

Asociaciones EURES Transfronterizas

Manual de Transferencia de Buenas Prácticas

Encuentro de Aprendizaje Mutuo e Intercambio de Buenas Prácticas
Sevilla, 24 de octubre de 2019





Junta de Andalucía

Consejería de Empleo, Formación
y Trabajo Autónomo

SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO



Con la financiación de:



UNIÓN EUROPEA

1	Introducción	3
2	Buenas prácticas en Servicios para demandantes de empleo y trabajadores	7
	Sesiones con expertos de organismos competentes en aspectos relacionados con el trabajo transfronterizo. EURES Scheldemon.	8
	Programa de inserción laboral de desempleados de larga duración de Alemania en empresas holandesas de logística. EURES Transfronterizo Bélgica-Alemania-Países Bajos	11
	Orientación a demandantes de empleo. EURES Transfronterizo Alentejo-Extremadura	16
	Herramienta Electrónica de Gestión. EURES Transfronterizo Andalucía-Algarve	19
	Coaching. EURES Grande Région	24
3	Buenas prácticas en Servicios a empleadores	29
	Proceso Recíproco de intercambio de vacantes. EURES Transfronterizo Irlanda-Irlanda del Norte	30
	Grensmatch. Una app para la intermediación como servicio a empresas. EURES Scheldemon	33
	Estrategias para la captación de vacantes en el Algarve. EURES Transfronterizo Andalucía-Algarve	37
	Diagnóstico compartido para dar respuestas conjuntas a las ocupaciones de difícil cobertura. EURES Grande Région	40
	Estrategia de captación de empresas. EURES Transfronterizo Andalucía-Algarve	46
4	Buenas prácticas en Estructuras de ventanilla única	51
	La red de ventanillas únicas en las fronteras entre Bélgica, Alemania y los Países Bajos	52
	Trabajo en red y sistema de derivación en el EURES Scheldemon	55
	La ventanilla única entre Irlanda e Irlanda del Norte	59
	La estructura de la ventanilla única en la Grande Région	62
	La organización de la ventanilla única entre Andalucía y Algarve	66

Irlanda-Irlanda del Norte



Bélgica-Países Bajos

Scheldemond



Bélgica-Alemania-Países Bajos



Alemania-Bélgica-Francia-Luxemburgo

Grande Région



España-Portugal

Extremadura-Alentejo



España-Portugal

Andalucía-Algarve



1

INTRODUCCIÓN

EURES (Servicios Europeos de Empleo), es una red de cooperación europea de los servicios públicos de empleo, diseñada por la Comisión Europea para facilitar la libre circulación de los trabajadores. Su objetivo es ayudar a los demandantes a encontrar un empleo y a los empleadores a reclutar en cualquier Estado miembro de la UE, así como en Islandia, Liechtenstein, Noruega, Suiza y Reino Unido (hasta el 31 de diciembre de 2020). Esto implica la prestación de una amplia gama de servicios que incluye la puesta en relación de las ofertas de empleo y la demandan e informaciones sobre condiciones de vida y trabajo en cada país, como la fiscalidad, las pensiones, el seguro de enfermedad y la seguridad social.

La red EURES ha desarrollado un enfoque específico en las regiones fronteras internas de la UE donde los trabajadores transfronterizos se enfrentan diariamente a una serie de obstáculos principalmente de carácter jurídico y administrativo.

La Asociación Transfronteriza EURES Andalucía-Algarve nace con la ayuda financiera de EaSI, el programa de la UE para el Empleo y la Innovación Social. Su principal misión consiste en ayudar a los trabajadores transfronterizos de ambas regiones a superar estos obstáculos y a encontrar un empleo. De este modo, asiste además a los empleadores a cubrir sus necesidades de mano de obra.

Con el objeto de intercambiar experiencias sobre los servicios de apoyo a la movilidad en las regiones transfronterizas, la Asociación transfronteriza EURES Andalucía - Algarve invitó a sus homólogos a un encuentro de Aprendizaje Mutuo e Intercambio de Buenas Prácticas que se celebró el 24 de octubre de 2019 en Sevilla, con la participación de los coordinadores de las siguientes asociaciones EURES Transfronterizas:

- Alemania-Bélgica-Francia-Luxemburgo (Grande Région).
- Bélgica-Alemania-Países Bajos.
- Bélgica-Países Bajos (Scheldemonde).
- España-Portugal (Extremadura-Alentejo).
- España-Portugal (Andalucía-Algarve).
- Irlanda-Irlanda del Norte.



Quince buenas prácticas fueron presentadas en el evento, todas reúnen las siguientes principales características:

- Su carácter innovador que responde a los objetivos que el programa EaSI fija para las Asociaciones EURES Transfronterizas;
- Los resultados positivos que consiguen con los usuarios, lo cual demuestra que funcionan bien y se pueden recomendar como modelo;
- Su capacidad para ser transferidas y replicadas en otras estructuras transfronterizas.

El presente Manual de Transferencia de Buenas Prácticas recoge los servicios EURES que fueron presentados en el encuentro y sugiere algunos apuntes para facilitar su transferencia en otras estructuras transfronterizas. Estos apuntes pueden ser el inicio de un proceso de intercambio y aprendizaje entre la estructura que está al origen de la buena práctica y la receptora, para lograr su adaptación a las necesidades específicas de otros usuarios y su ejecución en un contexto distinto.

El Manual se estructura en torno a los tres principales ejes de servicios EURES Transfronterizo en los que se encuadran las buenas prácticas que fueron presentadas en el evento:

Eje 1. Servicios a demandantes de empleo y trabajadores.

- a) Sesiones con expertos de organismos competentes en aspectos relacionados con el trabajo transfronterizo. EURES Scheldemon.
- b) Programa de inserción laboral de desempleados de larga duración de Alemania en empresas holandesas de logística. EURES Transfronterizo Bélgica-Alemania-Países Bajos.
- c) Orientación a demandantes de empleo. EURES Transfronterizo Extremadura-Alentejo.
- d) Herramienta Electrónica de Gestión. EURES Transfronterizo Andalucía-Algarve.
- e) Coaching. EURES Grande Région.

Eje 2. Servicios a empleadores.

- a) Proceso Recíproco de intercambio de vacantes. EURES Transfronterizo Irlanda-Irlanda del Norte.
- b) Grensmatch. Una app para la intermediación como servicio a empresas. EURES Scheldemon.
- c) Estrategias para la captación de vacantes en el Algarve. EURES Transfronterizo Andalucía-Algarve.
- d) Diagnóstico compartido para dar respuestas conjuntas a las ocupaciones de difícil cobertura. EURES Grande Région.
- e) Estrategia de captación de empresas. EURES Transfronterizo Andalucía-Algarve.

Eje 3. Estructuras de ventanilla única.

- a) La red de ventanillas únicas en las fronteras entre Bélgica, Alemania y los Países Bajos.
- b) Trabajo en red y sistema de derivación en el EURES Scheldemond.
- c) La ventanilla única entre Irlanda e Irlanda del Norte.
- d) La estructura de la ventanilla única en la Grande Région.
- e) La organización de la ventanilla única entre Andalucía y Algarve.

Consideramos este manual como un paso más para estimular la cooperación entre las diferentes estructuras transfronterizas EURES, tanto las que llevan pocos años de andadura como las que disponen de más años de experiencia. Esperamos además que les anime a seguir enriqueciendo mutuamente su buen hacer para la mejora de sus resultados en materia de empleo y de movilidad laboral para los usuarios de sus respectivos territorios.

2

BUENAS PRÁCTICAS EN SERVICIOS PARA DEMANDANTES DE EMPLEO Y TRABAJADORES

SESIONES CON EXPERTOS DE ORGANISMOS COMPETENTES EN ASPECTOS RELACIONADOS CON EL TRABAJO TRANSFRONTERIZO. EURES SCHELDEMOND

1. Localización y socios del EURES Transfronterizo

Esta buena práctica en sesiones con expertos se lleva a cabo por el EURES Scheldemonnd cuyas actividades cubren los territorios fronterizos entre Bélgica (Flandes Occidental, Flandes Oriental y Amberes) y Países Bajos (Zelanda y Brabante Occidental).

La asociación está formada por el Servicio Flamenco de Empleo y Formación Profesional (VDAB); la Agencia de la Seguridad Social (UWV); la Cámara Sindical Interregional IVR Schelde Kempen; la Agencia de reclutamiento Den Doelder Recruitment; la Cámara de Comercio de Flandes Oriental; y la Agrupación Europea de Cooperación Territorial Linieland van Waas en Hulst.

euresscheldemonnd.info

2. Contexto y usuarios beneficiarios de la buena práctica

En el territorio cubierto por EURES Scheldemonnd se ha detectado que en ocasiones, las personas demandantes de empleo se ven superadas por la cantidad y complejidad de cuestiones que deben afrontar cuando se plantean el trabajo transfronterizo, especialmente en los temas como la fiscalidad, la seguridad social, las pensiones, la legislación laboral, la sanidad o el reconocimiento de cualificaciones.

A partir de esta problemática se lanza en 2018 una experiencia piloto de Sesiones con expertos que consisten en un servicio individualizado avanzado de información y orientación prestado a demandantes de empleo transfronterizos por personas expertas en las problemáticas en cuestión, que proceden de las entidades socias del EURES Transfronterizo y de otras administraciones competentes. La experiencia piloto se implementó en una zona con déficit de servicios en empleo entre Amberes y Brabante Occidental y con 23 usuarios participantes.



3. Objetivo, enfoque, desarrollo y resultados obtenidos

El objetivo de las sesiones con expertos consiste en que, al concluir las, las personas beneficiarias que se están planteando un trabajo transfronterizo, o que ya lo han aceptado, cuenten con una amplia perspectiva de las implicaciones que conlleva dicha movilidad laboral y cómo afrontarlas.

Los participantes en las Sesiones con expertos son seleccionados de antemano según las problemáticas a las que se enfrentan en el contexto laboral transfronterizo. En función de las cuestiones detectadas, el EURES Scheldemond invita a los expertos de las instituciones competentes (según se trate de legislación laboral, fiscalidad, seguridad social, sanidad, etc.) transmitiéndoles con antelación las problemáticas planteadas por los usuarios. Normalmente, las sesiones se organizan en una mañana y los participantes se reúnen con los expertos individualmente, en entrevistas breves pero sobre temáticas muy específicas. Cada participante celebra cuatro o cinco reuniones especializadas durante la sesión. Las reuniones son privadas, solo participan la persona experta y la usuaria, de forma que ésta puede plantear su situación, problemática y preguntas con un alto grado de confidencialidad.

Como resultado adicional, gracias a este programa, las administraciones que han participado han mejorado su conocimiento sobre las cuestiones que caracterizan el empleo transfronterizo.

4. Valor añadido de la buena práctica

La problemática que trata el EURES Scheldemond es la misma que se da en todas las estructuras transfronterizas, donde la mayoría de los obstáculos a los que se enfrentan los demandantes son de orden administrativo y sólo pueden ser atendidos de forma más específica por los profesionales que trabajan en la administración de la seguridad social, legislación laboral, fiscalidad, reconocimiento de cualificaciones, etc. que son los ámbitos donde radican muchas de estas dificultades.

Las asociaciones EURES Transfronterizas ofrecen servicios a los demandantes, trabajadores y empresas destinados a allanar los obstáculos que dificultan su movilidad transfronteriza. Sin embargo, se trata de servicios de información y orientación generales dirigidos a despejar las dudas que plantean los usuarios y no se especializan en cuestiones específicas de índole administrativos que sólo pueden contestar con mayor precisión los expertos de las administraciones competentes.

Por estos motivos, es recomendable cualquier colaboración directa con las entidades y las administraciones de manera que los usuarios puedan recibir los servicios que ayuden eficazmente a eliminar las trabas administrativas que suelen desanimarles hacia la movilidad transfronteriza.

5. Adaptaciones para la transferencia de la buena práctica

La adopción de esta buena práctica podría requerir del desarrollo de las siguientes actuaciones:

Los elementos esenciales para la puesta en marcha de este servicio de sesiones especializadas son las personas expertas en las materias que suelen generar dificultades para la movilidad transfronteriza. Muchas de estas materias son de orden administrativo (seguridad social, fiscalidad, legislación laboral, reconocimiento de cualificaciones, etc.) que se suman a otras de distinto índole (orientación laboral, etc.), por lo que se hace necesario conseguir la adhesión de las administraciones en cuestión para la ejecución de las sesiones. Se trataría por lo tanto de entablar negociaciones con estas entidades para estudiar las posibles opciones a través las cuales sus expertos podrían prestar los servicios de información que garanticen que los usuarios obtengan una información y una orientación de calidad.

Los consejeros EURES Transfronterizo se encargarían de los aspectos organizativos de las sesiones con los expertos, así como de la coordinación entre las diferentes instituciones para la articulación de las agendas de las intervenciones. Se harían igualmente cargo de la selección de los usuarios que asistirían a dichas sesiones.

Las sesiones que desarrolla el EURES Transfronterizo Scheldemond se realizan en modalidad presencial en un único lugar, donde deben acudir los expertos y los usuarios. Además de asegurar la disponibilidad de un espacio físico común donde acudirían los expertos y los usuarios, convendría además estudiar el desarrollo de formatos no presenciales para la prestación de este servicio. Del mismo modo, algunas de las respuestas a las dudas planteadas por los usuarios pueden constituir un documento de preguntas frecuentes que se pondría a disposición de los usuarios en la web del EURES Transfronterizo y en sus redes sociales.

Los consejeros EURES Transfronterizo se encargarían también de realizar el seguimiento de los usuarios atendidos y de analizar la valoración que hacen de los servicios recibidos.

