

# LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN AL SERVICIO DEL FOMENTO DEL EMPLEO

Experiencias desarrolladas en el marco de la  
Iniciativa EQUAL en Andalucía



Servicio Andaluz de Empleo  
**CONSEJERÍA DE EMPLEO**





# **LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN AL SERVICIO DEL FOMENTO DEL EMPLEO**

**Experiencias desarrolladas en el marco de la  
Iniciativa EQUAL en Andalucía**

## **Las Tecnologías de la Información y la Comunicación al servicio del fomento del empleo.**

### **Experiencias desarrolladas en el marco de la Iniciativa EQUAL en Andalucía.**

1ª Edición: noviembre 2007.

Edita: Consejería de Empleo. Junta de Andalucía.

Coordinación Técnica: Luis Mª García Cabiedes. Servicio de Iniciativas y Programas Comunitarios. Dirección General de Fomento del Empleo. Consejería de Empleo. Junta de Andalucía.

Asistencia Técnica a la Iniciativa Comunitaria Equal en Andalucía: Ana Muñoz Estepa, Ángeles Cruzado Rodríguez, Olga García Caballer, Pablo Germán Flores y Rafael Rossi del Arco.

Elaboración: Fundación CTIC ([www.fundacionctic.org](http://www.fundacionctic.org))

Diseño: Teaser Publicidad S.L.

Impresión: Gesgráfica

Depósito legal: 6433-07

En la presente publicación se ha utilizado expresamente un lenguaje no sexista con el triple objetivo de evitar la discriminación de las mujeres a través del lenguaje, de visibilizar y fomentar su presencia en el ámbito de las TIC y de familiarizar a las lectoras y a los lectores con un lenguaje incluyente. Todo ello contribuye a la promoción de una mayor igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

## Contenidos.

<b>Presentación.</b>	<b>6</b>
<b>Marco de referencia.</b>	<b>7</b>
<b>La tecnología al servicio de los proyectos empleo.</b>	<b>10</b>
<b>1. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación: un elemento más en la planificación de los proyectos.</b>	<b>10</b>
<b>2. El equipamiento informático.</b>	<b>12</b>
2.1. La planificación de las necesidades tecnológicas.	12
2.2. Cuando el trabajo requiere movilidad.	12
<b>3. La formación interna en materia TIC.</b>	<b>14</b>
3.1. El desarrollo de las <i>e-competencias</i> del equipo técnico.	14
3.2. Las <i>e-competencias</i> de las entidades socias de la AD.	15
<b>4. La gestión interna.</b>	<b>16</b>
4.1. La base de la gestión interna: el paquete ofimático.	16
4.2. La gestión de la información: el uso eficaz de la intranet.	17
4.2.1. La intranet como repositorio documental.	18
4.2.2. El verdadero potencial de una intranet.	19
4.2.3. ¿Cómo se puede fomentar su uso?	20
4.3. Otra forma de compartir la información y recursos del proyecto.	23
4.3.1. Escritorios remotos.	23
4.3.2. VPN o red privada virtual.	23
4.4. El papel de la Junta de Andalucía en la gestión de los proyectos.	24
<b>5. La comunicación interna.</b>	<b>28</b>
5.1. El correo electrónico: imprescindible, sí, pero hay más cosas.	28
5.2. La mensajería instantánea: la eficacia de un uso responsable.	29
5.3. La telefonía IP y los sistemas de videoconferencia.	31

<b>6. La página web de los proyectos de empleo.</b>	<b>32</b>
6.1. Situación actual de las páginas web en los proyectos de empleo.	32
6.2. La Web 2.0.	33
6.3. La reinención de Internet y la orientación a la población beneficiaria.	36
6.3.1. Valorar la web en su justa medida.	36
6.3.2. ¿Qué se puede ofrecer a la población beneficiaria?	36
6.4. La actualización de la página web.	38
6.4.1. Colaborando con los y las profesionales de la Informática.	40
6.5. Accesibilidad web: es para todos y todas.	41
6.6. Decálogo de recomendaciones para gestionar adecuadamente una página web.	42
<b>El trabajo con la población beneficiaria.</b>	<b>44</b>
<b>7. El uso de las TIC en la comunicación con la población beneficiaria.</b>	<b>44</b>
<b>8. El proceso de <i>e-Inclusión</i>: rompiendo la brecha digital.</b>	<b>45</b>
8.1. Acercando la tecnología a la población beneficiaria.	45
8.2. El desarrollo de las <i>e-competencias</i> : reto vs. problema.	47
8.3. La necesidad de impulsar las actividades de adaptabilidad digital.	49
<b>9. Las TIC como instrumento de trabajo con la población beneficiaria.</b>	<b>52</b>
9.1. Al servicio de la orientación e inserción laboral.	52
9.2. Las TIC como herramienta para potenciar la actividad empresarial.	55
9.2.1. ¿Cómo puede actuar un proyecto de empleo?	56
9.2.2. Factores internos en el proceso de digitalización.	56
9.2.3. Factores externos en el proceso de digitalización.	57
9.2.4. La base de los procesos de implantación digital: la digitalización sectorial.	57
9.2.5. El papel del asesor o asesora tecnológica.	58

9.2.6. Todos los esfuerzos suman: las empresas proveedoras de servicios TIC.	59
9.3. El trabajo con las personas emprendedoras.	59
9.3.1. La creación de empresas y las competencias personales.	60
9.3.2. La página web: apoyando el espíritu emprendedor.	60
9.3.3. La formación de las personas emprendedoras.	61
9.3.4. El asesoramiento tecnológico a las personas emprendedoras.	61
9.4. La formación a través de las TIC.	62
9.4.1. Medidas para potenciar la participación del alumnado.	63
9.4.2. El papel dinamizador de los tutores y tutoras.	63
9.4.3. Recomendaciones para impulsar una plataforma.	64
9.5. Las TIC en el desarrollo de redes.	65
<b>10. Las TIC como soporte para los productos de los proyectos.</b>	<b>67</b>
<b>11. Las TIC y la conciliación.</b>	<b>70</b>
11.1. Gestión del tiempo.	70
11.2. Teletrabajo: medida de conciliación y opción de vida laboral.	72
<b>12. Ley Orgánica de Protección de Datos: LOPD.</b>	<b>73</b>
<b>Bibliografía.</b>	<b>76</b>
<b>Metodología y proyectos participantes.</b>	<b>77</b>
<b>Agradecimientos.</b>	<b>80</b>

## Presentación.

Llegar a ser la economía basada en el conocimiento más competitiva y dinámica del mundo, capaz de sostener crecimiento económico con más y mejores trabajos y mayor cohesión es el objetivo estratégico que persigue la UE para el año 2010 y que fue fijado por el Consejo Europeo de Lisboa de marzo de 2000.

El rápido desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ha venido acompañado de profundos cambios en nuestro modo de vivir y trabajar, en la medida en que la difusión de las TIC ha traído innovaciones sociales, comerciales, organizacionales y legales. Nuestra sociedad se define ahora como “la Sociedad de la Información”, en la que la información y las TIC son de uso generalizado, o como “la Sociedad del Conocimiento”, destacando el hecho de que los principales valores son la inversión en intangible, capital humano y social, y que los factores clave son el conocimiento y la creatividad.

Esta sociedad presenta grandes oportunidades: supone nuevas posibilidades de empleo, nuevos instrumentos para la educación y la formación, mejores accesos a los servicios públicos y mayor inclusión de las personas con dificultades de empleabilidad. La difusión de las TIC provoca profundos cambios organizacionales en los empleos, en la producción y en la oferta de servicios. Nuevas formas de trabajo emergen y son cruciales en la transición hacia la Sociedad del Conocimiento. De hecho, el uso de las tecnologías permite a las personas trabajadoras mejorar sus cualificaciones en el marco de un proceso de aprendizaje permanente concebido para incrementar sus perspectivas de empleo y su remuneración.

El uso de las TIC es, en este contexto, un principio transversal que debe tenerse presente en la ejecución de todo proyecto de empleo y, por extensión, en todos los proyectos EQUAL. Es por ello que, en el marco de las actividades de seguimiento y evaluación que la Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía realiza de los proyectos EQUAL andaluces, se ha considerado de especial relevancia abordar el análisis de la aplicación de las TIC a la planificación, gestión y ejecución de dichos proyectos.

De los aprendizajes obtenidos, y fruto de este análisis, surge esta guía que ahora presentamos. En ella se contienen reflexiones y recomendaciones de cara a optimizar la incorporación y el uso de las TIC en proyectos de empleo, cualquiera que sea su naturaleza. En último término, esta publicación constituye una herramienta a disposición de todos los agentes y profesionales que trabajan en Andalucía en el ámbito del empleo, contribuyendo con su esfuerzo al logro de un mercado de trabajo moderno, inclusivo y de calidad.

Esperanza Perea Acosta  
Directora General de Fomento del Empleo



## Marco de referencia.

El altísimo grado de desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la popularización de Internet durante los últimos años, han supuesto una revolución que ha alcanzado la mayor parte de los aspectos de la sociedad.

Si a nivel de la ciudadanía el impacto de las TIC ha sido más que notable, su uso y desarrollo en las empresas y en las administraciones públicas ha supuesto un cambio radical en cómo éstas prestan sus servicios, gestionan sus recursos, incorporan procesos de formación o cómo se gestiona la comunicación, a nivel interno, entre su personal y, a nivel externo, con la sociedad.

En estos días, la mayoría de los estudios relacionados con el crecimiento económico, la competitividad empresarial o la mejora de los servicios públicos señalan el uso y la implantación de las TIC como uno de los pilares fundamentales. Esta aplicación de la tecnología en un amplio espectro de la sociedad, bien sea a nivel económico, social o cultural, es lo que se ha denominado Sociedad de la Información.

La Sociedad de la Información proporciona una serie de herramientas que permiten el ahorro de tiempo en la ejecución de tareas, una mejora en la organización de la información, la reducción de las barreras geográficas y un incremento en la productividad de las personas trabajadoras y, por ende, de la competitividad de las empresas.

Sin embargo, este profundo cambio social y económico basado en la tecnología implica la adquisición y desarrollo de nuevas competencias y habilidades de los recursos humanos. Los proyectos en materia de empleo que se desarrollen en un futuro deben de ser conscientes del nuevo escenario provocado por la Sociedad de la Información que, mal gestionado, puede contribuir a incrementar las desigualdades sociales y económicas existentes a través de lo que se denomina “brecha digital”.

Se debe evitar que la sociedad se divida entre las personas que están conectadas y las que no, y garantizar el acceso de toda la ciudadanía a las TIC, estableciendo mecanismos que desarrollen sus competencias personales y profesionales para un uso eficiente de la tecnología. De este modo, se puede conseguir que la Sociedad de la Información sea también una sociedad de integración.

Y la integración de las personas no deja de ser uno de los objetivos principales de cualquier proyecto de empleo y, por tanto, resulta fundamental la presencia de las

Tecnologías de la Información y la Comunicación en su diseño y ejecución para obtener el máximo rendimiento. Así, a nivel interno, un uso eficiente de la tecnología permite:

1. Controlar y explotar la información que se dispone de la población beneficiaria para de este modo ofrecer servicios más adaptados y, por tanto, más eficaces.
2. Mejorar la comunicación con todas aquellas personas y entidades que pueden ser colaboradoras de la iniciativa de empleo.
3. Incrementar la presencia o impacto del proyecto en el territorio.

Con las TIC es posible abarcar una mayor superficie territorial, permitiendo al personal técnico de los proyectos desplazarse hasta su población beneficiaria, y no a la inversa. Hoy en día, y pese a todo tipo de avances tecnológicos, la mejor manera de sensibilizar sigue siendo trabajar cara a cara con las personas beneficiarias.

Por otro lado, a la hora de desarrollar actividades dirigidas a la población beneficiaria del proyecto, las TIC ofrecen la posibilidad de:

1. Disponer de herramientas que contribuyan a mejorar la prestación de los servicios, tanto para dar soporte al trabajo realizado por los técnicos y técnicas del proyecto (como puede ser una aplicación que les proporcione información individualizada en las acciones de asesoramiento) como para apoyar a las personas en sus procesos de inserción o mejora en el empleo (como puede ser un aula virtual o un simulador empresarial).
2. Incrementar la información disponible, es decir, adquirir conocimiento de cómo están haciendo las cosas otras iniciativas que trabajan en un contexto similar, qué recursos están disponibles en el territorio o qué agentes o entidades son susceptibles de convertirse en colaboradores del proyecto.
3. Mejorar la comunicación con las personas beneficiarias y las empresas.

Herramientas como la página web y el correo electrónico permiten una mayor cercanía entre el proyecto y la población beneficiaria y una mayor identificación de ésta con el mismo, aunque esto significa que, en ocasiones, se deban impulsar los procesos complementarios de alfabetización digital que lo hagan posible.

La utilización de las TIC no se puede imponer, pero sí se pueden difundir sus beneficios y presentar a cada comunidad o colectivo social qué utilidades les puede reportar en cada caso. Los procesos de alfabetización digital son, en ocasiones, difíciles. No todas las personas que componen la población beneficiaria de un proyecto -por

razones de muy diversa índole- van a estar dispuestas a participar en un proceso formativo de estas características. Sin embargo, para hacer frente a este rechazo, el proceso de alfabetización no debe circunscribirse a un simple discurso formativo sobre una herramienta tecnológica, sino que debe mostrar las utilidades que las TIC pueden ofrecer a cada persona.

Los proyectos de empleo, a su vez, pueden ser un agente fundamental en los procesos de adaptabilidad tecnológica. La utilización de las TIC en un entorno empresarial supone un importante ahorro de tiempo y recursos, ya que agiliza los procesos de gestión y la toma de decisiones, y proporciona herramientas que mejoran la comunicación con la clientela, las empresas proveedoras, la banca y la Administración Pública.

Todo este proceso de integración tecnológica en las personas y en el mundo empresarial es lo que se conoce como el *mainstreaming* de las TIC, un proceso técnico y político que implica la plena integración de la tecnología.

# La tecnología al servicio de los proyectos empleo.

## 1. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación: un elemento más en la planificación de los proyectos.

Es fácil vislumbrar como han impactado las TIC en la sociedad actual. Con un simple ejercicio de memoria se puede comprobar como acciones hoy en día cotidianas eran casi impensables hace unos pocos años; llamar desde un teléfono móvil, enviar un correo electrónico o, simplemente consultar las noticias del periódico local desde un ordenador se han convertido en actividades prácticamente imprescindibles para una parte de la población.

Mayor aún es su impacto si se analiza su *papel* en el crecimiento económico o en la competitividad empresarial. Actividades tradicionales como la contabilidad o la gestión de la información relacionada con la clientela son procesos cada vez más automatizados bajo un objetivo concreto: la reducción de tiempos y de costes, y la optimización de los procesos.

Pero este crecimiento tecnológico debe ser, ante todo, pertinente.

Este tipo de situaciones que suceden cuando un consumidor o consumidora adquiere *tecnología* en vez de *utilidad*, son fácilmente extrapolables a la ciudadanía, a la empresa y, por supuesto, a los proyectos de empleo como los desarrollados en el marco de la Iniciativa Comunitaria EQUAL.

No obstante, tal y como se ha dicho anteriormente, no se puede renunciar a las oportunidades que ofrecen las TIC, entonces ¿qué se puede hacer?

La respuesta es simple. Al igual que se conciben las acciones a desarrollar en un proyecto de empleo, el personal técnico necesario, su ámbito geográfico o su población beneficiaria, también debe planificarse el uso de estas herramientas. Para ello, el equipo encargado de diseñar un proyecto debe formularse las siguientes cuestiones:

### La importancia de la pertinencia

La mayor parte de las personas poseen un teléfono móvil, dado lo evidente de su utilidad, pero, ¿qué ocurre cuando alguien adquiere un terminal de *última generación* con innumerables funciones para, simplemente llamar o mandar mensajes cortos de texto? Cuando menos pensará sobre el *inapropiado* desembolso económico.

*¿Qué se necesita?*

*¿Qué tipo de herramientas o aplicaciones TIC hay disponibles?*

*¿Para qué se van a utilizar?*

*¿Es recomendable un proceso de aprendizaje que fomente su uso?*

Por ello, a través de esta publicación se pretende responder a estas y otras preguntas y facilitar la toma de decisiones a las personas responsables del diseño y planificación de los proyectos de empleo.



## 2. El equipamiento informático.

### 2.1. La planificación de las necesidades tecnológicas.

Uno de los pasos previos a la hora de definir las TIC en el marco de un proyecto de empleo es concretar cuáles serán los procesos de trabajo que se desarrollarán en el mismo y cuál es la cualificación tecnológica de las personas usuarias de la tecnología, tanto las internas (como sería el personal técnico) como las externas (la población beneficiaria).

A partir de este análisis previo, se puede concretar cual es el equipamiento tecnológico necesario. Actualmente, las entidades que promueven y participan en proyectos de empleo están sensibilizadas sobre la importancia de disponer de ordenadores y de acceso a Internet pero, ¿este equipamiento es suficiente?

La respuesta es bivalente: sí, para unos proyectos y no para otros.

Esto sucede por la propia idiosincrasia de los proyectos de empleo que, aún teniendo objetivos parecidos, poseen una alta heterogeneidad entre sí debido a las entidades que lo promueven, las acciones a desarrollar, los recursos disponibles (económicos y personales) o el perfil de la población beneficiaria.

La consecuencia es que cada proyecto debe analizar qué equipamiento posee y si éste es susceptible de ser mejorado de acuerdo con los recursos existentes. Este tipo de decisiones, no obstante, deben ser tomadas bajo los criterios de utilidad y pertinencia. El presupuesto de los proyectos es limitado y, por tanto, la decisión de implantar tecnología se debe sustentar en los beneficios que proporciona y en su adecuación al contexto del mismo.

### 2.2. Cuando el trabajo requiere movilidad.

Si existe una clase de proyectos de empleo en los que es importante analizar las posibilidades que ofrecen las TIC, son aquellos en los se realiza un arduo trabajo de campo y que requieren una alta *movilidad* de su personal técnico.

El hecho de que un técnico o técnica de empleo se desplace continuamente por un territorio puede hacer necesario que esté a su disposición un equipamiento más *especializado* y *adaptado* a sus necesidades. Por ello, en ocasiones será importante disponer de sistemas de información “portátiles” que permitan la toma de datos o la consulta de información sobre la persona beneficiaria o empresa que se considere relevante en cada momento.

Así, el mercado ofrece a los proyectos de empleo herramientas tales como:

1. Ordenadores portátiles.

Cuyas prestaciones se asemejan cada día más a los ordenadores de sobremesa pero con las ventajas que su tamaño, peso y portabilidad ofrecen.

