

LA ACREDITACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL.

LECCIONES APRENDIDAS

INFORME FINAL



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DERECHOS SOCIALES



aerness
Asociación Española de Recuperadores
de Economía Social y Solidaria

DICIEMBRE 2021

Índice

- 1. Introducción**
 - 1.1 Metodología
 - 1.2 Objetivos
- 2. Análisis del impacto social del covid-19**
 - 2.1 Empresas de inserción
 - 2.2 Usuarios de empresas de inserción
 - 2.3 Adaptación al covid-19
- 3. Covid-19. Nuevas oportunidades a explorar**
 - 3.1 Demandas y necesidades de las empresas.
Adecuación al covid-19
 - 3.2 Mapa de ocupaciones acreditables para adecuarse a las nuevas necesidades de las empresas
 - 3.3 Mapa de convocatorias por Comunidades Autónomas
- 4. Lecciones aprendidas y orientaciones futuras**
 - 4.1 Guía para las empresas de inserción
 - 4.2 Buenas prácticas / Lecciones aprendidas
 - 4.3 Acciones y orientaciones futuras

1

INTRODUCCIÓN

El COVID-19 produjo un shock económico; tras muchos meses de paralización mundial de la economía, de dudas e incertidumbres institucionales, la UE tomó iniciativas adecuadas para afrontar la pandemia y superar sus consecuencias económicas.

A pesar de la dureza de los datos sanitarios, del desconocimiento sobre cómo curar la enfermedad, el número de muertos y las estrictas medidas de “paro forzoso” y confinamiento, no hubo caos ni descontrol, la ayuda mutua familiar, vecinal, social e institucional funcionó.

Pero hubo colectivos sociales cuya situación fue especialmente grave y dramática, miles de personas en riesgo de exclusión que vivían al día, en precariedad económica extrema y muchas veces sin red familiar en la que apoyarse y sin las habilidades suficientes para gestionar o pedir ayuda, personas en las que se sumaba el miedo a enfermarse y a morir, con el miedo a no tener unos recursos urgentes para afrontar los gastos inmediatos de alimentación y alojamiento personal y para sus familias.

Para estas personas, el parón laboral o la imposibilidad de salir a buscar un empleo les suponía afrontar una situación muy grave y, sobre todo, urgente. Tras unas primeras semanas de caos, las administraciones públicas establecieron medidas inmediatas de ayuda, pero la gestión y petición de estas ayudas pudieron ser efectivas porque multitud de entidades sociales fueron mediadoras efectivas.

En el caso de la presente investigación, el personal de las entidades que forman AERESS, gracias a el conocimiento y la cercanía hacia todos esos colectivos en riesgo de pobreza y/o exclusión, les permitió asumir un rol efectivo como asesores eficaces, orientadores certeros, solucionadores de mil y un problemas, pero también ejercieron de “secretarías resolutivas” y amigos/os en los que descargar la angustia y el miedo.

El COVID-19 también ha mostrado que la etiqueta de “personas en riesgo de pobreza y/o exclusión” cuya medida estadística demográfica definía unos números concretos y unos perfiles bien conocidos, supera dichos números y se amplía a otros perfiles sociales que estaban en espacios de sombra sociológica. Una parte se visibilizó en esos primeros días de urgencia en las colas para recoger los alimentos, pero otra parte siguió siendo poco visible salvo para las entidades que trabajaban con ellos. De igual forma también sabemos hoy que dentro de la calidad habitacional de las viviendas se deben tener muy en cuenta los “metros cuadrados por persona” de los que habitan ese domicilio ya que el hacinamiento ha sido causa directa de multitud de contagios de COVID-19.

También afloró en todos estos meses la importancia, para la mayoría de las personas, de lo presencial en todo tipo lo referido a las gestiones necesarias u obligatorias que se habían digitalizado. Se creía que los “analfabetos digitales” eran ya una parte muy pequeña de la población y que su definición estaba condicionada sobre todo por la variable edad, pero ahora sabemos que la “exclusión digital” o el riesgo de exclusión digital afecta a otros muchos perfiles y están implicadas muchos tipos de variables socioeconómicas y culturales.

Las administraciones públicas y otras entidades privadas (bancos, suministradores de servicios como electricidad o agua, etc.) establecieron un obligado teletrabajo de sus trabajadoras/es durante los momentos más duros de la pandemia pero, a las dificultades de esta digitalización acelerada, se sumaron problemas de dimensionamiento y de rodaje en los sistemas de cita previa. También se detectó que la información telefónica muchas veces no substituye a la información presencial porque el nivel de comprensión a través del teléfono es mucho menor, el tiempo de escucha es mucho más breve y no se tiene el refuerzo visual de estar frente a frente, compartir un mismo documento o preguntar cualquier duda sin la premura de suponer

una llamada telefónica. Las APP para móviles o las Web con sistemas de seguridad de reconocimiento de la identidad personal (firma digital, código PIN, etc.) suponen unos conocimientos y habilidades digitales previas que muchos ciudadanos y ciudadanas no tienen.

Como son trámites de mucha importancia y en los que la seguridad (de hacerlo bien y de que la persona que nos ayude sea de absoluta confianza) es fundamental. Esta tarea de ayuda fue asumida también por los técnicos y las técnicas de las entidades.

La “nueva normalidad” no se ha sustanciado solo en las medidas sanitarias: la mascarilla, la distancia interpersonal, la ventilación de los espacios de trabajo, las cuarentenas o las auto pruebas de diagnóstico; las actividades laborales y orientadoras que desempeñan las entidades que forman AERESS han sabido adaptarse a estas medidas, a la “nueva normalidad laboral” obligada por el Covid-19. Pero la “nueva normalidad digital” ha abierto un nuevo paradigma que supera la definición pre covid de brecha digital; las habilidades digitales, el dominio tanto de las herramientas de software como del hardware, de dónde y cómo buscar información en Internet, de cuáles son las web específicas para gestionar tal recurso o tramitar un documento, etc. son fundamentales en el mundo laboral y también para “existir administrativamente” como ciudadanas/os y consumidoras/es con derechos. Todo esto es hoy otra carencia formativa de las personas en riesgo de exclusión que las entidades están completando tanto desde su labor como mediadoras o asesoras, como con módulos o programas o cursos de formación específica.

1.1

METODOLOGÍA

Se ha llevado a cabo una investigación integradora que ha cuantificado y cualificado las demandas laborales, las ocupaciones acreditables más solicitadas y las acciones para cualificar a las personas por parte de las entidades.

- **Una metodología cuantitativa (deskresearch)** con la que hemos analizado, desde los objetivos del proyecto, los datos que disponemos por parte de las entidades AERESS y de la bibliografía utilizada.
- **Una metodología cualitativa (entrevistas en profundidad)** con informantes cualificados: tanto con técnicos y técnicas de las entidades que trabajan con los colectivos en riesgo de exclusión y también con ciudadanos y ciudadanas en riesgo de exclusión.

Los métodos y técnicas de investigación social cuantitativas utilizados nos han permitido obtener datos con representación estadística (distributiva) y los métodos y técnicas cualitativas permiten condensar los discursos sociales significativos que están detrás de las opiniones individuales, las actitudes y los comportamientos que permiten detectar (descubrir) y después cualificar (valorar) los relatos y narrativas individuales que tienen una representación estructural.

En esta investigación, no se ha buscado una representatividad distributiva/estadística sino estructural/cualitativa que nos permite conocer qué es lo que importa (o lo que no). Este es el caso del COVID-19 y los cambios radicales que la pandemia ha producido en el mercado laboral en las demandas hacia el trabajador y la trabajadora. A partir de esos materiales hemos podido diseñar herramientas cuantitativas para pesar estadísticamente la importancia de unos u otros (definiendo las preguntas, proponiendo las posibles respuestas).

Para lograr los objetivos antes descritos hemos realizado:

- Un **desk research** recabando la bibliografía disponible y todos los datos estadísticos o cualitativos disponibles en las instituciones públicas y privadas en torno al COVID-19 y el mercado laboral. Y todos los datos de los que dispongan las entidades con conforman AERESS. Toda esta información será ordenada y analizada para elaborar un primer documento de síntesis que nos permita contar con una mínima información estadística del estado de la cuestión.
- **Entrevistas en profundidad con técnicos y técnicas** que trabajan en entidades AERESS y que han detectado durante el trabajo de este año las nuevas necesidades, retos y oportunidades laborales que ha provocado el COVID-19
- **Entrevistas en profundidad a personas que representen los diversos colectivos y perfiles en riesgo de exclusión** con los que trabajan las entidades AERESS y que han experimentado en primera persona estos cambios. Diferenciando perfiles que viven en la actualidad una situación de exclusión, los que están en búsqueda activa de empleo y los que están trabajando. Se pretende captar con estas entrevistas no toda la variabilidad definida por diversas variables socioeconómicas, laborales, etc. sino lo común y transversal a todas ellas.

La realización del trabajo de campo tuvo las complicaciones propias de haberse realizado durante el año 2021, con las diferentes olas provocadas por las nuevas variantes (como Delta u Ómicron) y las restricciones y bajas que le han acompañado y las características propias del trabajo diario de las entidades, como los cierres económicos, los plazos para licitaciones y/o ayudas....

Se pidió primero por email y en algunos casos también por contacto telefónico la colaboración para concertar las entrevistas a gerentes y/o a técnico/as. El nivel de respuesta fue alto y, finalmente las entidades que participaron en el trabajo de campo fueron las siguientes:



La mayoría de las entrevistas se respondieron por vía email, aunque en diferentes ocasiones se llevaron a cabo llamadas y videollamadas para concretar las respuestas dadas por parte de las asociaciones, utilizando el teléfono de la entidad y la plataforma Zoom para la que se tiene licencia. Se informó a las/os participantes que sus opiniones se utilizarían anonimizadas, no se harían públicas y se utilizarían sólo para los fines de la presente investigación.

Sistemática del análisis:

La técnica cualitativa de la entrevista en profundidad permite generar o hacer aflorar los citados discursos sociales en su vivencia personal, según determinadas variables estructurales previamente seleccionadas por la investigación en función de los objetivos. El hilo narrativo se construye desde la experiencia de la persona tras la pregunta o el tema propuesto por el moderador o moderadora, sabiendo el entrevistado, a priori, que no hay respuestas mejores o peores, válidas o inválidas y que su opinión o explicación puede ser expresada, enunciada, argumentada y explicada en libertad. La entrevistadora o el entrevistador va orientando o retomando los temas de los que necesita información y el entrevistado o entrevistada va estableciendo dentro de un diálogo abierto y libre, que le importa o considera relevante y qué no.

Se ha orientado el contexto de la entrevista y se ha diseñado el guion más adecuado para que los resultados, los relatos y opiniones tengan una fácil derivación práctica que pueda luego transformarse en medidas e instrumentos eficaces dentro de las futuras acciones de integración laboral.

El análisis sigue los siguientes pasos:

- Se ordenan y agrupan los consensos y disensos entre las entrevistas, considerando muy relevante tanto el nivel de redundancia entre todos los entrevistados como los relatos o experiencias minoritarias.
- Se realiza un análisis nuclear de las propiedades internas de los relatos más transversales y redundantes atendiendo la:
 - La verosimilitud referencial: en la que se detectan los diversos discursos que clasifican, ordenan, dan coherencia y estructura al tema propuesto (estructura metafórica).
 - La verosimilitud lógica: en la que se seleccionan aquellos discursos que se demuestran más persuasivos, que encadena significados relevantes, argumentos lógicos explícitos e implícitos (rastreando si provocan confrontación, reciprocidad, comparación, contigüidad, etc.
 - La verosimilitud tópica: analizando así los lugares y valores comunes, tanto previos a la discusión, como finales o de cierre.

1.2

OBJETIVOS

El planteamiento de este proyecto ha sido el de hacer confluír en una interpretación y un análisis adecuado, tanto los datos estadísticos con los que ya cuentan diversas instituciones y organismos públicos y privados, como la información de primera mano, cualitativa y experiencial que tienen las técnicas y técnicos que han trabajado durante estos años con los diversos colectivos en riesgo de exclusión, y también con los ciudadanos que han sufrido en su propia vida estos cambios.

El **objetivo fundamental** es el de promover la inclusión social mediante el conocimiento de las nuevas necesidades socio laborales de los colectivos en situación o riesgo de exclusión social con los que trabaja AERESS, desarrollando estrategias de intervención integral, a través, por un lado, de la sensibilización del sector empresarial en materia de empleo inclusivo, teniendo en cuenta el impacto del COVID-19 y, por otro, una guía que sirva como modelo de apoyo al empleo para personas en situación o riesgo de exclusión que, mejore la empleabilidad y el tránsito al empleo, a través del reconocimiento y recualificación del saber profesional.

Los **objetivos específicos** han sido los siguientes:

1. Rastreo, dimensionamiento e interrelación de las dificultades personales y laborales concretas a las que se han enfrentado los colectivos en riesgo de exclusión con los que trabajan las entidades la asociación durante el COVID-19.
2. Detección, definición y dimensionamiento de las nuevas necesidades post-COVID-19 de esos colectivos en riesgo de exclusión.
3. Mejorar el proceso de acreditación de la experiencia profesional para colectivos en riesgo de exclusión de las empresas de inserción.

2

ANÁLISIS DEL IMPACTO SOCIAL DEL COVID-19

2.1 EMPRESAS DE INSERCIÓN

Las empresas de inserción son iniciativas económicas de carácter no lucrativo que nacen como instrumento para luchar contra la pobreza y la exclusión social, fomentando el desarrollo local, la cohesión social y la sostenibilidad. Estas iniciativas empresariales combinan la lógica empresarial, operando en diferentes sectores de la economía, con el acompañamiento y la inserción sociolaboral de personas desempleadas en situación o riesgo de exclusión social que presentan especiales dificultades para acceder al mercado de trabajo.

Estas mismas no están al margen de los procesos convencionales de la economía, pero a su vez, mejoran el entorno, potencian los servicios a las personas, mejoran el entorno y favorecen la calidad de vida, siendo realmente rentables y competitivas. Además, favorecen a la sociedad favoreciendo que las personas dejen de ser pasivas y dependientes, si no que participan activamente en ella.

AERESS, Asociación Española de Recuperadores de Economía Social y Solidaria, es una asociación sin ánimo de lucro en funcionamiento desde 1994. Está constituida, a nivel estatal, como una plataforma de entidades solidarias, entre las que se encuentran empresas de inserción, que se dedican a la reducción, reutilización y reciclaje de residuos, con un objetivo de transformación social. Todas las entidades que conforman la red de AERESS trabajan bajo la guía de dos ejes fundamentales: la lucha por la protección ambiental y contra la exclusión social. Todas las tareas que se relacionan con las distintas fases del proceso de gestión de residuos, nos sirven como elementos generadores de itinerarios de formación y trabajo para la actividad de inserción sociolaboral, procurando a los usuarios un itinerario, un plan de trabajo personalizado para establecer un camino planificado hacia la consecución de la integración en el mercado laboral ordinario. Normalmente un itinerario de inserción contempla varias etapas, reflejado en el **gráfico 1**:

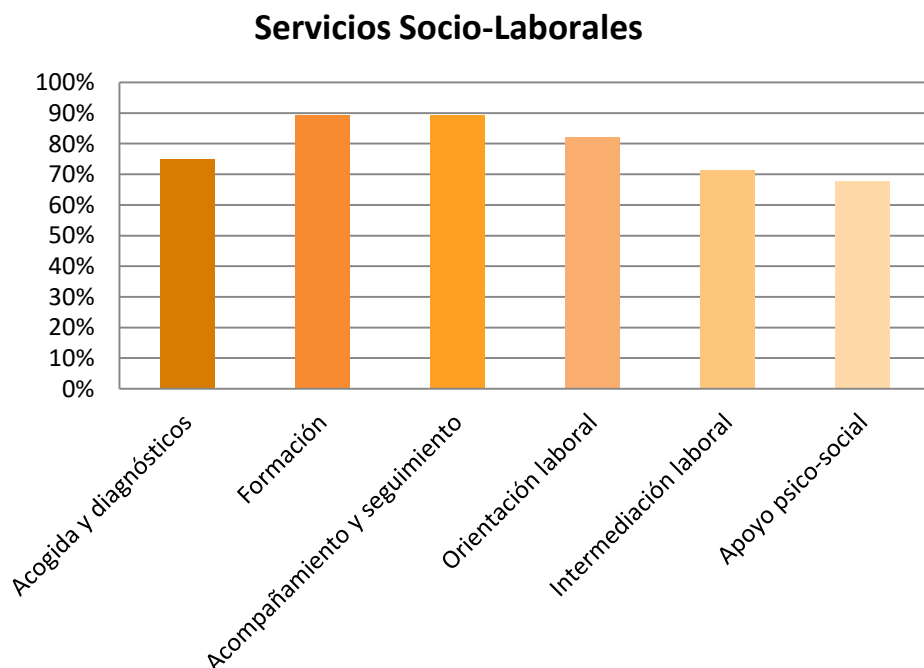


Gráfico 1. Servicios socio – laborales de las entidades de AERESS. Fuente: Elaboración propia

1.- Servicio de acogida y asesoramiento: se diagnostica la situación de la persona. 2.- Plan de trabajo individualizado. 3.- Pre-talleres laborales: recuperación de los aprendizajes necesarios que ya se tenían. 4.- Talleres de especialización laboral: perfección de conocimientos y habilidades. 5.- Empresa de inserción: Se pone en práctica lo aprendido en las fases anteriores. 6.- Entrada en el Mercado de trabajo ordinario.

A través de la correcta gestión del residuo textil, se promueve el empleo de calidad, la inserción sociolaboral de personas en riesgo o situación de exclusión social y el acceso a la ropa a personas con bajos ingresos. Nuestras entidades fomentan la autonomía personal de todas aquellas personas que se acercan a las entidades.

En la inserción laboral se ofrecen paralelamente dos vías: algunas de las entidades de AERESS procuran oportunidades de trabajo dentro de un empleo protegido, mediante un itinerario de inserción donde se busca la mejora de la empleabilidad de la persona y sirve como trampolín hacia el empleo normalizado, mientras que otras ofrecen la oportunidad de un empleo finalista en la que tiene cabida el autoempleo o la incorporación de la persona en proceso de inserción a la plantilla estable de la organización. Los modelos de intervención que se realizan cambian entre las distintas entidades, pero todas ellas trabajan bajo un mismo objetivo y las herramientas propias de la intervención social, siendo la derivación desde servicios sociales la forma más común de primer contacto con la entidad. En las entidades, se facilitan una serie de servicios sociolaborales que pretenden facilitar la integración de las personas desde dos ámbitos complementarios, como son el laboral y el psicosocial, en el **gráfico 2** queda reflejado por porcentajes, los distintos servicios socio – laborales de las entidades de AERESS.