PROGRAMA DE INSERCIÓN LABORAL DE DESEMPLEADOS DE LARGA DURACIÓN DE ALEMANIA EN EMPRESAS HOLANDEASAS DE LOGÍSTICA.

EURES TRANSFRONTERIZO BÉLGICA-ALEMANIA-PAÍSES BAJOS

1. Localización y socios del EURES Transfronterizo

Esta buena práctica es un programa de inserción desarrollado por la Asociación EURES Transfronteriza en las regiones fronterizas entre Bélgica (región de Flandes), Alemania (Düsseldorf, Colonia, Münster) y los Países Bajos (Países Bajos Oriental y Países Bajos del Sur).

La asociación está formada la Dirección Regional de la Agencia Federal de Empleo (Bundesagentur für Arbeit) en Renania del Norte-Westfalia y de las instituciones asociadas / Agencias de empleo (Aquisgrán-Düren, Mönchengladbach, Krefeld, Wesel, Coesfeld, Rheine); la Agencia de empleo de la Comunidad de habla alemana de Bélgica (Arbeitsamt der DG); la Euroregión Gronau; el Instituto de Seguridad Social UWV; la Confederación Sindical Alemana-Distrito de Renania del Norte-Westfalia; la Euroregión Mosa-Rin; la Euroregión Rin-Waal; la Euroregión Rin-Mosa-Norte; la Región de Aquisgrán-Punto de información transfronterizo Aquisgrán-Eurode; la Cámara Sindical Interregional IVR-EURES; la Fundación para la Cooperación de las Cámaras de Comercio y el Desarrollo Económico (Stichting samenwerkende Kamers van Koophandel en economische Ontwikkeling); el Servicio Público Valón de Empleo y Formación (Le Forem); y la Agencia de reclutamiento Start People.

grenzinfo.eu

2. Contexto y usuarios beneficiarios de la buena práctica

El programa está dirigido a personas desempleadas alemanas de larga duración que estarían dispuestas a trabajar en empresas holandesas del sector de la logística.

3. Objetivo, enfoque, desarrollo y resultados obtenidos

Este programa se puso en marcha en 2018 con el objetivo de lograr la inserción de 50 personas en situación de desempleo de larga duración mediante la aplicación de protocolos acordados con las empresas participantes en el sector de la logística en los Países Bajos.

El programa comienza en las agencias de empleo en Alemania con una sesión informativa en la que las personas demandantes de empleo se informan a través de un video sobre las características del trabajo transfronterizo. Además, el vídeo ofrece una descripción detallada de los diversos empleos y oportunidades disponibles en empresas de logística, así como en las de producción de vidrio y metal en los Países Bajos.

Tras la sesión informativa, los candidatos interesados participan en una ronda de entrevistas rápidas en las agencias de empleo y centros de trabajo cerca de la frontera. Los que son seleccionados pasan a la siguiente fase del programa de inserción.

El programa de inserción que empieza tras esta primera fase de información y entrevista, incluye un recorrido por las empresas holandesas y los puestos vacantes. Durante las visitas, se explican a los candidatos las características de cada puesto. También reciben asesoramiento sobre las condiciones de trabajo en los Países Bajos (seguro médico, pensiones, impuestos, derecho laboral, prestaciones por hijos, etc.).

El programa prevé además formación en habilidades interculturales (internas e individuales) y, si es necesario, nociones básicas de neerlandés (no se requiere para trabajos no cualificados / nivel de asistente). Además, los candidatos pueden beneficiarse de un coaching que dura hasta seis meses y de ayudas a la movilidad.

La coordinación del programa está a cargo del socio EURES Transfronterizo Start People en cooperación con las empresas holandesas y las agencias fronterizas de empleo y centros de trabajo en Alemania. Esta cooperación se basa en la confianza mutua y una gestión eficiente, y es esencial para el éxito del programa.

4. Valor añadido de la buena práctica

El interés de este programa radica en que ofrece a las personas demandantes de empleo interesadas en la movilidad transfronteriza la oportunidad de descubrir en las propias instalaciones de las empresas las características de los puestos de trabajo vacantes y las condiciones de trabajo, para que puedan decidir más fácilmente si aceptan o no un trabajo transfronterizo.

Además, la iniciativa ofrece a las empresas que participan en el programa la oportunidad de conocer de primera mano a las personas demandantes de empleo interesadas y, con el tiempo, evaluar si necesitarán una mayor adaptación a los puestos.

Esta buena práctica tiene la ventaja de mejorar la motivación de los participantes en relación con la movilidad transfronteriza, estimular la contratación y proporcionar a los participantes información y una visión directa de los puestos de trabajo transfronterizos y las condiciones de trabajo en las empresas que los ofrecen.

5. Adaptaciones para la transferencia de la buena práctica

Para poder transferir esta buena práctica a otra estructura EURES Transfronteriza, se podría proceder cómo sigue:

- a) Determinar las categorías de demandantes de empleo que serían los beneficiarios del programa. El diseño del programa tendría que ajustarse a las características de cada colectivo.
- b) Identificar los sectores y las empresas que estarían dispuestas a participar en el programa y valorar las condiciones prácticas de su realización. Realizar una consulta a las empresas, para la cual se prepararía un breve manual que serviría para explicarles los ejes del programa, las características de los demandantes que serían los beneficiarios del programa, los objetivos que se pretende conseguir y el valor añadido para las empresas participantes. Una vez obtenidos los resultados de las consultas con las empresas, aclarar las dudas que les surgen y afinar el planteamiento del programa.
- c) Conseguir la participación de las organizaciones empresariales socias del EURES Transfronterizo para dinamizar el programa entre sus afiliados.
- d) En base a los resultados positivos de la consulta a las empresas, se podría realizar una presentación del programa a los responsables de las escuelas de FP y a las Universidades socias de la Asociación para valorar su interés en el programa para sus egresados.

A partir de los resultados de la ronda de consultas, se procedería al diseño de los protocolos y herramientas para la puesta en marcha del programa y su seguimiento. Para ello:

- a) Habría que planificar el itinerario del programa incorporando en la medida de lo posible las recomendaciones recogidas en la fase de consulta e incluyendo los servicios que se prestarían a cada tipo de usuario que participe en él (demandante de empleo, empresa) en cada etapa del itinerario. El protocolo de seguimiento y evaluación de los usuarios formaría parte del itinerario.
- b) En el caso de que se decidiera grabar una película de presentación de los puestos de trabajo en una empresa determinada o en las empresas de un sector concreto, dichas producciones se consensuarían con las empresas participantes y se podrían realizar por una empresa de producción cinematográfica.
- c) Por el lado de las empresas, el protocolo incluiría entre otras consideraciones la descripción detallada de los puestos que se ofertan y las condiciones de trabajo. Se consensuarían además con las empresas la organización de las visitas y sus correspondientes etapas. Se diseñarían los servicios complementarios de intermediación que podrían precisar las empresas.

- d) En el lado de la demanda, el protocolo contemplaría la sesión introductoria y la preselección de los demandantes según las características de los puestos ofertados y el envío de sus perfiles a las empresas antes de las visitas in situ.
- e) Se realizaría una experiencia piloto a partir del protocolo acordado. Se evaluarían los resultados de la experiencia y se incorporarían a los protocolos para mejorarlos.



ORIENTACIÓN A DEMANDANTES DE EMPLEO. EURES TRANSFRONTERIZO EXTREMADURA-ALENTEJO

1. Localización y socios del EURES Transfronterizo

Esta buena práctica en servicios de orientación a demandantes se lleva a cabo por el EURES Transfronterizo Extremadura-Alentejo que cubre la región española de Extremadura y la portuguesa de Alentejo.

La asociación está formada por el Servicio Extremeño Público de Empleo (SEXPE); el Instituto de Empleo y Formación Profesional de Portugal (IEFP); la Fundación Centro Regional Extremeño de Servicios Empresariales (CRESEM); la Federación de Municipios Extremeños (FEMPEX); la Dirección General de Acción Exterior del Gobierno de Extremadura; Comisiones Obreras Extremadura (CC.OO. Extremadura); el Núcleo Empresarial de la Región de Évora (NERE); y la Asociación Empresarial de la Región de Portoalegre (NERPOR).

[extremaduratrabaja](#)

2. Contexto y usuarios beneficiarios de la buena práctica

El proyecto comenzó en 2017 mediante una acción piloto entre el SEXPE y el IEFP. En 2018 se unieron los socios arriba mencionados.

La frontera entre ambas regiones se extiende a lo largo de 400 kilómetros y es eminentemente rural. Se detectó que existían problemas de libre circulación en la zona. Estos problemas intentan resolverse a través de la integración de la perspectiva transfronteriza a la labor de las diferentes administraciones públicas de la zona.

Se ofrecen servicios transfronterizos a personas desempleadas, trabajadores, autónomos y empresas.

3. Objetivo, enfoque, desarrollo y resultados obtenidos

El objetivo de la Asociación es avanzar en la creación de una región transfronteriza a nivel de mercado de trabajo, a través la progresiva integración de los mercados laborales de ambos lados de la frontera, creando una conciencia común transfronteriza.

Actualmente, existe una red de centros de información y asesoramiento en los municipios fronterizos, con oficinas principales en Badajoz y Elvas, en los que los solicitantes de empleo, trabajadores y los posibles empresarios o autónomos pueden recibir diferentes servicios.

Las personas desempleadas reciben información sobre condiciones de vida y trabajo (condiciones de vida y trabajo, entrada y residencia, normativa laboral, normativa de Seguridad Social, asistencia sanitaria, educación), orientación profesional para la búsqueda de empleo (cómo elaborar un CV, dónde buscar ofertas de empleo y procesos de selección en la región fronteriza, reconocimiento profesional de títulos académicos para que sean válidos). También se ofrece información para el cobro de prestaciones por desempleo a residentes de un lado de la raya que han trabajado en el otro y quedan en situación de desempleo involuntario total o parcial.

Las personas trabajadoras reciben asesoramiento sobre trámites administrativos (NIE transfronterizo) seguridad social, información sobre prestaciones por desempleo e información sobre obligaciones fiscales. Las empresas acceden a servicios de búsqueda de candidatos, reclutamiento y selección a empleadores con interés en contratar al otro lado de la raya, información para empresas que desplazan trabajadores al otro lado de la frontera, e información sobre trámites fiscales a empresas que quieran contratar a un trabajador en el otro país para establecer allí un centro de trabajo.

Finalmente, las personas que quieran trabajar por cuenta propia reciben información y asesoramiento en temas de seguridad social e impuestos a autónomos con actividades al otro lado de la frontera. En el asesoramiento a empresas y autónomos es muy importante el papel desarrollado por las asociaciones empresariales participantes en la red.

4. Valor añadido de la buena práctica

Esta buena práctica muestra cómo se pueden enfocar los servicios a personas demandantes de empleo en zonas transfronterizas eminentemente rurales y con baja densidad de población.

La Asociación EURES Transfronterizo Extremadura-Alentejo debe ofrecer servicios a usuarios que se enfrentan a obstáculos comunes a la mayoría de los trabajadores transfronterizos, agravados en este caso por un mercado laboral poco dinámico con escasas oportunidades laborales. En esta situación, es importante establecer relaciones de colaboración sólidas entre los socios del proyecto y las distintas administraciones y ser capaces de llegar a los demandantes mediante la red creada de comunicación en todo el territorio transfronterizo (entre los puntos de información, los Agentes de Empleo y Desarrollo Local en todos los ayuntamientos y los socios).

5. Adaptaciones para la transferencia de la buena práctica

Esta buena práctica ofrece un modelo para la creación de una red de comunicación y de colaboración entre las Administraciones Públicas y todos los socios de esta Asociación con el objetivo de llegar a zonas rurales con baja densidad de población y mercados laborales poco desarrollados.

Su puesta en marcha hace necesario establecer una coordinación entre las distintas administraciones, los puntos de información y los socios, para que la información se distribuya a través de los agentes por todo el territorio transfronterizo. Para ello, es importante identificar a los expertos de cada administración (Seguridad Social, Hacienda Pública...) y trabajar con ellos, organizar reuniones con los consejeros EURES Transfronterizos y posteriormente realizar reuniones grupales para mantener coordinados e informados al resto de socios de la Asociación Transfronteriza.

1. Localización y socios del EURES Transfronterizo

Esta buena práctica en gestión de datos para el servicio a demandantes ha sido desarrollada por la Asociación Transfronteriza Andalucía-Algarve que cubre la región española de Andalucía y la portuguesa del Algarve.

La asociación está formada por el Servicio Andaluz de Empleo (SAE); el Instituto de Empleo y Formación Profesional de Portugal (IEFP); el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE); la Asociación para el Desarrollo del Bajo Guadiana (Odiana); la Universidad de Huelva (UHU); la Universidad de Algarve (UALg); la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA); la Federación Onubense de Empresarios de (FOE); la Asociación de Hoteles y Empresas Turísticas del Algarve (AHETA); la Asociación de Comercio y Servicios de la Región del Algarve (ACRAL); la Asociación Empresarial de la Región del Algarve (NERA); Comisiones Obreras Andalucía (CC. OO); la Unión General de Trabajadores Andalucía (UGT Andalucía); la Unión General de Trabajadores Algarve (UGT Algarve); la Confederación General de Trabajadores Portugueses Intersindical Nacional (CGTP-IN); la Diputación de Huelva a través de Europa Direct; la Comisión de Coordinación para el Desarrollo Regional del Algarve (CCDR Algarve).

eures-andalucia-algarve.eu

2. Contexto y usuarios beneficiarios de la buena práctica

La Comisión Europea, tanto para la Red EURES en general, y para las Redes Transfronterizas en particular, ha señalado repetidamente la necesidad de registrar e informar sobre los usuarios y resultados de los servicios. Es por lo tanto necesario identificar a las personas con las que se ha prestado servicios EURES y poder informar acerca de los procesos y resultados de dichas prestaciones.

