Nosotros no hacemos prospección. En 2015 hicimos un par de reuniones de trabajo con los diferentes agentes para el tema de la SGJ, pero ya no se hace.

La coordinación ayuda mucho, hemos vuleto a retomar, a poner en común qué está pasando con los jóvenes, a veces nos quedamos en el procedimiento y no entramos en casuística, pero bueno, nos ayuda a homogeneizar procesos de trabajo. En Estella hicmos un proyecto junto a la Directora de Estella, hemos tenido como iniciativas, pero al final no se pudo hacer, no era una “cata de oficias”, con personas jóvenes de SSB, me recordaba al Programa Pasarelas, se trataba contratar a chavales para hacer trabajos municipales. Era un proyecto con metodología proyecto, a través de un edificio muncipales pudieran aprender algunas competencias técnicas. Como un formato de empresa de inserción, donde se trabajan diferentes competencias en un mes, no coordinamos con el SSB y con Formación Básica.

La gente quiere servicios, no sólo orientación, formación, mejores bonificaciones a contratos, y sobre todo completar, gente con una cierta formación y tenemos a personas formadas que le puede ofrecer orientación, pero a veces es un problema que genera soluciones específicas.

En Estella nos sale formación en RSS para la búsqueda de empleo más específica. Aquí hacemos un taller grupal a través del móvil, cómo buscar empleo, necesitamos más de todo en el territorio. Algunos certificados se repiten y no se valora el impacto de la formación. Aquí ayuda mucho en Tierra Estella la Escuela Taller, son procesos más largos, ahora con los Pifes, da como más juego, pero se me queda corto; el Pife de empleo doméstico, por ejemplo, se tienen que trabajar las competencias a nivel más transversal, en algunos casos. Los Pifes igual son algo cortos. Personas que hacen FP en el Politécnico, no damos formación.

Nosotras intentamos coordinarnos mucho, generar encuentros, hicimos varios en SSB y Educación, y en el Consejo del Politécnico, se suele indicar que cierta gente se apunta por apuntar, algunas personas abandonan o terminan Grado Medio. Aquí tenemos más de 90 mpueblos, el tema del transporte limita bastante.

A raíz de la pandemia, yo he actuado igual en SGJ, invertía una primera cita en capacitarle en capacidades digitales y yo siempre l ohe intentado hacer a través de “meet”, si no era posible, tiraba de washapp, y si no presencial, como último recurso, yo sigo haciendo con “meet”, yo he descubierto una cosa e hicimos una cuenta de “meet” porque a partir de Gmail, es más sencillo, sigo atendiendo a gente de muchos sitios a través de meet. Incluso con mujeres sin competencias digitales. Ahora la gente quiere presencial, pero tengo la agenda llena y como no hay inmediatez, la gente falta más.



A mí no me firman nada, si lo hago vía online, con algunos que me lo pueden firmar o durante la pandemia, les indicaba que me enviarán un mail de conformidad, pues la firma es imposible, en muchos casos. Ahora estoy intentando con ciertos chavales con la platorma. Hicimos un pilotaje con mujeres, víctimas de violencia, utilizamos telegram, pero el colectivo no era fácil trabajar online, fallaban, era 8 sesiones, 2 presenciales y luego el resto online y existía un grupo de telegram. No era fácil, igual fue más ambicioso para el coelctivo. Sí hemos notado que existe brecha digital, pero Smartphone y el washapp, ayuda, una vídeo-llamada o enviar documentos o mensajes también ha sido importante. Facilita mucho que la persona esté en su casa para obtener mucha más información de la gente.

Coordinación con otras entidades, Laseme, Técnica Desarrollo Local Los Arcos, Orientadora del Politécnico, SSB (violencia e Eisol), Salud Mental, etc… intentamos generar como puentes. Con SGJ mujer monomarental, extranjera y no extranjera y estamos detectando violencias en general entre personas jóvenes. Violencia hacia la mujer en SGJ he detectado más cosas y conductas complejas. Yo entro mucho en la persona y me adapto mucho a ella. Intentar hacer cambios reales.

Los orientadores somos todos temporales, los demás, promoción o temporales, excepto los Jefes, es una realidad de todos los servicios públicos de empleo. Es la orientación es esencial para que la gente tenga claro algunas expectativas. Tienes que ayudarle a definir una especie de futuro laboral, existe un poco de intrusismo laboral, ahora todo el mundo es “coach”. Las personas conflictivas o con ciertos problemas, ya existen más problemas.

Vamos mucho a la moda, escuela de aprendices, muchos cursos “de chapa y pintura” y cuantos chavales y seguimos formando en el mismo. Yo solicito formación para SGJ, El Certifcado de Formación de Formadores, Teleasistencia, Monitor (CIP) y sigue sacando Juventud. Todos los años solicita, pero no me hacen muhco caso.

Internamente, para abordar sitjuaciones de crisis por teléfono, tuvimos varias situaciones de crisis por teléfono, estamos atendiendo a gente que está mal. La motivación y la entrevista motivacional y como trabajamos por proyecto, con las personas jóvenes, puede ser efectiva. El plantearles retos suele funcionar bien, si trabajar la autoeficacia, suele entrar, y que la persona se ponga en movimiento. Tiene que ser operativa,y que se vayan dadno pasos, trabajar por proyectos, cuesta, ahora tenemos que sacar Hiltza, nosotros tenemos interiorizado esta formación, pero Educacion no lo ve tanto. La Fundación Emplea está ayudando a gestionar el Proyecto Hiltza.