2. PDAs (Personal Digital Assistant) o agendas electrónicas.

En ocasiones incluso un ordenador portátil puede resultar demasiado voluminoso. De ahí que actualmente se haya incrementado el uso las PDAs u ordenadores de mano, los cuales ofrecen altas prestaciones, entre las que se incluyen conexión a Internet mediante Wi-Fi, llamadas telefónicas, correo electrónico e incluso la posibilidad de integrar programas de gestión. ¿Por qué no diseñar uno para la gestión de datos de la población beneficiaria?

3. Tarjetas 3G.

Una tarjeta 3G es un dispositivo que, conectado a un ordenador portátil, permite que éste tenga conexión a Internet en cualquier momento y casi en cualquier lugar (del mismo modo que un móvil se queda sin cobertura en ciertos lugares aislados, le ocurre lo mismo a esta tecnología).

## 3. La formación interna en materia TIC.

### 3.1. El desarrollo de las *e-competencias* del equipo técnico.

Si algo exige el uso de herramientas TIC es una adecuada formación de aquellas personas que las van a utilizar. Las competencias digitales, o *e-competencias*, se definen como el uso seguro y correcto de las Tecnologías de la Sociedad de la Información para el trabajo, el ocio y la comunicación.

A menudo, se escucha que es necesario poseer un nivel básico en TIC, pero, ¿esto que significa? En opinión de la Unión Europea, este nivel es aquel que permite a una persona *usar el ordenador para obtener, evaluar, almacenar, producir, presentar e intercambiar información, y comunicarse y participar en redes de colaboración a través de Internet*.

En base a esta definición, una persona debe poseer habilidades para realizar varias tareas, lo que a su vez implica el uso de varias aplicaciones informáticas. Lo que ocurre es que, en muchas ocasiones, algunos miembros del equipo técnico tienen un conocimiento bastante profundo de determinadas aplicaciones (por ejemplo, un editor de texto), mientras que otras apenas sí se conocen (por ejemplo, las bases de datos).

Por tanto, es recomendable realizar un análisis de las *e-competencias* que son necesarias dentro del proyecto de empleo en base a las funciones que desempeñará cada técnico o técnica. Para ello, deben mantenerse dos actitudes:

- Una **crítica y responsable**, para un uso pertinente de los medios tecnológicos que están al alcance del proyecto.
- Una **participativa**, que fomente el intercambio de información en materia tecnológica entre el personal técnico del proyecto y que permita la identificación de puntos de mejora en las *e-competencias* de cada persona.

En base a esta *actitud* es aconsejable la organización de actividades formativas que permitan un uso más eficiente de la tecnología, así como corregir las desviaciones entre la situación *real* y la *recomendable*.

#### La experiencia de los proyectos EQUAL

La mayoría de las iniciativas se decanta por una formación presencial a cargo de una empresa proveedora (*Sioca*) o del personal informático adscrito al proyecto o a la entidad coordinadora (*Ide@*). También, están empezando a surgir iniciativas de teleformación o formación semipresencial, como es el caso de *Acción por el Empleo o Némesis*.

<sup>1</sup> Definición extraída de la Recomendación del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de 2006 sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente (2006/962/CE).



La experiencia de los proyectos EQUAL andaluces demuestra que este tipo de formación es altamente apreciada entre el personal trabajador y, en base ello, varios proyectos han impulsado formación en materia TIC de alguna u otra forma.

### 3.2. Las *e-competencias* de las entidades socias de la AD.

Otro aspecto a tener en cuenta es la composición de las entidades que apoyan y promueven los proyectos de empleo. Así, en el caso de las participantes en la Iniciativa Comunitaria EQUAL es clara su heterogeneidad y, por ende, sus distintos niveles de implantación y uso de las TIC.

La formación interna no siempre debe circunscribirse al personal técnico adscrito al proyecto; también debe alcanzar a todas aquellas personas de otras entidades que de alguna forma participan o colaboran con el mismo. Difícilmente se conseguirá que una entidad aporte contenidos a una página web o a una intranet si su interlocutor o interlocutora no posee el conocimiento o la habilidad necesaria para hacerlo.

Asimismo, impulsar al comienzo de un proyecto este tipo de iniciativas estimula un sentimiento de *pertenencia* al mismo y, además, ayuda a que las entidades socias asuman que una de sus funciones es la de proporcionar contenidos y que ésta no es una tarea exclusiva de la entidad coordinadora.

**Proyecto:** Acción por el empleo.

**Actividad:** Formación TIC adaptada al personal técnico

**Experiencia:** Se ofertaron dos actuaciones formativas de 60 horas sobre las TIC aplicadas a los procesos de Orientación, Formación e Intermediación en el participó todo el personal de la AD.

Tras detectar sus necesidades, se elaboró una formación *a la carta* y semipresencial, con una parte de las horas en horario laboral para facilitar la conciliación y un seguimiento y asesoramiento individualizado.

## 4. La gestión interna.

Las TIC constituyen un instrumento fundamental para la organización interna de los proyectos de empleo. Su utilización supone importantes ahorros de tiempo y recursos ya que facilita la gestión de la información obtenida de la población beneficiaria, la documentación generada en el marco del proyecto, la toma de decisiones y la comunicación entre los miembros del equipo de trabajo.

La gestión interna de los proyectos de empleo, como los encuadrados en la Iniciativa Comunitaria EQUAL, es compleja debido al número y heterogeneidad de las entidades que componen las agrupaciones de desarrollo.

Es por ello que cuanto menor sea el tiempo que emplee el personal técnico en tareas de gestión, más horas podrá dedicar a las acciones dirigidas a su población beneficiaria. Por tanto, a aquellas iniciativas que no utilizan las TIC no se les puede calificar de *poco innovadoras*, si no más bien de *poco prácticas*.

### 4.1. La base de la gestión interna: el paquete ofimático.

El paquete ofimático se ha convertido en la base fundamental para la gestión de los proyectos de empleo, tanto en sus versiones comerciales como en sus homólogas en *software libre*. Las hojas de cálculo son utilizadas como herramienta de control de gasto mientras que las bases de datos son ampliamente utilizadas para la gestión de la población beneficiaria. No obstante, es conveniente hacer una reflexión: ¿se está aprovechando todo el potencial que ofrecen estas aplicaciones?

La respuesta más ajustada a la realidad es que, si bien la práctica totalidad de las personas involucradas en los proyectos de empleo tiene un conocimiento básico del paquete ofimático, casi siempre sus *e-competencias* pueden incrementarse y, por tanto, mejorar el rendimiento obtenido de las aplicaciones TIC.

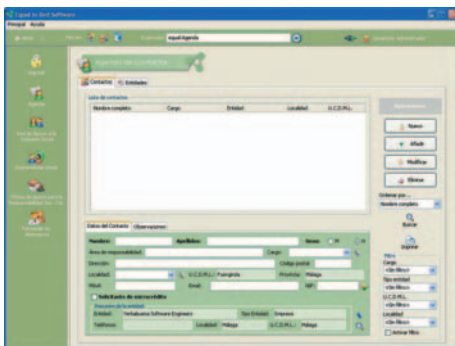
Los proyectos EQUAL andaluces son cada día *más prácticos* e impulsan el desarrollo de aplicaciones adaptadas a sus necesidades, mostrando como este tipo de innovación se puede realizar de dos maneras:

1. Aprovechando la adaptabilidad y el potencial que poseen los paquetes ofimáticos.

Por ejemplo, una base de datos puede ser un *repositorio* de la información de la población beneficiaria y, a su vez, convertirse en una herramienta muy dinámica de la que extraer una información de calidad para las actividades del proyecto, lo cual exige, por ejemplo, relacionar tablas, generar consultas o diseñar formularios apropiados.

## 2. Desarrollando nuevas aplicaciones *a medida*.

Otra posibilidad es crear una aplicación “*ad-hoc*” para la gestión del proyecto. Este camino es más complejo que el anterior, ya que requiere la participación de una persona experta en informática como miembro del equipo del proyecto, o bien la contratación de una empresa proveedora.



Fuente: Proyecto EQUAL in red

*Detalle de la aplicación del proyecto Equal in red para gestionar la información de su población beneficiaria y de las personas relacionadas con el proyecto.*



Fuente: Proyecto ADAPTI+D

*Detalle del Aplicativo SAL del proyecto ADAPTI+D: un expediente de una persona beneficiaria.*

Normalmente, el grado de satisfacción de estas aplicaciones es muy alto, ya que son diseñadas de acuerdo con las características que exige el trabajo diario con la población beneficiaria.

## 4.2. La gestión de la información: el uso eficaz de la intranet.

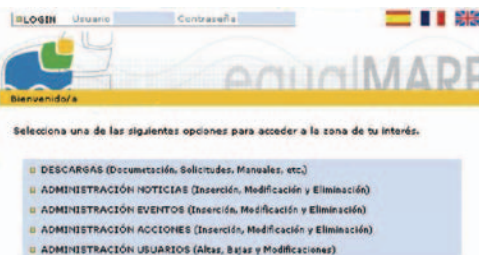
Los proyectos de empleo generan una gran cantidad de información que debe ser tratada, analizada y, por supuesto, organizada, con el objeto de llevar un adecuado control de las actividades y disponer de una información de calidad que permita una mejor toma de decisiones.

Es en este ámbito donde la intranet se presenta como una solución para la gestión y coordinación de la información. Se trata de una herramienta de trabajo colaborativo que puede ser más o menos avanzada, pero siempre útil para un proyecto de empleo.

### 4.2.1. La intranet como repositorio documental.

Esta es una visión limitada de sus funcionalidades, pero no por ello deja de resultar muy eficaz en el marco de un proyecto de empleo.

Los repositorios se utilizan, como su nombre indica, para el archivo o compartición de la documentación. Habitualmente son una sección privada en la página web de los proyectos, a la que se accede a través de un nombre de persona usuaria y una contraseña. Estos espacios recogen el *saber hacer* de los proyectos de forma estructurada y clasificada por categorías. Allí se recogen desde estudios e informes, hasta actas o metodologías de trabajo.



Fuente: Proyecto MARE

*Imagen de las numerosas opciones que ofrece el repositorio documental del proyecto EQUAL Mare.*

Sin embargo, la experiencia de algunas iniciativas de empleo demuestra que una intranet, bajo un planteamiento de este tipo, corre el riesgo de ser infrautilizada, lo cual puede resultar contradictorio. ¿Por qué no explotar una herramienta que permite estructurar, registrar y gestionar la información?

La respuesta es casi siempre la misma. Al final, la entidad coordinadora es la única que aporta contenidos y su personal técnico adquiere una visión *errónea* del repositorio: percibe la carga de contenidos como una tarea más, y tiende a minusvalorar su eficacia.

Por todo ello, las siguientes recomendaciones van encaminadas a estimular el uso de este tipo de intranets y, por ende, a mejorar la gestión de la información:

1. Establecer el repositorio documental como instrumento fundamental para clasificar, compartir y distribuir internamente la información.
2. Volcar toda la información que se considere relevante en relación con las actividades y los objetivos del proyecto.
3. No hay que limitar el repositorio a la documentación que se genera; también puede tener espacios dedicados a publicaciones de interés, manuales relacionados e, incluso, fotografías y vídeos de las actividades desarrolladas, para que estén a disposición de todo el personal técnico y de las entidades socias.

4. Huir del intercambio masivo de información a través del correo electrónico.
5. Implantar un sistema de avisos que permita a una persona usuaria saber que se ha incorporado un nuevo contenido, y que discrimine cada alerta en función del perfil de la destinataria.
6. Establecer accesos jerarquizados a la información, con distintos niveles de visibilidad.
7. Y, por supuesto, sensibilizar y concienciar al personal técnico y a las entidades socias sobre la importancia de utilizar el repositorio documental y de volcar contenidos en el mismo.

Cuando un espacio de este tipo es construido entre todas las personas, repercute favorablemente en el trabajo realizado por cada una, ya que su contenido será útil y podrán asentarse las bases para crear hábitos de consulta y aportación periódica de información.

#### 4.2.2. El verdadero potencial de una intranet.

Como se decía en el apartado anterior, un repositorio es una visión limitada del potencial de esta herramienta. En verdad una intranet puede ser un conjunto unificado de herramientas TIC, como correo electrónico, sistemas de debate on-line, repositorio documental, directorio de contactos, herramientas de gestión compartidas, calendarios actualizables, etc.

El principal requisito es que todo este conjunto de aplicaciones interactúe bajo un entorno común integrado. Es decir, una intranet no tiene que tener *de todo*; tiene que tener *todo* aquello que desde el proyecto se estime necesario.

Las intranets además cuentan con una característica que fomenta su uso: su *interfaz de uso*<sup>2</sup> es la misma que la de los navegadores web. Esto quiere decir que a una persona habituada a utilizar Internet y que ya conoce la estructura de carpetas y archivos le resultará muy intuitivo utilizar una intranet.

#### Recomendación.

Si una iniciativa de empleo tiene distribuidas varias oficinas por el territorio, la información sobre su población beneficiaria estará siempre más accesible y actualizada si existe una única base de datos en la intranet, en vez de cada técnico o técnica tenga la suya propia.

<sup>2</sup> *Interfaz de uso* es la forma en las que las personas usuarias pueden interactuar con un ordenador.

Por tanto, si una intranet es útil y además sencilla de usar, ¿por qué el grado de utilización real no es mayor?

A veces el motivo es sencillo: no es pertinente. En otras palabras, si participan pocas entidades y el presupuesto es también muy escaso, un repositorio bien gestionado puede ser más que suficiente.

Lo que ocurre es que, en bastantes ocasiones, no hay un mayor grado de utilización de la intranet porque se desconoce todo el potencial que esta herramienta puede ofrecer. Por eso, planificar al principio de los proyectos cuáles serán las herramientas de comunicación, cómo se gestionarán los datos de la población beneficiaria o quiénes y cómo actualizarán la página web es muy importante. De esta forma, se podrá solicitar a los servicios informáticos propios o a una empresa proveedora la creación de un entorno integrado, es decir, de una intranet adaptada a las necesidades del equipo técnico del proyecto.

#### 4.2.3. ¿Cómo se puede fomentar su uso?

Las experiencias de algunos proyectos andaluces de la Iniciativa Comunitaria EQUAL sirven como ejemplo para conocer qué tipo de acciones puede emprender la coordinación de un proyecto para promulgar la utilización de la intranet:

##### 1. Generalización del uso de la intranet.

Comenzando por la propia Coordinación del proyecto la cual debe ser un ejemplo en su utilización. Llegado el momento, debe *exigir* la distribución de la información a través de este sistema a su equipo técnico y, en general, a las entidades socias de la Agrupación de Desarrollo.

¿Qué se consigue con esta manera de proceder? Por una lado, que la persona responsable de la coordinación no emplee su tiempo buscando información y, por otra, crear un hábito de consulta de la intranet entre las entidades socias.

El resultado es que, si bien este tipo de protocolos son difíciles de implantar en un principio, con un poco de esfuerzo en materia de

#### Recomendación.

La cuestión que se plantea, una *exigencia* o implantación de protocolos de uso de una intranet es, con frecuencia, una decisión difícil pero, a largo plazo, conlleva una gran ventaja tal y como demuestra la experiencia de *Atenea*.

Este proyecto posee un espacio privado en la web que sirve como punto de gestión documental, por ello, desde sus inicios cuando una de las entidades socias de la AD requería algún tipo de documentación, la Coordinación le instaba a utilizar la intranet en la medida de lo posible.

sensibilización en el uso de esta herramienta y un poco de formación, los beneficios para el proyecto son evidentes:

- Se mejora la gestión documental. Las entidades socias se dirigen al repositorio de la web, autogestionando la información que aportan y reciben.
- Se fomenta un sentimiento de pertenencia hacia el proyecto, al implicar con mayor intensidad a las entidades socias.
- Se incrementa la calidad de la comunicación interna, ya que se reduce el número de correos electrónicos enviados y el contenido de los mismos es más relevante.

No obstante, hay que resaltar que el uso de una intranet no restringe la utilización de otras herramientas. Su uso es muy necesario para garantizar una correcta coordinación y gestión de la información, pero siempre han de existir canales complementarios.

## 2. Uso de aplicaciones “gancho”.

Dado que una intranet permite la integración de herramientas TIC, se puede fomentar su uso integrando aplicaciones habituales como el correo electrónico, el directorio de contactos o, incluso, la base de datos del proyecto.

Otra opción, complementaria a la anterior, es el desarrollo de secciones atractivas para los y las participantes en el proyecto como el calendario autoactualizable que se utiliza en el proyecto *Tandem*.

**Proyecto:** Tandem

**Herramienta:** Calendario autoactualizable

**Experiencia:** Esta pequeña aplicación es utilizada tanto por su personal técnico como por las organizaciones que componen la Agrupación de Desarrollo. Existe el hábito de mirar el calendario con regularidad y *subir* los eventos que cada entidad socia organiza.

## 3. Formación y sensibilización.

Aunque una intranet no sea compleja, es muy recomendable la organización de actividades formativas que permitan, por un lado, incrementar la *confianza* del personal técnico a la hora de utilizarla y, por otro, poner de manifiesto la importancia de la herramienta explicando por qué es necesario usarla y qué aplicaciones prácticas conlleva.

Empleando este tipo razonamiento y dado que el uso de intranets no está generalizado, diversos proyectos como *Eres Sevilla* o *Triciclo* organizaron un curso formativo para su personal técnico.

Si no se consigue la implicación de las personas involucradas en el proyecto, difícilmente utilizarán las aplicaciones integradas en la misma por muchas ventajas que aporten.

#### 4. Seguir el carácter de la Iniciativa EQUAL: innovación y adaptación.

La intranet no tiene porque ser *algo* estático. Puede ser dinámica y adaptarse a las necesidades del proyecto.



Fuente: Proyecto Eres Sevilla

Detalle de la intranet utilizada en el proyecto Eres Sevilla, en donde se recoge el itinerario seguido por cada persona beneficiaria.

#### Proyecto: Atenea

**Actividad:** Dinamización de la intranet

**Experiencia:** En la intranet del proyecto se ha creado un espacio específico para que un grupo técnico de investigación compuesto por profesionales de las 8 provincias andaluzas pudiera intercambiar sus opiniones y documentación.



Fuente: Proyecto EQUAL Atenea

Foro del grupo de investigación con el que coopera el proyecto EQUAL Atenea.