A partir de la experiencia previa con EURES y tomando en cuenta las asimetrías entre Andalucía y Algarve en cuanto a territorios y población, incluyendo mercados laborales, población activa y demandantes de empleo, la Asociación Transfronteriza vio la necesidad de identificar a las personas y empresas interesadas en el trabajo transfronterizo, además de establecer la trazabilidad casi perfecta de las actuaciones desarrolladas con cada una de ellas. Para ello se desarrolló una Herramienta de Gestión propia de la Asociación Transfronteriza. Esta Herramienta de Gestión es una base de datos en la que los socios de la Asociación pueden recoger todos los datos e información relevantes de los usuarios de la Asociación, tanto demandantes de empleo y trabajadores como empresas. Asimismo, permite tener constancia de los servicios que solicitan los usuarios y cómo han sido atendidos.

Por otra parte, a fin de alimentar el Sistema de Medición de Resultados (PMS) de la Comisión Europea, la Herramienta Electrónica de Gestión recoge además la siguiente información:

- En el caso de los trabajadores y demandantes, se registran entre otros, su nombre y apellidos, número de identificación, correo electrónico y teléfonos, región y localidad de residencia, nacionalidad, sexo, fecha de nacimiento, nivel de formación y perfil profesional y grado de movilidad.
- Sobre los empleadores, se registran entre otros, su razón social, número de identificación, sector de actividad, tamaño, región y dirección, correo electrónico y teléfonos de la persona de contacto y su cargo en la empresa.
- Los servicios que se prestan, que van desde el asesoramiento individual, talleres de orientación, sesiones de información hasta la formación.
- El seguimiento que se realiza de los usuarios tras la prestación de los servicios.

La herramienta dispone además de un apartado para los usuarios internos, es decir, todas las personas de las entidades miembros que participan en las actividades organizadas en el proyecto. Se registra su participación y se puede valorar qué recursos destinan a las actividades y su nivel de compromiso en la Asociación. Esta información es útil para el seguimiento y evaluación del plan de actividades de la Asociación, además de para diseñar estrategias de crecimiento de la Asociación y nuevas líneas de actividad.

3. Objetivo, enfoque, desarrollo y resultados obtenidos

El principal objetivo de la herramienta electrónica de gestión es garantizar la trazabilidad de los servicios prestados y ajustarlos mejor a las necesidades de los usuarios. En este sentido, está diseñada para:

- Realizar el seguimiento de la evolución de los demandantes de empleo en el mercado laboral (colocaciones).
- Tener un buen conocimiento de los servicios más solicitados por los usuarios.
- Vigilar la coherencia de los servicios prestados en relación con las necesidades de los usuarios.

La herramienta electrónica de gestión permite además organizar y homogeneizar la recogida de los datos relativos a las actividades realizadas y los servicios prestados a los usuarios, facilitando que los 17 socios de la Asociación Transfronteriza puedan enviar con carácter semestral, los datos requeridos con estándares comunes. A este respecto, permite:

- Proporcionar los datos necesarios para el Sistema de Medición de Resultados (PMS) de la Comisión Europea, para lo que es importante recoger los datos de actividades EURES transfronterizas con carácter semestral.
- Identificar a los usuarios, tanto demandantes de empleo y trabajadores como empresas, de los servicios ofrecidos por la Asociación Transfronteriza.
- Establecer la trazabilidad de las actuaciones y servicios prestados a los usuarios.
- Comprobar el éxito y los resultados de las prestaciones realizadas con demandantes de empleo y empresas.
- Identificar los servicios más solicitados por los usuarios para poder adaptar su contenido a las necesidades existentes.
- Realizar el seguimiento de la labor de los técnicos EURES Transfronterizos de manera a garantizar la calidad del acompañamiento que prestan a los usuarios.

4. Valor añadido de la buena práctica

El desarrollo de una herramienta de gestión de datos propia ha permitido a la asociación transfronteriza ajustar los mecanismos de gestión de las actuaciones del proyecto y de medición de la calidad de los servicios prestados.

Esta herramienta de gestión y monitoreo registra de forma continua cada servicio prestado a un usuario/a (individual o en grupo), la participación en actividades, los empleadores que hayan recibido un servicio de contratación laboral, etc, y contribuye además a garantizar la coherencia de la información recogida, evitando duplicidades y aumentando su control y seguridad.

La herramienta se actualiza con los indicadores de los Servicios Públicos de Empleo adaptados a EURES Transfronterizo para facilitar la elaboración de los informes de seguimiento para la Comisión Europea. Además, está configurada para que cada miembro pueda acceder y recopilar la información que necesita sobre los usuarios/as y los servicios prestados para poder llevar a cabo actividades del proyecto.

5. Adaptaciones para la transferencia de la buena práctica

La implantación de una herramienta de gestión de datos es fundamental para aquellas asociaciones transfronterizas que manejen un alto volumen de datos y/o que quieran disponer de información centralizada, homogénea e inmediata tanto para monitorizar la calidad del servicio como atender los requisitos de la Comisión Europea relativos al Sistema de Medición de Resultados (PMS).

Decidir pasar de un sistema de recogida descentralizado a uno centralizado de recogida de información implica un esfuerzo previo de consenso entre todas las organizaciones implicadas para determinar qué servicios se van a registrar, qué personas van a llevar a cabo dicha tarea y qué protocolos de actuación van a regir tanto la grabación de los datos como su consulta respetando las estrictas medidas de protección de la privacidad.

En este sentido, sería necesaria la designación del personal técnico encargado del registro de las atenciones por cada entidad y la planificación de acciones formativas sobre las funcionalidades de la herramienta como recurso para su buen uso.



1. Localización y socios del EURES Transfronterizo

Esta buena práctica de coaching de demandantes se desarrolla en la Asociación Transfronteriza Grande Région que presta sus servicios en las regiones fronterizas entre Alemania (Renania-Palatinado, Sarre), Francia (Gran Este), Bélgica (Valonia y la comunidad de habla alemana de Bélgica) y en todo Luxemburgo.

La asociación está formada por el Servicio Público de Empleo Pôle Emploi; la Agencia para el Desarrollo del Empleo (ADEM); el Servicio Público para el Empleo y la Formación de Valonia (Le Forem); la Agencia Federal de Empleo de Alemania, Dirección Regional para Renania-Palatinado-Sarre (Bundesagentur für Arbeit); la Agencia para el Empleo de la Comunidad Germanohablante de Bélgica (Arbeitsamt der DG); la Cámara de Comercio e Industria de Luxemburgo Belga (CCILB); la Federación de Industrias Luxemburguesas (FEDIL); el Movimiento de Empresas de Francia (MEDEF); la Asociación Regional de Asociaciones de Empresarios de Renania-Palatinado (LVU); la Federación de Asociaciones Empresariales del Sarre (VSU); el Ministerio de Empleo y Formación de Valonia; el Ministerio de Economía, Trabajo, Recursos y Transportes del Sarre; el Ministerio de Asuntos Sociales, Trabajo, Salud y Demografía de Renania-Palatinado; la Región Gran Este (Alsacia, Champaña-Ardenas, Lorena); y FRONTALIERS Gran Este.

eures-granderegion.eu/fr

2. Contexto y usuarios beneficiarios de la buena práctica

En ocasiones, los demandantes de empleo tienen dificultades para identificar las ofertas de trabajo que mejor corresponden a sus perfiles profesionales, presentar una candidatura atractiva o prepararse para una entrevista de trabajo. En los mercados laborales transfronterizos, estos problemas se agravan por la diversidad de culturas empresariales y criterios de selección que en ellos coexisten.

El coaching es un programa diseñado para reforzar la autoestima personal y profesional de los demandantes de empleo y mejorar su conocimiento sobre el mercado laboral transfronterizo de manera que puedan tener éxito en su proyecto de movilidad.

3. Objetivo, enfoque, desarrollo y resultados obtenidos

El programa de coaching es considerado como una buena práctica debido a los resultados obtenidos entre los demandantes de empleo del EURES Transfronterizo Grande Région, con una tasa de satisfacción del 97%, un fuerte crecimiento de la satisfacción de los demandantes y una tasa de vuelta al empleo del 60% a los 3 meses de finalizar el programa. Se adapta fácilmente al proyecto laboral del demandante y a las características de los distintos mercados de trabajo que conforman el EURES Transfronterizo Grande Région (en cuanto a perfiles de puestos, niveles de cualificación y competencias, nivel de idiomas, experiencia requerida, etc.).

La Grande Région ha diseñado el coaching como un servicio de acompañamiento personalizado destinado a facilitar la movilidad de los demandantes en un entorno transfronterizo caracterizado por cinco mercados laborales diferentes. El programa va dirigido a los demandantes de empleo que han manifestado expresamente su interés por trabajar en una de las regiones transfronterizas.

La etapa preliminar consiste en una sesión informativa sobre las condiciones de vida y de trabajo para sensibilizar a los demandantes acerca de las particularidades del mercado laboral transfronterizo. Tras la charla, los participantes cumplimentan un cuestionario a través el cual deben confirmar su interés por la movilidad transfronteriza y presentar su candidatura para un taller de coaching. El servicio de empleo establece con cada demandante un compromiso de participación que éste debe firmar y cumplir. El programa incluye además una evaluación del nivel de idiomas de los participantes.

El taller de coaching, que se organiza para grupos de 12 participantes, pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Desarrollar las competencias y actitudes fundamentales del demandante de empleo sobre la base de los requisitos específicos del mercado de trabajo transfronterizo donde quiere trabajar;
- Preparar una candidatura a una oferta de empleo que cumpla los criterios vigentes en el otro lado de la frontera;;
- Elaborar y consolidar el proyecto profesional propio en la zona fronteriza;
- Tomar conciencia de las diferencias culturales en otro contexto profesional;
- Eliminar todo obstáculo al empleo transfronterizo;
- Adquirir un método que ayude al usuario a desarrollar de manera autónoma estas actitudes incluso después de finalizar la prestación.

El taller, cuya duración total es de 4 a 10 semanas según las necesidades del demandante, se organiza en los siguientes módulos:

Módulo 1: Teatro e improvisación, expresión corporal, gestión del estrés y confianza en sí mismo.

Se graba el desarrollo de este módulo y su contenido es posteriormente visualizado y revisado con los participantes para analizar sus resultados en relación con las cuestiones tratadas. El teatro es el elemento fundador del grupo; todos los talleres de coaching empiezan con media jornada de teatro.

- Contenido del módulo: Autoestima, lenguaje verbal y no verbal; trabajo con la voz; confianza en sí mismo; autoconocimiento para el éxito; control del estrés y de la postura; improvisación.
- Duración del módulo: 4 medias jornadas.

Módulo 2: Técnicas de búsqueda de empleo, entrevistas de trabajo y uso de las redes sociales para la búsqueda de empleo.

- Contenido del módulo: Identificación por el participante de sus aptitudes profesionales, competencias, motivación, valores y objetivos profesionales; redacción de una candidatura laboral adaptada al mercado transfronterizo de interés; sensibilización hacia las técnicas de búsqueda de empleo adaptadas al mercado transfronterizo de interés; preparación para la entrevista de empleo (análisis de la vacante y expectativas de la empresa, entrenamiento para una presentación oral tipo elevator pitch, puesta en valor de las competencias en relación con las expectativas de la empresa, preparación para contestar a las preguntas durante una entrevista de trabajo); simulacro de entrevista; análisis retrospectivo del desempeño durante el módulo; desarrollo de la imagen profesional (personal branding); utilización de las redes sociales para el reclutamiento (opcional según el perfil del participante).
- Duración del módulo: 2 días y medio. Combinado con sesiones individuales de entrevista de 1 hora durante 4 a 5 días.

Módulo 3: Mejora de la imagen. Peluquería, maquillaje.

El objetivo es concienciar a los participantes acerca de su saber-estar y demostrarles la importancia que los reclutadores otorgan a la adecuación entre la apariencia del candidato y las exigencias del puesto solicitado.

- Contenido del módulo: Sensibilización del participante sobre la importancia de la “primera impresión”; ponerse en valor, mejorar su presentación y adecuarse a las exigencias del puesto solicitado; si es necesario, sesión en peluquería para la mejora visual de la imagen del participante (mejora/cambio de imagen y peluquería/maquillaje).

- Duración del módulo: 2 medias jornadas.

Módulo 4: Taller de fotografía y/o vídeo profesional.

Al finalizar el módulo, los participantes reciben una foto y/o vídeo que pueden utilizar en sus candidaturas futuras.

- Contenido del módulo: Realización de fotos de carné para los CV, las demandas de empleo y las redes sociales. El taller de fotografía debe tener lugar inmediatamente después de las sesiones de mejora de imagen del módulo 3.

- Lugar: En estudio o en los locales de la oficina de empleo de referencia.

- Duración del módulo: 2 medias jornadas.

Al finalizar el taller de coaching, el técnico realiza un seguimiento asiduo con los demandantes para comprobar sus resultados y progresión, reforzar la dinámica de la búsqueda de empleo y apoyarles en su proyecto de vuelta al empleo en un contexto transfronterizo. El seguimiento se realiza en forma grupal y también en sesiones individuales (presencial y a distancia a través del teléfono, el correo electrónico y videollamadas tipo Skype).

El programa de coaching va aparejado con una importante cobertura mediática a nivel interno entre los demandantes, y a nivel externo a través los medios de comunicación locales y regionales. Todos los módulos son contratados por el EURES Transfronterizo a través de organizaciones profesionales especializadas en recursos humanos. Los talleres suelen tener mucho impacto mediático.