Porcentaje de entidades de AERESS que ofrecen los distintos servicios socio-laborales.2012/2020

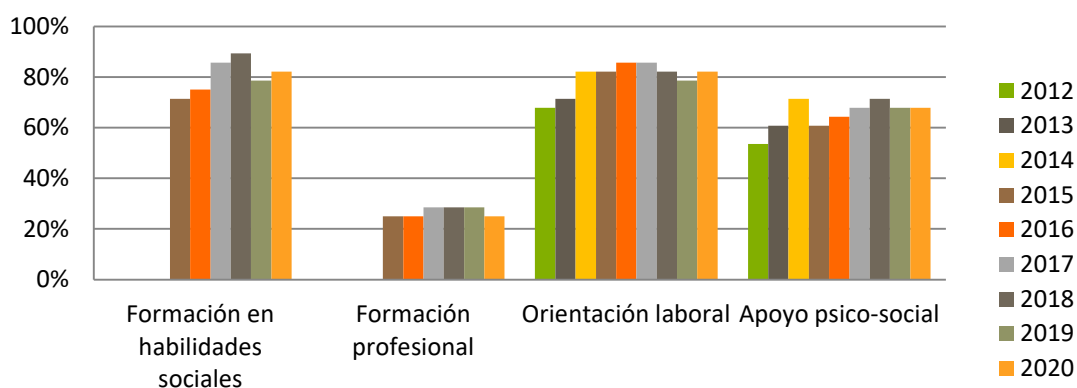


Gráfico 2. Porcentaje de entidades de AERESS que ofrecen los distintos servicios socio - laborales 2012/2020.
Fuente: Elaboración propia

En 2021 AERESS representa a 38 entidades especializadas en la inserción socio laboral y la gestión de residuos, con presencia en 13 comunidades autónomas y 23 provincias. Tienen como común denominador o seña de identidad: hacer economía con el fin de posibilitar el acceso al mercado de trabajo a personas en situación de desventaja social o exclusión.

2.2

USUARIOS DE EMPRESAS DE INSERCIÓN

Las personas que son usuarias de empresas de inserción son personas que se encuentra en riesgo o situación de exclusión social. Hay diversos motivos por los que las personas usuarias se pueden encontrar en esta situación, por lo que es importante tener en cuenta que el hecho de que una persona sea incluida en un colectivo de referencia, no implica que este sea el único, ni siquiera el determinante exclusivo de su situación, si no el que se ha considerado más relevante.

Todos los grupos que conforman la red trabajan por el fomento y la promoción de las iniciativas de generación y consolidación de empleo en el ámbito de la gestión de residuos de economía social. Se trata de iniciativas que promueven, por un lado, una gestión ambiental sostenible, en consonancia con la legislación en materia de residuos: estrategias, el programa de Economía Circular, etc.; y, por otro, una gestión ética de intervención social, pues el resultante de la actividad económica de estas entidades sin ánimo de lucro es reinvertirlo en acciones de intervención social y de apoyo a la inserción laboral de personas en situaciones de vulnerabilidad y riesgo de exclusión. Por ello, los beneficios sociales revierten directamente en el territorio, generando empleo local, evitando la deslocalización de esta actividad económica y aportando el consiguiente retorno social. Es de destacar, además, el especialmente elevado potencial de empleabilidad de las actividades de recuperación y preparación para la reutilización debido a que requieren una gran cantidad de operaciones manuales.

Durante este último año se ha atendido un total de 9.517 usuarios que se distribuyen como se indica en el **gráfico 3**.

Distribución según colectivos de referencia de las personas atendidas. Año 2020

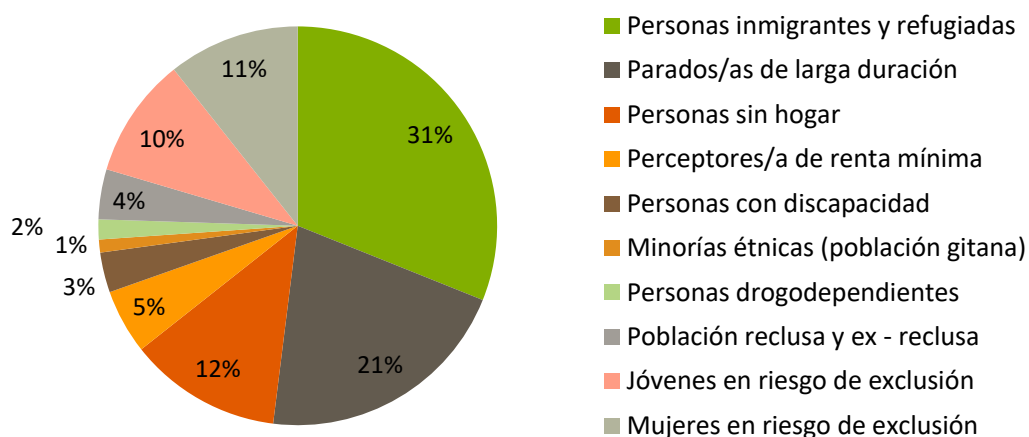


Gráfico 3. Distribución según los colectivos de referencia de las personas atendidas en las entidades de AERESS durante el año 2020. Fuente: Elaboración propia

Este gran número de personas usuarias tiene que ver, además de con el número de entidades que componen AERESS, con la coyuntura socioeconómica del último año y medio que ha dejado en situaciones cercanas a la exclusión social a parte de la población, junto con una transformación de la economía provocada por la crisis de la COVID-19, que ha fomentado el auge de diferentes profesiones que se incluyen en los procesos de inserción, aumentando la demanda de profesionales capaces y con experiencia.

Los destinatarios de los itinerarios de inserción sociolaboral están incluidos en alguno de los siguientes factores de la **tabla 1**. Que se les clasifique en base a uno de ellos, no significa que no puedan tener algún otro factor más que les haga elegibles para estos itinerarios:

Tabla 1. Itinerarios de inserción socio laboral de las entidades de AERESS. Fuente: Elaboración propia

Laborales	44%
Desempleo	24%
Desempleo de larga duración	15%
Precariedad laboral	1%
Sin experiencia laboral previa	3%
Formativos	16%
Analfabetismo / sin estudios	4%
Primarios	7%
Secundarios	4%
Titulación media/superior no homologada	1%
Económicos	40%
Dependencias de prestaciones sociales	5%
Sin protección social	10%
Residenciales	8%
Infravivienda	1%
Sin vivienda	7%
Socio - relacionales	16%
Personas solas con cargas familiares	4%
Ausencia de redes de apoyo	10%
Víctima de violencia de género	2%

- Perceptores de Rentas Mínimas de Inserción, o cualquier otra prestación de igual o similar naturaleza.
- Personas que no puedan acceder a las diferentes prestaciones por diversos motivos.
- Jóvenes entre 18-30 años procedentes de Instituciones de Protección de Menores.
- Personas con problemas de drogodependencia en proceso de rehabilitación o reinserción laboral.
- Personas privadas de libertad cuya situación les permita acceder a un empleo y exreclusos
- Menores internos cuya situación les permita acceder a un empleo, aquellos que se encuentran libertad vigilada y los ex internos.
- Personas procedentes de centros de alojamiento alternativo, procedentes de servicios de prevención e inserción social.

Es de destacar la elevada potenciabilidad de creación de empleo de las actividades asociadas al procedimiento de la reutilización de los residuos recogidos. Este dato es especialmente

relevante si se compara con ese mismo aporte laboral generado por los tratamientos habitualmente predominantes en la gestión de residuos (reciclaje, vertido). Las diferentes labores que conlleva la preparación para la reutilización en las fracciones de residuos con un mayor volumen de recogida (RAEE, textil, etc.) implican la creación de un gran número de puestos de trabajo, demandando además diferentes niveles de cualificación. A día de hoy, los estados miembros de la UE no tienen obligación de recoger datos sobre reutilización, pero existen estudios acreditados por diversas fuentes que ofrecen estimaciones sobre la empleabilidad que esta actividad podría generar en el mercado laboral, llegando a producir una media aproximada de 90 puestos de trabajo por cada 1.000 toneladas de aparatos electrónicos usados.

En el caso de la fracción textil, a nivel europeo se generan anualmente más de 12 millones de toneladas de residuos, de las cuales el 70% se destina a vertedero o se incinera. Si todos estos textiles se recogieran de forma separada, los centros de recepción para la clasificación y valoración de este material en fracciones reutilizables, reciclables y residuales podrían crear miles de empleos locales, hasta 24 por cada 1.000 toneladas.

Si ponemos la mirada en la plantilla de las entidades de AERESS, observamos que en este ejercicio las organizaciones de la red emplearon a **2.194 personas**, de las cuales prácticamente la mitad (**44%**) proceden o están inmersas en un **itinerario de inserción**. Además, la red cuenta con la implicación de **personas voluntarias** que aportan un valor añadido a la red y al resto de la sociedad, colaborando en labores como la atención al público, en las tiendas de segunda mano, apoyo a las acciones de empleo y orientación laboral, acompañamiento al ocio y tiempo libre, apoyo en labores de formación y alfabetización o en tareas administrativas, etc. En el **gráfico 4** se puede observar la distribución de los empleados de las entidades de AERESS por sexo.

Distribución por sexo de los empleados de las entidades de AERESS

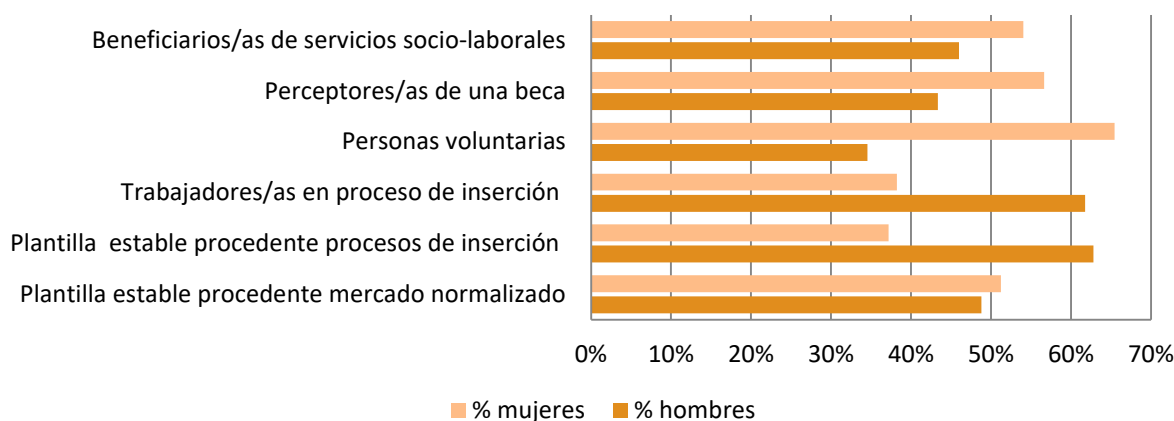


Gráfico 4. Distribución por sexo de los empleados de las entidades de AERESS. Fuente: Elaboración propia.

2.3 ADAPTACIÓN AL COVID-19

Introducción

Desde el inicio de la pandemia, nos sumamos en una crisis sanitaria, económica y social, en la cual, el papel de las entidades no lucrativas ha sido fundamental para hacer frente a los retos tanto económicos como sociales que se han ido planteando y actualmente continúan llevándose a cabo. La crisis causada por el COVID-19 ha producido, y en mayor o menor medida, continua, un efecto muy importante en la actividad diaria de las entidades, no solo de AERESS, sino también a nivel global. Reinventarse o adaptarse a las nuevas situaciones es uno de los retos a los que se enfrentan a día de hoy las entidades del tercer sector.

El COVID-19 ha supuesto un importante reto para las entidades del tercer sector, ya que en ellas, se atiende a las personas más vulnerables y en riesgo de exclusión social. Algunos datos obtenidos de la primera radiografía social completa de la crisis de la COVID-19 en toda España presentada por FOESSA muestran la evolución de la cohesión social y las consecuencias derivadas de la pandemia, a continuación se indican algunos de ellos para establecer un contexto general de la crisis social derivada de la situación en la que vivimos actualmente:

- Un tercio de los hogares con todos los miembros en paro (600 mil familias) carecen de algún tipo de ingreso periódico que permita una cierta estabilidad
- La pandemia ha destapado un nuevo factor de exclusión social: la desconexión digital es el nuevo analfabetismo del siglo XXI
- 1,8 millones de hogares (casi la mitad de los que están en exclusión social) sufren el apagón digital, lo que significa que viven la brecha digital de manera cotidiana
- La pandemia ha aumentado la brecha de género: la exclusión social ha crecido más del doble en los hogares cuya sustentadora principal es una mujer
- La diferencia entre la población con más y menos ingresos ha aumentado más de un 25%, cifra superior al incremento registrado durante la crisis de 2008
- Hay 2,7 millones de jóvenes entre 16 y 34 años afectados por procesos de exclusión social intensa
- La exclusión social en hogares con población inmigrante es casi tres veces mayor que en los hogares españoles
- Tres de cada diez familias se han visto obligadas a reducir los gastos habituales en alimentación, ropa y calzado
- Las tasas más elevadas de exclusión social se dan en el Sur y el Este del país, junto con Canarias

Junto al incremento de la percepción y el riesgo global de los problemas medioambientales y el Cambio Climático, la valoración de la importancia del sistema sanitario público y la trama institucional y social que apoya a cualquier ciudadano cuando le afecta la precariedad laboral o la importancia de la investigación pública y el I+D+i en lo que se refiere a la salud; han cambiado también otros temas en los que, en apariencia, se ha producido una adaptación social muy rápida pero que está incrementando, cronificando o dificultando aún más a los colectivos en riesgo exclusión social salir de esa frontera. Algunos de estos cambios son:

- La generalización de las TIC (APP móviles, web, videollamadas, RRSS...) en todas las gestiones y comunicación con las administraciones públicas.
- El incremento del teletrabajo entre los trabajadores activos y el aumento de las ofertas de empleo en las que se requiere este sistema.
- El incremento de la tele formación o tele cualificación como forma normalizada de adquisición de nuevos conocimientos orientados al mercado de trabajo.

Esto ha producido que sea imprescindible el dominio de las herramientas TIC, las APP para móviles y, sobre todo, se ha convertido en un elemento de primera necesidad laboral, pero también social, tener (y poder pagar) una buena conexión a Internet y haber contratado (y poder pagar) datos suficientes en el terminal móvil.

Por otra parte, en lo que se refiere a las necesidades familiares, el COVID-19 ha visibilizado también la **brecha digital** los hijos en edad escolar de las familias en riesgo de exclusión. Tampoco podemos olvidar que el COVID-19 ha aproximado a muchos ciudadanos y ciudadanas a las fronteras del riesgo de exclusión ya que muchos sectores productivos, no sólo los de reconocida precariedad estructural, sufrieron parones de actividad. Paros, cierres o disminuciones de plantilla que, por la propia estructura empresarial y laboral, no pudieron beneficiarse de los ERTES. Sin olvidar que todos estos cambios han supuesto una nueva crisis de identidad laboral que está frenando a muchas personas a buscar activamente empleo o volver a procesos de formación. Desde las asociaciones que conforman AERESS ya se ha apuntado que algunos perfiles con los que trabajan les cuesta salir del escenario del miedo que articuló la pandemia y se enfrentan a una desmotivación hacia el trabajo cuando más necesidad tienen.

El **estudio de diagnóstico y adaptación al COVID-19** en el que han participado las entidades no lucrativas de AERESS es el resultado de un análisis de las preguntas facilitadas en un cuestionario dirigido a conocer el papel de las entidades durante la pandemia y su respuesta ante los retos económicos y sociales que plantea la crisis provocada por el coronavirus. El estudio que se presenta a continuación se ha elaborado a partir de la información arrojada por las 38 entidades no lucrativas que conforma AERESS, se incluye información sobre la tipología de las entidades que han participado con detalle sobre las actividades que desarrollan, el impacto económico, socio laboral y de los colectivos en riesgo de exclusión social.

Las actividades de las entidades muestran una distinguida variedad dentro del sector de residuos, con una importante contribución social en la atención a diferentes focos y ámbitos, desde la recogida, selección, tratamiento y venta de productos de segunda mano del sector textil, RAEE (residuos de aparatos eléctricos y electrónicos), voluminosos, pilas y baterías, envases, maderas etc, en lo referido al sector ambiental y en lo que respecta al sector socio-laboral los servicios de las entidades se pueden resumir en los siguientes: servicios a terceros, educación ambiental, acogida y diagnóstico, formación especializada, acompañamiento y seguimiento, orientación laboral, intermediación laboral y apoyo psico-social.

¿Cómo se han adaptado las entidades a la nueva situación debido al COVID-19?

Diferentes incógnitas llevan estando presentes en nuestra sociedad desde el inicio del COVID-19, especialmente en el sector de las organizaciones sin ánimo de lucro, en todos los aspectos

de su trabajo, es por ello, que elaborando el estudio presentado a continuación, se podrán esclarecer algunas de las cuestiones relevantes derivadas de la pandemia.

Se han llevado a cabo encuestas a 38 entidades de AERESS a través de la auditoría Social de Reas RdR, red a la que pertenece AERESS, otra batería de preguntas elaboradas desde la Secretaría Técnica y datos obtenidos de la plataforma de AERESS conocida como Central de Balances en donde nuestras entidades actualizan los datos anuales. Las entidades han contestado a una serie de preguntas relacionadas con el impacto del COVID-19, así como las necesidades que han detectado a corto y largo plazo. Además, se ha realizado un seguimiento sobre las medidas adoptadas por nuestras entidades para abordar con seguridad todo el proceso de adaptación al COVID-19.

Las preguntas que se han realizado están elaboradas en torno a los siguientes temas:

- ¿Cómo ha afectado la pandemia a su actividad? Cese o no de actividad
- Número de empleados, personas trabajadoras activas (no afectadas por ERTE) durante el estado de alarma y después de este
- ¿Qué medidas de tipo laboral se han aplicado?
- Número de trabajadores en baja laboral durante el estado de alarma y después de este
- ¿De qué herramientas digitales se han dotado de manera regular durante el estado de alarma y después de este?
- En caso de que la entidad haya reducido los puestos de trabajo por ERTE, ¿Cuántas personas se han visto afectadas?
- En caso de que la entidad haya reducido los puestos de trabajo por ERTE, ¿Se ha complementado la prestación de desempleo hasta llegar al 100% del salario?
- En caso de que la entidad haya reducido los puestos de trabajo por ERTE, ¿Cuántas personas han ido al paro?
- Medidas adoptadas para la flexibilización del trabajo
- Recursos financieros necesarios
- Medidas más necesarias para hacer frente a la situación

Datos de las entidades

Las entidades que han realizado el cuestionario y participado por lo tanto en el presente estudio son un reflejo de la realidad del tercer sector en el ámbito de la gestión de residuos y la inserción de personas en situación o riesgo de exclusión social en España. AERESS es una asociación a nivel estatal y sus 38 entidades se encuentran repartidas como se muestra en la **ilustración 1**, estando presentes en 13 comunidades autónomas.



Ilustración 1. Mapa de las entidades que conforman AERESS

Tanto por número de empleados como de voluntarios, las entidades de AERESS son en su mayoría de pequeño tamaño, **casi el 50% se sitúa por debajo de los 50 empleados y casi un 70% cuenta con menos de 10 voluntarios**, el número de empleados es reducido en aquellas entidades situadas en: Huelva, Asturias, Menorca, Salamanca, Burgos, Tarragona, Valencia y Madrid. En el **gráfico 5** y **gráfico 6** se muestra el número de empleados y de voluntarios en 2021 respectivamente.