## Recomendaciones generales para la implantación de una intranet.

1. Debe estar operativa desde el comienzo del proyecto para ir creando hábitos de trabajo. Posteriormente, se pueden ir realizándose los ajustes necesarios en función de nuevas necesidades o los problemas que puedan surgir.
2. Se construye entre todas la personas que participan en el proyecto, volcando en ella la información que se considere relevante.
3. Sensibilización: no es una nueva tarea, es una herramienta útil, práctica y sencilla.
4. Establecer distintos niveles de acceso a la información en función del perfil de las personas que la van a utilizar.
5. Crear protocolos para la actualización de sus contenidos y definir los instrumentos más adecuados para la comunicación que se incorporan a la misma: correo electrónico, foros, mensajería instantánea, etc.

### 4.3. Otra forma de compartir la información y recursos del proyecto.

Los proyectos de empleo disponen de otros instrumentos que facilitan el trabajo del personal técnico:

#### 4.3.1. Escritorios remotos.

A través de una conexión de red, los escritorios remotos son una utilidad básica que permite a una persona conectarse a un ordenador y trabajar con él de forma remota, es decir, a través de Internet.

#### 4.3.2. VPN o red privada virtual.

VPN es otra tecnología que también permite conectarse de forma remota con un ordenador pero que ofrece más posibilidades que un escritorio remoto. Así, este tipo de redes virtuales permiten:

1. Que el personal técnico del proyecto, a través de Internet, pueda tener acceso a la red corporativa de su entidad de forma remota cuando está de viaje o teletrabajando.
2. Que los centros de trabajo dispersos geográficamente puedan trabajar de forma conjunta y compartir fácilmente información.

Además, una VPN facilita el acceso a nuevas tecnologías como la Telefonía IP o el Vídeo IP<sup>3</sup>, pudiendo establecer nuevos canales de comunicación dentro de la propia red de la entidad de una forma económica, rápida y segura.

<sup>3</sup> La telefonía IP es un sistema que permite hacer llamadas de voz pero en vez de usar la red telefónica tradicional, utiliza Internet. A su vez, el vídeo IP es un sistema para la visión de imágenes por Internet (como es, por ejemplo, el caso de las videoconferencias).

#### 4.4. El papel de la Junta de Andalucía en la gestión de los proyectos.

La Consejería de Empleo apoya activamente las actividades desarrolladas por los proyectos encuadrados en la Iniciativa Comunitaria EQUAL aprovechándose también de las oportunidades que le ofrece Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Así, por ejemplo, a través del Servicio Andaluz de Empleo ha puesto en marcha el Portal EQUAL ([www.juntadeandalucia.es/empleo/equal/](http://www.juntadeandalucia.es/empleo/equal/)), un sitio web dirigido a todas aquellas entidades que trabajan en el fomento del empleo y la inserción laboral en el marco de esta Iniciativa.

Este portal se convierte en un espacio de referencia para los proyectos EQUAL andaluces por dos motivos:

##### 1. Como fuente de información.

Ya que es posible acceder a una ingente cantidad de información relacionada con la Iniciativa Comunitaria, desde las características y objetivos de cada proyecto hasta las publicaciones y otros productos que se desarrollan en el marco de cada uno.

Asimismo, este sitio web se ha convertido en un punto de intercambio de experiencias que facilita la planificación y el diseño de actividades dirigidas a la población beneficiaria. En muchas ocasiones, proyectos de diferentes provincias se enfrentan a entornos o problemáticas comunes y resulta obvio que, en ese momento, necesitan de un punto de encuentro en el que poder conocer las acciones emprendidas en otros territorios o, simplemente, ponerse en contacto entre sí para impulsar colaboraciones o sinergias en el trabajo a realizar con su población beneficiaria.



Fuente: Servicio Andaluz de Empleo

*Detalle del Mapa Directorio de Proyectos EQUAL que actualmente se están ejecutando en Andalucía.*

*Un espacio de imprescindible visita para conocer el marco en el que se desarrollan los proyectos.*

## 2. Como canal de acceso a la herramienta de gestión EQUAL-GSE.

Una de las responsabilidades de la Junta de Andalucía es la de realizar un seguimiento y evaluación de los proyectos que se desarrollan en su territorio. Para ello, ha impulsado una potente herramienta web que lo hace posible: el EQUAL-GSE.

Este sistema para la gestión, seguimiento y evaluación de la Iniciativa Comunitaria en Andalucía ha sido creado para sistematizar y simplificar los a veces complejos procedimientos relacionados con la gestión presupuestaria y la ejecución de actividades. Así, esta herramienta TIC hace posible, por un lado, que los proyectos puedan presentar toda la información requerida a través de Internet y, por otro, que la Junta de Andalucía sea capaz de gestionar la ingente cantidad de datos que generan los 47 proyectos andaluces puestos en marcha durante la segunda convocatoria EQUAL.

El uso de una aplicación con las características del EQUAL-GSE es un signo de la adaptación a las necesidades y demandas que supone el desarrollo de la Iniciativa Comunitaria en Andalucía.

La implantación de este tipo de sistemas es compleja ya que los propios procedimientos administrativos que soporta son, a su vez, complejos. Sin embargo, es constatable las ventajas que aporta un sistema como el EQUAL-GSE a los proyectos de empleo:

- Mejora los procesos de gestión administrativa asociados a los proyectos, ya que el sistema EQUAL-GSE agiliza todos los flujos administrativos y financieros.
- Dota a las entidades participantes en los proyectos de un sistema de auto-gestión y auto-control.

Las personas responsables de los proyectos pueden realizar un control y un seguimiento en tiempo real de la ejecución presupuestaria de los mismos, analizar su evolución y, en caso necesario, obtener información para realizar los ajustes pertinentes.

- Permite un control preventivo.

A medida que se imputan gastos, el Servicio Público de Empleo puede ir revisándolos e informar de cualquier incidencia. De este modo, el proyecto puede actuar si un gasto no es correcto y, en el momento de presentar

la documentación acreditativa de los mismos, el proceso se agiliza ya que la revisión es, en su mayor parte, meramente documental.

- Genera informes en tiempo real y a distinto niveles.

De este modo, los coordinadores y coordinadoras pueden analizar el proyecto desde los grandes números hasta el detalle de las diversas actividades del mismo.

**Sistema Equal-GSE: Módulo de seguimiento de actividades**

**Personas beneficiarias participantes:**

Muestra total de personas beneficiarias:	
Total hombres	215 40,91
Total mujeres	272 50,09
Total	488 100%

**ANÁLISIS PROGRAMÁTICO DE ACTIVIDADES:**

SITUACIÓN LABORAL	Personas	%	EDAD	Personas	%
Personas desempleadas	209	42,89	Hombres de menos de 25 años	117	24,13
Personas desempleadas	208	42,84	Mujeres de menos de 25 años	104	21,48
Personas empleadas	7	1,43	Hombres de entre 25 y 40 años	7	1,43
Personas empleadas	7	1,43	Mujeres de entre 25 y 40 años	13	2,69
Otras personas (desempleadas)	2	0,41	Hombres de entre 40 y 50 años	10	2,07
Otras personas (desempleadas)	2	0,41	Mujeres de entre 40 y 50 años	2	0,41
Otras personas (desempleadas)	2	0,41	Hombres de más de 50 años	7	1,43
Otras personas (desempleadas)	2	0,41	Mujeres de más de 50 años	10	2,07

Fuente: Servicio Andaluz de Empleo

Esta alta capacidad para generar informes permite, por ejemplo, realizar presupuestos comparativos (entre lo presupuestado, lo realizado y lo pagado), controlar las desviaciones del gasto u obtener el presupuesto de cada entidad socia.

*El EQUAL-GSE es una potente herramienta TIC que permite obtener informes individuales agregados de los proyectos y conocer en tiempo real el estado de ejecución de las actividades y los gastos.*

- Controla las actividades que se desarrollan en el marco del proyecto.

Aportando una fotografía del estado de cada una de las líneas de actuación recogidas en un determinado proyecto.

En resumen, el uso de aplicaciones como EQUAL-GSE reducen de la carga de trabajo que suponen los procesos de justificación, ayudan a controlar los gastos en los que se ha incurrido y las actividades desarrolladas con la población beneficiaria.

Pero, ¿dónde está la clave para que herramientas de alta complejidad técnica como EQUAL-GSE tenga éxito?

- Fomentar la comunicación con los proyectos de empleo.

Impulsando canales de comunicación permanente entre la Junta de Andalucía y los proyectos como, por ejemplo, una dirección de correo electrónico.

Si tiene alguna consulta puede realizarla a través del correo electrónico:

**equal.cem@juntadeandalucia.es**

Fuente: Servicio Andaluz de Empleo

*El Servicio Andaluz de Empleo pone a disposición de sus proyectos una dirección de correo electrónico en el que pueden plantear todas sus dudas con respecto al funcionamiento del sistema EQUAL-GSE.*

- Proporcionar formación sobre el sistema.

A través, por ejemplo, de guías didácticas que expliquen los diferentes apartados de la aplicación y los pasos a seguir para introducir los datos y la información requerida de forma correcta.

- Mejora continua.

Un buen ejemplo en esta materia es la renovación sufrida por el EQUAL-GSE con respecto a la herramienta disponible durante la primera convocatoria de la Iniciativa Comunitaria EQUAL. De esta forma, se han introducido mejoras en la aplicación, buscando una mayor adaptación a las necesidades de los proyectos de empleo y, por consiguiente, incrementando su utilidad y eficacia.

### **La retroalimentación: algo más que una necesidad.**

La Junta de Andalucía pone a disposición de los proyectos todos los recursos que están a su alcance, desarrollando herramientas tan necesarias y útiles como el Portal EQUAL o el sistema EQUAL-GSE. Sin embargo, para que dichas herramientas alcancen todo su potencial es necesario que los proyectos de empleo asuman que tienen un **papel activo**.

Cualquier proyecto de empleo tiene muy en cuenta las aportaciones o sugerencias que le son realizadas desde su población beneficiaria. Entonces, y dado que los proyectos son *beneficiarios* de estas herramientas TIC, ¿por qué no aportar recomendaciones o sugerencias sobre los contenidos y servicios disponibles en el Portal?

De este modo, construir este tipo de espacios web de forma colaborativa entre la Junta de Andalucía y los proyectos tiene, como inevitable resultado, una herramienta aún más útil para los objetivos de todas las partes.

## 5. La comunicación interna.

Las TIC son cada día más importantes en la comunicación de las personas. La mayor parte de la ciudadanía dispone de teléfono móvil y otras herramientas como el correo electrónico se han vuelto imprescindibles, sobre todo, en el entorno laboral.

Sin embargo, a pesar de este uso generalizado, su nivel de eficacia puede ser mucho mayor. Si se hace un pequeño análisis entre los proyectos de empleo, la principal causa de su infrutilización no esta basada en el desconocimiento de la existencia de las herramientas TIC, sino que se deriva de una limitada percepción del potencial que ofrecen algunas de ellas.

### 5.1. El correo electrónico: imprescindible, sí, pero hay más cosas.

El correo electrónico es, sin lugar a dudas, la herramienta de comunicación más importante y el medio más habitual para compartir información entre las entidades que participan en un proyecto.

Todas las personas lo conocen, todas saben usarlo, todas saben para qué sirve y todas lo utilizan prácticamente a diario. El problema surge, sin embargo, cuando se abusa de esta herramienta, ya que, al igual que cualquier otra, tiene sus limitaciones y, por ello, para determinadas acciones es más recomendable utilizar otras aplicaciones.

Al reflexionar sobre un suceso uso *cotidiano* como es la saturación de correo electrónico y las causas que lo provocan, pueden aparecer varios puntos de mejora en la forma que se utilizan las TIC en la comunicación:

1. En la medida de lo posible, no debe utilizarse el correo electrónico para el intercambio masivo de documentos. Las razones son varias:
  - Una limitación en la difusión, restringida a la lista de direcciones que gestiona la persona emisora.
  - La posibilidad de que el correo electrónico se pierda. A quien no le han dicho aquello de: “Perdón, pero no he recibido nada”.
  - La existencia de herramientas más eficientes como pueden ser los repositorios documentales. Siempre será mejor enviar al equipo técnico del proyecto un enlace a la intranet antes que un pesado documento.

## 2. El correo electrónico tampoco es una buena herramienta para el debate.

Si en éste participan varias personas es imposible estructurarlo o controlarlo adecuadamente.

## 3. El envío de archivos de un tamaño muy grande a una persona o entidad externa al proyecto.

En este caso es muy habitual enviar varios correos, uno detrás de otro y luego confirmar con la persona destinataria que se han recibido todos. La solución está en el uso de aplicaciones como las FTP<sup>4</sup>.

En resumen, el correo electrónico es imprescindible para la comunicación en cualquier proyecto de empleo, ya que permite, de forma rápida y eficaz, mantener informado al equipo de trabajo sobre las novedades del mismo; pero, dadas sus limitaciones, su uso debe complementarse con el de otras herramientas.

### Herramienta: FTP

**Experiencia:** Una posible solución para no enviar un archivo de un tamaño muy grande la ofrecen proyectos como *Vía Verde para la Igualdad o Impetus* que disponen de un sistema de FTP (o *File Transfer Protocol*).

Las aplicaciones que utilizan este tipo de sistemas son capaces de enviar archivos a través de Internet cuyo tamaño (o peso en Mb) supere la capacidad del correo electrónico.

## 5.2. La mensajería instantánea: la eficacia de un uso responsable.

La utilización de la mensajería instantánea<sup>5</sup> en un entorno laboral provoca habitualmente dos tipos de reacciones. Por un lado, están aquellas iniciativas que ya conocen cómo este tipo de aplicaciones contribuyen a mejorar la comunicación y el clima laboral entre el equipo de trabajo. Y frente a éstas, se sitúan una serie de entidades que *recelan* de ella ya que asocian su uso a ambientes más *informales*.

Ante esta situación, para fomentar el uso de la mensajería instantánea se puede apelar:

- Al compromiso y la profesionalidad de las personas trabajadoras que lo van a utilizar y que evitará un posible *abuso* de la misma.

**Proyecto:** Itinerarios de Igualdad en el olivar

**Herramienta:** Mensajería instantánea

**Experiencia:** Organización de dos reuniones a la semana para la coordinación del proyecto utilizando una aplicación de mensajería instantánea.

<sup>4</sup> El FTP (o *File Transfer Protocol*) es, técnicamente, un protocolo estándar para la transferencia de ficheros a través de Internet aunque, comúnmente, se denominan así a los múltiples programas existentes que permiten transferencia de archivos o ficheros informáticos.

<sup>5</sup> Las aplicaciones de mensajería instantánea son, por ejemplo, *MSN Messenger*, *Yahoo Messenger*, *Google Talk* o *Skype*.

- Al carácter innovador de los proyectos de empleo, como los impulsados por la Iniciativa Comunitaria EQUAL que pueden convertirse en un necesario *campo de pruebas* que demuestre los beneficios de estas herramientas TIC a las entidades socias.

Las experiencias de los proyectos andaluces en este contexto son muy positivas. Así, por ejemplo, proyectos como *Flora* o *Itinerarios de Igualdad en el olivar* mantienen periódicamente encuentros virtuales de coordinación con una metodología establecida y, por ello, suponen un ejemplo de cómo hacer un uso eficiente y eficaz de la herramienta.

De estas experiencias se extrae el siguiente protocolo para el uso de la mensajería instantánea en las reuniones on-line de coordinación:

### 1. Convocatoria formal.

- La reunión puede ser convocada por correo electrónico y/o establecerse reuniones virtuales periódicamente. Así, por ejemplo, el equipo técnico del proyecto *Flora* se reúne una vez a la semana.
- El número de participantes no puede ser muy numeroso, ya que no sería operativo.
- Al comienzo de la reunión, todas las personas participantes deben conocer el orden del día.

### 2. Desarrollo del debate.

- La moderación de la reunión corre a cargo de las personas coordinadoras.
- Debe establecer un protocolo ordenado de participación, y respetarse los turnos de intervención.
- Acorde con las características de las aplicaciones de mensajería instantánea, deberán utilizarse frases cortas.

### 3. Trabajo posterior.

- Una de las personas participantes en la reunión se debe encargar de la elaboración de un acta que recoja las principales conclusiones y decisiones tomadas para, posteriormente, distribuir las al resto.



### 5.3. La telefonía IP y los sistemas de videoconferencia.

Mientras que la mensajería instantánea transporta mensajes de texto en tiempo real, lo que hace la telefonía IP es transportar mensajes de voz. De este modo, el resultado es una conversación telefónica a través de Internet.

Las aplicaciones de este tipo proporcionan ventajas como la posibilidad de hablar gratuitamente entre sus personas usuarias. Además, permite una reducción en el gasto, ya que también es posible llamar a números de teléfono tradicionales aunque, en este caso, su coste depende de a *dónde se llame* no *desde donde se llame*.

Con el uso de una *web cam* o cámara web, algunos programas de telefonía IP permiten además organizar videoconferencias de forma muy sencilla.

**Actividad:** Sistemas de videoconferencias

**Experiencia:** Aunque este tipo de comunicación todavía no está totalmente explotado, los proyectos EQUAL andaluces ya poseen una interesante experiencia. Así, por ejemplo, *Tandem*, no solo organiza videoconferencias sino que además, para promover la telefonía IP y la comunicación por videoconferencia entre su población beneficiaria, ha creado una sección especial en su página web en la que es posible descargar una aplicación y encontrar abundante información relacionada con su funcionamiento.



Fuente: Proyecto ZIDAC

*Los sistemas de videoconferencia permiten la presencia de ponentes de cualquier parte del mundo.*

*En la imagen aparece Martha Alles, experta en recursos humanos, hablando desde Argentina en un evento organizado por el proyecto ZIDAC.*

## 6. La página web de los proyectos de empleo.

Internet adquiere cada día más importancia en la difusión de un proyecto pero ¿es sólo un canal informativo de las actuaciones y objetivos del proyecto?

Para responder a esta pregunta se ha realizado un análisis de cómo se están utilizando las páginas web, y cómo los proyectos se pueden beneficiar de las herramientas y los enfoques derivados de la *reinención de Internet*, o la *web 2.0*.

### 6.1. Situación actual de las páginas web en los proyectos de empleo.

La práctica totalidad de los proyectos de empleo dedican una parte de sus recursos, tanto económicos como humanos, a diseñar y dotar de contenidos a su página web.

El principal motivo es casi siempre el mismo: dar visibilidad a los objetivos y las actividades desarrolladas. De este modo, y sin pretenderlo, los contenidos disponibles de unos proyectos y otros son muy parecidos. Están las secciones informativa: objetivos, población beneficiaria, composición de la AD, definición de la Iniciativa Comunitaria EQUAL, etc.; una serie de apartados un poco más *dinámicos*: noticias, calendario de eventos, enlaces a otras páginas de interés, etc.; y también es habitual encontrar una zona de *descarga* de documentos relacionados con el trabajo realizado: estudios, manuales, guías de buenas prácticas, etc.