4. Valor añadido de la buena práctica

Los objetivos que persigue el programa de coaching de la Grande Région para sus demandantes son idénticos a los que toda Asociación EURES Transfronteriza desea conseguir para sus usuarios.

Su principal valor añadido radica en el carácter duradero de sus beneficios en los demandantes y trabajadores en términos de su mayor empleabilidad en un contexto laboral transfronterizo.

5. Adaptaciones para la transferencia de la buena práctica

La transferencia del programa de coaching a otra Asociación Transfronteriza debe tener en cuenta los recursos disponibles y el contexto en el que se quiera intervenir. Dichas adaptaciones podrían llevarse a cabo a través el siguiente procedimiento:

- a) Analizar los recursos empleados por Grande Région e identificar los recursos de los que se dispone en la Asociación receptora y que podrían cumplir objetivos y funciones similares.
- b) Adaptar el contenido de cada uno de los módulos teniendo en cuenta los recursos existentes o desarrollar prestaciones que se inspiren en dichos módulos.
- c) Diseñar una experiencia piloto y su correspondiente protocolo de ejecución.
- d) Ejecutar el coaching piloto. Evaluar y ajustarlo para su implementación a una escala mayor.

3

BUENAS PRÁCTICAS PARA LOS EMPLEADORES

PROCESO RECÍPROCO DE INTERCAMBIO DE VACANTES. EURES TRANSFRONTERIZO IRLANDA-IRLANDA DEL NORTE

1. Localización y socios del EURES Transfronterizo

Esta buena práctica para la cobertura de vacantes es implementada por el EURES Transfronterizo Irlanda – Irlanda del Norte, que cubre los condados fronterizos de Louth, Cavan, Monaghan, Donegal, Sligo y Leitrim en Irlanda y todo el territorio de Irlanda del Norte.

La asociación está formada por el Departamento de Asuntos Laborales y Protección Social (DEASP); el Departamento de Comunidades (DfC); la Confederación de la Industria Británica (CBI); la Cámara de Comercio de Dundalk; la Confederación Irlandesa de Empresas y Empleadores (IBEC); el Centro Social y Sindical de Irlanda del Norte T/A Centro de Recursos para Desempleados de Belfast (BURC) que forma parte del Congreso Irlandés de Sindicatos (ICTU) en Irlanda del Norte; el Congreso Irlandés de Sindicatos (ICTU)/UNITE the Union; y la Cámara de Comercio de Londonderry.

eurescrossborder.eu

2. Contexto y usuarios beneficiarios de la buena práctica

En la frontera entre Irlanda e Irlanda del Norte transitan diariamente entre 25 y 30 mil trabajadores transfronterizos. Para prestar servicios a estos trabajadores y a las empresas, la Asociación EURES Transfronteriza dispone, dentro de las organizaciones socias situadas en ambos lados de la frontera, de una red de consejeros especializados en cuestiones de movilidad laboral. Los consejeros ofrecen servicios de información, asesoramiento y colocación a los demandantes y trabajadores interesados en el trabajo transfronterizo y de reclutamiento a las empresas. Además, organizan charlas y realizan un trabajo de sensibilización itinerante a través el bus “Empleo Fronterizo”.



Por otra parte, la Asociación organiza ferias de empleo transfronterizas y eventos de información y creación de redes para los empleadores de la región transfronteriza y está presente en eventos similares organizados por otras entidades para asesorar sobre el trabajo y la formación transfronterizos.

Asimismo, el EURES Transfronterizo ha establecido los cauces para el intercambio transfronterizo de vacantes entre el Departamento de Comunidades de Irlanda del Norte y el Departamento de Asuntos de Empleo y Protección Social en la República de Irlanda. Organiza seminarios para fomentar la integración y mejorar las relaciones de trabajo entre las organizaciones asociadas y dispone de su propio sitio web www.eurescrossborder.eu que, entre otros servicios, ofrece orientación e información sobre cuestiones prácticas para los trabajadores y empleadores transfronterizos, por ejemplo, sobre fiscalidad, derecho a las prestaciones de la seguridad social, cualificaciones profesionales y sistemas educativos.

3. Objetivo, enfoque, desarrollo y resultados obtenidos

En septiembre de 2019, la tasa de desempleo en ambas regiones era baja (2.9% en Irlanda del Norte y 5,3% en Irlanda), aunque la tasa de inactividad era alta en Irlanda del Norte (27,2%).

No obstante, en general, las empresas en las dos regiones fronterizas encuentran dificultades para reclutar tanto en las ocupaciones con poca cualificación y sueldos bajos del sector manufacturero, de limpieza o de cuidado de personas, como en algunos puestos muy especializados y con alta cualificación de las TIC, de la industria farmacéutica y del sector sanitario.

El Proceso Recíproco consiste en que las vacantes anunciadas a un lado de la frontera puedan ser difundidas y dinamizadas al otro lado de la frontera. Según este principio, las vacantes se registran en la región de origen y se publican en los tablones de anuncios de las instituciones de ambos lados de la frontera según el formulario de reciprocidad acordado, hasta que se cubran. El objetivo principal es lograr la cobertura de las vacantes en cualquiera de las regiones para los empleadores.

4. Valor añadido de la buena práctica

La Asociación Transfronteriza EURES Irlanda-Irlanda del Norte aplica el protocolo para anunciar las vacantes según el reglamento EURES, es decir, que todas las vacantes deben publicarse en el sistema de publicación de vacantes de cada jurisdicción, así como en el portal EURES.

El proceso recíproco en la Asociación Transfronteriza EURES Irlanda-Irlanda del Norte tiene la ventaja de que en ambas regiones no sólo se anuncian las vacantes en todos los medios de comunicación disponibles, sino que también se hace un esfuerzo proactivo para impulsarlas entre los representantes del Servicio Público de Empleo (SPE) de la jurisdicción vecina hasta que dichas vacantes sean cubiertas.

El Proceso Recíproco garantiza que en cada jurisdicción, el personal de contacto con los empleadores dentro del Servicio Público de Empleo, sea habilitado para intermediar. Además, establece que los empleadores sólo deben encontrarse en su jurisdicción “de origen”. Si los empleadores del otro lado de la frontera se ponen en contacto con ellos, deben seguir unos protocolos ya establecidos entre ambas jurisdicciones que les instruye sobre cómo atenderles.

Por otra parte, a través de este proceso, el EURES Transfronterizo permite que los demandantes de empleo de una región conozcan las ofertas de la otra región fronteriza, las cuales no siempre conocen, y ayuda a los empleadores a cubrir las vacantes que en muchos casos son de difícil cobertura.

5. Adaptaciones para la transferencia de la buena práctica

La adopción de esta buena práctica en otra estructura transfronteriza podría necesitar que se llevara a cabo las siguientes actuaciones:

- a) Análisis de los principales componentes que definen el Proceso Recíproco de Irlanda-Irlanda del Norte.
- b) Revisión de los protocolos de difusión de vacantes existentes en las diferentes regiones de la estructura transfronteriza interesada en la transferencia. Análisis de sus respectivos procesos para identificar áreas donde existe la posibilidad de creación de un protocolo común de intercambio y difusión de vacantes similar al modelo de Irlanda-Irlanda del Norte.
- c) Creación de un protocolo común basado en la adaptación de los componentes clave del Proceso Recíproco.

GRENSMATCH. UNA APP PARA LA INTERMEDIACIÓN COMO SERVICIO A EMPRESAS. EURES SCHELDEMOND

1. Localización y socios del EURES Transfronterizo

Esta buena práctica de app para la intermediación es desarrollada por EURES Transfronterizo Scheldemond, que cubre los territorios fronterizos entre Bélgica (Flandes Occidental, Flandes Oriental y Amberes) y Países Bajos (Zelandia y Brabante Occidental).

La asociación está formada por el Servicio Flamenco de Empleo y Formación Profesional (VDAB); la Agencia de la Seguridad Social (UWV); la Cámara Sindical Interregional IVR Schelde Kempen; la Agencia de reclutamiento Den Doelder Recruitment; la Cámara de Comercio de Flandes Oriental; y la Agrupación Europea de Cooperación Territorial Linieland van Waas en Hulst.

euresscheldemond.info

2. Contexto y usuarios beneficiarios de la buena práctica

Grensmatch <https://grensmatch.nl/> es una app creada para dar respuesta a las necesidades en materia de reclutamiento de los empleadores de la zona transfronteriza de Scheldemond. Permite a los empleadores publicar sus vacantes y a los demandantes de empleo y las personas interesadas en mejoras de empleo, darse de alta y postularse como candidatos.

Aproximadamente, el 60% de los usuarios de la app proceden de los Países Bajos, el 30% de Bélgica y el 10% restante de otros países. La mayoría de ellos residen en la región fronteriza, lo cual es un éxito de Grensmatch.

3. Objetivo, enfoque, desarrollo y resultados obtenidos

La app de intermediación Grensmatch hace participar activamente a los empleadores y los solicitantes de empleo en los procesos de reclutamiento laboral. Es accesible en la web del EURES Transfronterizo Scheldemond a través de ordenadores, tabletas (principal vía de acceso) o móviles, lo que permite acceder fácilmente a los servicios transfronterizos de intermediación y contratación las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Grensmatch se desarrolló durante 9 meses, enfatizando en su uso sencillo. Lleva incorporadas funciones como la geolocalización de demandantes de empleo y vacantes a través de Google maps.

La aplicación Grensmatch tiene un gran impacto directo en el nivel de colocaciones en la región transfronteriza. Las suscripciones son voluntarias y se prestan servicios adicionales a los demandantes de empleo y a los empleadores cuando es necesario, dando prioridad a la colocación en empleos sostenibles al otro lado de la frontera.

Una vez que empleadores y demandantes entran en contacto, los consejeros EURES entran en acción y se aseguran de que ambas partes se relacionan efectivamente, celebrando entrevistas y si es posible, culminando el proceso con una contratación laboral. La actuación de los consejeros EURES es vital para asegurar que los empleadores terminan cubriendo sus vacantes.

Una vez que el proceso de intermediación y contratación ha concluido, tanto los empleadores como los demandantes de empleo borran sus perfiles hasta que vuelven a necesitar los servicios de Grensmatch ya que la presencia de miles de perfiles registrados e inactivos en la app le resta operatividad. El desarrollo y la ejecución del sistema de gestión se realiza en cooperación con Den Doelder Recruitment una agencia de reclutamiento transfronterizo.

Para garantizar el éxito de Grensmatch, ha sido importante realizar campañas de difusión y acompañar a los usuarios a lo largo de su experiencia en el uso de la app, animándoles a usarla una vez que se hayan registrado. Otras funcionalidades que pueden completar la aplicación son videos de presentación de los usuarios o calculadores de ruta desde el domicilio al puesto de trabajo.

4. Valor añadido de la buena práctica

El interés de la app Grensmatch de Scheldemond radica en que ofrece servicios de intermediación directa entre empresas y demandantes de empleo, al posibilitar que aquellas publiquen en la plataforma sus ofertas para que los demandantes interesados puedan postularse directamente.

Por otra parte, esta app puede ser una oportunidad para que las prestaciones de intermediación que los servicios públicos de empleo y las asociaciones transfronterizas ofrecen a los usuarios adquieran más eficacia gracias a las nuevas tecnologías.

5. Adaptaciones para la transferencia de la buena práctica

La adaptación y posterior adopción de las funcionalidades de la app Grensmatch deberán llevarse a cabo con el consentimiento expreso del EURES Transfronterizo Scheldemond.

La integración de las funcionalidades de Grensmatch en las herramientas de prestación de servicios de cualquiera estructura transfronteriza requerirá de ajustes tecnológicos tanto para su puesta en marcha como para su gestión y mantenimiento. Para ello, habría que solicitar a Scheldemonid información detallada acerca del mecanismo de funcionamiento a nivel informático, de gestión y de mantenimiento de la app.

La puesta en funcionamiento de la app necesitaría además un mayor seguimiento de los usuarios por parte de los consejeros transfronterizos, tanto para su difusión como para animar para su uso. Por otra parte, sería recomendable la realización del seguimiento del nivel de satisfacción de los usuarios con el uso de la app, con el objeto de potenciar su eficacia y evitar un uso inadecuado.



INTAKE

EXIT

PRICE

TIME ENTERED
TIME EXITING

ESTRATEGIA PARA LA CAPTACIÓN DE VACANTES EN EL ALGARVE. EURES ANDALUCÍA-ALGARVE

1. Localización y socios del EURES Transfronterizo

Esta buena práctica de captación de vacantes se desarrolla en el seno de la Asociación Transfronteriza Andalucía- Algarve que cubre la región española de Andalucía y la portuguesa de Algarve.

La asociación está formada por el Servicio Andaluz de Empleo (SAE); el Instituto de Empleo y Formación Profesional de Portugal (IEFP); el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE); la Asociación para el Desarrollo del Bajo Guadiana (Odiana); la Universidad de Huelva (UHU); la Universidad de Algarve (UAlg); la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA); la Federación Onubense de Empresarios de (FOE); la Asociación de Hoteles y Empresas Turísticas del Algarve (AHETA); la Asociación de Comercio y Servicios de la Región del Algarve (ACRAL); la Asociación Empresarial de la Región del Algarve (NERA); Comisiones Obreras Andalucía (CC. OO); la Unión General de Trabajadores Andalucía (UGT Andalucía); la Unión General de Trabajadores Algarve (UGT Algarve); la Confederación General de Trabajadores Portugueses Intersindical Nacional (CGTP-IN); la Diputación de Huelva a través de Europa Direct; la Comisión de Coordinación para el Desarrollo Regional del Algarve (CCDR Algarve).

eures-andalucia-algarve.eu

2. Contexto y usuarios beneficiarios de la buena práctica

A pesar de la baja tasa de desempleo que tiene el Algarve, algunas vacantes son difíciles de cubrir debido principalmente a las grandes inversiones que se han realizado recientemente en negocios de turismo, hoteles y restaurantes, además de en comercio, con la construcción de grandes centros como IKEA y el centro comercial Marshopping. Estos desarrollos han contribuido a generar importantes presiones sobre el mercado laboral. Para facilitar la contratación de personal transfronterizo por parte de las empresas, el IEFP ha desarrollado un programa de reuniones con empresas en los sectores con mayor dificultad para cubrir vacantes y con posibilidades de movilidad transfronteriza, que son la hostelería, el turismo, la salud, y las tecnologías de la información.