Número de empleados

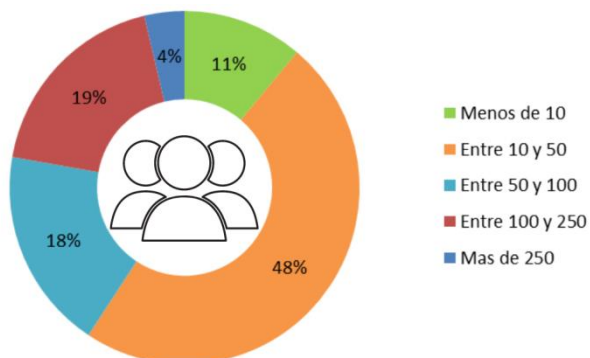


Gráfico 6. Número de empleados de las entidades de AERESS. Fuente: Elaboración propia

Número de voluntarios

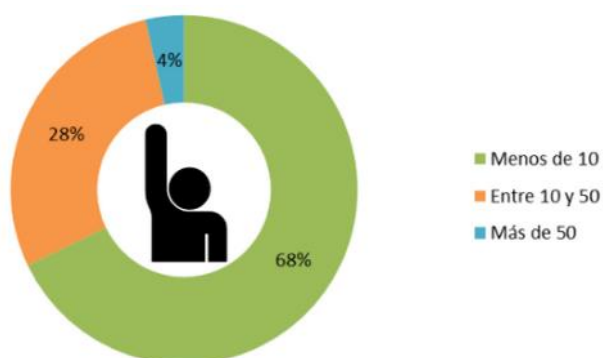


Gráfico 5. Número de voluntarios de las entidades de AERESS. Fuente: Elaboración propia.

A continuación se muestra en el **gráfico 7**, las categorías de los puestos de trabajo existentes en las entidades de AERESS comprobando que más del 50% se corresponde con aquellos trabajadores/as en plantilla estable procedente del mercado normalizado y más de un 35% de trabajadores/as en proceso de inserción.

Categorías de los puestos de trabajo existentes en las entidades de AERESS

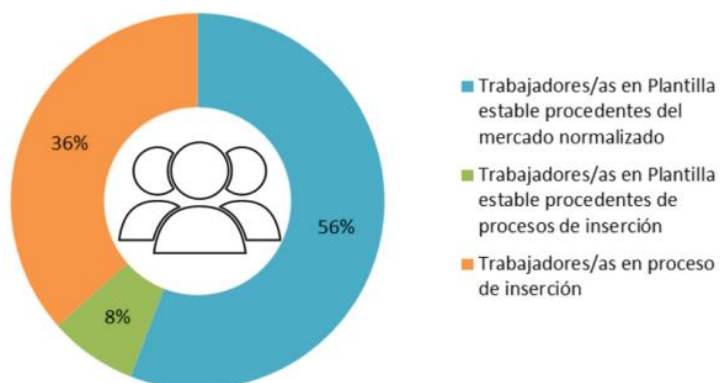


Gráfico 7. Categorías de los puestos de trabajo que existen en las entidades de AERESS. Fuente: Elaboración propia,

Además en el **gráfico 4** se puede comprobar la distribución por sexo de los empleados de las entidades de AERESS, observando un mayor porcentaje de mujeres en todos los casos excepto en la categoría de los trabajadores en proceso de inserción y en la plantilla establece procedente de dichos procesos.

Impacto en la actividad

Con la aparición del covid-19, los agentes sociales, laborales y económicos tuvieron que enfocar una crisis de la que se desconocía la duración y consecuencias. A pesar de considerarse un sector de funcionamiento esencial, en el campo de los residuos, la paralización de servicios y contratos ha supuesto muchas pérdidas de todo tipo para miles de empresas y organizaciones que se han visto obligadas a solicitar expedientes de regulación de empleo y aplicar reducciones de plantilla para poder subsistir. Las entidades han tenido que desarrollar nuevos enfoques en su actividad habitual conforme se iban planteando nuevos retos y necesidades, reinventándose y adaptándose a la nueva situación.

La gestión de residuos ha sido considerada una actividad esencial en el contexto de la pandemia de COVID-19; nuestras entidades se dedican a la recogida, gestión y tratamiento de todo tipo de residuos, entre los que destacan especialmente el residuo textil, los RAEE (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos) y los residuos voluminosos, además de otros tipos de residuos como aceites, materia orgánica, neumáticos, restos de escombros, vidrio, envases, etc. Cada uno de estos flujos tiene diferentes formas de recogida, así como clasificaciones y tratamientos específicos basados en el seguimiento de la jerarquía de residuos y en una gestión social y ambientalmente correctas.

Se puede comprobar en el **gráfico 8** que el **80% de las entidades durante el estado de alarma cesaron casi por completo la actividad**, ya que muchos de los contratos se suspendieron y además las entidades sociales en un primer momento habían priorizado la seguridad de las personas trabajadoras. A finales de mayo de 2020, tras un protocolo exhaustivo, fueron paulatinamente recuperando la actividad económica, hasta que **a finales de 2021, entre el 75 y 100% de las entidades socias habían recuperado por completo la actividad en sus centros**, continuando con la labor habitual que realizaban antes de la pandemia e introduciendo métodos nuevos de trabajo.

Impacto en la actividad de las entidades durante el COVID-19

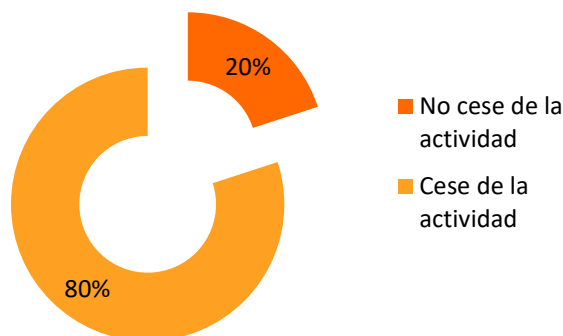


Gráfico 8. Impacto en la actividad de las entidades durante el COVID-19. Fuente: Elaboración propia.

Las entidades que no cesaron por completo la actividad tuvieron que reinventarse y hacer frente a los nuevos retos que ha ido generando el COVID-19. Estas entidades se han adaptado, iniciando nuevas actividades como por ejemplo: recogida de alimentos, fabricación de EPIS, mascarillas quirúrgicas y batas, nuevas líneas de negocio como venta por aplicaciones electrónicas o reciclaje de carpintería como algunos ejemplos de ello.

Muchas de las entidades que se dedican a la gestión y tratamiento del residuo textil recuperaron su actividad antes de lo esperado, abandonando los ERTES. El confinamiento de la población había ido provocando que los contenedores y puntos limpios se fueran colapsando, por lo que las entidades tuvieron que reactivar a sus trabajadores para poder hacer frente a este nuevo reto, en muchos casos también, aumentaron las plazas para las personas en riesgo de exclusión.

La pandemia ha activado cierto boom del sector textil de segunda mano, que se ha sumado a la apertura de los mercados internacionales de este producto y a la cercanía de la entrada en vigor de la normativa de la UE sobre residuos. Las entidades intuyen que el futuro puede ser mejor, pero también temen que este incremento de la rentabilidad de estas actividades provoque la entrada en el mercado de otras empresas u operadores.

Para la realización de este estudio, se decidió analizar el impacto de la pandemia en la actividad habitual de gestión de las fracciones de RAEE y textil, ya que se tratan de los dos flujos más importantes en la actividad económica y mantenimiento del personal de las entidades de AERESS.

Impacto económico

El hecho de tener que hacer frente, en muchos casos, a una disminución repentina de la actividad y de los ingresos ha generado muchos problemas financieros y de tesorería a las entidades que se dedican a la preparación para la reutilización. Para responder a esta situación, **un tercio de las organizaciones necesitaron algún mecanismo financiero que fuera más allá de la utilización de fondos propios**, la gran mayoría de las entidades no contaban con fondos de reserva para hacer frente a los primeros meses de pandemia, teniendo por tanto que abandonar parte de los proyectos en los que se encontraban inmersos, el 30% de las entidades afirman que pudieron mantenerlos, sin embargo, el 70% de las entidades tuvieron que pausar el 50% de sus proyectos, pudiendo retomarlos conforme ha ido avanzando el año 2021. Según las encuestas de seguimiento, el 80% de las entidades continúan utilizando mecanismos financieros diferentes a los fondos propios.

El 50% de las entidades no tuvieron ingresos durante la primera mitad de la pandemia, siendo necesario solicitar préstamos para poder hacer frente a los pago afectándoles en un 75% menos de ingresos durante este periodo de tiempo, solo recibían ingresos de lo correspondiente a las subvenciones. Sin embargo, se puede comprobar mediante el **gráfico 9** los cuales muestran la comparativa de ingresos y gastos del año 2019 y 2020, que las diferencias no son significativas, pudiendo ser algo más notable en los gastos, siendo la diferencia del 5%.

La expectativa de la facturación de las entidades para 2022 es positiva, durante el mes de enero, ya algunas de las entidades han triplicado los ingresos respecto al año anterior, por lo que se espera una buena recuperación en lo que respecta a la facturación.

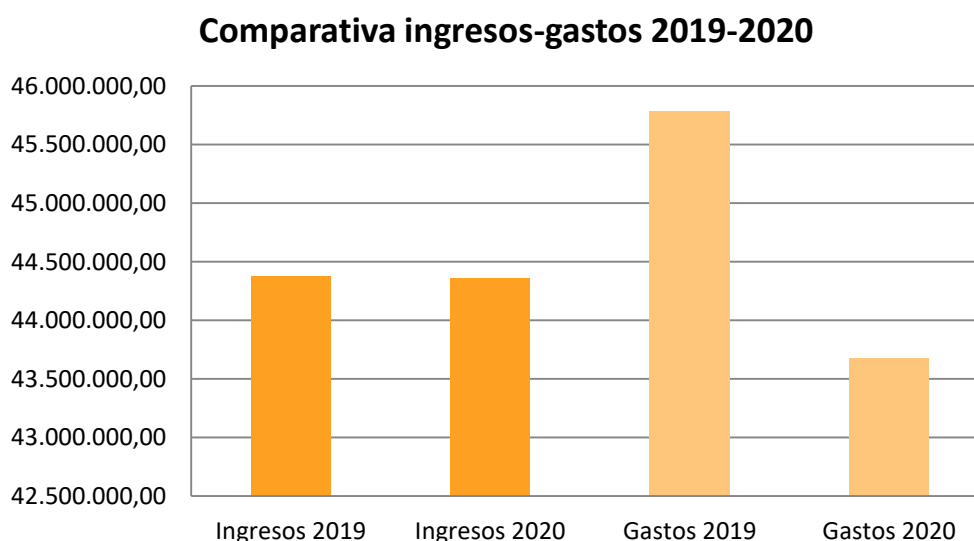


Gráfico 9. Comparativa de los ingresos y gastos de 2019 y 2020. Fuente: Elaboración propia.

Impacto

Socio-laboral

En el contexto de confinamiento domiciliario estricto, desde las administraciones se impulsaron una serie de medidas de carácter laboral, con el objetivo de intentar paliar los efectos de la paralización económica. La principal medida fueron **los expedientes de regulación temporal de empleo (ERTE)**, para permitir a empresas y entidades reducir la jornada o suspender temporalmente la relación laboral con las trabajadoras. Más allá de su alcance, **sólo el 4% de las entidades que han aplicado ERTE han complementado el salario hasta el 100%**.

Según esta encuesta de la red AERESS, el **50% de las entidades han aplicado ERTE aun siendo declarada actividad esencial**, ya que el gran parte de las CCAA dejaron en suspensión los contratos de recogida a tenor del *Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19*.

En su artículo 34 establece un régimen excepcional y temporal en relación con los efectos de la suspensión de los contratos de servicios y suministros de tracto sucesivo o prestación periódica y contratos de obras que se vean afectados en su ejecución a causa del COVID-19 o de las medidas acordadas para su mitigación. Se trata de un régimen singular que desplaza el general contenido en la LCSP y que prevalece ante lo que se hubiera podido establecer en los respectivos Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares.

Otra de las medidas más extendidas entre las organizaciones, en aquellas áreas de trabajo que tenían más que ver con los procesos de acompañamiento a la inserción de personas en riesgo de exclusión, fue **el teletrabajo**. El **84% de entidades utilizaron el teletrabajo** para poder seguir desarrollando la actividad de forma adaptada, solo en los departamentos que no realizaban la recogida y clasificación. El teletrabajo, a priori, es una medida que permite la conciliación de la vida personal con la laboral pero el hecho de trabajar a distancia también presenta muchos riesgos y retos. La dificultad de separar y poner límites a los espacios laboral y personal es notable, ya sea en cuanto a la organización personal como puramente por el espacio físico.

Es por ello que el teletrabajo necesita ir acompañado, como mínimo, de una flexibilización de la jornada, de la tecnología necesaria para poder hacerlo con garantías y de condiciones personales que le permitan. Por sí solo, el único beneficio directo del teletrabajo en este contexto es el de detener la propagación de la pandemia. Por ello, la gran mayoría de las entidades encuestadas lo complementaron con otras medidas como la **flexibilización de la jornada y la reducción de la jornada manteniendo los salarios**. También afirman que la adaptación de las personas de las entidades al tele trabajo ha sido satisfactorio, en un principio fue costoso pero que funcionó y continua haciéndolo razonablemente bien. En el **gráfico 10** se muestra la frecuencia de las medidas laborales adoptadas durante el confinamiento domiciliario.

Las entidades de AERESS afirman que durante el 2021 han continuado realizando las actividades de forma telemática pero con intercalo con la presencialidad.

A finales de 2021, todas las entidades habían reincorporado al 100% de la plantilla que había sufrido ERTE o en algún caso despidos. Las previsiones para el año 2022 son esperanzadoras, ya habiendo realizado nuevas contrataciones de personal durante el año 2021.

Frecuencia de las medidas laborales adoptadas durante el confinamiento

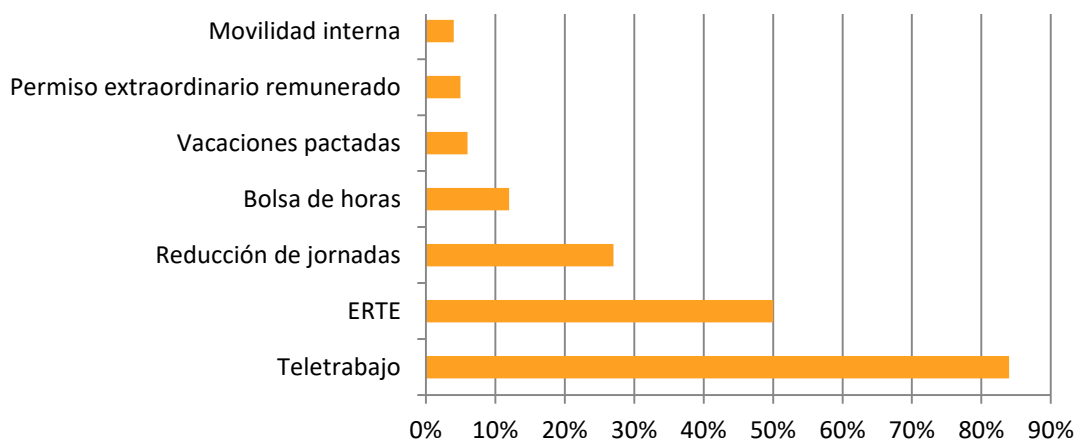


Gráfico 10. Frecuencia de las medidas laborales adoptadas durante el confinamiento. Fuente: Elaboración propia.

Entre los recursos internos utilizados por las entidades, aquellos que han sido de mayor demanda son los siguientes:

- Herramientas telemáticas, virtualización de actividades (teletrabajo)
- Mayor comunicación
- Más cuidados
- Flexibilidad
- Ajustes económicos
- Cohesión

En relación con el teletrabajo y las nuevas formas de adaptación a esta situación, el **uso de las TIC o del entorno digital** es una de las necesidades más demandadas por las entidades, tanto durante el confinamiento como actualmente. Durante las primeras semanas de marzo de 2020, el cierre de todos los servicios públicos presenciales obligó al uso de otros canales de comunicación para los que no estaban suficientemente dimensionados los sistemas de soporte. Al casi crónico colapso de los “teléfonos de atención” durante esas primeras semanas, se sumaban las dificultades de muchos trabajadoras/es y usuarias/os para comprender los sistemas de derivación automática, el lenguaje administrativo a través de la línea, no contar con el tiempo habitual de una cita presencial y no saber realizar los trámites que se les requerían por ese sistema. Las/os técnicas/os ejercieron de “administrativas online” para solucionar estos problemas.

Las/os técnicas/os sí sabían realizar todas esas gestiones telefónicas para las que las/os usuarias/os no se sentían preparadas/os. Esa experiencia, saber que persona estaba detrás del teléfono, como explicar y argumentar, tuvo un valor práctico clave para solucionar las urgentes necesidades de muchas/os usuarias/os.

Para las/os técnicas/os de las entidades esta realidad digital no era nueva. Se conocían muy bien los sistemas, las web, los procesos, los formatos. Antes de la COVID-19 las reuniones presenciales formaban parte de una cultura comunicativa normal para establecer conexiones personales, de simpatía y reconocimiento mutuo que luego eran útiles para “lubricar” cualquier atasco burocrático o subsanar de forma más rápida cualquier problema ya que se sabía quién y cómo era la/él administrativa/o con el que se tenía que hablar. Pero ahora todo eso, que era útil, se ha debilitado porque muchas veces no se ha retomado ese contacto presencial de antes de la pandemia.

Por otra parte, el colapso de algunos sistemas de la administración obligó a cambios en los plazos y sistemas de registro y control administrativo. Esta digitalización ha mostrado que la administración no estaba dimensionada para afrontar un volumen de entrada de datos y de comunicación como el que obligaba la COVID-19.

A pesar de esta fluidez en las relaciones entre la administración y las entidades hubo muchos procesos, tiempos y protocolos que no se quisieron cambiar, flexibilizar o adaptar durante los primeros momentos de la pandemia. Las entidades cumplieron, ejecutaron, realizaron todos los procesos administrativos y burocráticos que se les exigían pero en un entorno informático de la administración que era precario, poco flexible y poco dimensionado a la nueva realidad.

Se produce en este punto una crítica constante hacia que, en estos casi dos años de COVID-19, esta situación de la **digitalización** de las administraciones públicas con las que se relacionan, **no ha mejorado sustancialmente**. Los entornos web, los formularios y los procesos online siguen siendo **complicados, poco amigables**, con exigencias repetidas... Esta crítica se condensa sobre todo en los servicios del SEPE los primeros meses que, cerrando las oficinas, no ofrecieron un servicio telefónico u online competente.

Las administraciones fueron más lentas en habilitar buenos sistemas digitales, sobre todo en aquellos en los que lo presencial era habitual. El trabajo de intermediación digital de las entidades entre las usuarias/os y las administraciones fue y ha seguido siendo clave para que las usuarias/os no perdieran derechos, beneficios sociales o ayudas.

Las dificultades para gestionar documentación y trámites dentro del entorno digital de la administración afecta no sólo a perfiles en brecha sino al *“ciudadano medio”* y también al *“técnico medio”* que no haya realizado esos trámites antes y ya esté entrenado.

En definitiva, la digitalización no fue un problema para las entidades, este sistema ya estaba integrado en el trabajo de las/os técnicas/os. La pandemia aceleró procesos que hasta ese momento habían tenido otro ritmo, pero sí hizo aparecer en toda su gravedad el déficit de capacidades digitales de muchas personas con las que trabajaban. El COVID-19 provocó una digitalización acelerada y forzada e hizo aflorar la verdadera dimensión social de la brecha digital. Y hay perfiles con mayores dificultades para aceptar y aprovechar esta obligada re alfabetización digital.

Impacto de los colectivos en riesgo de exclusión

Todas las actividades de servicios ambientales que llevan a cabo las entidades de AERESS (recogida y manejo de camiones, clasificación, preparación para la reutilización, acondicionamiento, venta en tiendas, etc.) sirven como elementos generadores de itinerarios de formación y trabajo que están enfocadas a mejorar la empleabilidad y ofrecer trabajo a personas vulnerables realizando así una actividad de inserción socio laboral. Es por ello que hemos preguntado a los responsables de la inclusión social sobre el impacto del COVID-19.