Pero algo está cambiando en la Red y los proyectos EQUAL andaluces no son ajenos a esto. Algunos han diseñado su página web con el objetivo de convertirla también en una herramienta de trabajo. Ya no es una *tarjeta de visita* para las personas o entidades interesadas, sino un instrumento para el personal técnico y las entidades socias de la AD (por ejemplo, una intranet) e, incluso, una plataforma para el trabajo con la población beneficiaria (teleformación).

Y la cosa no queda ahí. Comienza a haber proyectos que tienen la percepción de que su página puede ser un “punto de encuentro” o una “herramienta de comunicación”. La pregunta es obvia: *¿a qué se debe esto?* Internet es la respuesta. Se está *reinventando* cada día. Cada vez hay más personas usuarias de la Red que no se conforman con un espacio estático y que desean tener la posibilidad de participar de manera activa.

## 6.2. La Web 2.0.

Esta nueva percepción de las posibilidades que ofrece Internet se está materializando en lo que algunas personas expertas denominan Web 2.0.

Al referirse a la Web 2.0 es fácil que surja otro calificativo como es el de *Internet social*, y esto no más que la manifestación en la Red de dos características muy humanas:

1. La voluntad y el deseo de compartir sus pensamientos y experiencias con el resto de personas.
2. La creciente importancia de saber lo que otras personas piensan.

¿Qué conlleva este nuevo enfoque en el marco de los proyectos de empleo?

Por un lado, mayores posibilidades a la hora de dotar contenidos a la página web. Es decir, ahora todas las personas (beneficiarias o no) que estén interesadas en el trabajo del proyecto pueden tener la posibilidad de participar activamente en la generación de los contenidos. Ya no tiene porque ser una tarea exclusiva de las entidades socias de la Agrupación de Desarrollo o de su personal técnico.

Y por otro, la aparición de nuevas herramientas de comunicación o información, algunas de las más populares y susceptibles de ser utilizadas con eficacia en un proyecto de empleo son:

### **Blog.**

El *blog* es un elemento central de la Web 2.0. También se le conoce con el nombre de *bitácora* y no es más que un espacio web en el que una persona o personas publican periódicamente noticias u opiniones personales sobre un tema determinado.

Se puede usar en el marco un proyecto de empleo de dos maneras:

- Hacia terceras entidades o personas expertas.

Los equipos que trabajan en los proyectos de empleo atesoran un gran conocimiento y experiencia en temáticas como la inserción laboral, la orientación, el trabajo con personas emprendedoras, la igualdad de oportunidades... ¿Por qué no compartirlo con el resto de profesionales que trabajan en su mismo campo?

De este modo, cuando una persona experta visite la web de un proyecto no solo recibirá una información de sus objetivos, actividades o *fríos números* del trabajo que se desarrolla; sino que también podrá, a través de la lectura del blog, conocer cómo ha sido su día a día y los retos y soluciones que se han encontrado a problemáticas que, en muchas ocasiones, son comunes en los proyectos de empleo. Además, no sólo podrá *recibir* información; también podrá expresarse, preguntando, orientando o, simplemente, felicitando por el trabajo realizado.

- Hacia la población beneficiaria.

En este caso, el proyecto debe hacer una valoración de cuáles son las características de su población beneficiaria y sus posibilidades para acceder a la Sociedad de la Información<sup>6</sup>. Dependiendo de su nivel tecnológico, se podrá determinar qué tipo de artículos se deben escribir en el blog y si la participación activa de las personas beneficiarias es posible.

### **Wikis<sup>7</sup>.**

Esta es una herramienta más orientada al trabajo compartido. Son espacios web cuyo contenido puede ser editado (es decir, copiado, modificado, borrado, etc.) por varios autores o autoras.

El concepto es bastante simple: una persona dota de contenido a la *wiki*, y luego entre todas aquellas que participan le van dando forma.

### **Servicios RSS.**

Hay dos formas de acceder a la información. La primera es la más clásica y obvia: acudir al sitio donde la proporcionan. Pero existe una segunda que cada día se emplea más y es mucho más cómoda: recibir la información de aquellos sitios o páginas web que más interesan. Esto último es lo que hace un servicio RSS.

### **Ejemplo práctico de una *wiki*.**

Si se quiere desarrollar una determinada actividad, la persona coordinadora puede establecer las bases de lo que se pretende hacer y después, su equipo y ella misma pueden realizar propuestas, matizaciones o incorporar mejoras. La *wiki* permite que cada persona pueda acceder a su contenido cuando lo estime oportuno, y acceder siempre la última versión del mismo.

<sup>6</sup> En ocasiones la falta de recursos o de formación en materia TIC provoca que algunas herramientas sean poco o nada eficaces. Este tema es abordado con profundidad en el capítulo "El trabajo con la población beneficiaria".

<sup>7</sup> La *wiki* más conocida en la Red se llama Wikipedia (<http://es.wikipedia.org>).

Si la web de un proyecto de empleo lo ofrece, una persona que se suscriba a las noticias RSS y disponga de un lector<sup>8</sup> RSS recibirá en su ordenador un aviso compuesto por un titular y una breve reseña, lo que le permitirá gestionar y discriminar la información que le interesa.

### **Photo sites y video sites.**

Son páginas web cada día más populares, y que están dedicadas al almacén y compartición de fotografías o vídeos. Por tanto, se presentan como otro medio para la difusión de las actividades de los proyectos de empleo.

El uso de este tipo de páginas es rápido y sencillo y, además, se puede restringir el acceso a algunos de estos archivos. Un ejemplo serían las fotografías tomadas durante las reuniones transnacionales. En vez de enviarlas por correo electrónico, se puede habilitar un espacio en este tipo de páginas y que, a través de una clave, sólo las personas participantes tengan acceso a las mismas.

**Proyecto:** Tandem.

**Actividad:** Uso de *video sites*.

**Experiencia:** El proyecto utiliza Google vídeos para la difusión de vídeos relacionados con los objetivos del proyecto.

La web 2.0, por tanto, propone nuevos enfoques, utilidades y herramientas para las páginas de los proyectos. En la medida de lo posible, debe ponerse en valor ese alto contenido social que provoca que, en ocasiones, también sea denominada *web social*.

Este contenido está fundamentado en tres pilares:

#### 1. La interacción conversacional entre personas.

Creando espacios de colaboración para los equipos de trabajo, como las *wikis*.

#### 2. La retroalimentación social.

Los contenidos pueden ser ahora debatidos, ampliados o matizados en la propia web. Además, herramientas como los *blogs* permiten la creación de una cierta *reputación* o prestigio de los proyectos de empleo en el marco de sus actividades.

#### 3. El desarrollo de redes sociales.

Actuando como soporte para las relaciones y el intercambio de impresiones entre personas o entidades.

<sup>8</sup> Un lector RSS (*Really Simple Syndication*), también denominado lector de *news* o agregador de noticias, es una herramienta que permite transformar la información que envía una web con servicios RSS en texto *normal*, es decir, perfectamente legible para la persona usuaria.

En resumen, la principal característica de la web 2.0 es que fomenta la *socialización* de la Red. Ahora es posible la participación de las personas usuarias a través de sencillas herramientas web. Ya no se acude sólo a Internet en busca de contenidos (actitud pasiva), ahora también se pueden aportar (actitud activa).

## 6.3. La reinención de Internet y la orientación a la población beneficiaria.

### 6.3.1. Valorar la web en su justa medida.

Es evidente que la evolución de Internet está proporcionando nuevos campos y herramientas para el trabajo desarrollado en los proyectos de empleo. Sin embargo, es fundamental valorar la utilidad de un portal web en su justa medida.

**Proyecto:** I-Escosur.

**Herramienta:** Página web.

**Experiencia:** La página web como herramienta de difusión: 20.000 visitas.

Existen múltiples herramientas web, pero hay que evitar un despilfarro de recursos para, por ejemplo, desarrollar aplicaciones web que poco pueden contribuir a los objetivos del proyecto.

Pero seguir los criterios de utilidad y pertinencia no significa que haya que renunciar a las herramientas web para el trabajo con la población beneficiaria; simplemente, hay que seleccionar las más adecuadas y adaptarlas lo más posible a su perfil.

### 6.3.2. ¿Qué se puede ofrecer a la población beneficiaria?

En muchas ocasiones, el diseño de la página web de un proyecto y su contenido están orientados a que sea visitada por otros proyectos o terceras entidades que estén trabajando en contextos similares.

Asimismo, la página web también puede adaptarse a las personas beneficiarias aunque, en este caso, es frecuente que surjan algunas *barreras*. La razón es sencilla: una parte importante de proyectos como los desarrollados en la Iniciativa Comunitaria EQUAL se dirigen a personas con poca o nula formación TIC y, en ocasiones, con dificultades para acceder a la tecnología<sup>9</sup>.

**Proyecto:** Tandem.

**Actividad:** Participación activa en la web.

**Experiencia:** Se ha fomentado la participación de las personas beneficiarias y del empresariado en la selección de la campaña de difusión del proyecto. Se presentó en la web las tres opciones disponibles campaña y un total de 178 personas usuarias las votaron.

<sup>9</sup> En un capítulo 8.3. *La necesidad de impulsar las actividades de adaptabilidad digital*, se aborda algunas de las soluciones que han utilizado los proyectos EQUAL andaluces para que su población beneficiaria disponga del equipamiento tecnológico necesario.

¿Qué se puede hacer, entonces, para ampliar la orientación de la página web hacia la población beneficiaria?

Está muy bien que los contenidos de una web proporcionen información relevante a otras organizaciones que trabajan en iniciativas de fomento y mejora del empleo pero eso no impide que, además, se puedan diseñar o potenciar otros espacios o secciones dirigidas a las personas beneficiarias.

Se pueden establecer dos niveles a la hora de orientar una página web hacia la población beneficiaria:

### 1. Acercamiento a la tecnología.

En este primer escalón el objetivo es encontrar espacios que puedan servir de *estímulo* para que aquellas personas con menos conocimientos en materia TIC puedan interesarse por ella.

Un ejemplo sería la inclusión de fotos y/o vídeos de cómo las personas o empresas que se dirigen al proyecto se benefician de lo que éste ofrece. Si la página web dispone de una *galería de imágenes* de los talleres formativos, de los trabajos de orientación o de las charlas de sensibilización se consiguen dos cosas: la primera es incrementar el sentimiento de pertenencia al proyecto, y la segunda es poseer un instrumento motivador en los procesos de alfabetización digital.

Es una evidencia que a las personas les gusta verse, bien sea en un periódico o en una fotografía en Internet. Ha habido ejemplos en los proyectos EQUAL andaluces en los que algunas personas beneficiarias, al conocer la existencia de las imágenes, se interesaron por conocer *qué era eso de Internet*, a pesar de que su formación en TIC era prácticamente, nula.



Fuente: Proyecto Ceres

*Detalle de la galería de fotos del proyecto Ceres.*

### 2. Participación activa en la web.

Este segundo nivel es posible cuando la población beneficiaria tiene ya una habilidad mínima en el uso del ordenador y la navegación por la Red.

Es especialmente interesante cuando los proyectos trabajan en el impulso o promoción de redes, tanto de personas como de empresas. Además de las herramientas surgidas con la web 2.0, los foros se presentan como un importante instrumento dinamizador.

Puede parecer contradictorio, ya que a menudo en los foros de los proyectos de empleo la participación es escasa. Sin embargo, con la adecuada dinamización se pueden convertir este tipo de espacios en un instrumento que ayude a impulsar y consolidar las redes.

Algunas de las actividades dinamizadoras que puede utilizar un proyecto son:

- Identificar una masa crítica de personas que se comprometa a dar contenido a este tipo de espacios. No todas las personas o empresas van a participar, pero, es muy probable que una parte lea las opiniones de aquellas otras que tengan más iniciativa.
- Realizar un seguimiento continuo de los contenidos del mismo. Siempre cabe la posibilidad o de proporcionar información a un tema de debate o de que aparezca algún mensaje *poco adecuado* que deba ser eliminado.
- Realizar encuentros presenciales con las personas y/o empresas participantes. En ocasiones, las TIC, por muchas utilidades que aporten, no pueden sustituir a las relaciones personales.
- Identificar y establecer nexos de cooperación con otras redes de similares objetivos que se puedan estar desarrollando en el marco de otras iniciativas.

Por otra parte, los proyectos de empleo pueden ser *innovadores* y utilizar la página web para poner de manifiesto una característica propia de su población beneficiaria.

**Proyecto:** Itinerarios de igualdad en el olivar.

**Actividad:** Participación activa en la web.

**Experiencia:** Este proyecto EQUAL fomentó la participación de sus beneficiarias a través de la recopilación de sus conocimientos sobre los diferentes usos que puede tener la oliva. Consecuentemente, no solamente se pone de manifiesto el papel de la mujer en la cultura del olivo sino que también se incrementa el sentimiento de pertenencia al proyecto.

#### 6.4. La actualización de la página web.

La página web es el reflejo del proyecto en la Red y, por tanto, deberían de ser tan dinámicas como lo son éstos en sus actividades con la población beneficiaria.



Para conseguir este dinamismo, la coordinación del proyecto (o en quien delegue) no puede asumir todo el peso de las actualizaciones; es necesario involucrar a también las entidades socias de la AD y a todos los miembros del equipo de trabajo en el mantenimiento de la página.

Se hace muy recomendable, por tanto, disponer de un sistema de gestión de contenidos, Estos sistemas, conocidos también por su abreviatura anglosajona CMS (*Content Management System*) son aplicaciones que permiten, de una forma sencilla, realizar modificaciones en la página web y, lo que es aún mejor, pueden ser utilizado por varias personas y desde diferentes localizaciones.

Aunque existen variaciones entre unos gestores de contenidos y otros, el proceso de aprendizaje para usar esta herramienta es rápido y bastante intuitivo. Esto, unido a las siguientes pautas, favorece el correcto mantenimiento de una página web:

1. Organización de actividades formativas dirigidas a las personas que utilizarán el gestor de contenidos.
2. Compromiso de las entidades participantes de proporcionar contenidos a la web del proyecto.
3. Homogeneidad en el lenguaje utilizado.

Si el gestor de contenidos es utilizado, tal y como se recomienda, por varias personas es imprescindible establecer una coordinación para la carga de contenidos y, sobre todo, usar un lenguaje *uniforme*<sup>10</sup>, asequible y comprensible para todas aquellas personas que puedan visitar la página web, evitando el uso de tecnicismos y promoviendo el uso de un lenguaje, contenidos e imágenes no sexistas.

**Proyecto:** Vía Verde para la Igualdad.

**Actividad:** Formación en la gestión de contenidos de la página web.

**Experiencia:** El informático del proyecto formó individualmente a cada miembro del equipo técnico, adaptándose al nivel en materia TIC de cada persona.

**Proyecto:** Triciclo.

**Herramienta:** Gestor de contenidos.

**Experiencia:** El personal técnico introduce, en primer lugar, los contenidos en esta aplicación (por ejemplo, una noticia o información para un apartado específico de la página web). Posteriormente, la coordinadora puede leerlos y, tras dar su visto bueno o realizar la modificación que considere oportuna, solo tiene que hacer un clic con el ratón para que la página web del proyecto se actualice con los nuevos contenidos.

<sup>10</sup> Lenguaje *uniforme*. Dado que cada persona tiene un estilo propio a la hora de redactar, es recomendable unificar, en la medida de lo posible, estos estilos, y evitar la convivencia de un lenguaje coloquial con otro muy formal.



Fuente: Proyecto Triciclo

Detalle del gestor de contenidos de la página web de Triciclo.

**Proyecto:** NEMCO.

**Actividad:** Hábitos en la carga de contenidos.

**Experiencia:** Se actualiza la página web diariamente y se la dota de documentación relacionada con los objetivos del proyecto de forma constante. El resultado final de esta riqueza en sus contenidos, es que la página es consultada por múltiples profesionales interesados o interesadas en la problemática laboral de la mujer, contribuyendo a la sensibilización de terceras entidades y potenciando la visibilidad de las actuaciones del proyecto. Y lo que es casi mejor: esta labor le consume al proyecto poco tiempo y, con el uso de su gestor de contenidos, es muy fácil e intuitivo.

#### 4. Supervisión desde la coordinación del proyecto.

Algunos gestores tienen la opción de que los contenidos no sean visibles en la web hasta que el coordinador o coordinadora dé su visto bueno.

5. Existe una quinta pauta que quizás sea la más importante: crear un hábito en la carga de contenidos. Algunos proyectos EQUAL andaluces, como es el caso de Nemco, son ejemplo de ello.

### 6.4.1. Colaborando con los y las profesionales de la Informática.

Hay que evitar ciertos hábitos. Una persona informática puede ser la responsable de *subir* los contenidos a la web pero esto mismo lo puede hacer el resto de personal técnico del proyecto.

Si un proyecto dispone de una persona especializada en las TIC es más eficiente que destine más horas de trabajo a, por ejemplo, adaptar las aplicaciones existentes a las necesidades del proyecto, implantar nuevos canales de comunicación o mejorar el nivel de accesibilidad de la página web, es decir, a tareas que por su complejidad técnica no pueden ser realizadas por el resto de compañeros y compañeras.

En resumen, una mayor colaboración de todo el personal técnico con los informáticos e informáticas de los proyectos de empleo, propicia que las TIC empleadas en el mismo sean mejor adaptadas y más eficaces, redundando en un beneficio para todas las personas involucradas en el mismo.

## 6.5. Accesibilidad web: es para todos y todas.

Cuando se construyen rampas de acceso a los edificios, se rebajan las aceras o se eliminan los escalones en el autobús no solo se facilita el acceso a las personas con problemas de movilidad sino que también se beneficia a toda la sociedad en general.

Con la accesibilidad web ocurre algo parecido, no va dirigida solamente a personas usuarias con discapacidades físicas, psíquicas o sensoriales, sino a todas las personas que *navegan* por Internet.

A continuación, se hace una breve exposición de las ventajas de diseñar una página bajo los criterios de accesibilidad web:

1. Posibilita el acceso de todas las personas, independientemente de sus características personales (diversidad funcional, edad, etc.).

La accesibilidad nace para permitir y mejorar el acceso de las personas con diversidad funcional a los contenidos web. Del mismo modo su aplicación conlleva ventajas que contribuyen a superar las barreras introducidas por la edad, ya que se pierden destrezas y capacidades cognitivas, generándose dificultades para, por ejemplo, entender ciertos contenidos o manejar con soltura ciertos dispositivos.