3. Objetivo, enfoque, desarrollo y resultados obtenidos

En el sector hotelero se ha trabajado desde 2017 organizando sesiones de trabajo para empresas y demandantes de empleo. Se ha desarrollado una Feria de Apoyo al Empleo específica para el sector, con la colaboración de EURES y EURES Transfronterizo.

Desde 2018, en el sector turístico, se organizan una o dos reuniones al año para analizar la oferta y la demanda en el mercado laboral turístico. En estas sesiones participan agentes clave del sector. Se revisan variables como salarios, condiciones laborales, trabajadores extranjeros, programas y medidas de apoyo disponibles.

Asimismo, como actividad piloto y en colaboración con el SAE, el IIEFP organizó una sesión con empresarios y centros formativos del sector turístico de ambos lados de la frontera. En este encuentro se fomentaron los lazos transfronterizos empresariales y educativos.

En el sector de la salud, se organizó una mesa redonda con la participación de representantes y actores clave del sector a ambos lados de la frontera con el fin de identificar los perfiles de puestos más demandados, fomentar la contratación transfronteriza y analizar los obstáculos a la movilidad transfronteriza y sus posibles soluciones. También se reforzaron los vínculos entre las instituciones participantes.

En cuanto al sector de las TICs, también se ha celebrado un encuentro. La UAlg es un agente muy activo en este sector en el Algarve y se ha desarrollado una colaboración muy estrecha con ella y otros agentes clave en el sector a través de diversas reuniones. Uno de los temas principales que se han tratado han sido los obstáculos a la contratación y los perfiles profesionales más demandados.

Además, el IIEFP participa en otros eventos a escala nacional para presentar los servicios de EURES Transfronterizo, como Work in Portugal o Seize the Summer.

4. Valor añadido de la buena práctica

Las reuniones de trabajo para empresas y demandantes de empleo ofrecen la oportunidad de conocer de primera mano las dinámicas del empleo y de los sectores económicos del territorio. Estas reuniones se han convertido en hitos clave en el trabajo desarrollado por la Asociación Transfronteriza y han permitido una mayor conocimiento de la estructura de los sectores económicos participantes y las tendencias del empleo.

Estas reuniones ofrecen asimismo un escaparate inmejorable para dar a conocer las actividades de la Asociación Transfronteriza a empresas, trabajadores, demandantes de empleo, emprendedores y otros agentes clave que eventualmente pueden llegar a colaborar o integrarse en la Asociación Transfronteriza.

5. Adaptaciones para la transferencia de la buena práctica

Para implementar esta buena práctica es necesario identificar los sectores económicos más abiertos al empleo transfronterizo así como a los principales agentes en dichos sectores, y luego proceder a la celebración de las sesiones de trabajo con empleadores y demandantes de empleo, utilizando los formatos más adaptados y procurando realizar el seguimiento de las conclusiones alcanzadas.

DIAGNÓSTICO COMPARTIDO PARA DAR RESPUESTAS CONJUNTAS A LAS OCUPACIONES DE DIFÍCIL COBERTURA. GRANDE RÉGION

1. Localización y socios del EURES Transfronterizo

Esta buena práctica para dar respuestas a las ocupaciones de difícil cobertura se desarrolla en la Asociación Transfronteriza Grande Région, que presta sus servicios en las regiones fronterizas de Alemania (Renania- Palatinado, Sarre), Francia (Gran Este), Bélgica (Valonia y la comunidad de habla alemana de Bélgica) y en todo Luxemburgo.

La asociación está formada por el Servicio Público de Empleo Pôle Emploi; la Agencia para el Desarrollo del Empleo (ADEM); el Servicio Público para el Empleo y la Formación de Valonia (Le Forem); la Agencia Federal de Empleo de Alemania, Dirección Regional para Renania-Palatinado-Sarre (Bundesagentur für Arbeit); la Agencia para el Empleo de la Comunidad Germanohablante de Bélgica (Arbeitsamt der DG); la Cámara de Comercio e Industria de Luxemburgo Belga (CCILB); la Federación de Industrias Luxemburguesas (FEDIL); el Movimiento de Empresas de Francia (MEDEF); la Asociación Regional de Asociaciones de Empresarios de Renania-Palatinado (LVU); la Federación de Asociaciones Empresariales del Sarre (VSU); el Ministerio de Empleo y Formación de Valonia; el Ministerio de Economía, Trabajo, Recursos y Transportes del Sarre; el Ministerio de Asuntos Sociales, Trabajo, Salud y Demografía de Renania-Palatinado; la Región Gran Este (Alsacia, Champaña-Ardenas, Lorena); y FRONTALIERS Gran Este.

eures-granderegion.eu/fr

2. Contexto y usuarios beneficiarios de la buena práctica

Los socios de la Grande Région llevaron a cabo esta actividad para encontrar soluciones conjuntas a la dificultad de cubrir las vacantes en algunas ocupaciones de las cinco regiones que conforman la Asociación Transfronteriza. Al tratarse de vacantes similares en estas regiones, se hizo necesario buscar actuaciones destinadas a complementar más eficazmente los esfuerzos realizados por cada socio individualmente.

3. Objetivo, enfoque, desarrollo y resultados obtenidos

Esta actividad del EURES Grande Région, se enmarca dentro de su eje de trabajo “Desarrollar e implementar un plan de acción para minimizar los obstáculos al empleo transfronterizo en la región transfronteriza”. Este plan de acción persigue los siguientes objetivos:

- Mejorar el conocimiento sobre la evolución del mercado laboral transfronterizo mediante una mayor apertura hacia el mundo de las empresas y ser capaces de anticipar sus necesidades de reclutamiento para intervenir a corto plazo sobre la escasez de mano de obra.
- Conocer las necesidades de reclutamiento de las empresas y las características de la demanda. • Buscar soluciones conjuntas respetando el equilibrio entre los territorios para evitar la fuga de cerebros.
- Poner en común los recursos existentes en las cinco regiones del transfronterizo y definir las prioridades de sus actuaciones por sector: determinar los sectores de actividad para los cuales se puede proporcionar una respuesta conjunta.

La actividad de diagnóstico compartido que los socios de la Grande Région llevaron a cabo consistió en identificar entre las cinco regiones socias un total de diez profesiones o grupos de profesiones de difícil cobertura con el objeto de analizar sus problemáticas y proponer al Comité Estratégico de la Asociación de la Grande Région un plan de acción.

La actividad se desarrolló en dos fases principales. La primera fase se centró en la identificación de las profesiones de difícil cobertura y el examen de los obstáculos que dificultan su cobertura. La última consistió en la elaboración de un conjunto de actuaciones que permitirían a las cinco regiones complementar mutuamente sus respectivos esfuerzos para adaptar las características de la mano de obra existente a los requerimientos de las vacantes.

La primera fase se implementó a través las siguientes sesiones de trabajo:

a. Sesiones de trabajo de los servicios públicos de empleo.

Los servicios públicos de empleo de cada uno de los cinco territorios produjeron una lista de profesiones de difícil cobertura siguiendo su propia metodología y nomenclatura. A este respecto, los socios presentaron en una reunión de trabajo las metodologías estadísticas y las nomenclaturas que cada uno suele utilizar para identificar estas profesiones. En total, se identificaron 190 profesiones entre las cinco regiones, cada una utilizando su propia metodología.

Para refinar el trabajo, se pidió a cada socio que especificara el nivel de cualificación que se requiere para cada una de las profesiones de difícil cobertura en su territorio. Además, cada socio presentó el potencial laboral que existe en su territorio y que estaría disponible para cubrir cada profesión de difícil cobertura que se había identificado en el otro lado de la frontera.

A pesar de ser exhaustiva, la lista con las 190 profesiones resultó ser muy densa y no se prestaba para trabajar en sesión. Para solucionar este escollo, los socios definieron una nomenclatura agregada común basada en el nivel de cualificación requerido para cada profesión, que denominaron FAP (Familias de Actividades Profesionales) para dar una visión resumida de los resultados y facilitar el trabajo conjunto. La FAP permitió reducir las 190 profesiones de difícil cobertura a 92 profesiones repartidas en 19 familias de profesiones.

b. Sesiones de trabajo de los agentes sociales.

Se pidió a los demás socios del transfronterizo que contribuyeran con sus conocimientos acerca de las profesiones de difícil cobertura en cada uno de sus respectivos territorios. Los sindicatos de ramo, las organizaciones empresariales, las cámaras de comercio y otros actores relevantes acudieron a una sesión de trabajo para analizar las propuestas de los servicios públicos de empleo y completar o rectificarlas con las profesiones que, desde su propia perspectiva, consideraban que son difíciles de cubrir en sus respectivos territorios.

c. Selección.

Entre los servicios públicos de empleo y los demás socios del EURES Transfronterizo, se creó un grupo de trabajo “Formación profesional transfronteriza” que estudió sucesivamente cada una de las 92 profesiones con el objetivo de establecer solo 10 profesiones en las cuales se centrarían las acciones del transfronterizo. Trabajaron con unos criterios de selección que desembocaron en las siguientes 3 categorías de profesiones:

- Categoría A: Profesiones altamente cualificadas y / o profesiones reguladas (y por lo tanto descartadas ya que es muy difícil que el transfronterizo pueda poner en común sus ofertas de formación en estas profesiones reguladas).
- Categoría B: Profesiones de difícil cobertura en todos los territorios.
- Categoría C: Profesiones de difícil cobertura en una parte de los territorios (por ejemplo, en dos de los cinco territorios).

De estas 92 profesiones, 10 fueron propuestas por el grupo de trabajo seleccionándolas entre las categorías B y C.

La segunda fase consistió en la puesta en común de los recursos formativos disponibles en cada una de las regiones para las 10 profesiones seleccionadas, para la cual se utilizó la siguiente tabla:

Oferta de Formación profesional existente en el EURES Transfronterizo					
Región / SPE	Denominación de la oferta de formación	Ámbito sectorial a nivel nacional	Ámbito sectorial común validado por el grupo detrabajo	Tipo de actuación disponible en cada región: Orientación/ Formación/Cursos de idioma	Número de plazas disponibles

Tabla para recoger la oferta de formación existente en las regiones del Transfronterizo

4. Valor añadido de la buena práctica

La estrategia de intermediación en el mercado de trabajo transfronterizo que desarrolla la Grande Région se articula entorno a los siguientes ejes:

- a) Realización entre los socios de las cinco regiones de un diagnóstico compartido del mercado laboral transfronterizo para conocer su evolución y anticipar las necesidades de las empresas, y poner en común los recursos para fortalecer las competencias existentes.
- b) Prestación de servicios de asesoramiento e intermediación a empleadores y demandantes de empleo para facilitar la cobertura de vacantes y favorecer la movilidad transfronteriza.
- c) Puesta en marcha de actuaciones específicas destinadas a adecuar las competencias de los demandantes a las exigencias de las ofertas. Según los socios de la Grande Région la dificultad que encuentran para cubrir las vacantes se explica principalmente por la falta de adecuación del nivel de formación de los demandantes con las vacantes, de ahí la necesidad de poner en común los recursos formativos, de tal forma que los demandantes de las diferentes regiones puedan acceder a las formaciones disponibles en cualquier de las regiones.

d) Puesta en marcha de actuaciones complementarias y coordinación con otros programas comunitarios (INTERREG, ERASMUS+, etc.) para lograr una mayor eficacia y mejor visibilidad de las actividades.

5. Adaptaciones para la transferencia de la buena práctica

La metodología desarrollada por la Grande Région es pertinente para otras regiones transfronterizas y puede aplicarse con las adaptaciones adecuadas. Para ello, sería necesario crear grupos de trabajo de los servicios públicos de empleo, así como de las asociaciones empresariales, los sindicatos y los organismos de formación que pondrían en común las conclusiones de sus análisis y acordarían las medidas correctivas que se han de llevar a cabo aprovechando las sinergias existentes en los territorios.



1. Localización y socios del EURES Transfronterizo

Esta buena práctica de nuevos servicios a empresas se ha llevado a cabo en el seno de la Asociación Transfronteriza Andalucía-Algarve que cubre la región española de Andalucía y la portuguesa del Algarve.

La asociación está formada por el Servicio Andaluz de Empleo (SAE); el Instituto de Empleo y Formación Profesional de Portugal (IEFP); el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE); la Asociación para el Desarrollo del Bajo Guadiana (Odiana); la Universidad de Huelva (UHU); la Universidad de Algarve (UAlg); la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA); la Federación Onubense de Empresarios de (FOE); la Asociación de Hoteles y Empresas Turísticas del Algarve (AHETA); la Asociación de Comercio y Servicios de la Región del Algarve (ACRAL); la Asociación Empresarial de la Región del Algarve (NERA); Comisiones Obreras Andalucía (CC. OO); la Unión General de Trabajadores Andalucía (UGT Andalucía); la Unión General de Trabajadores Algarve (UGT Algarve); la Confederación General de Trabajadores Portugueses Intersindical Nacional (CGTP-IN); la Diputación de Huelva a través de Europa Direct; la Comisión de Coordinación para el Desarrollo Regional del Algarve (CCDR Algarve).

eures-andalucia-algarve.eu

2. Contexto y usuarios beneficiarios de la buena práctica

Esta buena práctica se enmarca dentro de la estrategia del Servicio Andaluz de Empleo de acercamiento de sus servicios de intermediación laboral a las empresas andaluzas añadiendo a su cartera la posibilidad de ofrecer servicios especializados en el mercado de trabajo transfronterizo.