¿Cuáles son los colectivos que se encuentran en una situación de más vulnerabilidad?

Según la experiencia de las entidades de AERESS, los colectivos más perjudicados por la crisis económica derivada de la pandemia debido a su situación laboral serán:

- **Los jóvenes.** El escenario de búsqueda y acceso de empleo al que se enfrenten estas personas será realmente adverso. Adicionalmente, los jóvenes son un colectivo que viene formando parte del desempleo crónico o estructural, con trabajos muy precarios.
- **La población inmigrante** tendrá una de las tasas de desempleo mayor, mucha de la población activa de nacionalidad extranjera estará en situación de desempleo en 2020.
- Finalmente, aunque la incidencia no sea elevada, el **colectivo de mayores de 45 años** también se encuentra en situación de vulnerabilidad. La gran recesión del 2008 ya ocasionó un fuerte incremento del desempleo dentro de este colectivo, que forma parte del desempleo de larga duración, y que según las encuestas no se va a recuperar.

Destaca en las encuestas las dificultades que se encontraron durante el confinamiento y todavía durante esta crisis en relación al acceso a **nuevas tecnologías** y a la **brecha digital**, pues se han visto especialmente reflejadas en el colectivo de personas mayores.

Como se mencionaba en el apartado anterior, la pandemia ha acelerado algunos procesos relacionados con la digitalización que hasta ese momento habían tenido otro ritmo y ha mostrado en toda su gravedad el déficit de muchas personas con las que trabajan las entidades. El COVID-19 provocó una digitalización acelerada y forzosa e hizo aflorar la verdadera dimensión social de la brecha digital, dejando ver que existen perfiles con mayores dificultades para aceptar y aprovechar esta obligada re alfabetización digital.

Las competencias digitales no son solo una carencia de las personas de mayor edad, todo tipo de perfiles forman parte de esta dimensión social y la gran mayoría tienen en común el no haber tenido contacto en el hogar con la informática siendo niños o adolescentes, no utilizarla de forma directa ni indirecta en los entornos laborales y no haber desarrollado bien unas mínimas competencias de lectura y escritura cuando proceden del abandono o fracaso escolar.

A esta brecha digital se suma la brecha de la idiomática¹. Además, apuntar también, la brecha cognitiva, educativa y cultural que va a ser de mayor complicación cerrar para determinados perfiles, ya que además, no se cierra con simple formación práctica en el uso de las TIC.

Los dos primeros y obvios problemas a los que se enfrentaban las/os trabajadoras/es ante esta digitalización forzosa era la carencia de equipos informáticos adecuados de las personas que formaban o ayudaban (o podían tener equipos, pero obsoletos en hardware y software o un solo equipo para muchas personas) y la carencia de un acceso o una conexión a Internet en el hogar o cerca de la casa.

La brecha digital de muchos perfiles en riesgo y/o de exclusión afectaba y afecta a la familia en su conjunto. Para evitarla, al menos en parte, las entidades también facilitaron a las hijas/os de sus trabajadoras/es y usuarias/os el imprescindible equipo informático para recibir y hacer las tareas del colegio.

Tras esa primera fase de desconocimiento, carencias de equipos o de formación digital, muchos perfiles han ido aprendiendo, se les ha ido enseñando, en un proceso que tiene una parte de formación práctica en el uso de las herramientas y procesos online y otra parte igual de importante de **empoderamiento y securización personal**.

Esto ha provocado dos reacciones diferentes: hay entidades que, por los perfiles con los que trabajan (más jóvenes, mujeres con una actitud muy activa para los aprendizajes), han optado por formar a sus trabajadoras/es y usuarias/os en lo digital, realizando prácticas en los trámites más habituales y facilitándoles en los locales de la entidad ordenadores y acceso a Internet. Y entidades (que trabajan sobre todo con inmigrantes o con perfiles en grave brecha digital por edad o etnia) que han optado por seguir siendo “*secretarias o gestoras permanentes*” ante la administración digital.

La mayoría de las personas entrevistadas consideran que hay determinados perfiles que están (por edad, nivel educativo, idiomático, cultural, etc.) excluidos de cualquier posibilidad de alfabetización digital que les provea de las competencias que necesitan. Pero hay otras/os, con experiencia en algunos perfiles en brecha digital más complicados, que piensan que cualquier ciudadana/o puede conseguir una alfabetización digital operativa. Afirman que no se trata tanto, o sólo, de educar en las habilidades y software o navegación web más básica sino en proponer una formación digital muy a la medida de sus necesidades. Muchas veces el miedo o el rechazo hacia las TIC se refuerza cuando se pretenden enseñar conocimientos que la persona no conecta con su vida cotidiana, con sus necesidades habituales. Pero cuando la persona en proceso de alfabetización digital descubre de qué forma le ayudan las TIC, desaparecen muchos de estos miedos e inseguridades.

El teletrabajo, consecuencia de esta inmersión digital, recibe siempre una valoración ambivalente. Se valora la normalización dentro de las entidades y el marco legal que lo ordena, Se valora el que haya venido a mejorar la conciliación entre la vida personal y laboral (tanto en esos momentos de cuarentenas o cuidados de terceras personas en cuarentena como cuando se haya superado la Covid-19) y se aprecia el ahorro de tiempo y combustible en los desplazamientos (dentro de una sensibilidad renovada hacia este tema de la sostenibilidad).

¹ Entre inmigrantes de otro idioma materno, pero también entre los que no comprenden el lenguaje o la jerga administrativa haitial.

La flexibilidad que da el teletrabajo ha sido clave para aquellos perfiles laborales más sensibles a la necesidad de la conciliación entre la vida personal y la laboral. Se ha adoptado esta nueva forma de gestión de tiempo laboral con naturalidad y facilidad porque las entidades, sensibilizadas por principios con el tema de la conciliación, antes de la pandemia ya estaban permitiendo el teletrabajo y tenían unas infraestructuras telemáticas mínimas para poder hacer.

Pero por otra parte se critica que aún falta mucha “cultura del teletrabajo”: se trabajan siempre más horas, dentro de la casa es difícil separar el tiempo personal del laboral, se está “siempre disponible” y además creen que se pierde la parte más valiosa del trabajo (que en el caso de las entidades es doblemente valioso y necesario) se debilitan los lazos y la cercanía construidos en una relación presencial. Para algunos perfiles y tipos de formación que imparten las entidades, lo presencial sigue siendo imprescindible. La vuelta a la presencialidad no solo está motivada por una exigencia laboral, hay un valor de relación social, de contacto con el otro, de estar en un entorno adecuado, neutro, no familiar, profesional... que es clave para el éxito de la actividad formativa y la motivación de la persona que se forma.

La presencialidad también permite un buen diagnóstico de las necesidades personales y del ánimo, del estado de salud mental, de la persona que está en un proceso de inserción laboral. Durante la pandemia perder ese contacto era, muchas veces, temer estar perdiendo eficacia en el trabajo de inserción o formación, perder una herramienta clave para tener éxito en ese trabajo o que la persona tuviera una crisis de salud mental

Y cuando se recuperó la presencialidad, esta no fue total, se mantenía la obligada y necesaria barrera de la mascarilla y la distancia interpersonal que también distorsionaba y limitaba la natural cercanía afectiva. Aunque se han buscado estrategias expresivas alternativas, sigue faltando el “calor humano del contacto” tan importante para establecer cualquier relación de confianza, animar, apoyar en un momento personal complicado.

La distancia y la mascarilla provocan con frecuencia desconfianza e inseguridad. En todo el proceso de integración laboral, el momento de la entrevista de selección o de la entrevista de trabajo es decisivo. En esos momentos las/os candidatas/os sienten que no pueden transmitir, expresar o demostrar al cien por cien su interés hacia ese trabajo e incluso su propia identidad.

Las personas en riesgo de pobreza y/o exclusión tiene perfiles psicológicos de inseguridad que se suman a las dificultades para gestionar sus necesidades en este nuevo entorno cien por cien digital. Una inseguridad que no es sólo interna, psicológica, sino que se construye a partir de experiencias negativas repetidas que han tenido las personas en el mercado de trabajo.

La menor frecuencia de las relaciones presenciales se percibe como una grave carencia que debe recuperarse. En lo presencial se desarrollan y aprenden también habilidades sociales valiosas (capacidad de comunicación, refuerzo del grupo, seguridad en una misma, refuerzo de los aprendizajes y de la motivación...)

Aunque la formación online ya es un estándar para enseñar muchos conocimientos, se defiende el valor de la formación presencial, no sólo porque hay actividades en las que la formación sería imposible (por ejemplo carretillero) sino porque lo presencial tiene ese valor formativo superior.

Prevención del COVID-19

Desde el inicio del confinamiento se establecieron una serie de medidas de protección frente al COVID-19 llevadas a cabo por las entidades de la red siguiendo las directrices marcadas en cada comunidad autónoma.

Entre las medidas generales cabe destacar las siguientes:

- Medir la temperatura a las trabajadoras al comienzo y final de la jornada
- Eliminar saludos por contacto
- Priorizar el trabajo individual
- Uso de pantalla, mascarilla (higiénica o FFP2) y guantes (estos se higienizan tras cada recogida antes de volver al vehículo)
- Disposición de papeleras con bolsa, tapa y pedal para el desecho de mascarillas y guantes
- Desinfección de manos cada vez que se vaya a cambiar de actividad para evitar la contaminación cruzada

Respecto a la etapa de recogidas:

- Recoger bolsa a bolsa
- Si la recogida es en un domicilio preguntar antes si hay casos cercanos de COVID-19, en cuyo caso no se recogerá hasta pasada la cuarentena.
- Mantener el menor contacto pidiendo si es posible dejar las cosas fuera del domicilio.

En el transporte y desplazamientos:

- En los vehículos pueden viajar dos personas guardando la máxima distancia.
- En cada vehículo se debe disponer de trapos y spray para limpiar volante, palancas y salpicadero cada vez que cambie el conductor.
- Los vehículos se deben desinfectar con agua y lejía tras cada jornada.
- Tras la descarga en la nave se debe desinfectar la carga.

En el trabajo en nave:

- Limitación de aforo para el público.
- Se debe usar gel hidroalcohólico antes de entrar.
- Uso de señalización informativa recordando la distancia de seguridad.
- Se deben realizar al menos dos limpiezas diarias: en el cambio de turno y al final de la jornada.

En las tiendas de venta de productos de segunda mano:

- Para acceder es obligatorio el uso del gel hidroalcohólico en la entrada.
- Limitación de aforo para el público.
- Señalización informativa de la distancia de seguridad.

- Realización de dos limpiezas al día: en el cambio de turno y al final de la jornada.
- Si es posible el establecimiento diferenciará zonas de entrada y salida.
- Se debe facilitar el pago con tarjeta o móvil limpiando el datafono tras cada uso. Para pagos en efectivo la persona que atiende en caja usará gel hidroalcohólico tras guardar el efectivo.
- En las tiendas que se ha cerrado el probador se permitirá la devolución.
- Las prendas que hayan sido devueltas guardan una cuarentena de mínimo 48h antes de volver a la exposición.
- En las tiendas en las que el probador está abierto se permitirá su uso para sólo una persona. Al acabar esta se desinfectará el probador completo antes de que lo use otra persona.

En las zonas comunes:

- Cada día al principio de la jornada se deben desinfectar todas las superficies (mesas, sillas, teclados...) y suelos con una solución de 50 ml de lejía + 950 ml de agua.
- Se guardará distancia de 2 metros en todo momento.
- Para la fotocopiadora se hará cola separadamente.
- Los documentos o paquetes recibidos se manejarán con guantes y se desinfectarán.
- Los baños y vestuarios se usarán de forma individual.
- Se fichará en papel en vez de por huella.
- Se dispondrá de pantallas protectoras entre mesas de trabajo.
- Evitar el uso de salas de reuniones para más de 5 personas.
- Los desayunos o comidas se harán por turnos respetando las distancias. Al acabar cada persona lavará los utensilios que haya usado

Según las encuestas de seguimiento, y como queda reflejado en el **gráfico 11**, el 33% de las entidades han mantenido casi en la totalidad las actividades relacionadas con la prevención del covid-19, mientras que el 67% restante solo han mantenido las relacionadas con el las medidas en las tiendas, separación de espacios, uso de mascarillas y limitación de eventos, turnos de trabajo para no mezclar al personal de recogida, uso de gel hidro alcohólico, distancia personal y controles en nivel de aforo y facilitar el tele trabajo en la medida de lo posible.

Mantenimiento de las actividades de prevención del covid-19

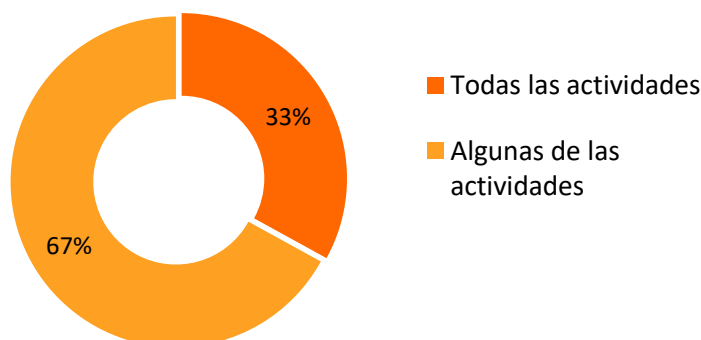


Gráfico 11. Mantenimiento de las actividades de prevención del COVID-19. Fuente: Elaboración propia.

Medidas para hacer frente a la situación actual y futura

Medidas de carácter general:

- Las ayudas de carácter laboral con efecto inmediato son las medidas más solicitadas. Estas medidas se traducen, sobre todo, en dos tipos de acciones: el alargamiento de los ERTE y las exenciones de las cuotas de la Seguridad Social. En este sentido el Gobierno amplió los ERTES en vigor; a final de septiembre se podrán mantener con la prórroga hasta el 31 de enero de 2021. En un principio, el Gobierno planteaba una nueva extensión durante tres meses, hasta diciembre, tras los cuales se volvería a analizar la situación y decidir si era necesario que continuasen más tiempo.
- Las entidades también proponen bonificar a las empresas que hagan nuevas contrataciones en tiempos de pandemia, así como que se cubran las bajas laborales por motivo de confinamiento de familiares.
- Indemnizaciones por suspensión de contratos con la administración.
- Fondo de contingencia para donaciones sin obligación de retorno.
- La ejecución inmediata de los pagos pendientes por parte de las administraciones, para aliviar las tensiones de tesorería que está provocando la parálisis económica.
- El apoyo a la venta y comercialización de los productos y servicios de la ESS.
- Líneas de crédito y otras herramientas financieras el mantenimiento y mejora de las líneas de crédito con el apoyo de la Administración. Algunas organizaciones apuntan, sin embargo, a la necesidad de alargar las carencias de los créditos avalados públicamente y «ablandar» las condiciones, así como la posibilidad de dar acceso a mecanismos de capital paciente para la reestructuración de empresas a largo plazo.

Medidas de apoyo al sector de recuperadores de carácter social:

- Potenciar los contratos reservados para la recogida y clasificación de residuos por empresas de inserción y entidades sociales, que posibilita la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público. Aunque es una figura que está en crecimiento, aún hay un gran potencial de aplicación por parte de las administraciones locales para llegar a los porcentajes mínimos que marca la ley.
- Contratos sin pago por contenedor instalado que garantice la posibilidad de recogida de las entidades de preparación para la reutilización.
- Potenciar el acercamiento de pequeñas entidades a las ayudas por I+D, para inversiones que den un futuro al sector.
- Ayudas de carácter fiscal, en concreto las entidades recuperadoras de economía social y solidaria reclaman en este informe un IVA cero para los productos procedentes de la preparación para la reutilización.

Según las encuestas realizadas a las entidades de AERESS, se ha establecido el nivel de prioridad de cada una de ellas en las líneas actuación incluidas en el **gráfico 11**. Se puede observar como aquellas que presentan un mayor interés son recursos humanos, apoyo a la digitalización y financiación.

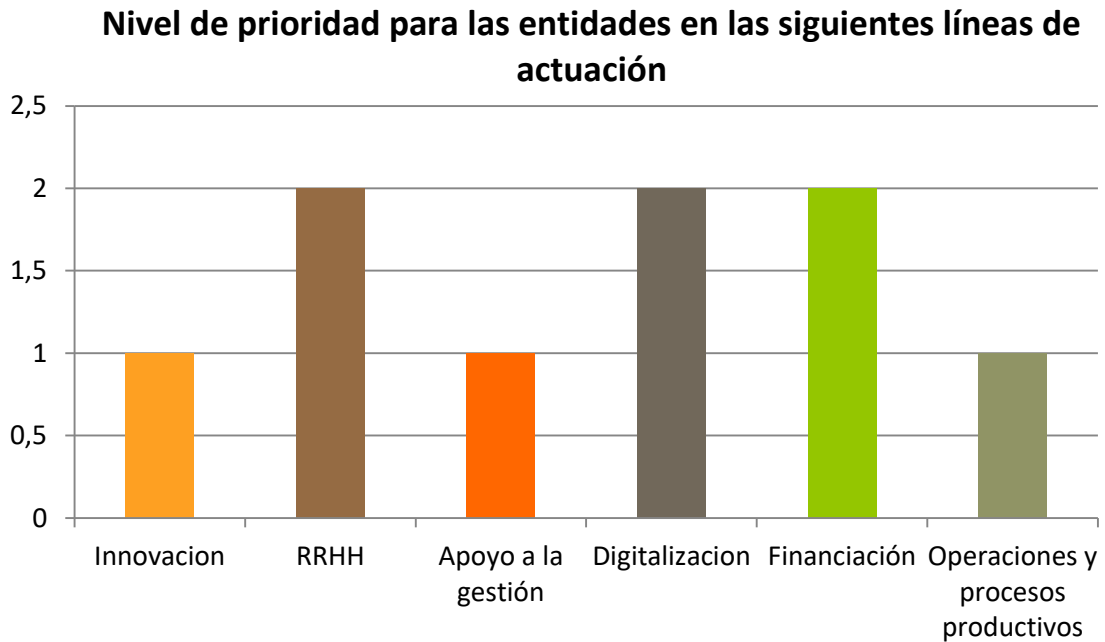


Gráfico 12. Nivel de prioridad para las entidades en las siguientes líneas de actuación. Fuente: Elaboración propia.

3

COVID-19.NUEVAS OPORTUNIDADES A EXPLORAR

“La integración laboral de personas en situación o riesgo de exclusión social es un elemento clave en la integración social”

AERESS lleva más de 25 años prestando una atención integral a los procesos de inserción social y laboral de personas en situación o en riesgo de exclusión social. Como ya se ha mencionado anteriormente, y pudiendo comprobarlo de forma visual en el **gráfico 3**, las personas inmigrantes y refugiadas, los parados de larga duración, las personas sin hogar, las mujeres y los jóvenes en riesgo de exclusión son los colectivos más atendidos por las entidades de AERESS. Es fundamental en este proceso, prestar una especial atención a sus necesidades individuales para la consecución de los objetivos.