Asimismo, todas las personas, y con independencia de su edad, pueden estar discapacitadas en algún momento puntual de sus vidas debido a problemas transitorios o permanentes.

2. Aumenta la usabilidad.

Tanto la usabilidad como la accesibilidad son dos conceptos interrelacionados. Conceptos como facilidad de navegación, facilidad de manejo, sencillez y eficiencia se manejan en ambas disciplinas. Así, se puede decir que los sitios web accesibles son, por definición, más usables.

3. Simplifica el desarrollo.

A nivel práctico, a un proyecto de empleo esto le supone que los mantenimientos posteriores de su página web sean más rápidos.

4. Mejora la *indexación*.

Esto significa que se enriquece la información de la web y las búsquedas que sobre ellas se realizan. En otras palabras, será más reconocible por los

buscadores (Google, Yahoo, etc.) y se mejorará su posicionamiento, es decir, el puesto que se ocupa al realizar una determinada búsqueda en Internet.

#### 5. Facilita la independencia de dispositivo y la interoperabilidad.

Cuando una web alcanza un buen nivel de accesibilidad, puede verse de forma similar en un ordenador, en un teléfono móvil o una PDA, por citar algunos ejemplos.

#### 6. Mejora del acceso en general.

No hay que ver la accesibilidad como una serie de requisitos aislados, sino como opciones de mejora de la calidad de la web en general.

No obliga a la persona usuaria a interactuar con un dispositivo determinado, como por ejemplo, el ratón, sino que permite otros medios de interacción como el teclado. El hecho de no utilizar el ratón puede ser una cuestión de imposibilidad física, pero también puede darse una limitación del entorno (por ejemplo, que se estropee) o una elección personal<sup>11</sup>.

Además de todas las ventajas que proporciona la accesibilidad, otra de las razones para exigir el cumplimiento de los criterios accesibilidad web es que este concepto se ha incluido en la redacción de varias directivas europeas y en la legislación de los países de la Unión Europea<sup>12</sup>.

### 6.6. Decálogo de recomendaciones para gestionar adecuadamente una página web.

1. Definir claramente la finalidad de la web, en base a los objetivos del proyecto y los criterios de utilidad y pertinencia.
2. Identificar a qué tipo de personas usuarias va dirigida y cuál será su orientación con respecto a la población beneficiaria.
3. Seleccionar un nombre de dominio apropiado.

<sup>11</sup> *Elección personal*. Puede resultar extraño pero cuántas personas utilizan las teclas en un procesador de texto para “copiar” y “pegar” en vez del ratón.

<sup>12</sup> En el caso español, según la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, las Administraciones Públicas deben adoptar las medidas necesarias para que la información disponible en sus respectivas páginas de Internet pueda ser accesible a personas con discapacidad y de edad avanzada de acuerdo con los criterios de accesibilidad de contenidos generalmente reconocidos. Asimismo, podrán exigir que las páginas de Internet cuyo diseño o mantenimiento financien, apliquen los criterios de accesibilidad antes mencionados.



Fuente: Proyecto Himilce



Fuente: Proyecto Espiral

En páginas web de proyectos como Himilce y Espiral se han tenido en cuenta los criterios de accesibilidad Web.

4. Diseñar, previamente, la estructura de sus contenidos y qué tipo información se va a incluir.
5. Tener presente que una web es dinámica y, por tanto, determinar cuándo se harán modificaciones y qué personas o entidades asumirán la responsabilidad.
6. En caso de contratar su desarrollo a una empresa proveedora, estipular en el contrato los contenidos, la estructura y la forma de gestionar las actualizaciones.
7. Incluir en el diseño de la página web una herramienta que permita gestionar su estructura general y contenidos por parte del proyecto y que minimice la dependencia con la empresa proveedora.
8. Controlar la usabilidad<sup>13</sup> y el diseño estético de la web, de forma que sea de fácil uso y refleje claramente la imagen y dinamismo del proyecto.
9. Exigir la utilización de los criterios de accesibilidad web en su diseño.
10. Conocer en qué medida afectan la Ley Orgánica de Protección de Datos y la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico en las actividades desarrolladas en la web.

<sup>13</sup> La *usabilidad* se refiere a la capacidad de un software, en este caso una página web, de ser atractiva en su navegación, comprendida, aprendida y usada por aquellas personas que la visiten.

## El trabajo con la población beneficiaria.

### 7. El uso de las TIC en la comunicación con la población beneficiaria.

Con frecuencia, los proyectos de empleo centran sus esfuerzos en personas con un alto riesgo de exclusión social, consecuentemente, una comunicación a través de las TIC es, cuando menos, muy difícil. Dado que la Junta de Andalucía está haciendo un gran esfuerzo por incrementar las infraestructuras y la conectividad en toda la comunidad autónoma, el gran reto de hoy en día es afrontar las carencias formativas en materia TIC de estas personas.

La experiencia de los proyectos EQUAL andaluces así lo confirman. Aquellos que utilizan, por ejemplo, el correo electrónico con su población beneficiaria son los mismos que trabajan con perfiles de personas con un mayor nivel formativo.

Por tanto, la posibilidad de incrementar el uso de las TIC con la población beneficiaria pasa, principalmente, por las siguientes vías:

1. El uso de canales alternativos al correo electrónico.

En ocasiones, el correo electrónico se percibe casi como la única herramienta de comunicación. En el caso de algunos proyectos una alternativa a tener en cuenta sería el uso de mensajes cortos a través del teléfono móvil (o SMS) con su población beneficiaria.

Las razones son bien sencillas, por un lado el alto grado de implantación de la telefonía móvil y, por otro, porque a diferencia de lo que a veces ocurre con el correo electrónico, el teléfono móvil se consulta con asiduidad.

2. Potenciar la alfabetización digital.

Organizando actividades formativas que permitan a una persona beneficiaria adquirir los conocimientos y habilidades mínimas para manejar un conjunto de tecnologías, fundamentalmente, Internet.

3. Identificar o mejorar los recursos existentes en el territorio.

Bien colaborando con instituciones o redes ya existentes o, en la medida de las posibilidades económicas del proyecto, dotando de equipamiento a terceras entidades que colaboran con el mismo (asociaciones, centros educativos, etc.).

## 8. El proceso de *e-Inclusión*: rompiendo la brecha digital.

La *brecha digital* es una expresión metafórica que refleja una realidad social: la desigualdad que se crea entre aquellas personas que acceden y usan las TIC y las que no.

Involucrar a toda la ciudadanía en la Sociedad de la Información es una cuestión cada vez más prioritaria dentro de la Unión Europea<sup>14</sup> y de todos los Estados Miembros. Consecuentemente, las iniciativas comunitarias como EQUAL son muy sensibles a esta problemática, y muchos proyectos de empleo andaluces están haciendo un gran esfuerzo en actividades de alfabetización digital.

Estas estrategias de *e-Inclusión* se apoyan en dos pilares fundamentales: un conjunto de productos o actividades adaptados a la población beneficiaria y las infraestructuras y redes existentes.

### 8.1. Acercando la tecnología a la población beneficiaria.

En función de sus recursos económicos y humanos, los proyectos pueden crear una serie de flujos de información para dar a conocer los servicios y oportunidades que hoy en día puede ofrecer la Sociedad de la Información a la ciudadanía. Estas estrategias de difusión pueden ser muy variadas pero siempre han de estar adaptadas a la población beneficiaria del proyecto con el objetivo de convertir *lo desconocido en cotidiano*.

La clave es adaptar las TIC a las personas, no al revés. Para ello, es necesario establecer en función de los recursos disponibles, qué tipo de instrumentos están al alcance, cuáles se van a utilizar y con qué objetivos.

Puede resultar paradójico, pero las TIC no siempre son el mejor mecanismo para difundirse a sí misma entre la población beneficiaria. No obstante, sí pueden ser un instrumento complementario con algunas personas beneficiarias que ya estén alfabetizadas digitalmente, tal y como hace el proyecto *Tandem* al promocionar los sistemas de videoconferencia desde su página web.

---

<sup>14</sup> El 7 de septiembre de 2007, la Comisión Europea presentó un plan a largo plazo para reducir la brecha digital, planteando líneas de actuación a nivel europeo.

Algunos de los mecanismos existentes para difundir las TIC en el marco de un proyecto de empleo son:

1. Editar material escrito.

Como trípticos, guías o productos similares. Lo importante es desarrollar una red de entidades o personas colaboradoras (agencias de desarrollo, servicios municipales, asociaciones empresariales, etc.) para que la distribución de estos materiales sea la mayor posible.

2. Editar material audiovisual.

El uso de vídeos o DVDs es cada vez más frecuente entre los proyectos de empleo para mostrar su trabajo o el resultado del mismo. ¿Por qué no usarlo también como medio de difusión de las propias TIC?

Los vídeos pueden explicar de forma amena y sencilla las ventajas que éstas aportan a la ciudadanía o a las empresas. Su duración no debe ser muy extensa, para no perder la atención del beneficiario o beneficiaria. En dos o tres minutos, y con la ayuda de una *voz en off*<sup>15</sup>, se puede transmitir un mensaje que refleje las utilidades de las TIC.

El contenido de los vídeos puede ser de lo más variado: desde una visión general hasta utilidades específicas para las empresas, búsquedas activas de empleo, etc.

3. Colaborar con los medios de comunicación.

Proporcionándoles noticias o reportajes sobre Sociedad de la Información y el uso de las TIC con la población beneficiaria. El objetivo es que los medios de comunicación perciban al proyecto de empleo como un colaborador activo al que acudir cuando se aborda un determinado tema y, de esta forma, incrementar la presencia del proyecto en radio, prensa, televisión, etc.

4. Poner en marcha servicios móviles, como los aula-bus.

El uso de autobuses dotados con equipamiento tecnológico es una actividad que requiere de importantes recursos económicos y humanos. Sin embargo, la experiencia de los proyectos EQUAL demuestra que son una herramienta muy eficaz cuando se plantea el objetivo de acercar las TIC a una población

<sup>15</sup> La *voz en off* se asocia habitualmente a una persona narradora, aunque también pueden ser los pensamientos de una de las personas que aparece en la escena.



dispersa en el territorio, máxime si existe alguna carencia en las infraestructuras o la conectividad.

El uso de este tipo de vehículos fomenta:

- Un acercamiento de las TIC, y del proyecto en su conjunto a la ciudadanía. La tecnología *va* a la ciudadanía y no a la inversa.
- Una buena acogida. En muchas ocasiones proporciona el primer contacto de la persona usuaria con el ordenador, la cual es frecuente que demande un nuevo uso.
- Sensibilizar sobre la utilidad de Internet y de las herramientas y aplicaciones TIC.
- Detectar necesidades o carencias tecnológicas de un territorio, al recoger *in situ* las demandas de la población beneficiaria en el ámbito de las TIC.

**Proyecto:** Ceres.

**Herramienta:** Aula bus.

**Experiencia:** La acogida que tuvo fue tan grande que no pudo atender todas las solicitudes recibidas desde los municipios.

Por otro lado, estos autobuses no sólo son instrumentos de difusión y sensibilización, sino que también poseen la capacidad de organizar talleres formativos adaptados a la ciudadanía de un territorio o a su tejido empresarial.

## 8.2. El desarrollo de las *e-competencias*: reto vs. problema.

En palabras del Comisario de Educación y Cultura, Ján Figel, *“la mejor garantía frente a la exclusión es una sociedad del conocimiento, y para ello las competencias en el terreno digital son un elemento clave”*.

El camino no es fácil. Además de la falta de formación de la población beneficiaria, o la debilidad de las infraestructuras de algunos territorios, los proyectos de empleo se enfrentan a otro tipo de *barreras*.

La primera es fruto de las percepciones de las personas beneficiarias, y puede resumirse en dos frases:

- *“Esto a mí no me sirve”*.

Este tipo de afirmaciones deben suponer una motivación para seguir difundiendo las

**Proyecto:** Comcilia.

**Actividad:** Alfabetización digital.

**Experiencia:** Se han organizado 38 seminarios sobre nuevas tecnologías. Previamente, se hicieron 1.045 encuestas para detectar las necesidades existentes en esta materia.

utilidades de las TIC. En este proceso de *convertir lo tecnológico en cotidiano*, es importante identificar aquellas tecnologías que más se adapten a las necesidades del beneficiario o beneficiaria: acceso a la información, búsquedas activas de empleo, la banca electrónica, etc.

- “Yo no puedo aprender”.

Hay que evitar sobremanera, este tipo de percepciones personales. La solución pasa por adaptar lo más posible la estrategia de desarrollo de las *e-competencias* a cada persona, teniendo en cuenta:

- Sus conocimientos y habilidades previas.
- Sus necesidades, qué le puede proporcionar Internet o las TIC
- Su situación personal: desde su acceso a la Red o a las infraestructuras hasta las posibles cargas familiares.
- El método formativo más adecuado a sus características: presencial, teleformación, un modelo mixto de los dos anteriores, autoformación, etc.

**Proyecto:** Jaenconcillia.

**Actividad:** Alfabetización digital.

**Experiencia:** En un principio, impulsó cursos de informática básica de 15 horas. Sin embargo, la gran aceptación que tuvieron estas actividades promovió que, posteriormente, se organizaran cursos de ofimática, combinándose la formación semi-presencial y la teleformación.

De este modo, el proceso de *e-inclusión* servirá de refuerzo personal y contribuirá a incrementar la confianza de la persona beneficiaria en sí misma.

La segunda barrera está originada por las propias percepciones del personal técnico. En ocasiones, de forma inconsciente, puede surgir un sentimiento de sobreprotección que distorsiona la verdadera capacidad de las personas beneficiarias y las minusvalora.

Evitando estereotipar a todas las personas y adaptando de forma individualizada la metodología para el desarrollo de las *e-competencias*, es posible lograr el acceso a la Sociedad de la Información a mujeres y hombres de colectivos de difícil inclusión. De este modo, surgen experiencias como las del proyecto *I-Escosur* en las que, dado el desconocimiento de las herramientas digitales de algunas personas beneficiarias, se decidió incrementar la duración de las actividades formativas relacionadas con las TIC, pasando de 15 a 40 horas.

En resumen, el bajo nivel formativo de muchas de las personas beneficiarias de los proyectos de empleo no tiene que afrontarse como un problema sino como un reto. No se pueden *dejar de hacer* determinadas acciones por una falta de habilidades o conocimientos tecnológicos. La solución es fomentar el aprendizaje de las personas para que un día *se pueda hacer*.

### 8.3. La necesidad de impulsar las actividades de adaptabilidad digital.

Los proyectos de empleo no son una solución al problema de la brecha digital pero, dado el elevado número de personas que se benefician de sus actividades, sí son potentísimos instrumentos sociales para ir desarrollando una *cultura digital*.

Una prueba de su importancia son los proyectos EQUAL andaluces, quienes con sus actividades formativas en materia TIC han ido introduciendo el concepto de *lo digital* a miles de personas. De este modo, también han puesto su *granito de arena* para que Andalucía esté reduciendo su brecha digital a un ritmo superior a la media del país<sup>16</sup>.

**"No podemos permitirnos desperdiciar el talento de millones de personas eliminándolas de la Sociedad de la Información".**

Viviane Reding, Comisaria de Sociedad de la Información.

Fruto de esta sensibilidad, la mayor parte de los proyectos han incluido algún tipo de formación en materia TIC dentro de sus itinerarios de inserción o adaptación. Su experiencia es una muestra de las distintas formas que existen para impulsar los procesos de alfabetización:

1. Como un módulo más dentro de una acción formativa.
2. Como contenido de un curso o seminario específico.
3. Como una de las principales líneas de actuación del proyecto.

**Proyecto:** NEMCO.

**Actividad:** Alfabetización digital (como módulo).

**Experiencia:** En la formación impartida a mujeres beneficiarias, unas 800 aproximadamente, se incluye un módulo de informática básica.

**Proyecto:** Acción por el empleo.

**Actividad:** Alfabetización digital (como curso).

**Experiencia:** 30 ediciones de un curso básico en materia TIC con más de 300 personas beneficiarias.

**Proyecto:** Flora.

**Actividad:** Formación digital (como línea de actuación).

**Experiencia:** Entre otros, 50 cursos de 50 horas en materia de alfabetización digital.

<sup>16</sup> Fuente: Instituto Nacional de Estadística. Entre 2005 a 2007, en Andalucía se ha incrementado el porcentaje de personas que han utilizado Internet en los últimos 3 meses en más de un 10%, frente a la media nacional que no supera el 8%.

Cada día es más importante que las personas demandantes de empleo o necesitadas de un proceso de inserción, orientación o adaptabilidad laboral, tengan la oportunidad de acceder a servicios y actividades formativas que fomenten el uso de las TIC. La metodología y contenidos de estas actividades deben ser adaptados a las características y necesidades de cada persona o de cada colectivo beneficiario, teniendo en cuenta cuáles son los factores que más inciden en la introducción y consolidación del uso del ordenador y de Internet<sup>17</sup>:

- Nivel de estudios.
- Edad.
- Situación laboral y ocupacional.
- Ingresos del hogar.
- Actitud positiva o negativa hacia la tecnología.

Estas variables sociodemográficas a menudo también se destacan como *inhibidores*: falta de formación, edad avanzada, etc. Sin embargo, pueden ser reversibles y no convertirse en un obstáculo para el desarrollo de la Sociedad de la Información. Claros ejemplos se pueden encontrar entre la población inmigrante: una situación vital como es la lejanía de la familia y la adaptación a una sociedad diferente a la que han crecido, ayuda a superar estos factores y encontrar en las TIC una útil herramienta de comunicación.

Este tipo de procesos exige en muchas ocasiones que los proyectos de empleo deban poner equipamiento informático a disposición de su población beneficiaria. Por ello, muchas de las iniciativas EQUAL desarrolladas en Andalucía han potenciado los recursos existentes en el territorio. Así, es habitual la colaboración con la Red de Centros Guadalinfo, las mediatecas y aulas de informática de los ayuntamientos o los dispositivos SURGE de la Red Andalucía Orienta.

Por otro lado, para poner en valor el equipamiento tecnológico existente en un territorio e, incluso potenciarlo, el carácter innovador de la Iniciativa

**Actividad:** Proporcionar equipamiento a la población beneficiaria.

**Experiencia:** Han surgido iniciativas como las impulsadas por *Vía Verde para la Igualdad* que ha provisto de equipamiento a las asociaciones de mujeres que participan en el proyecto; o *Mare* que ha alcanzado acuerdos con diversos colegios para proporcionarles ordenadores a cambio de permitirles el uso de las aulas informáticas.