Tradicionalmente, las empresas no han sido objetivo prioritario de los Servicios Públicos de Empleo. Esto cambió hace cuatro o cinco años con el diseño de estrategias de aproximación a empresas. En el marco de EURES Transfronterizo, el SAE inició una colaboración con la Federación Onubense de Empresarios (FOE) para identificar y analizar qué empresas podrían ser objeto de prestación de servicios de información y asesoramiento de naturaleza transfronteriza, y qué productos, herramientas y recursos se les podría ofrecer desde la Asociación Transfronteriza para satisfacer sus posibles demandas.

En este sentido, se puso en marcha una campaña de difusión para dar a conocer los servicios ofrecidos por el EURES Transfronterizo y se realizó una encuesta para determinar las empresas que podrían estar interesadas en el Algarve, teniendo en cuenta que la provincia de Huelva y la región del Algarve tienen una estructura económica similar, con empresas concentradas en la costa y dedicadas al turismo, restauración y agricultura que podrían establecer alianzas para ser más fuertes a nivel europeo y crear más empleo.

También se investigaron las barreras a la movilidad y los obstáculos a la contratación. Es necesario señalar que los flujos de movilidad entre Huelva y el Algarve se dan desde las zonas con mayor tasa de empleo (el Algarve) hacia las zonas con mayor desempleo (Huelva) debido seguramente a las mejores condiciones salariales. Asimismo, la densidad de contratación en ambas regiones se concentra en el sector agrícola, la restauración y la hostelería. Por otra parte, las empresas andaluzas que suelen contratar a trabajadores portugueses no lo hacen en los sectores con mayores tasas de contratación.

A través la encuesta, se obtuvo además informaciones relativas a las experiencias que tuvieron las empresas que hubieran accedido y desarrollado su actividad económica en el mercado del Algarve y reclutado trabajadores portugueses o transfronterizos.

3. Objetivo, enfoque, desarrollo y resultados obtenidos

El principal objetivo de la estrategia de trabajo fue, además de dar a conocer los servicios EURES transfronterizos actuales, realizar una encuesta en Andalucía con el objeto de determinar las empresas y los autónomos que podrían estar interesadas en el mercado laboral y empresarial del otro lado de la frontera, y diseñar servicios complementarios más adaptados a sus necesidades.

Para la consecución de los objetivos previstos, se plantearon dos actividades por parte del SAE en colaboración con la FOE. Por un lado, un trabajo de campo basado en “Cuestionarios para la detección de los obstáculos a la contratación transfronteriza y el desarrollo de oportunidades de autoempleo y empresariales en el área transfronteriza” y por otro lado, con la posterior realización de “Talleres con empleadores transfronterizos sobre obstáculos a la contratación laboral y la creación de empleo”. A continuación detallamos ambas actividades:

Actividad 1. Cuestionarios para la detección de los obstáculos a la contratación laboral transfronteriza y el desarrollo de oportunidades de autoempleo y empresariales en el área transfronteriza.

El SAE, junto con la FOE, realizó un trabajo de campo con empresas andaluzas seleccionadas con la ayuda de los Agentes de Empresa del SAE como instrumento para comprender el mercado laboral, las perspectivas de crecimiento y la creación de empleo en ambos territorios. Dicho trabajo de campo contribuyó a lograr los siguientes objetivos:

- Informar a las empresas andaluzas sobre la existencia de la asociación EURES Transfronteriza entre Andalucía y Algarve, así como sobre los servicios para la contratación de trabajadores en ambos lados de la frontera.
- Identificar a las empresas que muestran interés en el mercado transfronterizo.
- Obtener información relacionada con los obstáculos a la contratación transfronteriza y la movilidad de los trabajadores autónomos y el establecimiento de empresas, a fin de organizar talleres y seminarios.

Con los resultados obtenidos de este trabajo se pudieron diseñar y dirigir un conjunto de servicios y productos a empresas y trabajadores autónomos ajustados a sus necesidades. El resultado de las encuestas también sirvió para preparar un informe sobre los obstáculos a la contratación transfronteriza, sobre la movilidad de los trabajadores autónomos y sobre los servicios más solicitados por los trabajadores autónomos y los empresarios que deseen reclutar, brindar servicios profesionales o desarrollar su actividad empresarial al otro lado de la frontera.

Entre los hallazgos de la encuesta se comprobó que las necesidades de mano de obra entre los empleadores onubenses coinciden con las de los empleadores del Algarve, con la diferencia de que el mercado andaluz, a pesar de su alta tasa de paro, resulta más atractivo por sus salarios.

Entre las conclusiones de esta actividad, se confirmó que la Asociación transfronteriza, y el SAE en particular, está preparada para prestar su apoyo para la cobertura de las necesidades en recursos humanos a nivel transfronterizo.

En cuanto a la expansión empresarial de las empresas onubenses hacía el Algarve, se comprobó que esta actividad se podía cubrir más efectivamente por las asociaciones empresariales socias del EURES Transfronterizo (FOE y CEA).

Actividad 2. Talleres con empleadores transfronterizos sobre obstáculos a la contratación laboral y la creación de empleo.

Se celebraron dos talleres para los empleadores, especialmente los que pertenecen a sectores emergentes o con necesidades de reclutamiento. El primer taller denominado “Oportunidades Transfronterizas en Portugal”, en el que participaron 96 empresas, tuvo como objetivo analizar los obstáculos a la contratación en sectores económicos específicos, responder a estas necesidades a través de los servicios transfronterizos EURES disponibles y fomentar el aprendizaje mutuo. En este taller se asesoró e informó a las empresas participantes sobre los trámites y pasos necesarios para abrir un centro de trabajo en Portugal y contratar trabajadores portugueses. También se explicaron los sectores del Algarve que ofrecen las mayores oportunidades de negocio y se impartieron nociones sobre instrumentos para la internacionalización de empresas.

El segundo taller sobre necesidades de recursos humanos se centró en la promoción y creación de empleo, donde los servicios públicos de empleo, las universidades y las empresas de reclutamiento fueron invitados para hablar de las perspectivas de contratación, obstáculos y soluciones a las dificultades existentes en algunos sectores. Los 58 participantes de este taller fueron luego repartidos en grupos de trabajo (sector público, hostelería, turismo y comercio, industria, construcción, etc.) para debatir sobre los retos en Andalucía y Algarve en materia de recursos humanos.

Además, cabe resaltar que estos talleres han permitido crear sinergias y consolidar las relaciones entre las empresas onubenses y del Algarve, promover el autoempleo y la creación de empleo y captar las necesidades reales de los recursos humanos y la creación de empleo en ambos territorios.

Las conclusiones de los talleres realizados se traducen en el desarrollo de servicios transfronterizos específicos que se ajustan mejor a las necesidades y requerimientos expresados por empleadores y trabajadores autónomos. Además, tuvieron como producto resultante la “Guía para el desarrollo empresarial y la creación de empleo transfronterizo” que fue elaborada a la atención de estos usuarios.

4. Valor añadido de la buena práctica

Esta buena práctica muestra cómo una asociación transfronteriza puede lanzar un servicio o actividad a un nuevo colectivo de usuarios potenciales.

La buena práctica se basó en contactar a los usuarios potenciales de los nuevos servicios y actividades a través de encuestas y talleres de trabajo. Se realizó una campaña de difusión de los servicios transfronterizos de EURES Transfronterizo Andalucía Algarve, al mismo tiempo que se identificaban empresas que pudieran estar interesadas en la esfera transfronteriza. Se investigaron las barreras a la movilidad y obstáculos a la contratación transfronteriza y se promovieron las alianzas empresariales transfronterizas.

Esta actividad permitió obtener una información amplia y detallada de la estructura empresarial en los territorios transfronterizos a partir de la que poder desarrollar y afinar los servicios y actividades que la asociación transfronteriza podría ofrecer a los usuarios potenciales.

Finalmente, durante su ejecución se pudieron afianzar alianzas con asociaciones representativas de los usuarios potenciales, y con agentes clave de los territorios transfronterizos.

5. Adaptaciones para la transferencia de la buena práctica

Las asociaciones transfronterizas que se plantean ampliar su cartera de actividades y servicios, o sus usuarios, pueden trasladar esta buena práctica a sus territorios adaptando las herramientas de investigación (encuesta, cuestionario, reuniones de trabajo con agentes clave, etc.) a sus necesidades y contexto específico.

A la hora de ejecutar esta actividad es fundamental identificar a los agentes clave que puedan colaborar en su implementación y que puedan dinamizar la prestación de los nuevos servicios y actividades a los potenciales usuarios.

Por otra parte, la buena práctica requiere para su adaptación la disposición por parte de las entidades socias representantes de empresas de ofrecer información sobre los servicios EURES a los empleadores del área transfronteriza, asesorar a las empresas y autónomos interesados en implantarse en el mercado transfronterizo y trasladar las necesidades de contratación laborales detectadas a los servicios públicos de empleo de la Asociación.

4

BUENAS PRÁCTICAS EN ESTRUCTURAS DE VENTANILLAS ÚNICAS

LA RED DE VENTANILLAS ÚNICAS EN LAS FRONTERAS ENTRE BÉLGICA, ALEMANIA Y LOS PAÍSES BAJOS

1. Localización y socios del EURES Transfronterizo

Esta buena práctica en red de ventanillas únicas es desarrollada por la Asociación EURES Transfronteriza de las regiones fronterizas entre Bélgica, Alemania y los Países Bajos.

La asociación está formada la Dirección Regional de la Agencia Federal de Empleo (Bundesagentur für Arbeit) en Renania del Norte-Westfalia y de las instituciones asociadas/Agencias de empleo (Aquisgrán-Düren, Mönchengladbach, Krefeld, Wesel, Coesfeld, Rheine); la Agencia de empleo de la Comunidad de habla alemana de Bélgica (Arbeitsamt der DG); la Eurorregión Gronau; el Instituto de Seguridad Social UWV; la Confederación Sindical Alemana– Distrito de Renania del Norte-Westfalia; la Eurorregión Mosa-Rin; la Eurorregión Rin-Waal; la Eurorregión Rin-Mosa-Norte; la Región de Aquisgrán-Punto de información transfronterizo Aquisgrán-Eurode; la Cámara Sindical Interregional IVR-EURES; la Fundación para la Cooperación de las Cámaras de Comercio y el Desarrollo Económico (Stichting samenwerkende Kamers van Koophandel en economische Ontwikkeling); el Servicio Público Valón de Empleo y Formación (Le Forem); y la Agencia de reclutamiento Start People.

grenzinfo.eu

2. Contexto y usuarios beneficiarios de la buena práctica

La red de ventanilla única nace para dar servicio a todos los empleadores y demandantes de empleo residentes en cualquiera de las regiones de la Asociación, y que estén interesados en el mercado laboral transfronterizo. La metodología de ventanilla única se basa en que los consejeros EURES, las agencias de empleo de los respectivos países vecinos y los puntos de información fronteriza de las Eurorregiones trabajan en estrecha colaboración bajo un mismo techo.



Todas las ventanillas únicas ofrecen un servicio uniforme que se adapta a las respectivas condiciones y peculiaridades de las correspondientes regiones fronterizas. Para los empleadores y los demandantes de empleo interesados, esto significa que pueden dirigirse a un único sitio físico para obtener toda la información que necesitan sobre las cuestiones relacionadas con la movilidad transfronteriza.

Las ventanillas únicas se encuentran en Eurode (directamente en la frontera germano-holandesa de las ciudades de Kerkrade y Herzogenrath), en la ciudad alemana de Gronau (en la frontera germano-holandesa) y en la ciudad holandesa de Venlo (cerca de la frontera germano-holandesa). Una ventanilla única está prevista en la ciudad belga de Kelmis (cerca de la frontera belgo-alemana) y se planea otra en la ciudad alemana de Kleve (también cerca de la frontera germano-holandesa).

Además de los emplazamientos físicos diseminados a lo largo de las fronteras de las regiones vecinas, la ventanilla única dispone también de un espacio virtual www.Grenzinfo.eu en la que los usuarios pueden encontrar noticias sobre la actualidad y los eventos de la Asociación transfronteriza, así como informaciones sobre el empleo y los trámites administrativos para usuarios transfronterizos de cada país.

3. Objetivo, enfoque, desarrollo y resultados obtenidos

La red de ventanilla única en las fronteras entre Bélgica, Alemania y los Países Bajos tiene como objetivo facilitar a los demandantes y empleadores interesados en el mercado laboral transfronterizo, el acceso en un mismo lugar físico a la información y servicios que necesitan.

Esta metodología de trabajo consiste en el desarrollo de una red de puntos de información y de prestación de servicios de inserción laboral transfronteriza a lo largo de la frontera germano-holandesa, belgo-alemana y belgo-holandesa, teniendo en cuenta las condiciones y peculiaridades regionales y locales.

Debido a la singularidad de las cuestiones planteadas, las consultas de los usuarios se remiten, si es necesario, a los socios competentes en seguridad social, sanidad, pensiones, gestión financiera, además de a agencias de empleo, sindicatos, asociaciones empresariales, etc.

Las tareas de los puntos de información fronteriza consisten en proporcionar a los ciudadanos y a las empresas información y asesoramiento sobre cuestiones transfronterizas, organizar jornadas de puertas abiertas y sesiones de consulta con expertos de instituciones colaboradoras tales como agencias de seguridad social y autoridades fiscales, que explican los procedimientos administrativos a los usuarios. También contribuyen de manera significativa al desarrollo del mercado laboral transfronterizo.