La demanda que teníamos que refuercen SGJ, nos estamos centrando en colecdtivos problemáticos y en la ciudadanía estamos dejando un poco a según qué colectivos.

Empleo b hay mucho en esta zona, y se está cronificando con la renta garantizada, y es difícil que algunas personas jóvenes demandan una actividad laboral. Viene un chaval con grado superior y no podemos ofrecerle nada y supadre ha podido estar cotizando toda su vida. Personas con 22 años, parados de larga duración (PDL).



ENTREVISTA Nº 8

CONVOCATORIA	Evaluación Sistema Garantía Juvenil
ASUNTO	Entrevistas Personalizadas
OBJETIVO	Analizar diferentes ámbitos del Sistema Garantía Juvenil
LUGAR	Entrevista Vídeo - Zoom
DIA y HORA	06/10/2021 09:00 -10:00
ASISTENTES	Entrevista Nº 8
	Arturo Ferrer. Sarhe.

TEMAS TRATADOS

1. Yo voy a hacer 5 años aquí, en SGJ, llevo casi 4 años, antes estuve con otros programas, en el SNE voy a hacer 5. Me queda un año. Estoy en formación, tengo puesto de funcionaria en educación. Esto ha sido muy positivo, pero bueno la adaptación ha sido rápida, en el momento que te manejas en SGJ, ya muy bien.

Aquí SGJ nos dedicamos a los menores de 30 años, cualquier menor pide cita, y viene con nostros, para hacer cualquier proceso, hacemos todo. Las demandas iniciales, foramción, y le damos toda la información y tratamos de inscribirlos. A veces a mujeres magrebíes no podemos ofrecerles SGJ por teléfono, puesto que no hablan casi castellano. Vienen personas jóvenes solicitando el certificado, otros vienen a inscribirse y otros, por si tienen prestación. A todas personas informamos de menores de 30 años.

Excepto caso específicos, a los demás, tratas de situarlos a muchas personas, tenemos que explicarles varias veces el SGJ. Las personas con formación, les explicas el SGJ, y más o menos les interesa, los que abandonan la ESO, intento que hagan alguna formación. Suelen venir de un GM o GS y les suena o los que necesitan un certificado. A estos últimos les ayudamos con el CV y derivamos a orientación.

Al principio hacíamos orientación, tengo los itinerarios, hacemos demandas iniciales, no te da tiempo, a veces a esa misma persona, le ayudas con ciertas cosas o le informas, no le haces seguir el itinerario, pero te solicita ciertos servicios. Hacemos la activación laboral y tengo algunos en el orientación, me van pidiendo alguna cosa, pero no es un volumen perqueño, pero a todas las personas les ofrezco orientación a través del equipo. Yo también les puedo hacer orientación, pero no hago los itinerarios. Es responder a algunas dudas.

Ahora un poco ha cambiado la plataforma, un problema es cuando SGJ se ha inscrito una persona con NIE, ahí nos cuesta mucho, sí ya está inscrito, se puede subsanar, pero si no sale la subsanación, ya el proceso es más largo y si la persona está esperando para cobrar una prestación. Hay muchos de ellos que estaban apuntados (personas magrebíes) y no lo sabían.



Los menores no acompañados ya tienen sus orientados y muchas personas del Magreb hyan estudiado aquí y no tienen ningún problema con el idioma. La problemática de mujeres jóvenes árabes que están casadas y necesitan atención presencial sin la presencia del marido.

El teléfono ayuda, pues de los puegblos alrededor no acuden, muchas veces, y otras veces, se ponen con el ordenador y les vamos guiando. Nosotros hacemos la demanda y vienen, pero tema de orientación, sí quieren la orientación, lo tienen que tener muy claro, si no lo tienen claro, seguro que vienen. El teléfono puede seguir ayudando, en algunos casos sí, en temas de orientación, de resolver dudas, hay algunas cosas que se pueden hacer por teléfono.

La cuestión hay citas presenciales que tú les enseñas el portal y eso puede ayudar mucho. Con empresas no trabajamos, no hacemos prospección y no conocemos. Cursos de Garantía Juvenil aquí no hay ninguno. Hay unos de menores de 25 años y les ofrecía y les podía interesar. También hay cursos para desempleados, eso les ofrecemos.

Existe carencia digital para algunas actividades. Hicimos una f ormación parfa personas con discapacidad y no recuerdo más. Las Pamplona han ido por su lado y ahora nos juntamos una vez al menos para los casos que puedan salir, y nos ayuda a homogeneizar líneas de trabajo. A veces hacíamos cosas distintas para misma situaciones.

Cuando se va uno de los dos, ahora con cita, reduces el número de atenciones. Tenemos citas todos los días, unos diez, y alguno que viene con un tema urgente, les ayudas, para que puedan hacer a trabajar. Depende de la demanda y de las necesidades para el contenido de la atención, establecido tenemos 30 minutos y ya nos organizamos, cuando nos pasamos o cuando hacemos menos. La demanda inicial cuesta más trabajo, al comienzo de la mañana, analizo el tipo de demanda para organizar el trabajo de manera más operativa, sobre todo, con la demanda inicial.

Algún contacto tenemos con la Cámara de Comercio para algún curso, con los SSB sí nos pueden llamar para alguna cita, pero con entidades locales muy poco. La verdad que no hay mucha información, ahora es un momento de transición entre un programa u otro.