<sup>17</sup> Fuente: "1er Informe sobre los Inhibidores de uso de las TIC en la sociedad española", elaborado por Enter para Red.es y Telefónica (septiembre de 2007).

Comunitaria EQUAL y el esfuerzo de los proyectos han propiciado la búsqueda de nuevas iniciativas para acercar la Sociedad de la Información a la población beneficiaria en colaboración con otras entidades como asociaciones (*Vía Verde para la Igualdad*), centros educativos (*Mare*), etc.



## 9. Las TIC como instrumento de trabajo con la población beneficiaria.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, especialmente a partir del avance y popularización de Internet, se han convertido en una herramienta muy útil para acercar la información y los servicios a la ciudadanía. Así, los proyectos de empleo pueden utilizarlas como un instrumento para potenciar las actividades desarrolladas con su población beneficiaria.

### 9.1. Al servicio de la orientación e inserción laboral.

Las TIC extienden el concepto de "Orientación". Por una parte, amplían el *despacho o la oficina* de la persona orientadora a la globalidad de la Red y, por otra, permiten que una persona demandante de empleo pueda auto-informarse sobre las oportunidades que ofrece el mercado laboral.

Esto supone que los servicios tradicionales de orientación laboral pueden tener:

1. Una atención más personalizada a cada persona beneficiaria ya que, por una parte, la información está más adaptada a sus necesidades y, por otro, el acceso al servicio se puede realizar a través de más canales de comunicación.
2. Una mayor eficacia en el trabajo de orientación. Las personas orientadoras disponen de más herramientas para aclarar dudas concretas de su población beneficiaria y proporcionar una información de más calidad.

Los proyectos de empleo comienzan a utilizar la Red para recibir consultas e informar a su población beneficiaria, pero ¿hacia donde pueden evolucionar?, ¿qué tipo de instrumentos puede diseñar y desarrollar?



Fuente: Proyecto Promising Practices for Women

*Beneficiarias del proyecto Promising Practices for Women durante una acción formativa.*

**Proyecto:** Himilce.

**Actividad:** Servicio de orientación en línea.

**Experiencia:** Las personas beneficiarias tienen a su disposición un servicio telefónico de atención gratuita.



Las opciones son varias:

- Contenidos multimedia: en los que se explique cómo buscar empleo en la Red, en qué consiste una determinada profesión, qué tipos de contrato existen, etc.
- Herramientas de autoanálisis que ayuden a la persona beneficiaria a autoevaluarse y elaborar su perfil.
- Programas de simulación que permitan a las personas acceder a un entrenamiento virtual para, por ejemplo, entrevistas de trabajo o adquirir un conocimiento básico sobre la gestión empresarial.
- Sistemas de atención a la persona usuaria, que se dividen en:

1. Sistemas de comunicación síncrona.

Aquellos que ofrecen comunicación en tiempo real entre la persona orientadora y la orientada. De este modo, la interrelación entre las dos partes se produce de forma simultánea, requiriendo que las personas participantes tomen parte en la acción al mismo tiempo. Son la mensajería instantánea, los servicios de orientación en línea (incluyendo las videoconferencias) o las pizarras virtuales.

2. Sistemas de comunicación asíncrona.

No se produce la comunicación en tiempo real, pero por su ventaja es que las discusiones y aportaciones de las personas participantes quedan registradas y la persona usuaria puede estudiarlas con detenimiento antes de ofrecer su aportación. Son los foros, el correo electrónico, las listas de distribución, etc.

Una de las principales utilidades de las TIC en actividades de inserción y orientación laboral son las búsquedas activas de empleo. Así, cada día es mayor el número de personas y empresas que acuden a la Red en busca de un trabajo o de una persona trabajadora.

Los proyectos de empleo no pueden ser ajenos a esta realidad, y pueden potenciar la inserción laboral desde dos perspectivas:

1. Desde la perspectiva de la población beneficiaria.

Proporcionando aquella formación (alfabetización digital) o información

(ofertas de empleo) necesarias para que una persona demandante de empleo pueda identificar las demandas realizadas por las empresas en Internet.

## 2. Desde la perspectiva de las empresas.

No sólo se debe fomentar la búsqueda de empleo, también es recomendable incentivar el uso de bolsas de empleo *on-line* entre las empresas de un territorio.

Por una parte, se consigue que la población beneficiaria disponga de más información sobre las oportunidades del mercado laboral y, por otra, que las empresas puedan seleccionar a aquellas personas que más se adaptan a sus necesidades.

Asimismo, los proyectos tienen un importante papel como *catalizador* de las necesidades de empleo de un territorio:

- Complementando la información disponible en la Red, mediante la recopilación de las demandas que reciben de las empresas o que son publicadas en prensa.
- Promocionando el uso de las bolsas de empleo entre la pequeña y mediana empresa. Tradicionalmente, las pymes han utilizado muy poco la Red como mecanismo de preselección de personas trabajadoras, y no se benefician de la comodidad y ventajas que proporciona su utilización.

Por tanto, si en el diseño de un proyecto de empleo se valora la posibilidad de crear una bolsa de empleo específica en su página web, es necesario incorporar actividades de dinamización de la oferta y la demanda, así como una guía de recomendaciones para la búsqueda activa de empleo: desde cómo elaborar un currículum hasta cómo enfocar una entrevista de trabajo.



Fuente: Proyecto EQUAL Tandem

*Ofertas de empleo en la página de EQUAL Tandem.*

**Proyecto:** ZIDAC.

**Actividad:** Búsquedas Activas de Empleo.

**Experiencia:** Las usuarias de los Grupos de Ayuda Técnica al Empleo (GATE) utilizan Internet para la búsqueda de empleo a través de la Red.



Fuente: Proyecto Ceres

*Beneficiarias de Ceres durante un taller de búsqueda activa de empleo.*



## 9.2. Las TIC como herramienta para potenciar la actividad empresarial.

La verdadera importancia de las TIC no radica en la propia tecnología, sino en el hecho de que son capaces de mejorar el acceso y la gestión del conocimiento y de la información. Todo ello se traduce, en el mundo empresarial, en una reducción de costes y tiempos, en una mejora de la productividad y en un incremento de la calidad del trabajo. En resumen, en un aumento de la competitividad empresarial.

No obstante, los procesos de adaptación e implantación tecnológica son, a menudo, complejos y con un horizonte temporal a medio plazo. El principal motivo es que para la empresa supone sumergirse en un proceso de incorporación de las TIC que no afecta exclusivamente a los sistemas industriales o a los servicios, sino también a su personal trabajador.

Por tanto, su implantación debe partir de:

- Una reflexión previa: *qué* necesidades existen.
- Un planteamiento estratégico: *para qué* se van a utilizar.
- Un compromiso de las personas que las van a utilizar.

Después hay que establecer una serie de criterios:

- De racionalidad.

Valorando los requerimientos de la empresa, adaptando la tecnología a la empresa y evitando los *sobredimensionamientos* de las herramientas TIC.

- De implantación gradual.

Este tipo de procesos debe ser progresivo. Tanto los procesos de la empresa como su personal trabajador tienen que ir adaptándose paulatinamente a su uso. Una implantación de *golpe* puede ocasionar una reacción contraria a las TIC (el personal de la empresa puede considerar que no está capacitado para usarlas, o que éstas son demasiado complejas).

No sólo hay que *instalar* las TIC en la empresa, también hay que *usarlas*.

La incorporación de las TIC de forma racional permite que una organización pueda convertirse en *empresa digital*, dando un salto cualitativo y transformando el *negocio en negocio electrónico*, provocando su redefinición e incorporando una perspectiva *electrónica* en todos sus procesos, tanto internos como externos con el fin de optimizarlos.

### 9.2.1. ¿Cómo puede actuar un proyecto de empleo?

Lo primero es conocer cuál es la realidad empresarial y definir los objetivos de la actuación. En la mayor parte de las ocasiones, los proyectos se dirigen a las pymes (o casi mejor decir microempresas) y a autónomos y autónomas por lo que la *situación de partida* suele ser la siguiente:

- Un mercado cada vez más competitivo.
- Muchas reticencias para cambiar los procesos de trabajo.
- Un desconocimiento de las ventajas que supone la implantación de las TIC.

Ante esta situación es recomendable identificar aquellos sectores en los que el proyecto intensificará sus esfuerzos. El conocimiento sectorial permite identificar aquellas tecnologías que más pueden aportar a sus empresas y, de este modo, las actividades de sensibilización estarán más adaptadas y el proceso de implantación será más sencillo.

Posteriormente, para diseñar el modelo de intervención en la empresa, las personas responsables del proyecto deben tener presentes los factores internos y externos de un proceso de digitalización:

- Internos: aquellos que se definen dentro del proyecto, es decir, *lo que se puede adaptar*.
- Externos: aquellos que vienen dados por el entorno geográfico, social y económico en el que se desarrolla, es decir, *a lo que debe adaptarse*.

### 9.2.2. Factores internos en el proceso de digitalización.

Algunas de las principales razones para iniciar un proceso de adaptación tecnológica son el incremento de la competitividad empresarial, la reducción de costes, el aumento de la productividad, etc. Pero este tipo de afirmaciones son percibidas, en muchas ocasiones, como *lejanas* por el empresariado autónomo y la pequeña empresa.

De ahí que la persona que realice el asesoramiento deba utilizar argumentos *más cercanos*: saber en todo momento cuál es el stock de mercancías, la posibilidad de que el arqueo de caja ya lo puede realizar una máquina, mayor conocimiento de la clientela y sus preferencias, etc.

Por tanto, si el proyecto de empleo presta un servicio de asesoramiento tecnológico, es muy importante que la persona consultora no sea únicamente especialista en la variable tecnología; debe también conocer la variable de negocio y saber comunicarse con la empresa, es decir, emplear el **lenguaje** apropiado y huir de los tecnicismos, tanto tecnológicos como empresariales.

Asimismo, el trabajo de difusión y sensibilización requiere de **materiales** adaptados. Es necesario apoyar este tipo de actividades con guías, vídeos o cualquier otro tipo de soporte<sup>18</sup> que permita al empresariado conocer las utilidades y casos prácticos de la aplicación de las TIC.

### 9.2.3. Factores externos en el proceso de digitalización.

No solo el lenguaje o los materiales condicionan la intervención en la empresa. Otras variables a tener en cuenta son:

- El nivel tecnológico de la empresa.
- El sector al que pertenece.
- El ámbito geográfico, sobre todo, por los problemas de conectividad que puede haber en zonas rurales.
- El tamaño de la empresa.
- La gestión del cambio o la actitud de la empresa frente a las TIC.
- La existencia de redes empresariales.

### 9.2.4. La base de los procesos de implantación digital: la digitalización sectorial.

El trabajo sectorial permite un mayor nivel de eficacia a la hora de intervenir en la pyme o el empresariado autónomo. Las principales razones son, por una parte, la posibilidad de conocer mucho mejor las necesidades de la empresa y el tipo de *lenguaje empresarial* que será necesario utilizar y, por otra, involucrar a organismos intermediarios, como las asociaciones empresariales, en el proyecto de empleo para, de esta forma, facilitar las tareas de captación y aportar su visión sobre las necesidades existentes.

---

<sup>18</sup> Los distintos soportes que pueden ser utilizados son los mismos que se abordan en el 8.1. *Acercando la tecnología a la población beneficiaria.*

Este tipo de intervención sectorial permitirá una mayor y más adecuada segmentación de la población beneficiaria, permitiendo una personalización de:

- Las actuaciones: ubicación, horarios, *mensaje*, etc.
- Los materiales: guías, vídeos, artículos en revistas del sector, etc.

Además, la propia asociación empresarial se convierte en una beneficiaria del proyecto. Por un lado el proyecto colabora en la dinamización del sector y, por otro, se puede orientar a la asociación en la implantación de servicios on-line dirigidos a sus empresas asociadas y en la modernización de sus propios procesos internos.

### 9.2.5. El papel del asesor o asesora tecnológica.

Una vez que la empresa es captada y sensibilizada sobre la necesidad de realizar un proceso de adaptación tecnológica, los pasos a seguir por el equipo asesor del proyecto son:

1. Diagnóstico inicial, que incluye un análisis de negocio, un inventario de tecnologías existentes en la empresa y un estudio de la aplicación actual de las TIC y de las *e-competencias* de los recursos humanos.
2. Entrega de un informe en el que se identifique:
  - Las oportunidades y beneficios que le supondrían a la empresa la implantación de las TIC.
  - La descripción de las soluciones de mejora más adecuadas a las necesidades detectadas.
  - Una planificación del proceso de implantación, incluyendo una estimación de costes y plazos de ejecución.
3. Seguimiento y apoyo en todo el proceso de implantación.

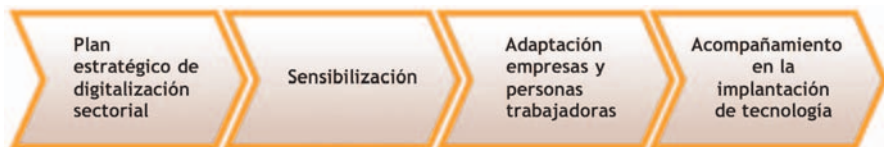
**Proyecto:** Ímpetus.

**Actividad:** Formación tecnológica.

**Experiencia:** Además de contemplar ayudas para la incorporación de equipamiento informático o la creación de páginas web entre las empresas, desde el proyecto se imparte formación TIC *in situ*, es decir, en el centro de trabajo o en la casa del empresario o empresaria con el objetivo de fomentar el uso del ordenador.

Este es el punto crítico del proceso. Aquí es donde comienza la implantación tecnológica en la empresa. Este es un proceso largo y durante el cual pueden surgir incertidumbres sobre el mismo, por lo que resulta muy importante que la empresa se sienta *acompañada* por el proyecto.

De esta forma el proceso de incorporación de las TIC en una empresa quedaría de la siguiente forma:



### 9.2.6. Todos los esfuerzos suman: las empresas proveedoras de servicios TIC.

Las empresas proveedoras de servicios y productos TIC tienen un papel muy importante en todo este proceso de implantación, dado que serán a ellas a quien acuda la empresa en busca de las soluciones planteadas en el asesoramiento tecnológico. Por tanto, es necesario sensibilizarlas para que, por una parte, utilicen un lenguaje adecuado con su clientela y, por otra, para que su planteamiento comercial esté más enfocado a ofrecer herramientas útiles para la empresa y evitar que la tecnología se convierta en un fin en vez de un medio.

### 9.3. El trabajo con las personas emprendedoras.

El proceso de implantación tecnológica empieza incluso antes de que la empresa esté creada. Aquellas personas que se enfrentan al reto de poner en marcha su propio negocio deberían de conocer todas las herramientas de apoyo que están a su disposición.

Como hoy en día las TIC tienen un papel cada vez más relevante, es fundamental que dentro de los procesos formativos a emprendedores y emprendedoras se incorpore un módulo tecnológico.

Las TIC e Internet pueden contribuir de forma decisiva en la definición de la idea de negocio, permitiendo a estas personas:

- Obtener información sobre precios, competencia, legislación, empresas proveedoras, subvenciones, etc.
- Acceder a servicios on-line de asesoramiento y formación empresarial.
- Establecer un mayor número de canales de comunicación con potenciales empresas proveedoras, clientela, redes de emprendeduría.

Por tanto, es importante que las personas emprendedoras puedan acceder a procesos de formación digital y que dispongan de espacios con equipamiento tecnológico

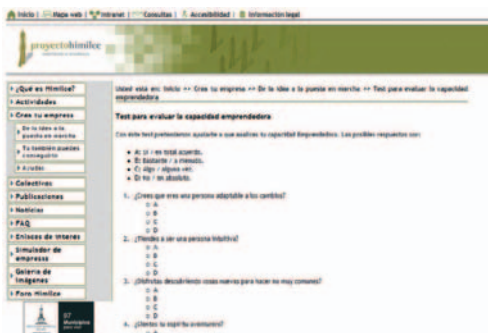
adecuado. De esta forma podrán *madurar* adecuadamente su iniciativa empresarial y tener el mayor nivel de información y asesoramiento posible para decidir la puesta en marcha o no<sup>19</sup> de su empresa.

### 9.3.1. La creación de empresas y las competencias personales

La puesta en marcha de una idea empresarial es compleja. Por eso, cuanto más apoyo y asesoramiento reciban las personas emprendedoras, más posibilidades tendrán para superar los obstáculos y que su *apuesta empresarial* sea un éxito.

En la mayoría de las ocasiones, el conocimiento y la formación son las soluciones a estas barreras, y es aquí en donde las TIC tienen mucho que aportar, convirtiéndose en una herramienta complementaria al trabajo realizado por el equipo de asesores y asesoras.

Las TIC permiten que una persona, de forma individual, pueda reflexionar y trabajar sobre su idea. Esta metodología de trabajo mixta, que combina el asesoramiento presencial y la ayuda tecnológica, es cada día más utilizada y tiene un alto grado de aceptación entre las personas emprendedoras.



Fuente: Proyecto Himilce

*Test para evaluar la capacidad emprendedora del proyecto Himilce.*

Por otra parte, el uso de aplicaciones informáticas en este tipo de servicios favorece el proceso de alfabetización digital, lo cual contribuye a desarrollar las *e-competencias* de aquellas personas con menos habilidades en el uso de las TIC. Asimismo, este proceso sirve para una mayor comprensión de las oportunidades que las herramientas tecnológicas pueden ofrecer a la nueva empresa.

### 9.3.2. La página web: apoyando el espíritu emprendedor.

Los portales web de los proyectos pueden proporcionar múltiples servicios a las personas emprendedoras, y los pertenecientes a la Iniciativa Comunitaria EQUAL son un buen ejemplo de ello.

<sup>19</sup> El trabajo con personas emprendedoras no sólo persigue la creación de empresas sino también prevenir la mortalidad de las mismas. Por tanto, en ocasiones, ante una idea de negocio la mejor decisión puede ser su abandono o el replanteamiento de la misma.

Las páginas web son un medio idóneo para que una persona pueda acceder a planes de empresa, test de capacidad emprendedora, manuales de autorreflexión, casos de éxito, experiencias de otras personas emprendedoras del territorio, guías de creación de empresas, formación relacionada, etc. En otras palabras, puede recibir información y servicios que potencien su autonomía en este proceso.

Asimismo, un espacio web puede incrementar el sentimiento de *acompañamiento* del proyecto de empleo durante el proceso de creación de empresa, e informar sobre aspectos transversales tan importantes en el mundo de la empresa como la responsabilidad social, la igualdad de oportunidades, la prevención de riesgos laborales o el medioambiente.