Las personas a las que van dirigidas las empresas de inserción son aquellas que cuentan con algún tiempo de desventaja. Estas desventajas no tienen por qué referirse a una discapacidad física o mental, si no que pueden ser limitaciones que les impiden acceder a un empleo por falta de habilidades laborales y/o sociales. A través de los programas de formación y ayuda, promovemos el acceso de estas personas a la ciudadanía, mediante la incorporación al mercado laboral, fomentando su autonomía como trabajadores cualificados, mediante procesos de formación y de acompañamiento personalizado y de estructuras adaptadas a sus necesidades.

Facilitando los procesos de inserción de personas en riesgo de exclusión social se pretende lograr unos objetivos muy claros dentro de las entidades de AERESS:

- Conseguir que estas personas alcancen unos altos niveles de autonomía para lograr su inserción en el mercado laboral, puedan definir nuevos proyectos de mejora, lograr la independencia personal y la equiparación dentro de la sociedad en la que vivimos. Fomentar y reforzar su autonomía no es solo cuestión de madurez económica sino también personal, es decir, empoderarse, la consecución de la madurez, personalizada y autoestima.
- Impulsar y estimular su implicación en la toma de decisiones entiendo la posibilidad de cometer errores aprendiendo a responsabilizarse de ellos.
- Fomentar la integración social mediante formación para el día a día generando un desarrollo integral de estas personas para que puedan tener un acceso a las oportunidades de incorporación activa en la sociedad.
- Fomento del autoconocimiento y las capacidades de reflexión.
- Acompañamiento durante las diferentes etapas de incorporación al mercado laboral
- Capacitación profesional.

Para conocer las demandas y necesidades de las empresas y poder realizar un mapa de ocupaciones acreditables se ha realizado una encuesta a las entidades de AERESS, siendo las preguntas planteadas las siguientes:

- 1. Aquellas entidades que en el último año hayan realizado prospección empresarial, ¿Podéis decirnos cuales han sido las demandas de las empresas locales y sus necesidades? ¿Creéis que se han adecuando las formaciones tras el covid-19 a dichas necesidades del mercado?**

2. Si quisiéramos elaborar conjuntamente un mapa de ocupaciones acreditables para adecuarse a las necesidades de las empresas (teniendo en cuenta el impacto del covid-19), ¿Cuáles propondrías? (por ejemplo: almacén, transporte, limpieza, gestión de residuos). ¿Destacáis alguna/s emergente/s?
3. Queremos elaborar un resumen de acciones que nos permitan re cualificar a las personas, a través de las certificaciones y acreditaciones de las competencias profesionales o de la formación profesional. ¿Qué acciones, creéis o que elementos pensáis que podrían ser de utilidad?

3.1 DEMANDAS Y NECESIDADES DE LAS EMPRESAS. ADECUACIÓN AL COVID-19

Introducción

Uno de los objetivos fundamentales de las entidades de AERESS es aumentar las oportunidades de acceso al mercado laboral de las personas a las que apoyamos a través de los servicios de orientación laboral que ofrecemos en las 13 comunidades autónomas en las que estamos presentes. Muchas de nuestras entidades llevan desarrollando un servicio de prospección empresarial desde hace más de 20 años, siendo estos dos últimos años, debido a la situación derivada del COVID-19, un momento de cambio en las necesidades y demandas de las empresas locales.

Las empresas de inserción tienen una apuesta clara y es la contribución a destacar el papel incuestionable de la dignidad de las personas, sin importancia de sus circunstancias personales o sociales que puedan llegar a tener en algún momento de su vida. La posibilidad de desarrollar una experiencia laboral permite a las personas contribuir con su trabajo a un proceso de transformación y mejora, tanto personal, como colectivo, mejorando tanto su empleabilidad, como sus condiciones de vida.

El papel que juegan las empresas de inserción en este proceso es fundamental para estas personas ya que les ofrecen la posibilidad de mejorar su empleabilidad contando para ello con medidas de intervención y acompañamiento laboral. Las medidas de intervención y acompañamiento consisten en un conjunto de actuaciones encaminadas a satisfacer o resolver problemáticas específicas derivadas de la situación de exclusión. El acompañamiento se realiza desde la organización en su conjunto, se trata de una responsabilidad compartida entre todos los componentes de la empresa (personal técnico de producción, de acompañamiento y gerencia), por lo que la forma de establecer la colaboración es un aspecto importante a tener en cuenta y tiene diferentes fases (**ilustración 2**) en el proceso de acompañamiento: acogida y diagnóstico inicial, desempeño laboral y mejora de la empleabilidad y transición al mercado laboral ordinario y dentro de cada una de estas fases hay un desarrollo que implica un proceso continuo de evaluación-implicación-acción-seguimiento.



Ilustración 2. Fases de la inclusión social. Fuente: Elaboración propia.

Desarrollo de competencias

Para dar respuesta a la **primera pregunta de la encuesta** se ha esbozado un esquema general donde se detectan las necesidades principales solicitadas por las empresas locales con el objetivo de atender estas necesidades y prioridades de las empresas y trabajadores para que las entidades puedan elaborar un plan de acción y dar respuesta a las necesidades planteadas. La adecuación de la formación a las necesidades del mercado de trabajo permitirá mejorar la competitividad de las entidades sociales, la empleabilidad de los trabajadores y abordar de manera eficaz los actuales desajustes entre las cualificaciones de la oferta y la demanda de empleo. Ello requiere un sistema de formación que acompañe a los trabajadores en su acceso, mantenimiento y retorno al empleo.

En primer lugar, es necesario destacar que no solo existen las competencias profesionales a la hora de acreditar las cualificaciones o competencias de los trabajadores para acceder al mercado normalizado de trabajo. Tratar de asignar competencias básicas es una parte importante del proceso, que deben ser adquiridas en cada una de las fases del proceso de acompañamiento, mencionadas anteriormente. En el siguiente esquema se recoge una propuesta orientativa de las competencias diferenciadas por categorías y en la **ilustración 3** la correlación de competencias según las fases del proceso de acompañamiento.

Técnico - profesionales

Específicas para cada puesto de trabajo
(Concretadas a continuación)

Sociolaborales Sociales e interpersonales en el ámbito laboral

- Comunicación
- Autocontrol
- Trabajo en equipo
- Ejercicio de derechos y obligaciones y gestión de las relaciones laborales
- Búsqueda activa de empleo

Personales

- Autoestima
- Capacidades físicas
- Cuidado personal
- Salud y seguridad
- Alfabetización
- Manejo de recursos comunitarios
- Gestión doméstica
- Autonomía y planificación de la vida laboral y familiar

Sociolaborales Sociales e interpersonales en el ámbito laboral

- Confianza
- Responsabilidad
- Adaptación
- Productividad
- Iniciativa
- Apariencia e imagen personal

FASES DEL PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO

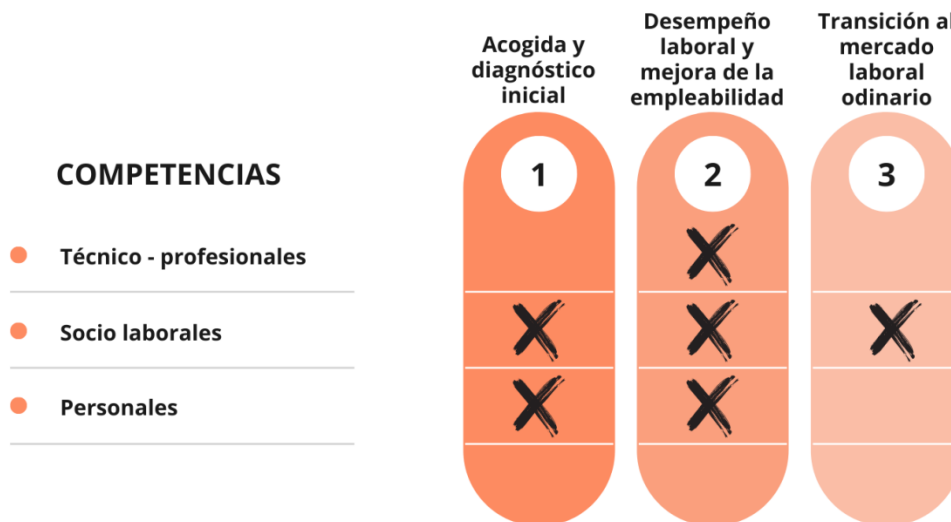


Ilustración 3. Correlación entre las competencias y las fases del proceso de acompañamiento. Fuente: Elaboración propia.

Para poder definir las necesidades de las empresas y describir de una forma más desarrollada las **competencias técnico profesionales**, se han identificado aquellas **dificultades** que han ido detectando las entidades a lo largo de todo el estudio. A continuación se expresan las nuevas dificultades detectadas en los tres ámbitos mencionados: técnico-profesional, socio laboral y personal:

- Las nuevas dificultades a las que se han enfrentado las entidades fueron inicialmente las mismas que sufrieron el resto de ciudadanos en cuanto al exceso de precauciones y medidas de seguridad iniciales cuando se desconocía el poder de transmisión.
- Actualmente la contratación está enfocada a la temporalidad por puntas de trabajo
- Es necesario mejorar las competencias en el entorno digital. La formación online a través de plataformas no ha sido aceptada por muchos usuarios, principalmente por la falta de cultura en el uso de herramientas informáticas.
- Debido a la situación provocada por la pandemia, los trabajos del sector de la limpieza se han precarizado, por ello es fundamental crear una estabilidad en este ámbito.
- Dificultad para dar respuesta a ciertas demandas ya que en muchos casos es requisito indispensable disponer de certificados de discapacidad.

En función de las dificultades encontradas se ha realizado un estudio de las principales familias profesionales (INCUAL) para poder definir cuáles son las de más demandadas y estas son las siguientes:



En las siguientes tablas se especifican las necesidades de las empresas en función de las cualificaciones profesionales requeridas para poder posteriormente establecer la relación con las ocupaciones acreditables de cada familia profesional. Se ha dividido en función de las necesidades requeridas antes de la pandemia y en la actualidad con la adaptación a la nueva situación del covid-19, marcando con una x cuando es una necesidad en cada momento del estudio.

El objetivo de este trabajo es aportar luz sobre las cualificaciones profesionales susceptibles de ser acreditables por los colectivos más vulnerables a través de la experiencia laboral y de las vías no formales de formación como las empresas de inserción.



ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

Tabla 2. Relación de las necesidades antes y después del COVID-19 de la familia profesional: Administración y gestión

NIVEL		Normalidad (antes del covid-19)	Adaptación al covid-19 (Actualidad)
1	Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales	X	X
2	Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente	X	X
2	Actividades de gestión administrativa	X	X
3	Administración de recursos humanos	X	X
3	Actividades auxiliares de almacén	X	X

Una de las necesidades detectadas y requeridas por parte de las empresas son aquellas relacionadas con la acreditación en administración y gestión de personas en situación o riesgo de exclusión social. Las necesidades de las empresas en relación a este sector no han sufrido cambios durante la época del covid-19, ya que por lo general, las operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales, las actividades de relación con el cliente, de gestión administrativa y las actividades auxiliares de almacén siempre están en tendencia de búsqueda de empleados.

Las competencias generales relacionadas con la administración y gestión son las siguientes:

- Distribuir, reproducir y transmitir la información y documentación requeridas en las tareas administrativas y de gestión, internas y externas de las empresas, así como realizar trámites elementales de verificación de datos y documentos a requerimiento de técnicos de nivel superior con eficacia, de acuerdo con instrucciones o procedimientos establecidos.
- Realizar las operaciones de recepción y apoyo a la gestión administrativa derivada de las relaciones con el público o cliente, interno o externo, con calidad de servicio, dentro de su ámbito de actuación y responsabilidad, utilizando los medios informáticos y telemáticos, y en caso necesario, una lengua extranjera, y aplicando los procedimientos internos y la normativa vigente
- Realizar las operaciones de la gestión administrativa de compraventa de productos y servicios, tesorería y personal, así como la introducción de registros contables predefinidos, previa obtención y procesamiento y archivo de la información necesaria mediante los soportes convencionales o informáticos adecuados, siguiendo instrucciones definidas, en condiciones de seguridad, respeto a la normativa vigente y atendiendo a criterios de calidad definidos por la organización
- Realizar la gestión administrativa de las actividades vinculadas a la administración de recursos humanos y de la información derivada en el marco de una organización, de acuerdo con los objetivos marcados, las normas internas establecidas y la legislación vigente.



COMERCIO Y MARKETING

Tabla 3. Relación de las necesidades antes y después del COVID-19 de la familia profesional: Comercio y marketing

NIVEL		Normalidad (antes del covid-19)	Adaptación al covid-19 (Actualidad)
1	Actividades auxiliares de comercio	X	X
3	Organización y gestión de almacenes / Actividades auxiliares de comercio	X	X
3	Gestión de marketing y comunicación	X	X
3	Dinamización de redes sociales y estrategia de contenidos digitales		X
3	Gestión de la estrategia de marketing digital		X
3	Gestión del comercio electrónico		

Las necesidades relacionadas con el comercio y marketing son las más demandadas como consecuencia de la situación derivada por la pandemia. Según las cualificaciones profesionales identificadas, algunas de ellas, como se puede comprobar en la **tabla 3**, son consideradas como fundamentales tanto en la situación actual del COVID-19 y antes de este, como pueden ser las actividades auxiliares de comercio, la organización y gestión de almacenes y la gestión de marketing y comunicación.

Como consecuencia del COVID-19 se ha generado la conocida como “brecha digital”. El uso de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) ofrece una gran variedad de ventajas: un mayor acceso a la información, reducción de costes en el sector laboral, mayor conectividad entre las personas, facilidad para la realización de procesos, etc. Pero la digitalización no se está dando por igual en todo el mundo y es que, también en esto, existe un desequilibrio afectando en gran medida a las personas en situación o en riesgo de exclusión social.

En 2019, en apenas unos días, tuvimos que cambiar radicalmente la forma de relacionarnos, dejándolo supeditado al mundo de las tecnologías. El acceso a internet ha permitido a una gran parte de la población continuar con sus actividades habituales, como el teletrabajo y la educación online, pero la realidad no es igual en todo el mundo. De hecho, casi la mitad de los habitantes del planeta – alrededor de 3.600 millones de personas – no tienen ni siquiera acceso a la red. La desigualdad en el acceso a internet y el uso de las TIC es conocido como la brecha digital y afecta a un porcentaje dispar en los diferentes rincones del planeta.

En la **ilustración 4** se puede observar como por ejemplo, en África, solo el 39,3% de los habitantes tienen acceso a internet, frente a un 87,2% en Europa y un 94,6% en Norteamérica. En este punto es conveniente matizar la diferencia entre el acceso a internet y la alfabetización digital, es decir, el proceso de aprendizaje que permite a una persona adquirir competencias para entender y aprovechar el potencial educativo, económico y social de las nuevas tecnologías.

Es por tanto, que dentro de la familia profesional de comercio y marketing las cualificaciones más solicitadas por parte de las empresas como consecuencia de la brecha digital son las relacionadas con la dinamización de redes sociales y estrategias de contenidos digitales, la gestión de la estrategia de marketing digital y la gestión de comercio electrónico.

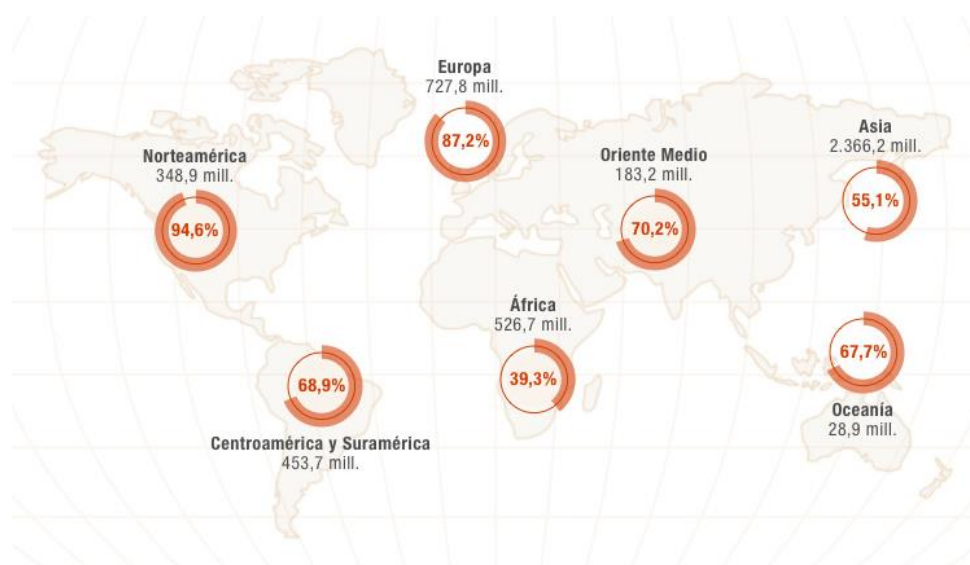


Ilustración 4. Datos de usuarios (millones) y tasa de penetración (%) a mayo de 2020. Fuente: Iberdrola

Las competencias fundamentales requeridas en este sector son las siguientes:

- Realizar operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén, preparación de pedidos siguiendo los procedimientos establecidos y manipulación de cargas con carretillas elevadoras y cumpliendo la normativa aplicable en materia de riesgos laborales (seguridad y salud laboral) y protección medioambiental.
- Preparar pedidos, colaborando en operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de los productos en el punto de venta, manipulando y trasladando productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano, y proporcionando atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente y cumpliendo con la normativa aplicable en materia de riesgos laborales y protección medioambiental.
- Organizar y controlar las operaciones y flujos de mercancías del almacén, de acuerdo a los procedimientos establecidos y normativa vigente, y asegurando la calidad y optimización de la red de almacenes y/o cadena logística.
- Asistir en la definición, organización, difusión y supervisión de acciones promocionales y eventos, de planes de marketing y comunicación, y realizar actividades auxiliares de organización y seguimiento al plan de medios, para lanzar y prolongar la existencia de productos, servicios y marcas, reforzando la imagen de la organización.
- Gestionar una estrategia de contenido digital, de comunicación basada en redes sociales, redactar contenidos en los canales digitales, de forma coordinada con las áreas de negocio y/o marca, definiendo, generando y difundiendo piezas de contenido digital en los distintos formatos y momentos del proceso de conversión, utilizando la lengua extranjera cuando sea preciso, cumpliendo con la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal, la de contenidos publicitarios, la relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad.
- Gestionar plataformas de comercio electrónico, asegurando la disponibilidad, usabilidad y fiabilidad de los datos, administrar sistemas relacionales de gestión de clientes y/o usuarios, comprobando la actualización e idoneidad de la información, colaborar en la optimización de la cadena logística y ejecutar acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario, por los canales de comunicación asegurando la trazabilidad de proceso, de forma coordinada con las áreas de negocio y/o marca



INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

“La brecha digital de la mano de la defensa social y los derechos humanos”

Tabla 4. Relación de las necesidades antes y después del COVID-19 de la familia profesional: Informática y comunicaciones.

NIVEL		Normalidad (antes del covid-19)	Adaptación al covid-19 (Actualidad)
1	Digitalización aplicada al entorno profesional		X
3	Confección y publicación de páginas web	X	X
3	Operación de redes departamentales		X
3	Operación de sistemas informáticos		X
3	Seguridad informática		X
3	Administración de servicios de Internet	X	X

De la mano del punto anterior de comercio y marketing, la informática y comunicaciones es otra familia profesional o sector de alta demanda por las empresas. La brecha digital continua siendo un factor determinante para el acceso al empleo principalmente como consecuencia de la evolución que estamos viviendo causa de la pandemia.