4. Valor añadido de la buena práctica

El principio de la ventanilla única parte del imperativo de eliminar las dificultades que encuentran los trabajadores y los empleadores transfronterizos a la hora de acceder a la información que necesitan sobre sus derechos y obligaciones en el contexto laboral transfronterizo. La ventaja de concentrar en un mismo lugar físico los diferentes puntos de información y servicios constituye el principal valor añadido de estas ventanillas únicas.

Las ventanillas únicas que se han establecido en las regiones fronterizas entre Bélgica, Alemania y los Países Bajos ofrecen a sus usuarios la posibilidad de acceder a una amplia red de oficinas físicas que les prestan unos servicios homogéneos y uniformes y les ayudan a resolver bajo un mismo techo las cuestiones que se les plantean en relación con la movilidad transfronteriza.

5. Adaptaciones para la transferencia de la buena práctica

El establecimiento de una red de puntos de información en ventanilla única como la que existe en las fronteras entre estos tres países requiere que las diferentes instituciones que están involucradas en la prestación de servicios a los usuarios transfronterizos accedan a poner en común sus recursos para facilitar que un usuario que entre en una oficina de ventanilla única pueda obtener en este mismo lugar las informaciones que estas mismas instituciones le podría haber prestado en lugares distintos.

1. Localización y socios del EURES Transfronterizo

Esta buena práctica es una estrategia de ventanilla única que ha sido desarrollada por el EURES Transfronterizo Scheldemond que cubre los territorios entre Bélgica (Flandes Occidental, Flandes Oriental y Amberes) y los Países Bajos (Zelandia y Brabante Occidental).

La asociación está formada por el Servicio Flamenco de Empleo y Formación Profesional (VDAB); la Agencia de la Seguridad Social (UWV); la Cámara Sindical Interregional IVR Schelde Kempen; la Agencia de reclutamiento Den Doelder Recruitment; la Cámara de Comercio de Flandes Oriental; y la Agrupación Europea de Cooperación Territorial Linieland van Waas en Hulst.

euresscheldemond.info

2. Contexto y usuarios beneficiarios

El EURES Transfronterizo Scheldemond decidió en las primeras etapas de su funcionamiento que las tareas de ventanilla única en la frontera se podían desarrollar de forma más adecuada por algunos de los socios de la Asociación individualmente. Los servicios que se prestan en ventanilla única van dirigidos a los usuarios demandantes de empleo, trabajadores y empleadores del área transfronteriza.

3. Objetivo, enfoque, desarrollo y resultados obtenidos

En el caso de los Países Bajos existen dos instituciones sujetas al Ministerio de Empleo y Asuntos Sociales. Por una parte el Banco de la Seguridad Social, que proporciona servicios a todos los ciudadanos en relación con su acceso a las prestaciones sociales. Este banco tiene una Oficina Especial para Asuntos Belgas y Alemanes, que presta servicios a los trabajadores transfronterizos en lo que respecta a sus derechos a prestaciones sociales, como las prestaciones por hijos y las pensiones estatales. También determinan en qué país un trabajador transfronterizo debe pagar sus primas de seguro social.

Por otra parte, la Agencia de Prestaciones a Trabajadores de la que son usuarias todas las personas que trabajan o han trabajado en los Países Bajos. Esta Agencia incluye al Servicio Público de Empleo, que a su vez incluye a EURES. Los demandantes de empleo pueden acudir a EURES para obtener información y servicios relacionados con la contratación e información sobre empleo en un contexto transnacional o transfronterizo.

La evolución de los servicios en la frontera germano-neerlandesa para la prestación de información y asesoramiento, tiene una fuerte relación con las estructuras Eurorregionales presentes en esta frontera. Estas estructuras han desarrollado de manera muy satisfactoria unos servicios para todos los ciudadanos que viven en la región fronteriza, no sólo para los que buscan trabajo. En general, proporcionan información sobre cómo vivir, trabajar y estudiar al otro lado de la frontera. En el marco del Programa Interreg se desarrolló un diseño similar de servicios de información transfronteriza en la frontera flamenco-neerlandesa. De esta manera se evita cualquier doble financiación con el Programa EaSI/EURES Transfronterizo, que mantiene completamente separado del Programa EaSI el diseño y la puesta en marcha de los centros de información transfronteriza en la frontera flamenco-holandesa. En línea con el enfoque EaSI sobre servicios relacionados con el reclutamiento, la Asociación Transfronteriza EaSI EURES se centra cada vez más en el reclutamiento y las necesidades de los empleadores. Los servicios de información transfronteriza se centran cada vez más en la información y el asesoramiento generalizado.

Los socios están muy presentes en la región fronteriza y no cumplen con los deseos de la frontera germano-holandesa en cuanto a la implementación de ventanillas únicas en regiones donde todo está bajo un mismo techo. Decidieron trabajar en un sistema de derivación. Al igual que en la frontera germano-holandesa, los ciudadanos entran en las oficinas de los Servicios Públicos de Empleo, o de los Sindicatos, y la idea es que haya un diagnóstico de la situación específica del trabajador transfronterizo. Desde allí, son remitidos dentro del sistema en red a las autoridades competentes especializadas o a EURES para actividades de reclutamiento. Al igual que la frontera germano-holandesa, la frontera flamenco-holandesa es extensa, y se ha decidido que los usuarios no tengan que ir físicamente a un único punto para los servicios de ventanilla única. Más bien, la idea es que los servicios estén siempre disponibles en línea y sean accesibles desde cualquier parte.

Por lo tanto, hay una cierta diferencia en los enfoques entre las fronteras, pero la forma en que la frontera flamenca y neerlandesa trabajan está en línea con lo que está sucediendo en Alemania y los Países Bajos, la única diferencia es que prefieren trabajar en red a través su sitio web euresscheldemond.info y no en una oficina física.

4. Valor añadido de la buena práctica

La Asociación Transfronteriza ha sabido adaptar los diferentes enfoques de trabajo de sus socios y aprovechar eficazmente los recursos de los que dispone cada uno para organizar en red un sistema de derivación de los usuarios para prestarles cada uno los servicios de su especialidad. Se evita de este modo la duplicidad de recursos y se facilita la identificación de los prestadores.

Por otra parte, para EURES Scheldemonde existe una ventaja añadida con la cooperación gracias al desarrollo de un programa de formación de los consejeros de la ventanilla única. La formación se ha adaptado a la situación de la frontera entre los Países Bajos y Bélgica (parte flamenca) y se ha centrado en el trabajo transfronterizo. De este modo, los nuevos consejeros EURES que trabajan en la región transfronteriza y que están empleados, por ejemplo, en los servicios públicos de empleo a ambos lados de la frontera pueden recibir automáticamente una formación de ventanilla única sobre todos los aspectos básicos del trabajo transfronterizo.

5. Adaptaciones para la transferencia de la buena práctica

En el caso de que una Asociación Transfronteriza deba implantar diferentes enfoques en la prestación de servicios de ventanilla única, el modelo de trabajo de Scheldemonde proporciona claves para organizarlo. En este caso, nos encontramos con dos fronteras, la germano-neerlandesa y la flamenco-neerlandesa, con dos modelos de prestación propios que coexisten dentro de la red. Al responder a culturas laborales y organizativas diferentes, se han ofrecido enfoques y servicios adaptados.

En el caso de replicar este tipo de prestación de servicios, habría que analizar las necesidades de los diferentes públicos objetivo y los territorios, la flexibilidad de las organizaciones que participan en la Asociación Transfronteriza y su potencial de trabajo en red, desarrollando según los resultados obtenidos los diferentes protocolos de trabajo y coordinación.



1. Localización y socios del EURES Transfronterizo

Esta buena práctica en servicios de ventanilla única es implementada por el EURES Transfronterizo entre Irlanda e Irlanda del Norte que cubre los condados fronterizos de Louth, Cavan, Monaghan, Donegal, Sligo and Leitrim en Irlanda y todo el territorio de Irlanda del Norte.

La asociación está formada por el Departamento de Asuntos Laborales y Protección Social (DEASP); el Departamento de Comunidades (DfC); la Confederación de la Industria Británica (CBI); la Cámara de Comercio de Dundalk; la Confederación Irlandesa de Empresas y Empleadores (IBEC); el Centro Social y Sindical de Irlanda del Norte T/A Centro de Recursos para Desempleados de Belfast (BURC) que forma parte del Congreso Irlandés de Sindicatos (ICTU) en Irlanda del Norte; el Congreso Irlandés de Sindicatos (ICTU)/UNITE the Union; y la Cámara de Comercio de Londonderry.

eurescrossborder.eu

2. Contexto y usuarios beneficiarios de la buena práctica

La frontera entre Irlanda e Irlanda del Norte tiene aproximadamente unos 500 kms de longitud con casi 200 pasos fronterizos en la actualidad, esto hace poco práctico tener espacios físicos para prestar los servicios de la ventanilla única, por lo que se decidió prestarlos a través de un sitio web eurescrossborder.eu.

Los servicios de ventanilla única van dirigidos a los demandantes de empleo, trabajadores y empleadores que son usuarios o desean realizar una movilidad transfronteriza.

3. Objetivo, enfoque, desarrollo y resultados obtenidos

La Ventanilla Única entre Irlanda e Irlanda del Norte consiste en el sitio web del EURES transfronterizo cuyas características son las siguientes:

- En la página de **Inicio**, el usuario puede acceder a vídeos y noticias sobre movilidad transfronteriza;

- En la sección de **Información**, se dispone de informaciones detalladas sobre cuestiones transfronterizas (tales como seguridad social, impuestos, etc.);
- En el apartado de **Eventos**, se informa sobre ferias de empleo, seminarios y todos los eventos de interés transfronterizo organizados por los socios u otras entidades;
- En **Últimas noticias**, se accede a las noticias de interés para los usuarios transfronterizos;
- **Acerca de Nosotros** es dónde los socios del transfronterizo se dan a conocer y se facilitan los datos de contactos de los consejeros;
- En **Preguntas Frecuentes**, se difunden las respuestas a las consultas relacionadas con la movilidad transfronteriza;
- En **Publicaciones**, se difunden todas las publicaciones de la Asociación sobre movilidad transfronteriza;
- A través de **Enlaces**, el usuario accede a otras fuentes de información sobre cuestiones transfronterizas;
- **Contáctenos** es el medio por el cual el usuario puede hacer sus consultas por correo electrónico.

Se realiza un esfuerzo importante para mantener las noticias y las informaciones actualizadas y concisas. El coste de desarrollo y mantenimiento del sitio web es reducido y la tarifa incluye estadísticas de tráfico, que son útiles para conocer el uso que se hace del sitio web y para elaborar los informes para la Comisión Europea.

La Asociación Transfronteriza mantiene también perfiles en Twitter y Facebook que han demostrado ser muy eficaces para promocionar el sitio web, las actividades y los servicios. En la actualidad se publican y comparten contenidos segmentando el público objetivo, lo que permite además conocer el impacto en cada categoría de usuarios. Los resultados de la actividad en redes sociales son muy positivos y tienen una tendencia al alza. El coste de la actividad en las redes sociales es muy rentable teniendo en cuenta su alto impacto en comparación con los resultados en los medios tradicionales.

4. Valor añadido de la buena práctica

La ventanilla única virtual del EURES transfronterizo entre Irlanda-Irlanda del Norte ofrece una amplia gama de información destinada a todos los usuarios. La información está constantemente actualizada y la estrategia de comunicación a través las redes sociales refuerza la visibilidad de los servicios prestados y devuelve datos muy útiles para el seguimiento de la actividad.

La ventanilla única y las redes sociales han demostrado ser muy populares entre los usuarios de las dos regiones, especialmente porque cubren una zona muy grande y hace poco viable el establecimiento de unas ventanillas únicas físicas.

Todos los datos de contacto e interacción con los consejeros EURES y el coordinador pueden realizarse a través de la página web, lo cual se adapta a las circunstancias de muchos usuarios. Para aquellos que necesitan más interacciones se les puede proporcionar números de teléfono donde llamar o citas.

Las redes sociales han proyectado el perfil de la Asociación EURES Transfronteriza a gran escala a través de Twitter, Facebook y más recientemente Instagram. Sin embargo, se anima a los usuarios a que consulten el sitio web/ventanilla única para obtener más información ya que allí es donde se aloja toda la información detallada.

5. Adaptaciones para la transferencia de la buena práctica

La implantación de una red de ventanilla única virtual es adecuada en territorios muy amplios y con escasa densidad de población. En este caso, es necesario el desarrollo de un sitio web que unifique los servicios y actividades ofrecidos por la Asociación Transfronteriza y que pueda responder y resolver las cuestiones planteadas por los usuarios. El desarrollo una red de ventanilla única virtual, junto con una presencia en redes sociales potente, implica destinar los recursos económicos y humanos necesarios, además de establecer una estrategia y protocolos de comunicación coherentes y bien adaptados a las necesidades de los usuarios potenciales.

1. Localización y socios del EURES Transfronterizo

Esta buena práctica de estructura de ventanilla única se desarrolla en la Asociación Transfronteriza Grande Région que presta sus servicios en las regiones fronterizas entre Alemania (Renania-Palatinado, Sarre), Francia (Gran Este) y Bélgica (Valonia y la comunidad de habla alemana de Bélgica) y en todo Luxemburgo.