### 9.3.3. La formación de las personas emprendedoras.

En muchas ocasiones el perfil o la iniciativa que poseen las personas emprendedoras permite utilizar exitosamente varias aplicaciones on-line en su proceso formativo.

Esta formación no sólo se restringe a la puesta en marcha de un aula virtual o plataforma de teleformación, sino que también permite el uso de simuladores empresariales.

### 9.3.4. El asesoramiento tecnológico a las personas emprendedoras.

Normalmente, las personas que asesoran a los emprendedores y emprendedoras son especialistas en la consultoría de negocio, pero es evidente que en el proceso de creación de una empresa es cada día más necesaria una orientación en aspectos relacionados con las TIC.

Este asesoramiento tiene dos enfoques:

1. El primero se basa en las posibilidades que aporta Internet y el uso de las TIC dentro de los procesos de un negocio: marketing, gestión de la clientela, control económico, comunicación, servicios de *e-Administración*, banca electrónica, etc.

Este tipo de orientación sí puede ser realizada por las personas asesoras aunque es necesario que, previamente, se las forme para que todo el equipo técnico tenga unas nociones básicas sobre la materia y para que el servicio que se preste sea homogéneo.

**Herramienta:** Simulador empresarial.

**Experiencia:** Proyectos como *Himilce*, *Equalitas Granada* o *Ide@* han puesto esta herramienta a disposición de su población beneficiaria.

Este tipo de aplicaciones sirven para apoyar a las personas emprendedoras en la planificación de su idea de negocio, el estudio de la viabilidad de su plan de empresa, en la búsqueda de la información y recursos necesarios e, incluso, en la comprensión de cómo su entorno institucional, social, cultural o demográfico puede influir en su futura empresa.

2. El segundo está relacionado con la tecnología requerida, es decir, qué herramientas TIC utilizar y cómo funcionan. En este caso, al tratarse de un tema técnico y especializado, no se puede exigir al equipo de personas asesoras un conocimiento profundo, con lo cual es recomendable contar con la asistencia de personas o entidades expertas que puedan servir de apoyo puntual en los proyectos empresariales más complejos.



Fuente: Proyecto e-Andaluzas

*Más de 1.500 personas han sido formadas a través de la plataforma de teleformación de e-Andaluzas en la Sociedad Red.*

#### 9.4. La formación a través de las TIC.

El uso de las TIC en los procesos formativos está ampliamente arraigado en los proyectos de empleo. El resultado de este tipo de actividades es dispar; mientras unos manifiestan el éxito del sistema, otros, en cambio, han sufrido problemas para captar y fidelizar al alumnado en cursos on-line.

En ocasiones, los problemas están motivados por las carencias del alumnado en el uso de las TIC, que abandona la actividad formativa ante las primeras dificultades, lo cual provoca un doble efecto:

- Interrupción de su proceso de alfabetización digital.
- Al tener una experiencia negativa en el uso de las TIC, se aumenta su nivel de tecnofobia y se incrementa la percepción de falta de capacidad personal (*yo no puedo*) o de complejidad de las herramientas TIC (*es demasiado difícil*).

**Proyecto:** Promoción del envejecimiento activo.

**Actividad:** Alfabetización digital.

**Experiencia:** 500 alumnos y alumnas aproximadamente en cursos de teleformación mixta.

Los proyectos EQUAL andaluces atesoran una gran experiencia en la formación de personas a través de Internet. De sus actividades no sólo se benefician sus alumnos y alumnas, sino que también lo hacen aquellas entidades socias de la agrupación de desarrollo sin experiencia en *e-learning* o teleformación. De este modo, el proyecto de empleo sirve para mostrar cómo se debe afrontar una acción formativa on-line y, en caso de que alguna entidad decida en un futuro impulsar una formación de este tipo, se reducen las posibilidades de fracaso.



### 9.4.1. Medidas para potenciar la participación del alumnado.

La primera medida que un proyecto de empleo puede adoptar para evitar el abandono del alumnado es valorar si la formación on-line es la más adecuada para su población beneficiaria.

Para ello es necesario analizar el grado de alfabetización digital de las personas, los usos de las TIC que realizan las empresas beneficiarias, sus posibilidades para acceder al equipamiento y a la conectividad necesaria, y qué necesidades pueden ser paliadas a través de las TIC. De esta forma, se obtendrá la información necesaria para diseñar las actividades formativas más adaptadas a las personas o empresas, y decidir si es viable el uso de una plataforma on-line o no.

Un hecho especialmente importante cuando el grado de digitalización no es muy alto es que las empresas y el alumnado perciban la calidad, la utilidad y la metodología de su formación. Esto se puede conseguir a través una formación mixta, es decir, combinando la formación on-line con la presencial. De este modo, poco a poco, las personas pueden ir familiarizándose con herramientas colaborativas como los foros o la mensajería instantánea y comenzar a utilizar los recursos didácticos que ofrece Internet, bien en la plataforma on-line del proyecto o bien en portales de referencia en la Red.

Si un proyecto de empleo decide que el contenido básico de un curso sea on-line, debe tener presente que si el alumnado no está habituado al uso de las TIC es fundamental organizar actividades previas de alfabetización digital y convocar reuniones presenciales que sirvan para explicar el funcionamiento del *aula virtual* y resolver las dudas que puedan surgir. Este tipo de encuentros presenciales servirán, además, para que surjan casos ejemplarizantes entre los alumnos y alumnas, y evitar la aparición de percepciones negativas del tipo “*yo no puedo*” o “*esto es muy complejo*”.

Otra medida para que el alumnado perciba la calidad del curso y, de este modo, fomentar la participación y evitar abandonos, es emitir un diploma o certificado de aprovechamiento del curso; máxime si el proyecto consigue que estas titulaciones sean validadas por algún organismo oficial, ya que, consecuentemente, el valor añadido percibido por el alumnado será mucho mayor.

### 9.4.2. El papel dinamizador de los tutores y tutoras.

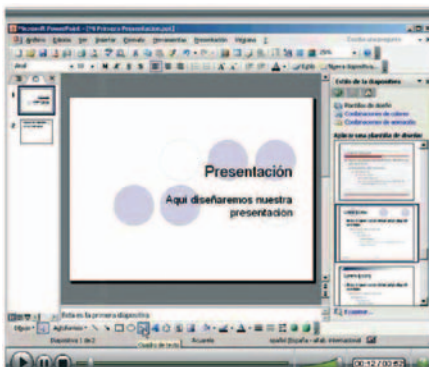
Es imprescindible, en cualquier actividad de teleformación, la participación de un tutor o tutora que realice un seguimiento de las actividades que realiza cada alumno o alumna, resuelva las dudas que puedan surgir y motive a la participación activa en el curso (a través de mensajería instantánea, foros, etc.).

Una potente herramienta de comunicación que puede tener a su disposición es el envío de mensajes cortos de texto o SMS que servirán para recordar al alumnado la fecha de inicio de un módulo formativo o su retraso en la entrega de un ejercicio práctico.

#### 9.4.3. Recomendaciones para impulsar una plataforma.

Proyectos como *e-Andaluzas*, *Ide@* o *Promising practices for women* han desarrollado exitosas actividades de formación on-line. Fruto de su experiencia y la de otros proyectos EQUAL andaluces como *Fénix*, se deducen otra serie de recomendaciones a la hora de impulsar una plataforma de teleformación:

- Priorizar el esfuerzo y los recursos en la elaboración y adaptación de contenidos para la formación on-line.
- En relación con el anterior, no emplear recursos de manera intensiva en el desarrollo de la plataforma on-line, ya que existen muchas de ellas desarrolladas en software libre o cabe la posibilidad de que algunas de las entidades colaboradoras en el proyecto de empleo tengan la suya propia.
- Poner *mucha energía* en el diseño de interfaces y en la usabilidad de la página. Es decir, mejor cuanto más sencillo e intuitivo sea su manejo y, en aquellos casos en los que la población beneficiaria no posea una alta formación en TIC, proporcionar además al alumnado un manual de uso en formato papel aún más sencillo si cabe.
- Definir claramente la metodología y las herramientas y aplicaciones necesarias teniendo en cuenta el perfil y el número de alumnos y alumnas.



Fuente: Proyecto Espiral

*Detalle de uno de los videos disponibles en la plataforma de teleformación del proyecto Espiral.*



Fuente: Proyecto Ide@

*Detalle del Aula virtual del proyecto Ide@.*

- Además de los generados en el marco del proyecto, utilizar vídeos o aplicaciones interactivas de otras iniciativas que estén relacionada con la temática de la formación.
- Proporcionar, en los formatos que se consideren oportunos (papel, CD, DVD, etc.), materiales relacionados con el curso: manual de uso, contenidos, documentación relacionada, vídeos, aplicaciones interactivas, etc.
- Si es importante que la página web sea accesible, ¿cómo no va a serlo también en el caso de la plataforma de teleformación?

## 9.5. Las TIC en el desarrollo de redes.

Los proyectos de empleo centran a menudo parte de sus esfuerzos en la creación y puesta en marcha de redes de personas o empresas. En este caso, las TIC pueden desempeñar un papel fundamental como herramientas de comunicación, proporcionando espacios de encuentro *virtuales*<sup>20</sup> en los que las personas pueden relacionarse con otras que tengan inquietudes semejantes, y acceder a información y documentación de su interés.



Fuente: Proyecto MEI

Club de emprendedoras del proyecto MEI.

Este tipo de redes se convierten muchas veces en un repositorio de buenas prácticas, puntos de vista y experiencias personales que tienen un efecto *ejemplificador* sobre la población beneficiaria de los proyectos de empleo.

Para apoyar este tipo de redes un proyecto de empleo puede crear apartados específicos en su página web, desarrollar una específica para la red e, incluso, implantar una *extranet*.

Una extranet es un espacio privado de la web, pero con privilegios de acceso que pueden extenderse a la población beneficiaria del proyecto. Un ejemplo del uso que puede hacerse de esta herramienta lo proporciona el proyecto Vía Verde para la Igualdad, que dispone de un espacio denominado Centro de Coeducación en el que el profesorado puede acceder a información y documentación relacionada con el

<sup>20</sup> Este tema ya es abordado en el apartado 6.3 *La reinención de Internet y la orientación a la población beneficiaria*.

empleo, la políticas de conciliación, la educación o el lenguaje no sexista. Asimismo, es habitual el intercambio de impresiones, experiencias y metodologías de enseñanza sobre las mencionadas materias.



Fuente: Proyecto EQUAL in red



Fuente: Proyecto Vía Verde para la Igualdad

*EQUAL in red* ha impulsado la web [www.malagaredponsible.es](http://www.malagaredponsible.es), cuyo objetivo es convertirse en un punto de encuentro entre empresas comprometidas con su entorno y entidades sociales.

Se han producido, aproximadamente, 10.000 descargas de documentos a través del Centro de Coeducación puesto a disposición del profesorado participante por el proyecto de empleo Vía Verde para la Igualdad.

## 10. Las TIC como soporte para los productos de los proyectos.

Las TIC ofrecen soportes que favorecen la distribución de los contenidos generados en el marco de un proyecto de empleo. De esta forma, dentro de iniciativas como EQUAL, es habitual que exista una versión digital de los diferentes estudios, guías o manuales utilizados en el marco de los proyectos.

Las iniciativas desarrolladas en Andalucía ofrecen un amplio catálogo de productos. Sirva una pequeña relación como muestra del amplio abanico de las opciones existentes:

- Guía de medidas de apoyo al empleo.
- Catálogo de nuevos yacimientos de empleo y negocio local.
- CD para la autoevaluación de competencias.
- Código de buenas prácticas para la prolongación de la vida laboral.
- Cuaderno del emprendedor o emprendedora.
- Estudio de necesidades formativas en diversos sectores.
- Protocolos internos de actuación.
- Boletines electrónicos.



Fuente: Proyecto AdaptI+D

Múltiples proyectos como por ejemplo, AdaptI+D, tienen sus estudios disponibles en formato CD o DVD.

En la imagen, el CD del "Estudio de necesidades formativas. Sectores comercio y oleícola, de la provincia de Jaén".

Recopilación de recursos públicos y privados sobre conciliación de la vida personal y laboral: Recursos

Datos del Municipio	Datos de contacto	Salir
<p>• Recursos de conciliación dirigidos a personas con necesidades especiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Personas mayores dependientes <input type="checkbox"/></li> <li>Infancia <input type="checkbox"/></li> <li>Personas con discapacidad <input type="checkbox"/> <ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades de ocio y tiempo libre <input type="checkbox"/></li> <li>Centros ocupacionales <input type="checkbox"/></li> <li>Centros residenciales <input type="checkbox"/></li> <li>Centros de estancias diurnas <input type="checkbox"/></li> <li>Viviendas tuteladas <input type="checkbox"/></li> <li>Estancias temporales en centros residenciales <input type="checkbox"/></li> </ul> </li> <li>Otros... (indica el nuevo tipo de recurso) <input type="text"/> <input type="button" value="Crear"/></li> </ul>		
<p>• Recursos de conciliación dirigidos a toda la población:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilización e información <input type="checkbox"/> <ul style="list-style-type: none"> <li>Campañas de sensibilización (puestas en marcha en el periodo: 2000-2006) <input type="checkbox"/></li> <li>Información y asesoramiento jurídico y psicológico, en relación con la conciliación de la vida laboral y personal <input type="checkbox"/></li> <li>Acciones formativas de fomento de la conciliación (puestas en marcha en 2000-2006) <input type="checkbox"/></li> </ul> </li> <li>Otros... (indica el nuevo tipo de recurso) <input type="text"/> <input type="button" value="Crear"/></li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora en la organización de los servicios locales <input type="checkbox"/></li> <li>Mejora de los equipamientos locales <input type="checkbox"/></li> <li>Otros recursos <input type="checkbox"/></li> </ul>		

Fuente: Proyecto Concilia-lo

Detalle del listado de recursos de conciliación identificados por el proyecto Concilia-lo. A veces un producto digital puede ser un recopilatorio de recursos al que se accede desde la web del proyecto.



Fuente: Proyecto Fénix

Portada del "Estudio de Necesidades Formativas en las empresas de Economía Social Andaluzas" disponible en la página web del proyecto Fénix.



Fuente: Proyecto Vía Verde para la Igualdad

Portada del "Catálogo de puestos masculinizados en la industria agroalimentaria" realizado en el marco del proyecto Vía Verde para la Igualdad.

## El uso del DVD en los proyectos EQUAL andaluzes.

Comienza a ser cada vez más habitual el uso de formatos como el DVD para presentar un proyecto (EQUAL *in red*), explicar en qué consiste (*Acción por el empleo*), el papel de la mujer en un determinado sector (*Vía Verde para la Igualdad*) e, incluso, autoevaluarse como es el caso de *Eurromí* en el que varias beneficiarias del proyecto, grabadas al comienzo y al final de éste, cuentan su experiencia.

Los boletines electrónicos están presentes en varios proyectos EQUAL como *Himilce*, *EQUAL Atenea* o *Tic@I* por citar algunos ejemplos. Pueden constituir una importante herramienta para difundir las actividades desarrolladas por el proyecto o, como es el caso del de *Itinerarios de Igualdad en el Olivar*, reivindicar el importante papel de la mujer en sectores tradicionalmente masculinizados.



Fuente: Proyecto NEMCO

Detalle del boletín bimensual de EQUAL NEMCO.

Un aspecto muy importante de los productos es que estén adaptados en la medida de lo posible al público destinatario. Si bien existen multitud de estudios que están más dirigidos a aquellas entidades y organismos que trabajan en materia de empleo, numerosos proyectos EQUAL han editado publicaciones muy adaptadas a su población beneficiaria, utilizando un lenguaje apropiado (*Ide@*) e, incluso, traduciendo algunos textos al árabe (*Himilce*).

معلومات حول المشروع

مايليس هو مشروع ومبادرة أو ريادة يموله المنتدى الإقليمي الأروبي للمشاركة مع المنظمات الشابة

Diputación Provincial de Jaén  
 Cámara de Comercio e Industria de la Provincia  
 Confederación de Empresarios de Jaén

UGT de Jaén, Universidad de Jaén  
 ADR Sierra de Cazorla, Campiña Norte, la Loma y las Villas,  
 Sierra Mágina, Sierra de Segura, Sierra Sur, Federación  
 provincial de Asociaciones de Municipios Pequeños de Jaén  
 FEJIDE y Jaén Acoge.

الهدف من المشروع بصفة عامة هو تعزيز روح المبادرة بين الشباب الشباب المهاجرين والشباب الذين يعانون من ما عانت منه جينبة بصفة خاصة

إذا لم طرح مشروع تجوي عليه القيام بروض متفرجة عن طريق مسجوع على من الفوائد الشاملة للشباب، تيسير الخطوات الأولى، الإلحاح والرافعة بما يسبح للمستثمرين والمبتدعات بالوصول على الخدمات الشابة للرسوم التي تملك أفكارهم حول تكوين مشروعهم الشابة

Algunos documentos del proyecto Himilce están traducidos al árabe y disponibles en la página web del proyecto.

Fuente: Proyecto Himilce



El "Cuaderno del emprendedor/a", una herramienta muy útil para que las personas emprendedoras maduren su idea de negocio, está disponible en la página web del proyecto Ide@.

Fuente: Proyecto Ide@



## 11. Las TIC y la conciliación.

Las políticas públicas y las empresas están cada vez más implicadas en mejorar las condiciones de las personas trabajadoras. Por eso, se están creando o reforzando medidas y servicios que facilitan la conciliación de la vida personal y profesional.

De este modo, los proyectos de empleo y, concretamente, los encuadrados en la Iniciativa comunitaria EQUAL han trabajado en el desarrollo de una cultura en materia de conciliación. Así, han proliferado las metodologías y textos relacionados con un aspecto esencial: la gestión del tiempo.



Fuente: Proyecto Comciallo

*Curso on-line sobre la conciliación de la vida profesional y personal del proyecto Comciallo.*

### 11.1. Gestión del tiempo.

El *tiempo* constituye la base de todas aquellas medidas que una persona puede adoptar, y la clave para que dichas medidas sean eficaces está en *cómo hacer un mejor uso del mismo*. Es aquí en donde las TIC pueden colaborar activamente:

1. Aportando herramientas eficaces para la ejecución de los procesos.

Los procesos no son más que un conjunto de tareas que producen, por ejemplo, valor para una empresa, y las TIC, normalmente, permiten *agilizar* estas operaciones, es decir, realizarlas a mayor velocidad o menor coste (por ejemplo, enviar un correo electrónico en vez de una carta).

Esta *agilización* de los procesos permite, no sólo un incremento de la productividad de una persona, sino también una liberalización de parte de su tiempo.

### Un ejemplo de la gestión del tiempo en la pequeña empresa.

Para cualquier comercio una tarea tediosa es el *arqueo de caja*. ¿Qué mejor razón para implantar las TIC que tener una herramienta que realice ese trabajo y disponer de más tiempo para la vida personal o para otras actividades?



## 2. Aportando herramientas eficaces para mejorar la gestión del tiempo.

Existen múltiples aplicaciones (como las diseñadas para la organización del tiempo), instrumentos (como los portátiles o las agendas electrónicas) y actitudes que pueden contribuir a reducir el impacto de los *ladrones de tiempo*.

Estos *ladrones* pueden ser de dos clases:

- Externos: citas imprevistas, interrupciones, reuniones eternas,... Pero también son los correos electrónicos con mensajes irrelevantes, la lentitud de los ordenadores (sobre todo cuando se van quedando obsoletos), etc.
- Internos: además de algunas actitudes humanas, pueden ser hábitos como el uso improductivo del correo electrónico, acceso prolongado y no productivo a Internet (es decir, a páginas o información no relacionada directamente con el trabajo), resistencia personal a la adaptación tecnológica, etc.

La mejor solución es tratar de identificarlos para poder decir *NO* y *delegar en las TIC*.

- Decir *NO* también supone activar el contestador del teléfono, limitar la entrada de correo no deseado, no sobrecargar los ordenadores con programas o aplicaciones innecesarias, compartir agendas con personas colaboradoras, etc.
- Delegar en las TIC, no sólo para grandes tareas, como algunas de las que se describen en el presente documento, sino también para otras más pequeñas que pueden ahorrar tiempo. Un ejemplo sería mandar un SMS a un grupo de personas (como puede ser el equipo técnico) en vez de llamarlas a todas de una en una.

El uso de las TIC en materia de conciliación debe estar también sujeto al criterio de pertinencia, es decir, no es lógico utilizar una herramienta para gestionar el tiempo cuyo tiempo de aprendizaje va a ser mayor que el tiempo que ahorra. Ahora bien, el tiempo de aprendizaje es muy variable; una persona que tenga el apoyo de un proyecto de empleo y acceso a la formación aprenderá mucho más rápido que otra que, aún teniendo las mismas capacidades, tenga que ser autodidacta.

## 11.2. Teletrabajo: medida de conciliación y opción de vida laboral.

Al abordar la implantación de medidas de conciliación de la vida familiar y laboral, una opción que es factible para determinadas personas es el teletrabajo.

Esta modalidad laboral exige un uso intensivo de las TIC, y se fundamenta en que la actividad profesional se realiza fuera de los locales de la empresa empleadora (aunque también se dan casos de personas autoempleadas o autónomas), lo cual tiene sus ventajas pero también sus riesgos:

Ventajas	Riesgos
Mayor flexibilidad horaria.	Es necesaria la autodiciplina.
Reducción de los tiempos (y costes) de desplazamiento.	Es fácil incrementar el número final de horas trabajadas.
Trabajo por objetivos.	Aislamiento y menor comunicación con el resto del equipo.
Mayor productividad.	Invasión de la vida privada.

Hay proyectos EQUAL de Andalucía que han desarrollado actividades de teletrabajo a nivel interno. Puede ser a través de alguna aplicación que permita el acceso remoto a través de Internet al equipo técnico (como las VPN o los escritorios remotos) o, incluso, que algunas personas trabajadoras realicen su trabajo exclusivamente desde casa, como es el caso del proyecto *Arena II*.

**Proyecto:** Tic@I.

**Actividad:** Promoción del teletrabajo.

**Experiencia:** Servicio de apoyo al teletrabajo para 50 empresas localizadas en su ámbito geográfico: el valle de la Alanzora.

También existen experiencias de otros proyectos como *TIC@I* que han promovido el teletrabajo como una nueva forma de organizar el tiempo y el lugar de trabajo en el entorno empresarial.

## 12. Ley Orgánica de Protección de Datos: LOPD.

La protección de datos es el derecho que tienen todos los ciudadanos y ciudadanas a que sus datos personales no sean utilizados por parte de terceras partes sin la autorización debida. Así, la Ley Orgánica de Protección de Datos trata de evitar que se pueda recopilar información sobre la persona titular de los datos que puedan afectar a su intimidad, entorno social o profesional.

Los datos de carácter personal son cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables: nombre, apellidos, dirección, número de teléfono, correo electrónico, fotografía, imagen de video, etc.

La adecuación a la LOPD<sup>21</sup> incluye el desarrollo tanto de aspectos legales como técnicos y para estar al tanto de sus obligaciones, deben darse una serie de pasos que se resumen a continuación:

### 1. Registrar los ficheros en la Agencia de Protección de Datos.

Identificar los datos de carácter personal que se poseen, tanto en soporte digital como soporte no automatizado (papel). Algunos datos de manejo habitual son: datos de población beneficiaria, entidades proveedoras, empleadas y empleados, acciones y campañas de difusión puntuales, etc.

De forma resumida el proceso para inscribir los ficheros<sup>22</sup> en el Registro General de la Agencia de Protección de Datos (AGPD) es el siguiente:

- a. En primer lugar, identificar los ficheros de carácter personal que están en posesión del proyecto de empleo (y/o las entidades socias).
- b. Establecer a qué nivel pertenecen los datos de carácter personal que se manejan ya que las medidas que hay que poner en práctica difieren en función de la clasificación de los datos. Existen tres niveles de datos posibles:
  - Nivel básico: nombre, apellidos, direcciones de contacto (tanto físicas como electrónicas), teléfono (tanto fijo como móvil) y otros datos de la misma índole.
  - Nivel medio: comisión de infracciones penales, comisión de infracciones administrativas, información de Hacienda Pública, información de servicios financieros, etc.

<sup>21</sup> Para saber más, ver Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal y visitar la página web [www.agpd.es](http://www.agpd.es).

<sup>22</sup> *Fichero* es todo conjunto de datos de carácter personal (automatizado o no automatizado), cualquiera que fuere la forma o la modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.

- Nivel alto: ideología, religión, creencias, origen racial, salud, vida privada, etc.

c. Inscripción de los ficheros de datos en la Agencia de Protección de Datos. Éste proceso puede realizarse a través de Internet o mediante cuestionarios impresos y posteriormente enviados a la AGPD.

## 2. Elaborar el documento de seguridad.

Se deben establecer las medidas de carácter técnico y organizativo que garantizarán la seguridad de los datos que se pretenden tratar. Estas medidas están estipuladas por la AGPD y varían en función del nivel de los datos.

Asimismo, debería elaborarse un documento de seguridad accesible al personal del proyecto, en donde se especifiquen las medidas a adoptar de acuerdo al riesgo al que están expuestos los ficheros de datos en esa situación determinada.

En este documento se especifican las medidas de seguridad técnicas y organizativas que se van a llevar a cabo para la protección de los datos y que van encaminadas a garantizar la integridad de los datos de carácter personal y el control de acceso a los mismos.

## 3. Implantación de las medidas de seguridad.

Una vez elaborado el manual, hay que implantar las medidas de seguridad, tanto técnicas como organizativas, que se recogen en el mismo. Dichas medidas consistirán en la realización de copias de seguridad, establecimiento de sistemas de acceso a la información restringidos por claves, firma de cláusulas de confidencialidad con el personal y las entidades externas que tengan acceso a los datos, etc. Las medidas podrán ser más o menos complejas, dependiendo del nivel de los datos que se manejen.

Entre dichas medidas se encuentran las siguientes:

- Recabar el consentimiento de las personas beneficiarias de forma previa al tratamiento de sus datos; para ello, a la hora de la recogida de datos, ya sea a través de cuestionarios o impresos, se debe informar a las personas afectadas de lo siguiente: existencia, finalidad y entidades destinatarias del fichero al que serán incorporados los datos, identidad de la entidad responsable del tratamiento, consecuencias de la obtención de los datos, posibilidad y forma de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de los datos.

- Elaboración de cláusulas, contratos y cualesquiera otros documentos necesarios para cumplir la normativa, regulando los tratamientos por el personal del proyecto, terceras personas o entidades y las cesiones o comunicaciones de datos conforme a la Ley, y solicitud del consentimiento a las personas titulares de los datos.
- Dar a conocer el contenido del documento de seguridad a todos los miembros del equipo técnico, para que todas las personas que lo componen sean conscientes de sus obligaciones.

En resumen, implantar la LOPD no es sólo registrar los ficheros y controlar el uso que hace el personal de los datos, sino que también implica adoptar medidas de seguridad técnicas y organizativas (copias de seguridad adecuadas, acceso mediante sistemas de claves adecuados, etc.).

## Bibliografía.

**Informe de recomendaciones sobre el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los proyectos de inserción socio-laboral.** Fundación CTIC. 2004.

**La adaptabilidad y las Tecnologías de la Información.** Unidad Administradora del Fondo Social Europeo (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales). 2005.

**El agente de innovación: nuevo perfil profesional.** Unidad Administradora del Fondo Social Europeo (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales). 2006.

**Web 2.0.** Antonio Fumero y Genís Roca, con la colaboración de Fernando Sáez Vacas. Fundación Orange. 2007.

**Orientación profesional y políticas públicas.** Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y Ministerio de Educación y Ciencia de España. 2004.

**Career Guidance. A handbook for policy makers.** Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). 2004.

**Implementation of “Education & Training 2010”. Work Programme.** Comisión Europea. 2004.

**Criterios de adopción de las tecnologías de la información y la comunicación.** Profs. Josep Valor y Sandra Sieber (IESE), con la colaboración del Prof. Francesc Miralles (UPF). e-business Center PricewaterhouseCoopers & IESE. 2005.

**Las TIC como agentes del cambio en la empresa española.** Profs. Josep Valor y Sandra Sieber (IESE). e-business Center PricewaterhouseCoopers & IESE. 2005.

**Recomendaciones generales para la implantación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en autónomos/as.** Fundación CTIC. 2005.

**Estrategias para la digitalización de la empresa.** Fundación CTIC. 2004.

**La microempresa española en la Sociedad de la Información.** Red.es. 2004.

**Recomendación del Parlamento Europeo y del Consejo sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente.** Comisión de las Comunidades Europeas. COM(2005)548 final. 2005.

**Guía para construir sitios web accesibles – Aplicación a Proyectos EQUAL.** Realizada por Fundación CTIC para la Unidad Administradora del Fondo Social Europeo, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

**Tiempo al tiempo.** Buqueras y Bach, I. Plantea. 2006.

## Metodología y proyectos participantes.

La presente publicación es el resultado de un análisis realizado a 33 proyectos andaluces desarrollados en el marco de la Iniciativa Comunitaria EQUAL y centrado en el uso que éstos hacen de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Siguiendo el criterio de la Consejería de Empleo de editar una publicación con un marcado carácter tecnológico y dirigida a las personas y entidades involucradas en el fomento y consolidación del empleo, se ha recabado un alto nivel de información, tanto cuantitativa como cualitativa, de cómo los proyectos EQUAL andaluces están utilizando las TIC a nivel interno (como instrumentos de gestión y comunicación) y externo (como herramientas de trabajo con la población beneficiaria).

Dada la finalidad didáctica de la publicación, no se desarrolla un mero catálogo de buenas prácticas en materia TIC sino que éstas sirven de base a las recomendaciones que se recogen y que, en buena parte, están basadas en las opiniones y reflexiones realizadas por los y las representantes de los proyectos de empleo participantes.

La metodología utilizada, que contemplaba la sistematización de la información y promovía la participación activa de los proyectos, es la siguiente:

### A. Cuestionario inicial.

Dado el alto número de proyectos y los diferentes ejes, entornos y población beneficiaria en los que interviene cada uno, se elaboró un cuestionario orientado a detectar los usos de las TIC en diferentes ámbitos:

1. La gestión interna.
2. Internet.
3. La página web.
4. Las herramientas TIC y su aplicación en el trabajo con las personas y empresas beneficiarias.
5. La comunicación.
6. El equipamiento informático.

### B. Análisis de la información contenida en la página web.

Se recopiló la abundante información que, generalmente, ofrecen las páginas web de los proyectos sobre sus actividades y sus características específicas eje de la iniciativa, composición de la agrupación de desarrollo, objetivos, servicios ofrecidos a la población beneficiaria, etc.

### C. Entrevista telefónica.

La información recabada del cuestionario inicial y de la página web del proyecto fue la base para una posterior entrevista telefónica a sus representantes, generalmente, coordinadoras o coordinadores (aunque también hubo casos en los que el uso de las TIC fue abordado con responsables informáticos o personal técnico).

Esta entrevista era adaptada a cada proyecto y su objetivo era abordar en profundidad cómo las TIC contribuían al desarrollo del mismo, presentándose como un instrumento eficaz para que cada representante ofreciese valoraciones cualitativas.

Dadas las singulares características de los proyectos EQUAL y los múltiples aspectos abordados, la duración media de las entrevistas fue de 90 minutos.

#### D. Diagnóstico sobre la utilización de las TIC en el proyecto.

La abundante información obtenida durante las fases anteriores era sistematizada y analizada, concretándose en un diagnóstico sobre el uso de las TIC en cada iniciativa que contiene seis grandes apartados:

1. La utilización de las TIC desde el punto de vista de la gestión del proyecto.
2. La utilización de las TIC como mecanismo de difusión.
3. La utilización de las TIC desde el punto de vista de la relación con la población beneficiaria (las TIC como instrumento).
4. La alfabetización digital de la población beneficiaria (las TIC como contenido).
5. La utilización de las TIC como soporte de otros procesos.
6. Otras observaciones.

Asimismo, se complementa el diagnóstico con un anexo de recomendaciones individualizadas para cada proyecto.

#### E. Recogida de matizaciones.

Los diagnósticos individuales fueron enviados a los y las representantes de cada proyecto para obtener una retroalimentación. De este modo, se inició un proceso de feed-back que permitió obtener una información de un alto valor cualitativo y profundizar, aún más si cabe, en aspectos concretos de la utilización de las TIC en iniciativas de empleo.

#### F. Selección de buenas prácticas y documento final.

Finalmente, el trabajo de recopilación y análisis de la información y la participación activa de los proyectos se plasma en la presente publicación.

Por un lado se exponen las buenas prácticas, que han sido seleccionadas por un grupo mixto de personas expertas en los ámbitos de la consultoría tecnología y las iniciativas de empleo y, por otro, se refleja cómo las TIC pueden intervenir favorablemente en el desarrollo de un proyecto de empleo.

Para ello, se ha redactado la presente publicación con los siguientes criterios:

- Primar el carácter didáctico de la publicación.

De este modo, se han seleccionado aquellas buenas prácticas que mejor pueden ilustrar las recomendaciones recogidas, lo que no excluye que pueda haber más experiencias tan válidas como la mencionada en otros proyectos.



- Mostrar como cualquier proyecto de empleo puede tener buenas prácticas TIC en su trabajo diario.

Los proyectos EQUAL andaluces que han participado en el estudio y análisis de las TIC en el marco de sus actividades son:

Nº AD	Nombre	Entidad Coordinadora
90	I-Escosur	Ayuntamiento de Cabra.
202	Himilce	Diputación Provincial de Jaén.
334	Espiral	Diputación Provincial de Huelva.
343	Zidac	Instituto de Fomento, Empleo y Formación de la Ciudad de Cádiz (IFFE).
422	Atenea	Consejería para la Igualdad y Bienestar Social. Dirección General de Servicios Sociales e Inclusión. Servicio de Barriadas.
424	Eres Sevilla	Ayuntamiento de Sevilla. Delegación de Empleo.
426	Equalitas Granada	Diputación Provincial de Granada.
427	Promoción del envejecimiento activo	Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA)
429	Ceres	Instituto de Promoción y Desarrollo de la Ciudad de Jerez.
430	NEMCO	Consortio provincial de desarrollo de la Diputación de Córdoba.
433	Equal in red	Consortio Provincial de Desarrollo Económico de la Diputación de Córdoba.
435	Acción por el empleo	Ayuntamiento de Motril.
436	Arena II	Consejería de Gobernación. Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias.
439	MEI	Consortio Escuela de Joyería de Córdoba.
441	Triciclo	Instituto Municipal de Formación y Empleo. Ayuntamiento de Granada.
442	Tandem	Fundación Andaluza para la Integración Social del Enfermo Mental.
444	Ide@	ADR Cuenca Minera.
450	Adapti+d	Cámara de Comercio e Industria de Jaén.
456	Fénix	Fundación Red Andalucía Emprende.
459	Flora	Consortio Público Red Local de Promoción Económica Formación y Empleo de Andalucía.
460	Promising Practices for Women	Ayuntamiento de Estepa.
462	Concilia-lo	Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP)
463	Comcilia	Consejo Andaluz de Cámaras
465	Eurorromí	Secretaría para la Comunidad Gitana. Consejería de Igualdad y Bienestar Social.
469	e-Andaluzas	Fundación Directa
470	Némesis	Mancomunidad de Municipios del Valle del Guadiato y Mancomunidad de Municipios Los Pedroches.
472	Mare	Mancomunidad de Servicios La Vega
473	Sioca	Instituto Andaluz de la Mujer
482	Impetus	Mancomunidad de Municipios de la Sierra de Cádiz
494	Jaenconcilia	Instituto Municipal de Empleo y Formación Empresarial (IMEFE)
497	Vía Verde para la Igualdad	Consortio Vía Verde
501	Itinerarios de Igualdad en el olivar	Asociación de Mujeres "Olivar y Género"
523	Tic@l	Diputación Provincial de Almería

## Agradecimientos

Este documento no hubiera sido posible sin la variada y generosa contribución de 33 proyectos de empleo andaluces desarrollados en el marco de la Iniciativa Comunitaria EQUAL y que han sido mencionados en el capítulo anterior.

A todas las personas coordinadoras de los mismos, miembros de los equipos técnicos, profesionales de la informática y representantes de terceras entidades que han cumplimentado cuestionarios, participado en entrevistas telefónicas y aportado sugerencias, recomendaciones, imágenes y documentación relacionada con el uso de las TIC en el marco de sus proyectos de empleo... GRACIAS.



**LAS TECNOLOGÍAS  
DE LA  
INFORMACIÓN Y LA  
COMUNICACIÓN AL  
SERVICIO DEL  
FOMENTO DEL  
EMPLEO**



UNIÓN EUROPEA

Fondo Social Europeo



JUNTA DE ANDALUCÍA