“Existe una gran pluralidad de vértices que acontecen en las personas y que hay que valorar en todas sus dimensiones para alcanzar la integración social y laboral plena y de calidad”

La brecha digital, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) es “la brecha entre individuos, hogares, negocios y áreas geográficas en diferentes niveles socioeconómicos con respecto a sus oportunidades de acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (en adelante TIC) y su uso para una amplia variedad de actividades”. De forma similar, la Oficina Estadística de la Unión Europea (Eurostat), define la brecha digital como la distinción entre aquellos que tienen acceso a internet y son capaces de usar los servicios que ofrece la World Wide Web y aquellos que son excluidos de estos servicios.

La brecha digital de acceso, fue definida por los autores en sus inicios como la falta de acceso a internet o a un ordenador, sin embargo, este concepto fue ampliándose, considerándose otros indicadores tales como la desigualdad en la calidad de acceso (banda ancha o banda estrecha) o la variedad de dispositivos disponibles desde los que acceder a internet (Hilbert, 2016). Tener acceso a internet es el primer paso para estar incluido en el mundo digital y se convierte en un prerrequisito para alcanzar las siguientes fases, como el desarrollo de habilidades

digitales, el uso de internet y de los ordenadores y los beneficios derivados de su uso. (Van Dijk, 2020)

La brecha de habilidades digitales, se define como la falta de competencias digitales que en muchos casos se suman a esta dificultad de acceso a la red o dispositivos en los colectivos atendidos por el Tercer Sector Social. La falta de habilidades puede limitar la realización de ciertas actividades en internet. Las personas con un menor nivel de habilidades llevarán a cabo actividades más simples mientras que aquellas con un mayor nivel de habilidades abarcarán un mayor número de actividades, por lo que las personas con habilidades más avanzadas obtendrán mayores beneficios y se expondrán menos a los aspectos negativos derivados del uso de internet (Van Dijk, 2020)

“La inclusión digital para mejorar la inclusión social”

Las herramientas digitales pueden suponer un factor determinante para aquellas personas en situación o en riesgo de exclusión social, ya no solo para desarrollar tareas del ámbito profesional, sino también para las actividades cotidianas.

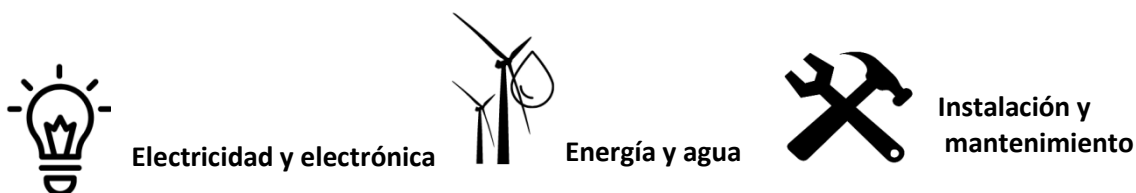
Algunas de las necesidades o cualificaciones profesionales detectadas por las entidades de AERESS llevan estando presentes en nuestra sociedad antes del inicio del COVID-19, como por ejemplo: la confección y publicación de páginas web y la administración de servicios de internet. Sin embargo, muchas otras han ido surgiendo y aumentando su demanda debido a la nueva situación, entre ellas podemos destacar las siguientes: digitalización aplicada al entorno profesional, operación de redes departamentales, operación de sistemas informáticos y seguridad informática.

Podemos destacar alguna de las siguientes competencias relacionadas con la informática y comunicaciones:

- Crear páginas Web que integren textos, imágenes y otros elementos, utilizando lenguajes de marcado y editores apropiados, según especificaciones y condiciones de 'usabilidad' dadas y publicarlas en el servidor correspondiente.
- Aplicar tecnologías habilitadoras digitales en el entorno productivo para la búsqueda, tratamiento y almacenaje de información, mantenimiento del software de base y de aplicación, utilización de dispositivos conectados , creación, edición, publicación y difusión de contenidos digitales, utilizando herramientas colaborativas como soporte de desarrollo para tareas propias del entorno laboral, cumpliendo con la normativa aplicable en materia de propiedad intelectual e industrial, normativa de servicios de la sociedad de la información, protección de datos, accesibilidad y planificación de la actividad preventiva y estándares de calidad.
- Realizar procedimientos que aseguren la conectividad ofrecida por una red departamental, así como el acceso a los recursos de la misma, mediante la configuración y monitorización de los elementos de conexión, la instalación del software de red, la operativa de mantenimiento, la resolución de los problemas o incidencias detectadas, siguiendo especificaciones establecidas.
- Aplicar procedimientos de administración y configuración del software y hardware del sistema informático, garantizando su seguridad, así como solucionar las incidencias

que se puedan producir en el normal funcionamiento del mismo y monitorizar sus rendimientos y consumos, siguiendo especificaciones recibidas.

- Garantizar la seguridad de los accesos y usos de la información registrada en equipos informáticos, así como del propio sistema, protegiéndolos de los posibles ataques, identificando vulnerabilidades y aplicando sistemas de cifrado a las comunicaciones que se realicen hacia el exterior y en el interior de la organización.
- Instalar, configurar, administrar y mantener servicios de provisión e intercambio de información utilizando los recursos de comunicaciones que ofrecen las tecnologías de internet.



Una de las necesidades detectadas por las entidades demandadas por las empresas son aquellas relacionadas con formaciones más técnicas del sector de la electricidad y electrónica, energía y agua y mantenimiento. Las principales necesidades detectadas se resumen en:

- Operaciones auxiliares de montaje y mantenimiento de equipos eléctricos y electrónicos
- Montaje y mantenimiento de instalaciones eléctricas de baja tensión
- Mantenimiento de electrodomésticos
- Instalación y mantenimiento de dispositivos conectados, IoT
- Desarrollo de proyectos de redes eléctricas de baja tensión
- Operaciones de fontanería y calefacción-climatización doméstica
- Montaje y mantenimiento de instalaciones frigoríficas
- Mantenimiento y montaje mecánico de equipo industrial

Las competencias generales detectadas se pueden resumir de la siguiente manera:

- Realizar operaciones auxiliares en el montaje y mantenimiento de equipos eléctricos y electrónicos, siguiendo instrucciones dadas, aplicando las técnicas y los procedimientos requeridos en cada caso, consiguiendo los criterios de calidad, cumpliendo los planes de prevención de riesgos laborales y medioambientales de la empresa y la normativa de aplicación vigente.
- Montar y mantener las instalaciones eléctricas destinadas a producción, conversión, transformación, transmisión, distribución o utilización de la energía eléctrica, comprendidas en el ámbito establecido en el Reglamento electrotécnico para baja tensión, aplicando las técnicas y los procedimientos requeridos en cada caso, y las disposiciones mínimas para la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico, protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y los estándares de calidad.
- Mantener electrodomésticos de gama blanca e industrial, excepto los circuitos, dispositivos y elementos destinados tanto a la conducción como al almacenaje de

gases combustibles o refrigerantes, así como pequeños aparatos electrodomésticos (PAE) y herramientas eléctricas, consiguiendo los criterios de calidad, cumpliendo los planes de prevención de riesgos laborales y medioambientales de la empresa, y la normativa de aplicación vigente.

- Realizar operaciones de instalación, puesta en servicio, mantenimiento y reparación de dispositivos y sistemas conectados a Internet -Internet de las cosas, IoT, optimizando los recursos materiales y humanos disponibles para mejorar la gestión de tareas o facilitar procesos, siguiendo procedimientos de actuación, cumpliendo la normativa relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva, seguridad y los estándares de calidad.
- Realizar la instalación de tuberías, preparando, cortando y uniendo tubos de diferentes tipos de materiales según el tipo de instalación, y montar y/o desmontar aparatos sanitarios, radiadores y aparatos de climatización de uso doméstico, con las condiciones adecuadas de calidad y seguridad, de acuerdo a las normas establecidas.
- Realizar el montaje, puesta en marcha, regulación, mantenimiento, reparación, desmantelamiento, reciclaje y reconversión de instalaciones frigoríficas, así como la carga, recarga y recuperación de fluidos refrigerantes, según la normativa aplicable vinculada a calidad, protección medioambiental y la planificación de la actividad preventiva.
- Realizar el montaje e instalación en planta de maquinaria y equipo industrial, así como su mantenimiento y reparación, tanto de maquinaria fija como de líneas de producción automatizadas; cumpliendo con los estándares de calidad y la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales y protección del medioambiente



SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Tabla 5. . Relación de las necesidades antes y después del COVID-19 de la familia profesional: Seguridad y Medio Ambiente

NIVEL		Normalidad (antes del covid-19)	Adaptación al covid-19 (Actualidad)
1	Limpieza en espacios abiertos e instalaciones industriales		X
1	Acopio, clasificación y almacenamiento inicial de residuos	X	X
2	Gestión de residuos	X	X
2	Mantenimiento higiénico-sanitario de instalaciones		X
3	Prevención de riesgos laborales	X	X
3	Sensibilización y educación ambiental	X	X
3	Gestión ambiental	X	X

Muchas de las entidades que conforman AERESS han comenzado a impartir formación relacionada y acreditada con el sector de la limpieza desde 2020 como consecuencia de un aumento de dichas necesidades a causa del COVID-19. Consideran que es un sector que se ha visto gravemente afectado, las actividades relacionadas se han precarizado aún más por qué las jornadas se han visto reducidas o han sufrido más bajas actualmente y se ha producido un aumento de la movilidad. Otras entidades están atentas a nuevos yacimientos de empleo y van a comenzar a gestionar el servicio de limpieza viaria que busca trabajadores, considerándolo como una oportunidad para los trabajadores que van a finalizar los itinerarios de corto periodo de tiempo.

Las necesidades detectadas están relacionadas con:

- Limpieza en espacios abiertos e instalaciones industriales
- Mantenimiento higiénico-sanitario de instalaciones susceptibles de proliferación de microorganismos nocivos y su diseminación por aerosolización
- Prevención de riesgos laborales
- Sensibilización y educación ambiental
- Gestión ambiental
- Gestión de residuos
- Acopio, clasificación y almacenamiento inicial de residuos

Las competencias generales son:

- Realizar las labores de limpieza en espacios abiertos, instalaciones y equipamientos industriales, utilizando los medios útiles adecuados a cada espacio y/o equipamiento para alcanzar la consecución de un óptimo nivel de limpieza, higiene y ornato.
- Efectuar operaciones de recogida (acopio, clasificación y almacenamiento inicial de residuos), así como la manipulación de cargas con carretillas elevadoras, siguiendo los protocolos establecidos y adoptando medidas de prevención de riesgos laborales y conservación del medio ambiente.
- Realizar operaciones de limpieza, desinfección y revisión de instalaciones que utilicen agua en su funcionamiento, produzcan aerosoles y los dispersen al ambiente, bajo la supervisión del técnico responsable.
- Intervenir en la prevención de riesgos laborales, asesorando y apoyando a la estructura jerárquica de la empresa en la actividad laboral que desempeña dentro y/o fuera de los centros de trabajo de la empresa, detectando y evaluando los riesgos, para planificar las medidas de seguridad, prevención y protección de la salud de los trabajadores, así como cooperar en situaciones de emergencia.
- Sensibilizar y educar a la población en materia medioambiental, mediante el diseño de actividades basadas en principios de sostenibilidad e informar sobre los valores y problemas ambientales, así como de sus causas, efectos y agentes, para promover actitudes



TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS

Tabla 6. Relación de las necesidades antes y después del COVID-19 de la familia profesional: Transporte y mantenimiento de vehículos

NIVEL	Normalidad (antes del covid-19)	Adaptación al covid-19 (Actualidad)
1 Conducción de vehículos pesados de transporte de mercancías por carretera	X	X

Realizar la conducción de vehículos pesados de transporte de mercancías por carretera de manera segura, responsable y económica, siguiendo las instrucciones recibidas y aplicando la reglamentación vigente y normativa en materia de salud, seguridad vial y medioambiental, así mismo supervisando y/o realizando las operaciones de carga, descarga y manipulación de mercancías de acuerdo a procedimientos definidos.

3.2 MAPA DE OCUPACIONES ACREDITABLES PARA ADECUARSE A LAS NUEVAS NECESIDADES DE LAS EMPRESAS

Reconocer los saberes y conocimientos de las personas que se encuentran en situación o en riesgo de exclusión social puede generar nuevos y diferentes espacios de aprendizaje y llegar a paliar las altas tasas de desempleo que actualmente se han visto agudizadas por la situación derivada de la pandemia y la precariedad de la transición de los niveles formativos a los laborales. Para garantizar este reconocimiento de saberes y que sea efectivo, existe un sistema de acreditación de las competencias desarrollado con el objetivo de evaluar y certificar aquellos nuevos conocimientos adquiridos o que los que ya estaban presentes. La acreditación de competencias permite reconocer aquello que se “sabe” relacionado con una actividad o sector específico.

La posibilidad de poder acreditar a personas en situación o riesgo de exclusión es especialmente interesante en España, donde de las casi 23 millones de personas que conforman la población activa, 11 millones, es decir, un 48,02%, tiene un nivel de formación que no le capacita profesionalmente – o al menos carecen de documentos oficiales que respalden sus conocimientos o cualificaciones -. (Datos del Plan de Modernización de la Formación Profesional)

Una vez definidas las cualificaciones profesionales susceptibles de ser acreditables por los colectivos más vulnerables a través de la experiencia laboral identificadas como prioritarias y/o más demandas por las entidades de AERESS y comparadas con el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, se va a proceder a realizar un mapa de ocupaciones acreditables en las empresas de inserción.

Para dar respuesta a la segunda pregunta, se ha elaborado el siguiente mapa de ocupaciones acreditables.



OCUPACIONES ACREDITABLES



RECOGIDA

Conductores de vehículos pesados de transporte de mercancías por carretera
Recogedores de residuos
Conductores-operadores de grúas en camión de recogida de residuos
Peón de recogida de residuos

CENTROS DE TRATAMIENTO Y ALMACENAMIENTO

Mozos de almacén
Carretilleros almaceneros
Asistente del jefe de producto
Auxiliares de logística de almacenes y recepción de mercancías
Operador de mantenimiento, reparador y montador de equipos eléctricos y electrónicos
Manipulador de gases fluorados
Clasificador de residuos
Operadores de instalaciones y maquinaria de tratamiento de residuos



TIENDAS DE SEGUNDA MANO

Preparadores de pedidos y reponedores
Ayudantes de dependiente
Auxiliares de logística
Técnico de gestión de stocks
Especialistas de atención al cliente
Empleados de control de abastecimiento e inventario

OFICINAS (ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN)

Auxiliar de oficina
Profesionales en gestión de contenidos digitales
Operadores de venta de comercio electrónico
Operadores de marketing digital
Especialistas de atención al cliente
Editores de páginas web
Técnicos de seguridad y soporte informático



SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Operador de mantenimiento higiénico-sanitario
Operario de limpieza viaria y afines

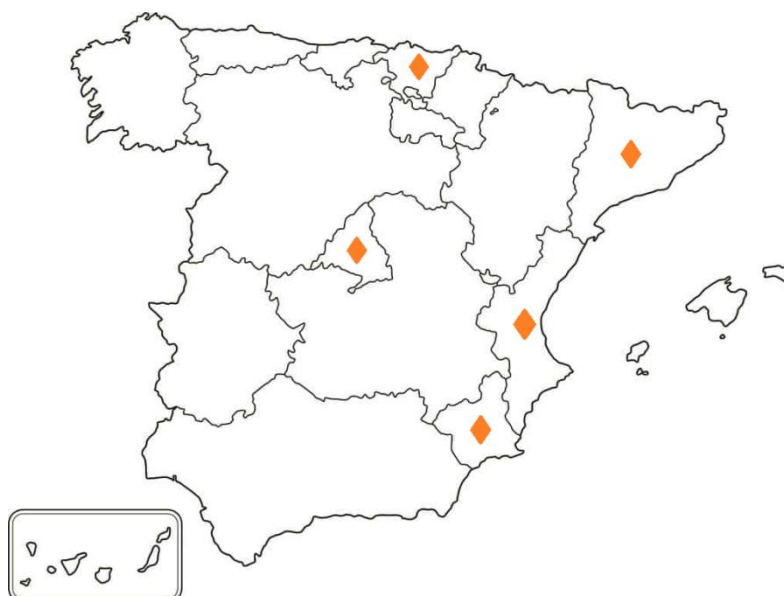
OTROS

Fontanero instalador-mantenedor
Técnico de sistemas de distribución de agua
Auxiliar de redes eléctricas de baja tensión



3.3 MAPA DE CONVOCATORIAS POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Definidas las competencias y ocupaciones acreditables vinculadas al Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales en función de las demandas y necesidades del conjunto de las entidades de AERESS, se ha elaborado un mapa de las convocatorias por Comunidades Autónomas. Para realizar este estudio se han seleccionado 5 Comunidades Autónomas, al ser consideradas las que ofrecen una mayor representación de las 38 entidades de la organización, ya que son en ellas, donde, se sitúan las entidades de mayor tamaño y en una proporción más elevada en comparación con el resto de comunidades.



A continuación se desglosa por Comunidad Autónoma las unidades de competencia convocadas asociadas a las familias profesionales.

- Comunidad Autónoma de Murcia
- País Vasco
- Cataluña
- Comunidad Valenciana
- Comunidad Autónoma de Madrid

Comunidad Autónoma	Administración convocante	Convocatoria (Plazo: Un mes desde el 14 de diciembre de 2021)
MURCIA	Consejería de Educación y Cultura	RESOLUCIÓN conjunta de 3 de diciembre de 2021 del Director General de Formación Profesional e Innovación y de la Directora General del Servicio Regional de Empleo y Formación, por la que se convoca el procedimiento abierto con carácter permanente en la Región de Murcia, de reconocimiento, evaluación, acreditación y registro (PREAR) de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Familia Profesional	Puestos	Competencias
Familia Profesional: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN Cualificación profesional: ADG305_1 Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales Nivel 1	Auxiliar de oficina	UC0969_1 Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico
	Auxiliar de servicios generales	UC0970_1 Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización
	Ordenanza	UC0971_1 Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático
	Auxiliar de información	
Familia Profesional: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN Cualificación profesional: ADG307_2 Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente Nivel 2	Auxiliar administrativo con tareas de atención al público	UC0233_2 Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación. UC0973_1 Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.
	Auxiliar de apoyo administrativo a la gestión de compra y/o venta	UC0975_2 Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas. UC0976_2 Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial
	Auxiliar administrativo comercial	UC0978_2 Gestionar el archivo en soporte convencional e informático UC9998_2 Comunicarse en lengua inglesa con un nivel de usuario básico (A2), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional

Familia Profesional: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN Cualificación Profesional: ADG308_2 Actividades de gestión administrativa Nivel 2	Auxiliar administrativo comercial x Auxiliar administrativo de cobros y pagos	UC0233_2 Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación
		UC0973_1 Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia
		UC0976_2 Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial
	Auxiliar administrativo de cobros y pagos	UC0978_2 Gestionar el archivo en soporte convencional e informático
		UC0979_2 Realizar las gestiones administrativas de tesorería
	Auxiliar de apoyo administrativo de compra y venta	UC0980_2 Efectuar las actividades de apoyo administrativo de recursos humanos
<hr/>		
Familia Profesional: INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO	Fontanero instalador-mantenedor	UC1154_1 Realizar la instalación de tuberías, preparando, cortando y uniendo tubos para la conducción de agua y desagües.
		UC1155_1 Realizar operaciones básicas de instalación y mantenimiento de aparatos sanitarios, radiadores y aparatos de climatización de uso doméstico
<hr/>		
Familia Profesional: COMERCIO Y MARKETING Cualificación profesional: COM085_2 Actividades de venta Nivel 2	Vendedores de productos y/o servicios	UC0239_2 Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización
	Empleados de información al usuario	UC0240_2 Realizar las operaciones auxiliares a la venta
	Auxiliares administrativos con tareas de atención al público	UC0241_2 Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario
	Empleados de control de abastecimientos e inventario	UC9998_2 Comunicarse en lengua inglesa con un nivel de usuario básico (A2), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional
	Vendedores en tiendas y almacenes	

<p>Familia Profesional: ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA Cualificación profesional: ELE257_2 Montaje y mantenimiento de instalaciones eléctricas de baja tensión Nivel 2</p>	<p>Instaladores en Baja Tensión: categorías Básica y Especialista</p>	<p>UC2340_2 Montar y mantener redes eléctricas de distribución en baja tensión e instalaciones de alumbrado exterior</p> <p>UC2341_2 Montar y mantener instalaciones eléctricas de baja tensión en edificios destinados a viviendas, pública concurrencia, industrias o locales de características especiales</p> <p>UC2342_2 Montar y mantener instalaciones eléctricas de baja tensión destinadas a piscinas, quirófanos, usos agrícolas, recarga de vehículos eléctricos u otras con fines especiales</p> <p>UC2343_2 Montar y mantener instalaciones automatizadas en viviendas, locales comerciales y pequeña industria</p> <p>UC2344_2 Montar y mantener receptores de alumbrado interior, dispositivos radiantes o de caldeo y equipos dedicados a la mejora de la calidad y eficiencia energética en instalaciones eléctricas de baja tensión</p> <p>UC2345_2 Montar y mantener máquinas eléctricas y otros dispositivos destinados a la alimentación de instalaciones receptoras de baja tensión</p>
---	---	---

Comunidad Autónoma	Administración convocante	Convocatoria (Plazo: permanentemente)	Abierto
PAÍS VASCO	Departamento de Trabajo y Empleo, Departamento de Educación	RESOLUCIÓN de 23 de noviembre de 2021, del Viceconsejero de Formación Profesional y de la Directora General de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo, por la que se implanta, en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco, el procedimiento abierto de manera permanente para la evaluación y acreditación de las competencias profesionales adquiridas por la experiencia laboral o vías no formales de formación.	

Familia Profesional	Puestos	Competencias
FAMILIA: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN Actividades de gestión administrativa	Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente	UC0233_2 - Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación 120 Horas
	Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente	UC0973_1 - Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia 90 Horas UC0976_2 - Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial 150 Horas UC0978_2 - Gestionar el archivo en soporte convencional e informático 60 Horas UC0979_2 - Realizar las gestiones administrativas de tesorería 90 Horas UC0980_2 - Efectuar las actividades de apoyo administrativo de recursos humanos 90 Horas UC0981_2 - Realizar registros contables UC0233_2 - Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación 120 Horas UC0973_1 - Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia 90 Horas UC0975_2 - Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas 90 Horas UC0976_2 - Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial 150 Horas UC0978_2 - Gestionar el archivo en soporte convencional e informático 60 Horas UC9998_2 - Comunicarse en lengua inglesa con un nivel de usuario básico (A2), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito

FAMILIA: COMERCIO Y MARKETING - COM TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES	Actividades de gestión del pequeño comercio	UC0239_2 - Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización 180 Horas UC1792_2 - Gestionar la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios 60 Horas UC2104_2 - Impulsar y gestionar un pequeño comercio de calidad 120 Horas
	Actividades de venta	UC2105_2 - Organizar y animar el punto de venta de un pequeño comercio 120 Horas UC2106_2 - Garantizar la capacidad de respuesta y abastecimiento del pequeño comercio UC0239_2 - Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización 180 Horas UC0240_2 - Realizar las operaciones auxiliares a la venta 150 Horas UC0241_2 - Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario 150 Horas UC9998_2 - Comunicarse en lengua inglesa con un nivel de usuario básico (A2), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito
FAMILIA: SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE - SEA	Gestión de residuos urbanos e industriales	UC0075_2 - Adoptar las medidas de prevención de riesgos laborales en el puesto de trabajo 60 Horas UC0076_2 - Recoger y tratar los residuos urbanos o municipales 225 Horas UC0077_2 - Recoger y tratar los residuos industriales 225 Horas UC2305_2 - Efectuar la recogida y tratamiento de los residuos comerciales e industriales.

FAMILIA: INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO - IMA	Montaje y mantenimiento de instalaciones eléctricas de baja tensión	<p>UC2340_2 - Montar y mantener redes eléctricas de distribución en baja tensión e instalaciones de alumbrado exterior.</p> <p>UC2341_2 - Montar y mantener instalaciones eléctricas de baja tensión en edificios destinados a viviendas, pública concurrencia, industrias o locales de características especiales.</p> <p>UC2342_2 - Montar y mantener instalaciones eléctricas de baja tensión destinadas a piscinas, quirófanos, usos agrícolas, recarga de vehículos eléctricos u otras con fines especiales.</p> <p>UC2343_2 - Montar y mantener instalaciones automatizadas en viviendas, locales comerciales y pequeña industria. 150 Horas</p> <p>UC2344_2 - Montar y mantener receptores de alumbrado interior, dispositivos radiantes o de caldeo y equipos dedicados a la mejora de la calidad y eficiencia energética en instalaciones eléctricas de baja tensión.</p> <p>UC2345_2 - Montar y mantener máquinas eléctricas y otros dispositivos destinados a la alimentación de instalaciones receptoras de baja tensión.</p>
---	---	---

Comunidad Autónoma	Administración convocante	Convocatoria (Plazo: Del 11 al 26 de marzo de 2021)
CATALUÑA	Departamento de Educación	RESOLUCIÓN EDU/1396/2021, de 6 de mayo, por la que se abre convocatoria del segundo bloque del procedimiento de evaluación y acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación para los años 2020 y 2021, y de modificación de la Resolución EDU/68/2021, de 14 de enero, por la que se abre convocatoria del procedimiento de evaluación y acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación para los años 2020 y 2021 y se establecen sus bases.

Familia Profesional	Puestos	Competencias
Familia de Administración y Gestión	Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales	Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización
	Operaciones auxiliares de administración y tratamiento de datos y documentos	Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en apoyo convencional o informático Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en apoyo convencional o informático Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad calidad y eficiencia Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación
Familia de Electricidad y Electrónica	Montaje y mantenimiento de instalaciones eléctricas de baja tensión	Montar y mantener máquinas eléctricas.
	Mantenimiento y montaje mecánico de equipo industrial	Montar y mantener maquinaria y equipo mecánico

Familia de Comercio y Marketing	Actividades auxiliares de comercio	Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos
	Gestión de ventas y espacios comerciales	Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta
	Transporte y logística	Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalets y carretillas de mano
	Actividades auxiliares de almacén	Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente
	Actividades de venta	
	Organización y gestión de almacenes	Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización. Organizar el almacén de acuerdo a los criterios y niveles de actividad previstos Gestionar y coordinar las operaciones del almacén
Familia de Informática y Comunicaciones	Operaciones auxiliares de montaje y mantenimiento de sistemas microinformáticos	Realizar operaciones auxiliares de montaje de equipos microinformáticos Realizar operaciones auxiliares de mantenimiento de sistemas microinformáticos Realizar operaciones auxiliares con tecnologías de la información y la comunicación
	Montaje y reparación de sistemas microinformáticos	Instalar y configurar el software base en sistemas microinformáticos. Montar equipos microinformáticos Reparar y ampliar equipamiento microinformático.
	Confección y publicación de páginas web	Construir páginas web. Integrar componentes software en páginas web. Publicar páginas web.

Familia de Instalación y Mantenimiento	Mantenimiento electromecánico
	Mantenimiento y montaje mecánico de equipo industrial

Familia de Servicios socioculturales y a la comunidad	Limpieza de superficies y mobiliario en edificios y locales	Realizar la limpieza de tierras, paredes y techos en edificios y locales.
		Llevar a cabo la limpieza del mobiliario ubicado en el interior de los espacios a intervenir.
		Realizar la limpieza de cristales en edificios y locales.
		Realizar la limpieza y tratamiento de superficies en edificios y locales utilizando maquinaria

Comunidad Autónoma	Administración convocante	Convocatoria permanentemente	(Plazo: Abierto
COMUNIDAD DE MADRID	Consejería de Educación, Cultura y Deporte	RESOLUCIÓN de 21 de julio de 2021, de la Secretaría Autonómica de Educación y Formación Profesional, por la que se convoca un procedimiento abierto de manera permanente, para la evaluación y acreditación de la totalidad de las unidades de competencia profesional incluidas en la oferta existente de Formación Profesional en la Comunitat Valenciana vinculada al Catálogo nacional de las cualificaciones profesionales, que hayan sido adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación.	

Familia Profesional	Puestos	Competencias
Todas las familias profesionales incluidas en el Catálogo nacional de las cualificaciones profesionales	Todos los puestos asociados a cada familia profesional del Catálogo nacional de las cualificaciones profesionales	Las competencias asociadas

Comunidad Autónoma	Administración convocante	Convocatoria (Plazo: 20 días hábiles a partir del 4 de marzo de 2021)
COMUNIDAD DE MADRID	Consejería de Educación, Cultura y Deporte	RESOLUCIÓN de 13 de abril de 2021, de la Secretaría Autonómica de Educación y Formación Profesional, por la que se convoca un procedimiento abierto de manera permanente, para la evaluación y acreditación de la totalidad de las unidades de competencia profesional incluidas en la oferta existente de Formación Profesional en la Comunitat Valenciana, vinculada al Catálogo nacional de las cualificaciones profesionales, que hayan sido adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación

Familia Profesional	Puestos	Competencias
Todas las familias profesionales incluidas en el Catálogo nacional de las cualificaciones profesionales	Todos los puestos asociados a cada familia profesional del Catálogo nacional de las cualificaciones profesionales	Las competencias asociadas

Nuevas políticas

Analizando la situación actual del mercado de trabajo en España, se ha comprobado que la crisis derivada de la pandemia del coronavirus ha golpeado fuertemente este ámbito. Como ya se ha mencionado, de los casi 23 millones de españoles que conforman la población activa, 11.043.30 personas, es decir, más de un 48%, poseen un nivel de formación que no les capacita profesionalmente, ello conlleva que, algunos empleados de los sectores productivos con una regulación parcial o total de actividad, pierdan empleabilidad como consecuencia de la falta de acreditación de competencias profesionales, al ser esta acreditación, un requisito específico para la certificación de trabajos realizados.

El Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional estima que en el horizonte de España del 2030 no es prometedor, se espera un descenso en la población activa, de un 7,2% respecto a los datos actuales al igual que un desajuste en los niveles de cualificación.

Con el objetivo de lograr una mejora y crear un ecosistema de relanzamiento económico, con una seria apuesta por el capital humano y el talento, se aprobó el Plan de Modernización de la Formación Profesional que tiene entre sus principios la generalización de los procedimientos de reconocimiento y acreditación de la competencia profesional de la población activa, en particular de las personas expulsadas del mercado laboral durante la crisis COVID-19.

Es por ello que, recogeremos las políticas que se están desarrollando en algunas comunidades autónomas en materia de acreditación. La modificación del Real Decreto 1224/2009 al Real Decreto 143/2021 tiene en cuenta el marco de distribución de competencias en la materia, y así contempla un conjunto de disposiciones que podrán ser aplicadas por las administraciones

públicas competentes, respetando en todo caso las competencias propias las comunidades autónomas y las necesidades de adaptación a sus respectivos territorios.

Modificaciones:

- Las administraciones competentes mantendrán abierto un procedimiento de evaluación y acreditación de las competencias profesionales, adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación, con carácter permanente. Este procedimiento permanente estará referido a la totalidad de las unidades de competencia profesional incluidas en la oferta existente de Formación Profesional de cada comunidad autónoma vinculada al Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales
- Para el eficaz acceso de las personas que están trabajando a los procesos de evaluación y acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de otros aprendizajes no formales, se podrán utilizar los permisos individuales de formación
- Modificación de los requisitos de acceso
- La acreditación de una unidad de competencia adquirida por este procedimiento tiene efectos de acreditación parcial acumulable de acuerdo con lo establecido en el artículo 8.3 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, con la finalidad, en su caso, de completar la formación conducente a la obtención del correspondiente título de formación profesional o certificado de profesionalidad.
- Las administraciones competentes podrán convocar cursos de formación específica que faciliten la evaluación de determinadas unidades de competencia. Los contenidos del curso tomarán como referente lo establecido en los anexos IV y V

PAIS VASCO

Normativa:

- Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de la competencia adquirida por experiencia profesional
- Real Decreto 143/2021, de 9 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 1224/2009
- Decreto 211/2015, de 10 de noviembre, por el que se establece, en la Comunidad Autónoma del País Vasco, la organización y el procedimiento de evaluación y acreditación de las competencias profesionales adquiridas, a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación
- RESOLUCIÓN de 23 de noviembre de 2021, por la que se implanta, en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco, el procedimiento abierto de manera permanente para la evaluación y acreditación de las competencias profesionales adquiridas por la experiencia laboral o vías no formales de formación.

COMUNIDAD DE MADRID

La Comunidad de Madrid pone en marcha una **campaña de información sobre la nueva regulación del procedimiento permanente de evaluación y acreditación de competencias profesionales** adquiridas a través de la experiencia laboral y, también, de los certificados de profesionalidad. Así lo ha ratificado el Consejo de Gobierno que ha aprobado, en su reunión de esta semana, esta medida para medios online y offline hasta finales de 2021 por valor de 1,3 millones.

El objetivo es dar a conocer a las empresas, y a la población madrileña potencialmente destinataria, toda la información sobre la nueva convocatoria permanente para la acreditación de competencias profesionales y sobre los certificados de profesionalidad.

A través de este procedimiento, los trabajadores de nuestra región pueden acreditar las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y vías no formales de formación. Anteriormente, se realizaban convocatorias específicas y limitadas en el tiempo, centradas en una o varias cualificaciones, pero el Gobierno regional, dando cumplimiento al Plan de Modernización de la Formación Profesional, aprobó la convocatoria abierta y permanente del procedimiento mediante una Orden de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo a principios del verano.

Ahora, los trabajadores que carezcan de titulación oficial pueden acreditar su competencia laboral y obtener un certificado de profesionalidad. Este certificado es un título oficial con validez en toda España y puede conseguirse en más de 300 cualificaciones profesionales, repartidas en 23 familias laborales, como Administración y Gestión, Artes Gráficas, Electricidad y Electrónica o Industrias Alimentarias, entre otras.

La presidenta de la Comunidad de Madrid, Isabel Díaz Ayuso, ha presentado el 23 de septiembre la **Estrategia Madrid por el Empleo 2021-2023** como herramienta de modernización de la economía madrileña y del mercado laboral, fruto del consenso entre la Administración autonómica y los agentes sociales presentes en el Consejo del Diálogo Social (CEIM, CC OO Madrid y UGT Madrid).

La Comunidad de Madrid convoca un **nuevo procedimiento de evaluación y acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y/o de vías no formales de formación, que permitirá al ciudadano presentar su solicitud en cualquier momento, al tratarse de un proceso abierto y permanente.**

La Comunidad de Madrid pone en marcha una nueva convocatoria de evaluación y acreditación de las competencias profesionales con el fin de mejorar la empleabilidad de aquellas personas que, contando con experiencia, carecen de títulos o certificados que lo acrediten. Este procedimiento, que cuenta con 2.850 plazas para un total de 15 cualificaciones, permitirá a estos profesionales la obtención de un título oficial con reconocimiento en el ámbito europeo.

CATALUÑA

El Gobierno presentó en noviembre de 2021 la **campaña institucional** del nuevo servicio de Acreditación de competencias profesionales

COMUNIDAD VALENCIANA

RESOLUCIÓN de 21 de julio de 2021, de la Secretaría Autonómica de Educación y Formación Profesional, por la que se convoca un procedimiento abierto de manera permanente, para la evaluación y acreditación de la totalidad de las unidades de competencia profesional incluidas en la oferta existente de Formación Profesional en la Comunitat Valenciana vinculada al Catálogo nacional de las cualificaciones profesionales, que hayan sido adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación.

4

LEECIONES APRENDIDAS Y ORIENTACIONES FUTURAS

4.1 GUÍA PARA LAS EMPRESAS DE INSERCIÓN

La situación derivada de la pandemia ha generado un cambio en el contexto laboral provocando un incremento de las personas en situación o en riesgo de exclusión social a la par que es requerida una mayor especialización en el mercado de trabajo. Las políticas europeas de formación otorgan una gran relevancia al reconocimiento de aquellos aprendizajes que se han ido adquiriendo a través de procesos no formales, es decir, aquellas competencias profesionales que son susceptibles de ser acreditadas que no dependen únicamente de haber realizado un tipo de formación específica.

El **procedimiento de validación y acreditación de las cualificaciones profesionales** permite dar visibilidad a aquellas competencias de las que no se dispone de certificación con el fin de abordar con mayor rigor las desigualdades asociadas a los procesos de formación y favorecer a los colectivos vulnerables. Para ello, el Sistema Nacional de las Cualificaciones introduce un sistema de acreditación de las competencias enfocado a la evaluación y certificación de los nuevos aprendizajes. La experiencia laboral adquirida durante el proceso de contratación de entre 2 y 3 años en las empresas de inserción puede ser acreditada.

Las empresas de inserción pueden incluir en sus procesos de enseñanza y aprendizaje la posibilidad de que las personas trabajadoras de inserción puedan participar en los procedimientos de acreditación de las competencias profesionales. Por ello, se ha elaborado esta guía, que sirve como modelo de apoyo para las empresas de inserción para facilitar el camino en este proceso.

En primer lugar, se facilita una definición de **certificado de profesionalidad**.

Los certificados de profesionalidad son aquellas titulaciones oficiales, reguladas por los Reales Decretos, de aplicación en todo el territorio nacional. Cada certificado describe una ocupación laboral en términos de competencias profesionales y define los contenidos mínimos de la acción formativa que capacitaría para el correcto desempeño de esta ocupación.

Es un referente que permite certificar las competencias profesionales de los trabajadores adquiridas desde:

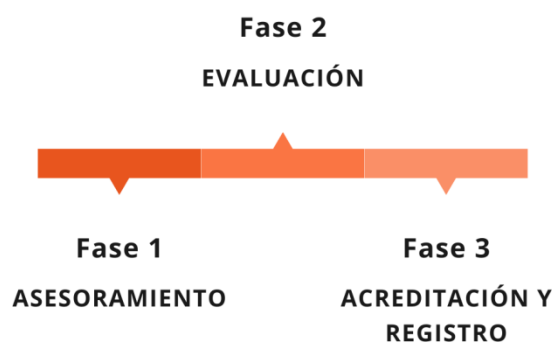
- La experiencia profesional
- La Formación Profesional para el Empleo
- La Formación Profesional de Base (en este caso se obtiene un Título Profesional al finalizar la formación)

Procedimiento de validación y acreditación de competencias profesionales

Las empresas de inserción que acompañan a las personas trabajadoras de inserción en los procesos de certificación y acreditación de las cualificaciones profesionales, deben conocer y

estar pendientes de la publicación de las [convocatorias](#) que licita la Administración Autonómica. Una vez abierta la convocatoria, el solicitante se debe inscribir y comenzar el proceso de evaluación y acreditación de competencias profesionales, evidenciando aquellas actividades que sabe realizar, si supera el procedimiento, podrá acceder a la obtención de la acreditación con validez en todo el territorio nacional.

FASES DEL PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN Y ACREDITACIÓN DE COMPETENCIAS PROFESIONALES



Fase 1. ASESORAMIENTO

La persona candidata tendrá un asesor/a que le acompañará, ayudándole a preparar el proceso de evaluación y preparando el dossier de competencias (historial formativo y laboral).

La duración del asesoramiento puede variar entre convocatorias y de la situación de la persona candidata, siendo requeridas entre 2 y 5 entrevistas antes de continuar a la siguiente fase.

Pasos:

- La persona candidata debe completar, con ayuda del asesor/a un cuestionario de auto-evaluación, aportando la documentación y evidencias necesarias para elaborar el dossier de competencias.
- Al finalizar el proceso, si el informe es positivo, se traslada a la Comisión de Evaluación para poder pasar de fase.

Fase 2. EVALUACIÓN

Pasos:

- La Comisión de Evaluación comprueba las competencias profesionales de la persona candidata mediante el informe de evaluación o solicitando otro tipo de criterios como: observación en el puesto de trabajo, simulación de las situaciones profesionales...
- Al finalizar, se notificará por escrito el informe de evaluación a la persona candidata.

Fase 3. ACREDITACIÓN Y REGISTRO

Si finalmente, se ha obtenido un dictamen positivo, la persona candidata obtiene una acreditación de cada una de las unidades de competencia donde haya demostrado su competencia profesional.

Una vez completado el procedimiento es necesario valorar los resultados:

- ¿Se ha conseguido certificar la totalidad de la cualificación profesional o únicamente alguna de las unidades de competencia?
- ¿Sería conveniente proponerle a la persona trabajadora de inserción que opte por desarrollar la formación complementaria de aquellas unidades de competencia que no ha podido acreditar?
- ¿Conocemos dónde dirigirles para su consecución?

Requisitos para participar en el proceso

- Poseer la nacionalidad española, haber obtenido el certificado de registro de ciudadanía comunitaria o la tarjeta de familiar de ciudadano/a de la Unión, o ser titular de la autorización de residencia o de residencia y trabajo en España en vigor.
- Tener cumplidos 18 años en el momento de realizar la inscripción
- Tener experiencia laboral y/o formación relacionada con las competencias que se desea acreditar



Ilustración 5. Fases del procedimiento de validación y acreditación de competencias profesionales. Fuente: Comunidad de Madrid

Fases de trabajo en una empresa de inserción que promueve la acreditación de las personas de trabajo de inserción

FASES DEL TRABAJO DE UNA EMPRESA DE INSERCIÓN PARA LA ACREDITACIÓN



Ilustración 6. Fases del trabajo de una empresa de inserción para la acreditación. Fuente: Elaboración propia.

Fase 1. Análisis de las necesidades en mi empresa de inserción

*PTA. Personal Técnico de Acompañamiento *PTP. Personal Técnico de Producción

Tabla 7. Desarrollo de la fase 1. Fuente: Elaboración propia.

FUNCIONES	ROL	CÓMO
Analizar si las ocupaciones que desempeña el candidato se corresponde con alguno de los certificados de profesionalidad disponibles en la página del INCUAL		
Comprobar que unidades de competencia está desempeñando el candidato, teniendo en cuenta que no es necesario acreditar la cualificación profesional completa.	Gerencia PTA PTP	Acceder a CNCP y revisar cualificaciones afines
Tomar conciencia de los requisitos de acceso a la solicitud de acreditación y la voluntad del candidato	PTA	Revisar los requisitos marcados en la normativa estatal
Si se decide participar en el proceso, comprobar los criterios y realizaciones profesionales de la persona trabajadora de inserción	PTA PTP	Analizar la guía de evidencias de la cualificación profesional
Dar a conocer al candidato el proceso de acreditación	PTA	Explicarles el procedimiento y lo que puede suponerles
En el caso de no acreditar toda la cualificación, sería interesante incluir en el itinerario la formación en	PTA	A través de las

aquellas unidades de competencia que no se desarrollan	entrevistas se puede valorar las oportunidades de acreditación
--	--

Fase 2. Seguimiento y evaluación de las realizaciones profesionales de las personas trabajadoras de inserción

- Obtener información de cada fase en las que se desarrolla el itinerario por parte del PTA
- El PTP debe evaluar la progresión de las PTI en el puesto de trabajo

Fase 3. Información y orientación ante la previsión de una convocatoria

- Estar pendiente de las convocatorias, ya sea revisando las páginas web o por contacto directo con las agencias, centros de formación etc
- Conocer en qué consiste el procedimiento: requisitos, fases, documentación ...
- Identificar a los trabajadores aptos para la convocatoria
- Cuantificar el coste económico y decidir si la empresa asumirá el mismo. La persona candidata debe abonar una tasa de acompañamiento al ser admitida en la convocatoria y otra en el momento de evaluación

Fase 4. Apoyo y seguimiento durante todo el proceso

En esta fase la persona candidata ya está dentro del proceso y el asesor/a es quien se encarga de realizar el dossier de competencias.

Durante esta fase es necesario estar pendiente de posibles incidentes:

- Desmotivación del PTI
- Pago de las tasas del procedimiento
- Inscripción a través de la página web
- En ocasiones, aprovechando los plazos entre asesoramiento y evaluación, el asesor/a puede recomendar al PTI afianzar una determinada competencia
- El PTP ayudará al PTI mediante preguntas para que mejore su expresión oral y sus reflexiones sobre su práctica profesional
- El PTA elaborará una entrevista de evaluación de competencias con el PTI

Fase 5. Análisis de los resultados

- Admisión o no del PTI en el procedimiento
- Acreditación total/parcial o no de las unidades de competencia evaluadas

¿Qué ocurre tras obtener la acreditación?

La acreditación de competencias puede tener grandes beneficios para los colectivos en riesgo de exclusión social atenuando los efectos de las altas tasas de desempleo en estos colectivos, mejorar las cada vez más precarizadas transiciones formativas y laborales y así como reducir el número de trabajadores/as sin cualificación certificada.

4.2

BUENAS PRÁCTICAS / LECCIONES APRENDIDAS

Algunas de las lecciones aprendidas durante el proceso de realizar el estudio y la elaboración del informe.

- Los análisis previos que se realizaron sobre el COVID-19, finalmente se mostraron más imprecisos de lo que en un principio nos hubiera gustado. Tras unas tesis bastante catastrofistas basadas en los aprendizajes que se obtuvieron de la crisis de 2008. Finalmente, Las medidas fiscales, los ERTE y las ayudas a los autónomos impidieron que millones de personas se encontrasen, de la noche a la mañana, en situaciones de insolvencia económica grave. Quienes peor lo pasaron durante la pandemia fueron los colectivos y/o en riesgo de exclusión, muchas veces invisibles en esos estudios de prospectiva. Su dependencia de los servicios de asistencia social y del trabajo precario o sumergido, la grave brecha digital invisible que sufrían y el no contar con ningún tipo de colchón económico y social cercano hizo vivir a estos colectivos graves situaciones de precariedad, invisibilidad e indefensión. Gracias a las decisiones de entidades locales, ONGs, asociaciones de vecinos y entidades sociales de todo tipo, miles de personas y familias en situación económica desesperada no quedaron desasistidas.
- El Teletrabajo ha llegado para quedarse en España. Actualmente y gracias a la pandemia, esta medida se ha implantado con rapidez en todas las empresas en las que su trabajo lo permite, como un método de conciliación y de mejora de la calidad de vida de los trabajadores. Esto ha provocado un cambio en los perfiles y en las competencias que son demandadas por las empresas.
- Esto ha mostrado una brecha “invisible”, la brecha digital, antes de la pandemia poco visible, se ha mostrado enorme, aún pendiente de dimensionar, mientras que los puestos de trabajo, aun de manera presencial, se van informatizando cada día más. Cerrar esta brecha en los próximos años debería ser un objetivo prioritario. Pero esta brecha también se mantiene por la debilidad de la cultura-educación digital que tiene una parte considerable de la ciudadanía, y no sólo los perfiles en riesgo de pobreza y/o exclusión. La alfabetización y el empoderamiento digital sigue siendo una asignatura pendiente que deberá afrontarse de forma distinta en función de la heterogeneidad de los perfiles sociales que están sufriendo la brecha. Muchas personas de los colectivos con los que trabajan las entidades han adquirido cierto nivel de competencia digital en procesos más o menos repetidos o rutinarios, sobre todo a través de los teléfonos móviles, pero la brecha sigue ahí.
- Los Recuperadores Sociales. La Covid-19 ha visibilizado para la sociedad el trabajo que realizan las entidades, pero esa visibilidad se puede diluir pronto. La memoria social de ese esfuerzo y esa eficacia en el trabajo con los colectivos en riesgo de pobreza y/o exclusión es corta. Se mantiene el valor social creciente que tienen sus actividades de recuperación en el contexto de una mayor sensibilidad social hacia este tema. Las previsiones de todas las entidades es que este “mercado” crezca aún más en los próximos años impulsado por medidas legales que entrarán en vigor. Sin embargo, parece necesario comunicar a la sociedad que las entidades trabajan de forma conjunta y transversal ambos ámbitos, el social y el de recuperación, que tan valioso y

necesario es el primero como el segundo, pero es el primero, el trabajo con los colectivos en riesgo de pobreza y/o exclusión, el que da valor diferencial a las entidades. En el futuro van a entrar otros operadores en este “mercado”, pero las entidades que forman la Asociación Española de Recuperadores de Economía Social y Solidaria deberían tener una visibilidad social y una imagen diferencial para la ciudadanía.

- Aumento del tiempo durante la jornada laboral para que las personas tengan más y más variados aprendizajes que les sirvan en su proceso de inserción a la vida laboral, pudiendo fomentar la motivación de los mismos para formarse fuera del horario laboral.
- Cooperación entre las entidades que ofrecen cursos y acreditaciones para conocer las acciones que se realizan en el día a día, creando planes de formativos para las personas de inserción donde se incluyan elementos básicos y homologables para esos puestos de trabajo. Es necesario ir de la mano de centros formativos expertos en los módulos formativos necesarios para dichas certificaciones. Para ello, se pueden crear convenios de colaboración con los programas de acreditación de competencias autonómicos o estatales, para poder ofrecer módulos formativos de carácter más práctico y para que las certificaciones que son expedidas por las entidades de AERESS sean admitidas como pruebas. A su vez, fomentar los certificados profesionales, especialmente aquellas certificaciones que amplíen su perfil de empleabilidad.

ACCIONES Y

4.2 ORIENTACIONES FUTURAS

Para poder crear un sistema de recualificación para trabajadores a través de las certificaciones y acreditaciones de las competencias profesionales o de la formación profesional y que este sea eficaz y verdaderamente integral, hemos preguntado a las entidades que acciones o elementos pensaban que deben ser de utilidad.

Los criterios más destacados dentro de los requerimientos para ingresar al mercado laboral son las certificaciones profesionales y las cualificaciones laborales, tan necesarias para validar que se tiene la experiencia o las competencias adecuadas.

Una de las respuestas más extendidas es la consideración de que se deberían realizar diferentes cambios normativos y culturales en empleados y empleadores. De las siguientes, podemos destacar:

- Un incremento significativo de la financiación para poder desarrollar estas actividades de forma más integral
- Una mejor coordinación entre las instituciones educativas del sector público y el sector privado
- Establecer una coordinación de las entidades con los centros formativos expertos en los módulos formativos para adquirir las certificaciones de profesionalidad.
- Crear un plan formativo para las personas de inserción donde se incluyan elementos básicos y homologables en un futuro para esos puestos de trabajo
- Convenios de colaboración con los programas de acreditación de competencias autonómicos y/o estatales, para por un lado poder ofrecer esos módulos formativos pero de carácter más práctico y por otro lado para que nuestra certificación final sea admitida como prueba de dichos conocimientos.
- Colaboración más estrecha con las entidades que crean las certificaciones para conocer en mejor detalle las necesidades de estos trabajadores
- Complementar las acciones formativas con becas o ayudas económicas que faciliten el acceso y mantenimiento en la formación (pago del transporte al curso, de la conexión a internet para la tele formación, ayudas de conciliación...)
- Cambiar la relación de acompañamiento para la inserción
 - Trabajar la motivación
 - Tomar conciencia del tipo de contrato de inserción
 - Trabajar el despegue

- Mejorar la prospección y redes en el territorio
 - Sensibilización del entorno empresarial
 - Complicidad de la administración pública
 - Prospección de oportunidades de empleo y autoempleo
 - Posibilidad de un tránsito protegido

Una de las dificultades detectadas durante el estudio es que en primer lugar es necesario que las personas de inserción vean y establezcan las necesidades que tienen, definan sus inquietudes y conozcan sus obstáculos y posibilidades para determinar si están dispuestos a realizar los programas de formación y que valoren que se puede hacer dentro de su entorno geográfico cercano. También es fundamental definir el tipo de formaciones que más se adecuan a cada persona, ya que en muchos casos, los adultos prefieren los certificados de profesionalidad a las formaciones profesionales por el tiempo invertido en el proceso, también existe formaciones de corta duración que permite acceder a una acreditación profesional y a veces los certificados de profesionalidad son de larga duración lo que hace complicado que las personas más vulnerables puedan “sostenerlo” si no están cobrando algún tipo de prestación que le permita cubrir los gastos básicos. Es por ello, que con todas las dificultades encontradas es necesario definir de forma clara en primer lugar, las necesidades de las personas de inserción para poder determinar los programas que más se adecuan a sus objetivos futuros.

Es una tarea difícil, pero, consideramos que no imposible.

Finalmente, se presenta un resumen de las propuestas para las empresas de inserción para la fase de transito al mercado ordinario de las personas de inserción y las competencias para la empleabilidad relevantes en la fase de tránsito al mercado ordinario

Propuestas para la fase de tránsito al mercado ordinario:

- En el proceso de acompañamiento: acciones internas a la empresa de inserción
- Establecer una secuencia de salida de la empresa
- Seguimiento posterior, ya en el mercado ordinario o si no se ha dado esa inserción; prórroga del acompañamiento
- No alargar los procesos
- Proporcionar desde la empresa de inserción formación acreditativa para mejorar el curriculum
- Definición de los mínimos de autonomía personal y relacional
- En las oportunidades del mercado ordinario: acciones de prospección.
- Proporcionar formación con compromiso de contratación posterior
- Acuerdos de colaboración con empresas

Competencias para la empleabilidad relevantes en la fase de tránsito al mercado ordinario:

- **Personales**
 - Autoconcepto positivo, autoestima, confianza, asertividad
 - Autocontrol, paciencia, equilibrio emocional
 - Capacidad de superación
 - Capacidad de tomar decisiones
 - Habilidades sociales
 - Capacidad de solucionar problemas
 - Relaciones sociales fluidas

- Habilidades académicas funcionales
- Escritura
- Lectura
- Uso del lenguaje
- Conceptos matemáticos básicos
- Relación con la comunidad
- Conoce y utiliza recursos comunitarios básicos
- Cuidado personal

● **Sociolaborales**

- Cumplimiento e interiorización de normas
- Cumplimiento de normas básicas de convivencia
- Cumplimiento de responsabilidades asignadas
- Asistencia diaria
- Justificación inasistencia
- Puntualidad
- Permanencia en el puesto de trabajo
- Respeto a la jerarquía y a los compañeros
- Muestra interés por el
- Salud, seguridad e higiene (orden y aseo)
- Ropa laboral
- Cuidado de la imagen personal: limpieza durante el trabajo
- Postura adecuada en el trabajo
- Comunicación
- Escucha activa
- Fluidez verbal
- Formula y responde a críticas
- Adaptación, disponibilidad y flexibilidad
- Capacidad y disposición a realizar nuevas tareas
- Aprendizaje de nuevos roles
- Trabajo con personas diversas
- Asunción de responsabilidad

- Estructurar la información
- Pensar y razonar, capacidad de análisis
- Atención
- Retención
- Gestión de recursos
- Gestión de información: busca y organiza, comunica incidencias
- Autoconocimiento, autocrítica
- Capacidad de aprendizaje

- Identificar, asumir y realizar tareas autónomamente
- Aceptar y asumir la responsabilidad
- Conoce el alcance de las decisiones
- Motivación y confianza
- Transmitir interés o entusiasmo
- Creatividad
- Negociación
- Organización y planificación del trabajo
- Trabajo en equipo
- Conocimiento de la realidad laboral, derechos y obligaciones
- Iniciativa
- Autonomía
- Productividad, rendimiento, rapidez y ritmo, orientación al logro
- Cuidado de los detalles, calidad, meticulosidad
- Discreción
- Identificación con el trabajo y la empresa, con el equipo
- Búsqueda de empleo
- Afán de superación
- Seguimiento de instrucciones
- Esfuerzo
- Actitud ante el trabajo
- Actitud ante la formación
- Capacidad física

BIBLIOGRAFÍA

Deloitte, 2020: Barómetro e empresas. Covid 19. Edición especial 3ª oleada Impacto económico.

FAEDEI y AERESS, 2010: I Seminario estatal de personal de Acompañamiento a la Inserción Informe de trabajo y conclusiones.

FAEDEI y AERESS, 2011: II Seminario estatal de personal de Acompañamiento a la Inserción. Informe de trabajo y conclusiones.

Universidad de Alcalá y Universidad Complutense de Madrid, 2020: Estrategias de las fundaciones españolas en la era postcovid-19.

Raquel Llorente Heras, 2020: Impacto del COVID-19 en el mercado de trabajo: un análisis de los colectivos vulnerables.

Fundación Deloitte, Fundación Lealtad y AEFr, 2020: Impacto COVID-19 en entidades no lucrativas.

Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2020: Impacto de la pandemia en las personas contratadas y voluntarias del tercer sector de acción social. Informe de resultados y conclusiones de la encuesta a personas contratadas y voluntarias de las entidades del TSAS.

REAS, Red de Redes de Economía Alternativa y Solidaria, 2020. Impacto del covid-19: la salida ESS en red.

Fundación FOESSA, Fomento de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada, 2021. Evolución de la cohesión social y consecuencias de la COVID-19 en España.

Ministerio de Educación y Formación Profesional. Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales. Familias Profesionales. Disponible en: https://incual.educacion.gob.es/administracion_cualificaciones

Iberdrola, 2020. La brecha digital en el mundo y por qué provoca desigualdad. Disponible en: <https://www.iberdrola.com/compromiso-social/que-es-brecha-digital>

M. Hilbert, 2016. Big Data for Development: A Review of Promises and Challenges.

Van Dijk, J. (2006). Digital divide research, achievements and shortcomings. Poetics, 34(5), 221-235

Ministerio de Educación y Formación Profesional, 2020. Plan de Modernización de la Formación Profesional.

Comunidad de Madrid. Servicios e información. Empleo. Acreditación de la experiencia profesional. Disponible en: <https://www.comunidad.madrid/servicios/empleo/acreditacion-experiencia-laboral>

Ministerio de Educación y Formación Profesional, 2021. Acreditación de competencias, 2021. Disponible en: <https://www.todofp.es/acreditacion-de-competencias/convocatorias/historico/2021.html>



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DERECHOS SOCIALES

**AERESS, Asociación Española de
Recuperadores de Economía Social y
Solidaria**

Calle Bustos 2 - 28038 - Madrid



aeress

Asociación Española de Recuperadores
de Economía Social y Solidaria