La asociación está formada por el Servicio Público de Empleo Pôle Emploi; la Agencia para el Desarrollo del Empleo (ADEM); el Servicio Público para el Empleo y la Formación de Valonia (Le Forem); la Agencia Federal de Empleo de Alemania, Dirección Regional para Renania-Palatinado-Sarre (Bundesagentur für Arbeit); la Agencia para el Empleo de la Comunidad Germanohablante de Bélgica (Arbeitsamt der DG); la Cámara de Comercio e Industria de Luxemburgo Belga (CCILB); la Federación de Industrias Luxemburguesas (FEDIL); el Movimiento de Empresas de Francia (MEDEF); la Asociación Regional de Asociaciones de Empresarios de Renania- Palatinado (LVU); la Federación de Asociaciones Empresariales del Sarre (VSU); el Ministerio de Empleo y Formación de Valonia; el Ministerio de Economía, Trabajo, Recursos y Transportes del Sarre; el Ministerio de Asuntos Sociales, Trabajo, Salud y Demografía de Renania-Palatinado; la Región Gran Este (Alsacia, Champaña- Ardenas, Lorena); y FRONTALIERS Gran Este.

eures-granderegion.eu/fr

2. Contexto y usuarios beneficiarios de la buena práctica

La Ventanilla única de la Grande Région se compromete a ser un punto de contacto para todo tipo de cuestiones transfronterizas en materia de derecho del trabajo, fiscalidad y seguridad social en Alemania, Bélgica, Francia y Luxemburgo. Con el fin de garantizar una información de la mejor calidad posible, el EURES Grande Région establece cuatro compromisos para la ventanilla única: horarios adaptados para responder las consultas telefónicas; acogida cortés y multilingüe; información clara; y plazos de respuesta garantizados.

3. Objetivo, enfoque, desarrollo y resultados obtenidos

Los socios de la Grande Région han creado un sitio web bilingüe en francés y en alemán eures-granderegion.eu/fr con las siguientes características:

- Un **primer nivel** de información cualitativa donde el usuario tiene acceso a toda la información sobre movilidad transfronteriza tanto a través las publicaciones de los socios como en las diversas actividades y eventos que se visualizan en el calendario. Dicho nivel cuenta con unos contenidos multiformato de texto, audio y video que tiene un coste menor para la Asociación y una gestión mínima.
- En el **segundo nivel**, se ofrece asesoramiento más específico a aquellos usuarios que lo deseen, a través el teléfono, el chat o el correo electrónico, en el caso de que el contenido del primer nivel no responda a sus dudas. Dichos usuarios son orientados hacia otros socios y organismos especializados.
- Para limitar los costes se decidió que toda la prestación de la ventanilla única fuera gestionada por un socio de la Asociación Transfronteriza, en este caso, el Centro de Documentación y Recursos (CDR). El CDR ya era especializado en información legal y financiera. Al asumir la ventanilla única de la Asociación, extendió sus áreas de información y dedicó dos técnicos a resolver las preguntas de los usuarios, con una fuerte especialización en cuestiones legales y administrativas transfronterizas.
- Cada socio del transfronterizo genera documentación e información en temáticas en las que está especializado. Esta documentación es transferida al CDR que la traduce, la publica en el sitio web y la organiza entre el primer y segundo nivel de la ventanilla única, según corresponda.

4. Valor añadido de la buena práctica

Centralizar la gestión y prestaciones de la ventanilla única en un sólo socio permite un mayor control de los procesos y de los productos que se ofrecen a los usuarios. Asimismo, este modelo de ventanilla única permite limitar los costes, ya que el servicio no está sub-contratado, si no que lo proporciona un socio. Por otra parte, al ser un punto de información de primer nivel, la página web es el mejor sitio donde ofrecer toda la documentación que los socios producen relativa a la movilidad transfronteriza.

5. Adaptaciones para la transferencia de la buena práctica

La Asociación Transfronteriza que quiera implantar esta buena práctica deberá tener una estrategia dirigida a conseguir y poner a disposición de los usuarios una información veraz y especializada, producida por los propios socios del transfronterizo, en base a su conocimiento y experiencia en materia de movilidad transfronteriza. Por otra parte, la gestión de la ventanilla única por parte de uno de los socios permite tener un mejor control de los servicios a los usuarios y de los costes de producción y mantenimiento.

Asimismo, el formato de atenciones a usuarios en un segundo nivel debe garantizar la colaboración de otras entidades y recursos que estarían dispuestos a prestar estos servicios especializados.



1. Localización y socios del EURES Transfronterizo

Esta buena práctica es una estrategia de ventanilla única que ha sido llevada a cabo por la Asociación Transfronteriza Andalucía-Algarve que cubre la región española de Andalucía y la portuguesa del Algarve.

La asociación está formada por el Servicio Andaluz de Empleo (SAE); el Instituto de Empleo y Formación Profesional de Portugal (IEFP); el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE); la Asociación para el Desarrollo del Bajo Guadiana (Odiana); la Universidad de Huelva (UHU); la Universidad de Algarve (UALg); la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA); la Federación Onubense de Empresarios de (FOE); la Asociación de Hoteles y Empresas Turísticas del Algarve (AHETA); la Asociación de Comercio y Servicios de la Región del Algarve (ACRAL); la Asociación Empresarial de la Región del Algarve (NERA); Comisiones Obreras Andalucía (CC.OO); la Unión General de Trabajadores Andalucía (UGT Andalucía); la Unión General de Trabajadores Algarve (UGT Algarve); la Confederación General de Trabajadores Portugueses Intersindical Nacional (CGTP-IN); la Diputación de Huelva a través de Europa Direct; la Comisión de Coordinación para el Desarrollo Regional del Algarve (CCDR Algarve).

eures-andalucia-algarve.eu

2. Contexto y usuarios beneficiarios de la buena práctica

Las regiones atendidas por los servicios EURES Transfronterizo Andalucía Algarve son zonas con desequilibrios territoriales y relativa baja densidad de población que se acentúa especialmente en la zona fronteriza de Huelva y el Algarve, con mercados laborales poco transparentes, economías escasamente diversificadas y de bajo valor añadido cuyos bajos salarios en algunas zonas no incentivan la movilidad interna ni el flujo transfronterizo de trabajadores. Paradójicamente, cuando un trabajador de la zona fronteriza se plantea un proyecto de movilidad geográfica laboral, es para emigrar a grandes núcleos urbanos de su país o al extranjero.

Esta escasa cultura de movilidad laboral transfronteriza supone un freno que puede agravarse cuando la personas trabajadoras y empleadoras tienen que enfrentarse a dos administraciones diferentes, distintos regímenes en materia tributaria y fiscal, legislación laboral, sistema sanitario, entre otros, y en idiomas distintos.

La propuesta de adoptar una estructura centralizada para la prestación de unos servicios especializados de empleo en ambos lados de la frontera se erige como una acción conveniente, necesaria y beneficiosa que se materializa en una ventanilla única.

Los beneficiarios del dispositivo de ventanilla única son personas trabajadoras y demandantes de empleo que bien están trabajando a nivel transfronterizo, bien están interesadas en trabajar en la región vecina sin cambiar de residencia habitual, así como empleadores.

3. Objetivo, enfoque, desarrollo y resultados obtenidos

El objetivo de la ventanilla única es servir de referencia única para todos los usuarios en cuanto a información y servicios transfronterizos para la movilidad entre Andalucía y Algarve. Este enfoque se implementa a través de la creación de una página web para el EURES Transfronterizo, así como la apertura de una oficina de atención en la frontera entre ambas regiones y la cooperación con las autoridades competentes en cuestiones como por ejemplo fiscalidad y seguridad social.

Se abrió una oficina física de ventanilla única en el primer año de creación de la asociación transfronteriza EURES, a fin de dar visibilidad a los servicios de la asociación recién creada de cara a sus usuarios, en particular, los demandantes de empleo y los estudiantes de formación profesional que tienen potencial para ser posibles trabajadores transfronterizos. También sirve de centro de formación y talleres para las actividades transfronterizas de EURES y, en ocasiones, recibe la visita de los usuarios para consultas específicas. Está ubicada en la Escuela de Hostelería de Islantilla (situada en el municipio fronterizo de Lepe, en la provincia de Huelva), que pertenece al SAE. Cuenta con consejeros EURES de Portugal y España especializados en movilidad laboral transfronteriza, que se encargan de prestar servicios de segundo nivel. Una Carta de Servicios establece las funciones, protocolos y horarios. Además, se prestan otros servicios de ventanilla única en otras oficinas de empleo del IEFP en el Algarve (en los municipios de Vila Real de Santo Antonio, Faro y Loulé).

La principal ventanilla única es el sitio web eures-andalucia-algarve.eu que ofrece información actualizada y publicaciones sobre movilidad transfronteriza editada tanto por los socios como por la Comisión Europea. También ofrece información sobre ofertas de empleo, normativa aplicable, eventos y estadísticas sobre movilidad transfronteriza. Al mismo tiempo, toda esta información y contenido se dinamiza a través de los diversos perfiles del EURES transfronterizo en las principales redes sociales, Facebook y Twitter.

El funcionamiento de la ventanilla única se organiza en dos niveles. En el primer nivel se encuentra el personal del SAE y del IEFPP que trabaja en las oficinas de empleo de la frontera, el personal de enlace de las organizaciones socias y el personal de empleo de los ayuntamientos fronterizos. Este nivel físico es importante porque cada una de estas organizaciones tiene una fuerte relación con sus usuarios, ya sean demandantes de empleo, trabajadores o empleadores, y son útiles puertas de entrada a los servicios de movilidad transfronteriza de EURES. Como tales, desempeñan una función de sensibilización hacia los usuarios en cuanto a la existencia de los servicios transfronterizos, proporcionando información básica y distribuyendo material de promoción, como folletos y guías, dónde se encuentra el sitio web, los correos electrónicos de contacto de los consejeros y la lista de servicios disponibles. Según el tipo o la complejidad de las consultas de los usuarios, éstos también pueden orientarlos a través del sitio web para encontrar la información disponible.

Las solicitudes más específicas se transmiten a los asesores especializados EURES en el segundo nivel de servicios. En muchas ocasiones, estos asesores EURES realizan tareas de enlace con las administraciones competentes en materia laboral, de seguridad social o fiscal que les proporcionan información complementaria sobre las cuestiones planteadas por los usuarios. Los asesores también se encargan de hacer el seguimiento de los usuarios y de asegurar que la calidad del servicio que reciben se ajusta a sus demandas.

4. Valor añadido de la buena práctica

La implantación de este enfoque de ventanilla única refuerza los lazos de colaboración entre todas las entidades socias de la red transfronteriza favoreciendo valores de corresponsabilidad y confianza mutua que garantizan la continuidad de la asociación y una visión compartida de los problemas detectados y sus soluciones.

La organización de la Ventanilla única en la asociación EURES Transfronteriza Andalucía-Algarve tiene como objetivo contribuir a eliminar los obstáculos burocráticos que dificultan la movilidad transfronteriza de los usuarios. Para ello, la Ventanilla Única está orientada a posibilitar el acceso a la información y servicios que faciliten los trámites administrativos a los usuarios, a la vez que promueve acciones que visibilicen las oportunidades de empleo existentes en el territorio y fomente la cultura de la movilidad laboral fronteriza a través de casos de éxito, testimonios, estudios, sesiones informativas y encuentros sectoriales mixtos.

5. Adaptaciones para la transferencia de la buena práctica

Las asociaciones transfronterizas que deseen implantar esta buena práctica de ventanilla única física y virtual pueden:

- a) Crear una red de puntos de atención a ambos lados de la frontera con protocolos internos claros de comunicación y derivación de usuarios entre ellos.
- b) Disponer de una Herramienta informática de Gestión común donde registrar los usuarios y los servicios que se le ha prestado a efectos de su seguimiento y evaluación.
- c) Mantener actualizada información relevante sobre condiciones de vida y trabajo en el espacio fronterizo y tenerla disponible a sus usuarios, al menos en las lenguas de las regiones, a través de su página web y otros soportes informativos y redes sociales.
- d) Desarrollar con las administraciones y organismos competentes (sobre todo en materia fiscal, laboral y de Seguridad Social) lazos de colaboración para fomentar un flujo eficiente de respuestas rápidas y precisas a los usuarios.
- e) Mejorar las competencias del personal técnico de organizaciones asociadas y de municipios fronterizos, así como de los asesores que prestan servicios transfronterizos EURES a demandantes de empleo, trabajadores y empleadores a través de la organización de jornadas de formación y aprendizaje mutuo, tanto mixtos como ajustados a un tema específico. En el caso del EURES Transfronterizo Andalucía-Algarve, se crearon 3 grupos de trabajo:
 - El grupo de **“Técnicos de enlace”** que incluye el personal de las oficinas de empleo, de las organizaciones colaboradoras y de las unidades de empleo de los ayuntamientos. Estos puntos de enlace son el personal de primera línea de la asociación transfronteriza. Informan a los usuarios sobre los servicios transfronterizos EURES disponibles y los transfieren a los asesores especializados para la prestación de servicios más específicos e individualizados.
 - El grupo de **“Vacantes”** que incorpora a los Agentes de Empresa de ambos servicios públicos de empleo del área fronteriza. Trabajan en el protocolo común para la difusión, cobertura y seguimiento de las ofertas de empleo.
 - El grupo **“Empleadores”**, que integra a los Agentes de Empresa, así como al personal de las organizaciones de empleadores socios de EURES Transfronterizo. Comparten información sobre las necesidades de contratación y la situación de las empresas en la zona transfronteriza.



Con la financiación de:



UNIÓN EUROPEA



EURES Transfronterizo Andalucía-Algarve
Servicio Andaluz de Empleo
C/ Leonardo da Vinci, 19 B
41092 Sevilla
eurest.sae@juntadeandalucia.es

<https://www.eures-andalucia-algarve.eu/>

<https://www.facebook.com/EuresTransfronterizoAndaluciaAlgarve>

<https://twitter.com/eurestandalg>



Junta de Andalucía

Consejería de Empleo, Formación
y Trabajo Autónomo

SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO

