

**PROTOCOLOS DE EVALUACIÓN PARA
PROGRAMAS DE ORIENTACIÓN
SOCIOLABORAL DE LA FUNDACIÓN
TOMILLO**

Madrid, Agosto de 2005.

TRABAJO REALIZADO POR:

- Marta Aguirre Alcázar
- Mario Arqued Sánchez
- Manuel Basagoiti Rodríguez
- Paloma Bru Martín
- Dolores Sánchez San Nicolás

Equipo de técnico de la **ASOCIACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN Y LA INTERVENCIÓN SOCIAL AIS REDES:**



1.- PRESENTACIÓN

Este documento se enmarca dentro de una línea de trabajo que busca la construcción de herramientas que refuercen y consoliden la acción social desarrollada por la Fundación Tomillo y más en concreto la mejora de sus programas de orientación sociolaboral y la implementación de criterios de calidad en su intervención y gestión. En este sentido, la evaluación constituye en cualquier entidad y programa social un elemento fundamental para hacer posible la calidad de los servicios que ofrece..

La evaluación debe ser un factor inherente a la acción, debe formar parte de esta y tiene un valor estratégico para quien la promueve y para quien la gestiona, puesto que les permite ir ajustando los medios y la metodología a las necesidades de mejora del programa.

Para la evaluación necesitamos unir dos elementos inseparables: el seguimiento, como forma sistematizada de recogida de datos y de contraste sobre el alcance de cumplimiento de los objetivos de la acción y la propia evaluación de los resultados, en la que se unen tres elementos: la comprensión de los datos, la interpretación de los mismos, su valoración y la proposición de mejoras a corto y medio plazo.

Cualquier proceso de evaluación es un proceso de investigación a mayor o menor escala y es fundamental en la medida que nos permite ir ajustando nuestra acción a las necesidades de las personas a las que atendemos.

Cuando hacemos evaluación debemos tener en cuenta a los diferentes actores implicados en la intervención: la persona desempleada, el/la orientador/a, la entidad promotora del programa, la entidad financiadora del programa. Por tanto, la evaluación nos dará cuenta del mayor o menor cumplimiento de los objetivos que se marquen usuario/a y orientador/a en la planificación de su proceso de integración, del de los objetivos propios del programa en el que se encuadra la intervención, del los de la se ha marcado la entidad promotora del mismo al ponerlo en marcha y de los que la entidad financiadora se marca en la convocatoria de ayudas.

La mayoría de los Programas y Proyectos de Orientación Laboral desarrollados por la Fundación tomillo incorporan procedimientos sistematizados de seguimiento y evaluación que permiten valorar la consecución de los objetivos programados y el alcance de resultados (impacto en el medio), así como otras características intrínsecas a cada programa o proyecto considerado (metodología de intervención, carácter innovador, etc.).

En el caso que aquí nos ocupa, el Protocolo de Evaluación se presenta más bien como un instrumento de Evaluación Integral y Externa (Metaevaluación o análisis de resultados de varias evaluaciones), que permite vincular entre sí la calidad de los programas, de acuerdo con los criterios marco establecidos en este documento, así como valorar las relaciones de comunicación, coordinación y cooperación entre los diferentes niveles de agentes implicados en la Orientación Laboral:

- Institución Financiadora del Programa
- Entidad Ejecutora (Fundación Tomillo)
- Coordinadores de Programas (Responsables de los equipos humanos de trabajo)

- Orientadores Laborales
- Personas beneficiarias de los programas (Usuarios)

Este documento se va a centrar fundamentalmente en cuatro niveles:

- Uno que se dirige a la evaluación de los Programas de orientación sociolaboral
- Otro que se dirige a la evaluación de los Orientadores sociolaborales
- Otro que se dirige a la evaluación de coordinadores de programas de orientación
- Un último que se dirige a la evaluación de las personas orientadas (usuarios de los programas de orientación sociolaboral).

De forma complementaria también se establecerán algunas pautas dirigidas a la evaluación de la propia organización social que alberga estos programas, en este caso la Fundación Tomillo, aunque no se abordará con la misma intensidad ya que para ello se necesitaría un proceso de investigación más profundo.

A partir de aquí se recogerán todas aquellas herramientas necesarias (fuentes de verificación) para la recogida de información en los diferentes niveles de evaluación, así como los recursos necesarios para ello, los agentes implicados en la aplicación de tales herramientas y propuestas para su aplicación.

Finalmente, y aunque este aspecto exigiría un nuevo proceso de investigación, se presentarán algunas recomendaciones sobre posibles estándares de calidad de la intervención social, los servicios y la gestión organizativa que serían necesarios para una más eficaz contrastación de los resultados de la evaluación.

2.- ACERCAMIENTO CONCEPTUAL A LA EVALUACIÓN

Una evaluación la podemos considerar como un momento, actividad o subproceso en el que una organización incorpora y trata información en orden a generar condiciones para un nuevo momento, actividad o subproceso de planificación.

Podemos considerar tres dimensiones de la evaluación:

- Una descriptiva, que nos permite identificar acontecimientos o situaciones
- Una analítica, con la que buscamos explicaciones a esas situaciones identificadas
- Una valorativa que podemos desarrollar a través de la búsqueda de valores a nuestra intervención y gestión mediante la comparación con estándares de calidad en función de determinados criterios.

Algunos aspectos de los que puede ocuparse una evaluación son:

1. Medir el cumplimiento de objetivos
2. Recoger las necesidades y demandas de los usuarios
3. Buscar los aspectos de consenso entre profesionales en la elaboración de estándares de calidad (PASS-Programa de análisis de sistemas de servicios-)

De todos los modelos de valoración existentes nos interesa especialmente el de **Evaluación pluralista** desarrollado por autores como Ballart, Cronbach, Sufflebeam y Weiss. Estos autores consideran fundamental la implicación, desde diferentes intereses y perspectivas, de todas las personas y grupos implicados en el propio proceso de intervención social, democratizando así la evaluación. Para ellos el evaluador se convertiría en un mediador.

En los últimos años ha irrumpido en la escena de la investigación / evaluación la preocupación por encontrar las tácticas o estrategias más eficaces de cara al análisis complejo de la realidad a mejorar/transformar. Se ha convertido así en una auténtica necesidad el conocimiento y el manejo garantizado de una nueva metodología de colaboración entre los distintos enfoques y herramientas de análisis que viene siendo denominada **Triangulación**.

La Triangulación utiliza una metodología caracterizada por la búsqueda del control de calidad basada en el postulado de que este control se consigue mejor contrastando las técnicas cuantitativas con las cualitativas que replegándose rígidamente a la fidelidad de una sola mirada.

Protocolo de evaluación

Viene del latín *protocollum* y se puede definir como un *procedimiento pautado, seriado y detallado que recoge, de forma sistemática y por escrito, las acciones, métodos, técnicas, tiempos y personal que han de aplicarse en el proceso de evaluación*.

Los puntos que debe contener un PROTOCOLO de evaluación son:

- a) Los **antecedentes previos** a abordar la evaluación; esto es, preguntarse por quién evalúa, qué condiciones se deben cumplir para desarrollar una evaluación fiable, que compromisos se adquieren previamente por los agentes responsables de poner en marcha las propuestas de mejora que surjan del análisis del proceso de evaluación (entidad social, profesionales, usuarios, etc.).

- b) El establecimiento de unos **objetivos** que por defecto estarán centrados en la obtención de información significativa que posibilite la toma de decisiones que representarán, en principio, cambios y mejoras en el programa o la organización evaluados.

Los objetivos se pueden formular como preguntas que evaluarían: la viabilidad, la evaluabilidad, la idoneidad o suficiencia, la pertinencia, la eficacia, impacto, efectividad, utilidad, eficiencia.

Tipos de evaluación: Del diseño, del proceso, de los resultados, del impacto, Metaevaluación (análisis de resultados de varias evaluaciones)

c) Criterios, indicadores y estándares de calidad.

Criterios de evaluación: Son categorías analíticas que enmarcan y conducen nuestro proceso de evaluación. En torno a ellas establecemos los diferentes aspectos que queremos medir en el proceso de evaluación. Surgen de la reflexión a partir de la acción. Ejemplo: La mejora en el nivel de empleabilidad del sujeto orientado

Indicadores de evaluación: Son las medidas concretas que nos permiten medir la consecución de los objetivos del programa o de la institución. Indicador es *lo que da cuenta de dichos objetivos*.

Ejemplo: El aumento del número de ofertas de empleo que el usuario consigue ajustadas a su perfil profesional puede dar cuenta de la mejora del nivel de empleabilidad de este usuario.

Estándares de calidad: son el punto de inflexión entre lo considerado como una intervención óptima o de calidad y lo considerado una intervención de poca calidad o mejorable.

Ejemplo: Si este aumento de las ofertas de empleo se dan por el impulso del programa de orientación sociolaboral un estándar de calidad del programa podría ser que hubiesen aumentado a lo largo del programa en un 50% desde el alta del usuario en el mismo o que hubiesen aumentado en un 50% las ofertas conseguidas por el propio usuario gracias a la mejora de su autonomía y por tanto de su nivel de empleabilidad en la búsqueda de empleo.

Para establecerlos se deben tener en cuenta elementos como:

- o Validez aparente (en qué medida la variable...seleccionada tiene relación con el objetivo del programa, organización...)
- o Fiabilidad (en qué medida los datos recogidos no dependen del instrumento utilizado- cuestionarios, fichas, grupos de discusión, buzones de sugerencias, grupos de mejora...)
- o Globalidad (en qué medida el conjunto de las variables, indicadores, estándares... seleccionados abarca la totalidad de los objetivos.
- o Control (En qué medida el indicador, variables... seleccionados dependen realmente de la intervención de la organización, el orientador...o dependen de factores que no están a su alcance)
- o Coste (en qué medida los costes de tiempo y dinero para recoger la información son razonables)

Los estándares de calidad pueden buscarse en:

- el diseño o planificación del programa
- el marco normativo (que da cobertura a las Fundaciones, a los trabajadores, a los usuarios -RMI por ejemplo- etc.)
- en las necesidades y demandas de los usuarios
- en los consensos de equipos de trabajo o comunidades científicas (Foro orientadores sieres.org)
- en la investigación social
- en planteamientos metodológicos y filosóficos de la entidad
- en el requerimiento de terceros (Administración)
- en los valores sociales y éticos; etc.

En concreto pueden buscarse en los manuales metodológicos, los manuales de régimen interno de la organización, códigos éticos, carta de servicios, manuales de buenas prácticas, estudio de los puestos de trabajo...

d) **Metodología, técnicas e instrumentos** (Fuentes de verificación) para la obtención y el tratamiento de la información.

Los Indicadores se aplican a través de instrumentos, que podemos denominar **Fuentes de Verificación de los Indicadores (FVI)**, y que son por ejemplo el Cuestionario, La Observación, el Protocolo (procedimiento pautado y establecido de acciones a desarrollar en orientación, evaluación, etc.), La Carta de Compromiso o el Contrato que recoge los niveles de responsabilidad de ambas partes.

e) **Diseño de estructuras, procesos pautados temporalmente y recursos** (económicos, técnicos, materiales y humanos)

3.- FASES PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UN PROTOCOLO DE EVALUACIÓN DESDE UN PLANTEAMIENTO PLURALISTA

El Objetivo general de esta Acción es el de crear criterios y procedimientos de evaluación que permita la mejora de la intervención sociolaboral de la Fundación Tomillo.

En esta tarea se plantean tres niveles de evaluación a abordar:

- El de los usuarios de programas de orientación sociolaboral de Tomillo
- El de los orientadores sociolaborales
- El de los programas de orientación sociolaboral

En cada nivel se debe definir:

- a) Los objetivos de la evaluación
- b) Criterios de la evaluación
- c) Indicadores medibles de evaluación (cuantitativos y cualitativos)
- d) Las Fuentes de Verificación de los Indicadores
- e) Protocolos a seguir en la aplicación de la evaluación

PASO 1: Definición de los objetivos de la evaluación:

Se concretan a través de la recopilación de los programas de orientación sociolaboral de la Fundación Tomillo (OPEAS, Programa reclusos, Programa METAS, AURORA, RMI, etc.).

PASO 2: Definición de los criterios de evaluación y los indicadores:

Para ello se ponen en marcha las siguientes acciones:

- a) Elaborar un **cuestionario** sencillo con el objetivo de profundizar en los elementos que nos harían definir una acción de orientación sociolaboral (una atención individualizada) como una buena o mala práctica, a partir de la opinión de los propios orientadores. Con esta información pudimos extraer muchos elementos sobre lo que se está evaluando y lo que no y así poder desarrollar criterios e indicadores para evaluar.

Este cuestionario se aplicó con todos los orientadores sociolaborales de la Fundación. (ver ANEXO 1)

- b) Una vez respondido al cuestionario y recogido se procedió a elaborar unos primeros listados de Criterios e indicadores de evaluación preguntándonos ¿en base a qué razonamientos o criterios esta evaluando cada orientador su práctica profesional y qué indicadores está utilizando para medirla como buena o mala?

Los **criterios Marco** elaborados y sobre los que se basa los pasos posteriores han sido:

1. **Orientación a la persona** (La persona se sitúa en el centro del proceso de orientación)
Tiene que ver con:

- a) Las actitudes, habilidades, herramientas que la persona tiene que ser capaz de desarrollar para incrementar su nivel de empleabilidad,
- b) La capacidad del orientador (actitudes, habilidades, herramientas) para adaptarse a las necesidades, ritmos y circunstancias de la persona orientada.
- c) La organización del espacio y conjunto de recursos de la entidad (metodología, etc.) de modo que se garantice una óptima atención a la persona

2. **Enfoque holístico de la Orientación Sociolaboral** (un modelo integral, integrador, dinámico y flexible)

3. **Innovación y creatividad** (desarrollo e implantación de nuevas tecnologías y estrategias de intervención novedosas)

Tiene que ver con la entidad: con su estructura organizativa en relación a los aspectos de innovación y creatividad, con las oportunidades que ofrece a sus trabajadores para desarrollar tales aspectos, con los instrumentos, dispositivos, espacios y tiempos desplegados a tal fin.

4. **Coordinación y trabajo en red** (cooperación y colaboración entre áreas, departamentos, instituciones, ...)

- a) Interna (al interior de la organización)
- b) Externa (con otros recursos existentes en el entorno, institucionales, públicos, privados y sociales)

5. **La figura del orientador y labor orientadora** (desarrollo competencial, perfil, entorno laboral, código ético o deontológico, etc.)

Tiene que ver con su definición y delimitación y con la provisión de medios materiales y no materiales para el óptimo desarrollo de la labor profesional del orientador

6. **Imagen corporativa y visión compartida** (posición de liderazgo en el ámbito de la orientación sociolaboral y prestigio de la entidad.)

Tiene que ver con la imagen que tiene /proyecta la Fundación, así como con la percepción compartida por todos sus

c) Con los listados de criterios e indicadores se procedió a realizar un **taller de contraste** (VER anexo 2) con los orientadores para que fueran ellos los que de forma colectiva establecieran relaciones entre los criterios y los indicadores que surgieron de sus cuestionarios. Como resultado de este taller surge un documento validado de criterios e indicadores de evaluación sobre el que se pasa a trabajar en una siguiente fase.

PASO 3: Definición y Diseño de las Fuentes de verificación de Indicadores

A partir del documento ya validado de criterios e indicadores de evaluación pasamos a establecer los instrumentos que nos permitirán recoger la información necesaria para medir los indicadores de evaluación.

Partimos de los instrumentos que ya son utilizados habitualmente en los Programas de Orientación Sociolaboral de la Fundación (Herramienta Diagnóstica, Base de Datos de usuarios, Foros de debate sobre la orientación sociolaboral, Fichas de recogida de firmas, Documentos de compromiso, de altas y de bajas, etc.) y a éstos se añaden nuevas Fuentes de Verificación que se

consideran necesarias para la aplicación de la evaluación. En el caso de este Protocolo hemos elegido fundamentalmente cuatro herramientas nuevas: la Observación sistemática; buzones de sugerencias; las reuniones de grupo (dispositivos de apertura a la participación entre iguales, a la legítima diversidad de intereses y perspectivas, a la creatividad, al intercambio, la reflexión y la construcción colectiva) y el cuestionario (instrumento que sistematiza y permite la comparación entre hipótesis, *ítems*, variables, factores y estándares de calidad, y entre los diferentes niveles de actores de la evaluación).

PASO 4: Temporalización de la aplicación del protocolo y de las personas responsables de la evaluación

Establecemos tres momentos fundamentales:

1. Al inicio del Programa (*ex ante*): para clarificar y unificar los principios, criterios, objetivos y métodos de evaluación.
2. Durante el Programa: seguimiento y evaluación continua para reorientar procesos y reajustar métodos y herramientas, consolidar compromisos e implicaciones, ...
3. Al finalizar el Programa (*ex post*). Para la definición de nuevos objetivos, hipótesis, planteamientos de acción, ...

En cuanto a las personas que deben aplicar este protocolo tenemos en cuenta dos niveles: uno interno (de los directores, coordinadores, orientadores y usuarios de programas) y uno externo (a cargo de un posible equipo externo)

También aquí se ha diseñado un Manual sencillo para la aplicación del Protocolo de evaluación.

PASO 5: Devolución del Protocolo y aplicación del mismo

Como último paso de este trabajo se ha realizado una devolución de los contenidos de este protocolo a través de un curso de formación o taller a todos los agentes implicados en la evaluación de los Programas de Orientación Sociolaboral (directores, coordinadores, orientadores y usuarios de programas) con el fin de mejorar el documento con nuevas aportaciones y formar a todos los agentes en la forma de aplicar dicho Protocolo.

Nota :También se ha procedido a elaborar un breve listado de posibles estándares de calidad, aunque consideramos que la labor de construcción de estos estándares supera los objetivos de este trabajo y se propone que se aborde a través de una investigación específica para ello.

4.- CRITERIOS, INDICADORES DE EVALUACIÓN Y FUENTES DE VERIFICACIÓN

En este apartado se presentan unos cuadros donde se encuentran recogidos, a partir de los seis criterios marco ya indicados en el capítulo anterior, los criterios específicos que se desprenden de cada uno de éstos generales así como los indicadores de evaluación derivados de los específicos. Para completar los cuadros se incluyen también las Fuentes de verificación de Indicadores que se proponen utilizar para su medición.

La elección de todos ellos está relacionada con el análisis de la información recogida de los cuestionarios contestados por los orientadores sobre buenas y malas prácticas profesionales.

CRITERIO MARCO 1. ORIENTACIÓN HACIA LA PERSONA

CRITERIOS	INDICADORES	HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN: FUENTES DE VERIFICACIÓN DE LOS INDICADORES Y TÉCNICAS A APLICAR EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN
1.1. RESPETO HACIA LOS RITMOS Y TEMPOS DE CADA PERSONA	Nº de acciones (dentro del itinerario) que se inician apoyadas en la decisión propia de la persona y/o a partir de su propuesta, solicitud, demanda expresa...	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta Diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los Coordinadores de Programas, a los Orientadores y a los Usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores, coordinadores y usuarios¹
	Nº de casos que crees que no han sido exitosos por no haber respetado los tempos del usuario	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los Coordinadores de Programas y a los orientadores ○ Grupo de Discusión con orientadores, coordinadores y usuarios
	Nº de casos en los que te has dejado llevar por tus impulsos acelerando el proceso de inserción.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los Coordinadores de Programas y a los orientadores ○ Grupo de Discusión con orientadores, coordinadores y usuarios
1.2 DESARROLLO DE LA AUTONOMÍA DEL SUJETO	Tiempo dedicado a la mejora del desarrollo personal del individuo (autoestima, motivación, habilidades de comunicación, cuidado del aspecto físico y la imagen personal...)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los Coordinadores de Programas y a los orientadores ○ Grupo de Discusión con orientadores, coordinadores y usuarios
	Existencia, en las primeras etapas del itinerario de inserción, de objetivos de baja exigencia adaptadas a las necesidades y circunstancias de la persona.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los Coordinadores de Programas y a los orientadores ○ Grupo de Discusión con orientadores, coordinadores y usuarios
	La persona es capaz de asumir tareas que favorecen su itinerario de inserción sin tener como referente inmediato las orientaciones del orientador	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los Coordinadores de Programas y a los orientadores ○ Grupo de Discusión con orientadores, coordinadores y usuarios
	Nº de acciones dentro del itinerario aceptadas y firmadas en el documento de compromiso por parte de las personas orientadas (% del total de las orientaciones)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ Documento de Compromiso

¹ Se trata de tres grupos diferentes, de 6-8 personas, con un perfil semejante, a fin de que no se encuentren cohibidas para expresar sus opiniones con tranquilidad

	Nº de casos en los que ha existido oposición entre lo que el usuario deseaba hacer y lo que su situación personal o social le ha permitido	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los Coordinadores de Programas, orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores, coordinadores y usuarios
	Aumento del número de entrevistas laborales, contacto con otros recursos, etc. por parte de la persona	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los Coordinadores de Programas y a los orientadores ○ Grupo de Discusión con orientadores, coordinadores y usuarios
	Aumento de las decisiones tomadas con responsabilidad por parte de la persona	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los Coordinadores de Programas y a los orientadores ○ Grupo de Discusión con orientadores, coordinadores y usuarios
1.3 ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA Y ADAPTADA A LAS NECESIDADES DE LA PERSONA	Nº de acciones (de formación, necesidades, necesidad, seguimiento, etc.) que se programan y se desarrollan adaptadas a las necesidades y perfil específicos de las personas	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de los Programas ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los Coordinadores de Programas y a los orientadores ○ Grupo de Discusión con orientadores, coordinadores y usuarios
1.4 CERCANÍA EN LA RELACIÓN ORIENTADOR-ORIENTADO	Existencia de protocolos que aseguren la calidez en la relación (recibir al orientado dándole la mano, llamándole por su nombre de pila, atendiéndole en un espacio adecuado, fomentando que la burocracia no sea un obstáculo...)	
	Nº de quejas recibidas por parte de las personas orientadas en este sentido (por inaccesibilidad, por falta de información sobre el proyecto, sobre recursos, etc.)	Buzón de quejas y sugerencias
	Acceso a información personal que pueda ser relevante (apoyo familiar, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores, coordinadores y usuarios
	Existencia o no de barreras físicas y/o de otro tipo a la comunicación interpersonal (disposición de los espacios, el mobiliario de los despachos, interferencias, interrupciones, ruidos)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuestionario a los Coordinadores de Programas, orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores, coordinadores y usuarios ○ Observación Sistemática

	Tiempo dedicado a la devolución del diagnóstico de necesidades en relación con el tiempo que se considera óptimo y suficiente para establecer el clima de atención y dedicación que cada persona necesita	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los Coordinadores de Programas, orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores, coordinadores y usuarios
	Existencia de lugares-despachos para atención personalizada	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los Coordinadores de Programas, orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores, coordinadores y usuarios ○ Observación sistemática
1.5 COOPERACIÓN EN LA RELACIÓN ORIENTADOR-ORIENTADO	Existencia de protocolos de diagnóstico y auto-evaluación conjunta y compartida (orientador-usuario)	<ul style="list-style-type: none"> ○ La Herramienta Diagnóstica
	Grado de cumplimiento por parte del usuario de las tareas pactadas con el orientador	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ El documento de compromiso
	Nº de abandonos porque no existe un acuerdo de cooperación	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos (Listado de Bajas del Programa)
	Nº de quejas recibidas por parte de las personas orientadas en este sentido (por inaccesibilidad, por falta de información sobre el proyecto, sobre recursos, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores y usuarios ○ Buzón de quejas y sugerencias
1.6. GRADO DE COMPROMISO, CONSTANCIA E IMPLICACIÓN CON EL PROCESO POR PARTE DEL USUARIO	Nº de ofertas de empleo a las que se presentan las personas y de las que han salido reforzadas de cara al empleo (aprendizaje a partir de las experiencias negativas de búsqueda)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores, coordinadores y usuarios
	Grado de Conciencia que la persona tiene acerca de su situación	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores y usuarios
	Cambio en el uso de expresiones verbales que revelan actitudes de autocompasión ("Siempre tengo muy mala suerte"; "Para mí nunca hay nada")	<ul style="list-style-type: none"> ○ Grupo de Discusión con usuarios antes durante y después de haber pasado por el proyecto de inserción (Observación sistemática y escucha activa)
	Porcentaje de usuarios que finaliza el Itinerario.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.)

	Aumento de la regularidad en la asistencia a las convocatorias (entrevistas de orientación, talleres, entrevistas de trabajo...)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores y usuarios
	Cuántas veces se ha faltado a una entrevista por atender un tema doméstico (cuidado de los hijos, del hogar, etc.) o personal (ir al médico, gestiones, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores y usuarios
1.7. ESTRATEGIAS Y CONDUCTAS AUTOREGULATIVAS	Existencia y uso por parte del orientado de una agenda/planning de entrevistas de trabajo, visitas a empresas, etc.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores y usuarios
	Herramientas que se facilitan a la persona para el desarrollo de estrategias de autorregulación (cantidad, tipo y calidad), y seguimiento en cuanto a su aprovechamiento óptimo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores y usuarios ○ Observación sistemática
1.8 MOTIVACIÓN HACIA EL EMPLEO	Nº de veces en que una persona derivada al recurso desde el Servicio Regional de Empleo o Servicios Sociales no accede a entrar en el proyecto por circunstancias ajenas a la Fundación Tomillo, al Programa o al orientador	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores ○ Grupo de Discusión con orientadores ○ Observación sistemática
	Nº de veces que una persona rechaza una oferta de empleo o no acude a una entrevista ajustada a su objetivo profesional	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores y usuarios
	Disponibilidad, incorporación inmediata y flexibilidad horaria	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores y usuarios ○ Currículo vitae elaborado por el usuario en el taller de BAE

1.9. GRADO DE RESISTENCIAS AL CAMBIO	Razones que la persona menciona por las que no encuentra empleo (salarios, horarios incompatibles, situación familiar, trabajo en economía sumergida, perfil personal-edad, etnia, sexo...-; percepción de RMI u otras ayudas...) y cuáles de ellas que son externas a la propia persona	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores y usuarios
	Momentos en los que la labor orientadora ha sido rechazada	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores y usuarios
	Limitaciones personales para el acceso al empleo (Reacción más frecuente en la persona orientada cuando se le devuelven sus necesidades y carencias, de aceptación de sus barreras y predisposición al cambio, de resistencia al cambio...)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores y usuarios
1.10 ENTORNO SOCIOFAMILIAR FAVORABLE	La persona dispone de una densa red de relaciones de apoyo informal	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores y usuarios
	No existencia de presiones familiares	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores y usuarios
1.11. APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS INSTITUCIONALES Y DE LA ENTIDAD A LO LARGO DEL ITINERARIO	Tiempo que la persona lleva cobrando un RMI	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores y usuarios
	Nº de recursos por lo que ha pasado en este tiempo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores y usuarios

	Conocimiento por parte de la persona de recursos adecuados para el empleo (¿cuántos conoce, de qué tipo, de cuántos ha hecho uso por su cuenta, a cuáles no ha podido acceder o no utiliza, y por qué?)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores y usuarios
	Nº de programas en los que participa a lo largo de su itinerario, dentro y fuera de la Fundación Tomillo.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores y usuarios
1.12 CUMPLIMIENTO DEL ITINERARIO PREVISTO	Nº de usuarios que han completado el proceso de orientación (desde la fase de acogida hasta la de seguimiento, evaluación y baja por inserción)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores ○ Grupo de Discusión con orientadores
1.13 DESARROLLO DEL NIVEL DE EMPLEABILIDAD	Nº de personas que han pasado por acciones formativas y han adquirido las habilidades suficientes para enfrentarse al mercado laboral	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores y usuarios
	Nº de usuarios que han conseguido un empleo durante la orientación gracias a la puesta en práctica de las habilidades sociolaborales adquiridas (cómo enfrentarse a una entrevista de trabajo, cómo mantener un empleo, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores y usuarios
	Nº de personas que se mantienen en un puesto de trabajo durante al menos 6 meses	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores y usuarios

1.14 CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL	Nº de recursos (cursos, talleres) creados a este efecto	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de la Entidad² ○ Memorias de los Programas ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los coordinadores, orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores y usuarios
	Nº de ofertas de empleo gestionadas adaptadas a estas necesidades	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de la entidad ○ Memorias de los Programas ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores y usuarios

² Nos referimos a la Memoria Interna de la entidad que contiene información más amplia, extensa y exhaustiva, y no tanto a la que se emplea para una difusión o comunicación abierta al público en general.

CRITERIO MARCO 2. ENFOQUE HOLÍSTICO DE LA ORIENTACIÓN SOCIOLABORAL: INTEGRAL, INTEGRADOR, DINÁMICO Y FLEXIBLE

CRITERIOS	INDICADORES	HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN: FUENTES DE VERIFICACIÓN DE LOS INDICADORES Y TÉCNICAS A APLICAR EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN FVI EXISTENTES EN TOMILLO
2.1 ADAPTACIÓN DE LOS RECURSOS OFRECIDOS A LAS NUEVAS SITUACIONES Y DEMANDAS SOCIALES	Existencia de acciones dirigidas a cubrir las nuevas situaciones sociales (conciliación de la vida laboral y familiar, ofertas para inmigrantes recién llegados, mujeres maltratadas, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de la Entidad ○ Memorias de los Programas ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los coordinadores, orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores y usuarios
2.2 OBJETIVOS ABARCABLES	Adecuación de los objetivos a los medios de que se dispone y a las posibilidades/potencialidades de los sujetos que intervienen en el proceso de inserción (orientador/ orientado)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuestionario a los coordinadores, orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores y usuarios <p>A modo de recomendación: en el taller de orientadores se sugirió la necesidad de incorporar dispositivos de evaluación continua de cada uno de los objetivos marcados en el Programa y en el itinerario personalizado</p>
	Operatividad de los objetivos a desarrollar: traducción en acciones concretas programadas en el tiempo de duración del proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memorias de los Programas ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los coordinadores, orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores y usuarios
	Adecuación entre nº de usuarios y tiempo disponible para la intervención	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memorias de los Programas ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los coordinadores, orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores y usuarios
2.3 METODOLOGÍA AJUSTADA A LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO	Aplicabilidad general de la metodología a los diferentes perfiles de personas atendidas	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuestionario a los coordinadores, orientadores ○ Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores

2.4 CONTINUIDAD Y ESTABILIDAD DE LOS PROYECTOS	Tiempo que transcurre entre la finalización de un proyecto y su renovación o continuidad y porcentaje de los que continúan en relación con los que no continúan	MEMORIA DE LA ENTIDAD
2.5 SISTEMATIZACIÓN DEL PROCESO DE ORIENTACIÓN	Tiempo dedicado a trabajar aspectos familiares, personales y del entorno del usuario desde el principio de la orientación	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores y usuarios
	Existencia de un protocolo de aspectos personales y sociales a cubrir en el proceso de orientación	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de la Entidad ○ Memorias de los programas ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los coordinadores, orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores y usuarios
	Existencia de protocolos explícitos y flexibles que recojan el proceso completo (acogida-diagnóstico-seguimiento) y los mecanismos de adaptación necesarios y ajustados a cada uno de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de la Entidad ○ Memorias de los programas ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los coordinadores, orientadores ○ Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores
	Nº de acciones individuales y grupales desarrolladas con el mismo usuario	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores ○ Grupo de Discusión con orientadores
	Periodicidad de las actualizaciones de las bases de datos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuestionario a orientadores

CRITERIO MARCO 3. INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD (METODOLOGÍAS, NUEVAS TECNOLOGÍAS, ETC.)

CRITERIOS	INDICADORES	HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN: FUENTES DE VERIFICACIÓN DE LOS INDICADORES Y TÉCNICAS A APLICAR EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN FVI EXISTENTES EN TOMILLO
3.1 APOYO A INICIATIVAS DE LOS ORIENTADORES	Nº de veces que has percibido que tu labor no se ha completado de forma exitosa por la imposibilidad de poner en práctica técnicas de orientación variadas	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuestionario a los coordinadores, orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores y usuarios
	Nº de iniciativas puestas en marcha que surgen de la propuesta de los profesionales	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de la Entidad ○ Memorias de los Programas ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los coordinadores, orientadores ○ Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores
3.2 IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS	Objetivos explícitos en cada programa que se refieren a este aspecto	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memorias de los Programas ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los coordinadores ○ Grupo de Discusión con coordinadores
	Tasa de crecimiento de la inversión en nuevas tecnologías	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de la Entidad
3.3 CREATIVIDAD EN EL DISEÑO DE ITINERARIOS	Nº de acciones nuevas puestas en marcha y metodologías de intervención exploradas y ensayadas en el último año (experimentación y proyectos piloto)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de la Entidad
3.4 INVERSIÓN EN I+D	Recursos semestrales destinados a Investigación y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de la Entidad

CRITERIO MARCO 4. COORDINACIÓN Y TRABAJO EN RED (INTERNA Y EXTERNA)

CRITERIOS	INDICADORES	HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN: FUENTES DE VERIFICACIÓN DE LOS INDICADORES Y TÉCNICAS A APLICAR EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN FVI EXISTENTES EN TOMILLO FVI EXISTENTES EN TOMILLO
4.1 INTEGRALIDAD Y CERCANÍA DE LOS RECURSOS	Nº de veces que ha habido que acudir a recursos externos por falta de los mismos en la Fundación	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuestionario a los coordinadores, orientadores ○ Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores
4.2 TRABAJO EN EQUIPO Y COORDINACIÓN INTERNA (CONEXIÓN ENTRE LOS DIFERENTES PROGRAMAS Y RECURSOS DE LA ENTIDAD:-ESPACIALES, MATERIALES, DE FORMACIÓN, HUMANOS, ...)	Existencia de un protocolo en el que se define la frecuencia, periodicidad, duración, calidad, etc., de las reuniones de coordinación interna (en el equipo, departamento, con otros departamentos y programas de la entidad, etc.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de la Entidad ○ Memoria de los Programas ○ Cuestionario a los coordinadores ○ Grupo de Discusión con coordinadores
	Dedicación personal del orientador a las reuniones propias y a las demandadas por equipos externos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuestionario a los orientadores ○ Grupo de Discusión con orientadores
	Nº de casos que son evaluados por varios profesionales y porcentaje sobre el nº total de casos)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de los Programas ○ Cuestionario a los coordinadores, orientadores ○ Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores
	Grado de operatividad de las reuniones medida a través de su sistematización (existencia de objetivos claros para la reunión, cumplimiento del orden del día marcado de forma eficaz, toma de acuerdos y decisiones, toma de actas, distribución de tareas en función de las decisiones tomadas, participación de la gente, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de los Programas ○ Cuestionario a los coordinadores, orientadores ○ Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores
	Nº de reuniones de equipo dedicadas al intercambio de casos, a la reflexión colectiva, a la investigación, ...	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de los Programas ○ Cuestionario a los coordinadores, orientadores ○ Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores
	Existencia de espacios que faciliten las reuniones del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuestionario a los coordinadores, orientadores ○ Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores
	Momentos dedicados a fortalecer las relaciones informales de los orientadores, de confianza mutua, etc.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuestionario a los coordinadores, orientadores ○ Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores
	Nº de veces te has reunido con compañeros de otros programas de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de los Programas ○ Cuestionario a los coordinadores, orientadores ○ Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores
Nº de veces que has aplicado en tus sesiones métodos aprendidos de compañeros de otros programas de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuestionario a los coordinadores, orientadores ○ Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores 	

	En general, de las veces que se han celebrado reuniones de coordinación, cuál es la valoración respecto al aprovechamiento de las mismas	<ul style="list-style-type: none"> o Memoria de los Programas o Cuestionario a los coordinadores, orientadores o Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores
	Nº de informes conjuntos	<ul style="list-style-type: none"> o Memoria de los Programas o Cuestionario a los coordinadores, orientadores o Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores
	Nº de reuniones entre los diferentes departamentos de la Fundación	<ul style="list-style-type: none"> o Memoria de los Programas o Cuestionario a los coordinadores, orientadores o Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores
	Tiempo semanal dedicado a la coordinación con el coordinador responsable del Programa y la dirección de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> o Memoria de los Programas o Cuestionario a los coordinadores, orientadores o Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores
	Regularidad con la que mantienes reuniones con otros profesionales con los que compartes usuario.	<ul style="list-style-type: none"> o Memoria de los Programas o Cuestionario a los coordinadores, orientadores o Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores
	Con cuánta frecuencia adaptas tus acciones dependiendo de las que otros profesionales estén llevando a cabo con el mismo usuario (medición con escala)	<ul style="list-style-type: none"> o Memoria de los Programas o Cuestionario a los coordinadores, orientadores o Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores
	Nº de reuniones con el equipo propio de trabajo y con otros externos	<ul style="list-style-type: none"> o Memoria de los Programas o Cuestionario a los coordinadores, orientadores o Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores
4.3 TRABAJO EN RED TERRITORILIZADO (Servicio Regional de Empleo, Servicios Sociales, Instituciones Penitenciarias, Fiscalía de Menores, otros organismos e Instituciones públicas, privados, Organizaciones sociales existentes en el entorno, etc.)	Existencia de un protocolo en el que se define la frecuencia, periodicidad, duración, etc., de las reuniones de coordinación externa (con Administración, Instituciones privadas, sociales, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> o Memoria de los Programas o Cuestionario a los coordinadores, orientadores o Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores
	Nº de reuniones previstas para la transferencia de información entre Servicio Sociales y Tomillo.	<ul style="list-style-type: none"> o Memoria de los Programas o Cuestionario a los coordinadores, orientadores o Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores
	Nº de reuniones semestrales conjuntas	<ul style="list-style-type: none"> o Memoria de los Programas o Cuestionario a los coordinadores, orientadores o Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores
	Mejora continua y sistemática de protocolos conjuntos (ampliación en la colaboración)	<ul style="list-style-type: none"> o Memoria de los Programas o Cuestionario a los coordinadores, orientadores o Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores
	Existencia de programas de formación actualizados y adaptados la mercado laboral (figuras profesionales demandadas)	<ul style="list-style-type: none"> o Memoria de la Entidad o Memoria de los Programas o Cuestionario a los coordinadores, orientadores o Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores

	Nº de eventos anuales organizados con otras entidades	<input type="radio"/> Memoria de la Entidad
	Existencia de protocolos sencillos y poco burocratizados en cuanto a los cauces de derivación	<input type="radio"/> Memoria de la Entidad <input type="radio"/> Memoria de los Programas <input type="radio"/> Cuestionario a los coordinadores, orientadores <input type="radio"/> Grupo de Discusión con coordinadores, orientadores

CRITERIO MARCO 5. FIGURA DEL ORIENTADOR Y LABOR ORIENTADORA (DESARROLLO COMPETENCIAL, PERFIL, ENTORNO LABORAL, CÓDIGO ÉTICO O DEONTOLÓGICO, ETC.)

CRITERIOS	INDICADORES	HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN: FUENTES DE VERIFICACIÓN DE LOS INDICADORES Y TÉCNICAS A APLICAR EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN FVI EXISTENTES EN TOMILLO FVI EXISTENTES EN TOMILLO
5.1 COMPETENCIAS ACTITUDINALES	Expresiones verbales que dan cuenta de la ideología, las actitudes de rechazo y los prejuicios hacia una persona por su situación personal, familiar y/o por su condición social, características físicas, étnicas, etc.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores y usuarios (Observación sistemática y escucha activa)
	Disponibilidad a la consulta / contrastación del diagnóstico de empleabilidad y del itinerario de inserción sociolaboral con otras personas del equipo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores ○ Grupo de Discusión con orientadores
5.2 CONFIDENCIALIDAD	Existencia de un código deontológico que contenga un enfoque de ética social en la intervención con las personas	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de la Entidad ○ Cuestionario a los coordinadores y orientadores ○ Grupo de Discusión con coordinadores y orientadores
5.3 COMPETENCIA PROFESIONAL	Conocimientos de técnicas de BAE y de enfoques teóricos de diferentes disciplinas	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuestionario a los coordinadores y orientadores ○ Grupo de Discusión con coordinadores y orientadores
	Conocimiento del mercado laboral	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuestionario a los coordinadores y orientadores ○ Grupo de Discusión con coordinadores y orientadores
	Conocimiento sobre los diferentes colectivos con los que se trabaja	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuestionario a los coordinadores y orientadores ○ Grupo de Discusión con coordinadores y orientadores
	Tiempo dedicado a la sistematización, evaluación, elaboración de informes, etc.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuestionario a los orientadores

5.4 CONTINUIDAD EN EL TRABAJO INDIVIDUALIZADO CON LAS PERSONAS	Seguimiento continuo del usuario	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores y usuarios
	Nº de casos en los que no se logra hacer el seguimiento tras la orientación, por: ! Circunstancias de la persona orientada ! Circunstancias del orientador ! Causas linternas a la entidad ! Causas ajenas a la entidad	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores ○ Grupo de Discusión con orientadores
	Actualización de la base de datos a lo largo de todo el proceso de orientación laboral y seguimiento, y a partir de que el usuario ha encontrado empleo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores ○ Grupo de Discusión con orientadores
	Existencias de protocolos con las distintas entidades donde figuren explícitamente los cauces de derivación	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de la entidad ○ Memoria de los Programas ○ Cuestionario a los coordinadores ○ Grupo de Discusión con coordinadores
	Horas semanales dedicadas a cada usuario individualmente (una media estimada)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores ○ Grupo de Discusión con orientadores
	Nº de ocasiones en las que se ha atendido a los participantes en espacios inadecuados (despachos no preparados al efecto y sin confidencialidad) y/o con disponibilidad de tiempo insuficiente por parte del orientador	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores ○ Grupo de Discusión con orientadores
	Frecuencia de uso de expresiones Verbales, a través de las cuales el orientador habla de los aspectos que le gustan de su trabajo o lo que más le satisface o gratifica	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuestionario a los orientadores ○ Grupo de Discusión con orientadores

5.5 MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO	Frecuencia y periodicidad con la que te reúnes con los usuarios y que consideras óptima para garantizar la dedicación que necesita la persona y la calidad de tu intervención	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores ○ Grupo de Discusión con orientadores
	Grado de absentismo laboral	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuestionario a los coordinadores y orientadores ○ Grupo de Discusión con coordinadores y orientadores
	Participación activa en las reuniones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuestionario a los coordinadores y orientadores ○ Grupo de Discusión con coordinadores y orientadores
	Disponibilidad y flexibilidad horaria	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuestionario a los coordinadores y orientadores ○ Grupo de Discusión con coordinadores y orientadores
5.6 DISPOSICIÓN HACIA LA FORMACIÓN CONTINUA Y EL RECICLAJE PROFESIONAL	Nº de horas de formación continua, complementaria y/o de reciclaje que desarrolla el orientador en horario laboral y en horario extra-laboral (asistencia a cursos, seminarios, jornadas, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de la Entidad ○ Memorias de los Programas ○ Cuestionario a los coordinadores y orientadores ○ Grupo de Discusión con coordinadores y orientadores
	Posibilidad de proponer y/o escoger tipo y horario de formación continua por parte del orientador	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de la Entidad ○ Memorias de los Programas ○ Cuestionario a los coordinadores y orientadores ○ Grupo de Discusión con coordinadores y orientadores
5.7 ENTORNO LABORAL FAVORABLE	Determinado por sus condiciones de horario, sueldo (ajustado a su formación y experiencia) y ambiente laboral (encontrarse en equipos de trabajo, lugar de trabajo adecuado...)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de la Entidad ○ Memorias de los Programas ○ Cuestionario a los coordinadores y orientadores ○ Grupo de Discusión con coordinadores y orientadores
	Existencia de protocolos de supervisión externos y rigurosos (informes de calidad) para la mejora de la calidad del trabajo de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de la Entidad
	Existencia de materiales metodológicos propios (de Propiedad Intelectual de la Fundación Tomillo) y de procedencia diversa y accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de la Entidad ○ Memorias de los Programas ○ Cuestionario a los coordinadores y orientadores ○ Grupo de Discusión con coordinadores y orientadores
	Disponición de material (teléfono, ordenador, material fungible...) adecuado a las diferentes acciones programadas y accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuestionario a los coordinadores y orientadores ○ Grupo de Discusión con coordinadores y orientadores
	Existencia de un estudio individualizado del puesto de trabajo donde se ajuste la carga de trabajo a las condiciones del propio trabajador, las posibilidades del equipo, etc.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de la Entidad

	Existencia de un protocolo en el que se defina de forma clara el rol del orientador: competencias, funciones, tareas, etc. Este indicador sirve para medir también el equilibrio entre la dedicación y atención a unas tareas y a otras (gestión, atención, coordinación, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de la Entidad ○ Memorias de los Programas ○ Cuestionario a los coordinadores y orientadores ○ Grupo de Discusión con coordinadores y orientadores
	Funciones de responsabilidad (coordinación, definición de la línea del proyecto...) que adquieren los orientadores en su trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de la Entidad ○ Memorias de los Programas ○ Cuestionario a los coordinadores y orientadores ○ Grupo de Discusión con coordinadores y orientadores
	Nivel de rotación de los trabajadores (nº de contratos indefinidos, temporales...) como síntoma de fuga de capital humano	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de la Entidad
	Incorporación de dispositivos de investigación, reflexión y sistematización dentro de las funciones del orientador de manera específica (con valoración económica y en tiempos) como incentivo y cuidado de sus capacidades y no como una sobrecarga del resto de tareas a desarrollar	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de la Entidad
5.8 TENER EN CUENTA EL ENTORNO SOCIOFAMILIAR DE LA PERSONA	Nº de ocasiones en que se ha acudido a personas del entorno del usuario para mejorar la intervención	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores ○ Grupo de Discusión con orientadores
5.9 RECEPTIVIDAD Y EMPATÍA HACIA EL USUARIO	Tiempo empleado en la escucha de las necesidades de los usuarios (necesidades, miedos, anhelos, dudas, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores ○ Grupo de Discusión con orientadores
	Nº de veces que la persona participante ha abandonado el proceso por sentirse desatendida	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores ○ Grupo de Discusión con orientadores
	Nº de ocasiones en las que el orientado se ve reflejado en el diagnóstico que el orientador le devuelve	<ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores y usuarios

5.10 FLEXIBILIDAD EN LA INTERVENCIÓN PARA AJUSTARLA A LAS NECESIDADES DE CADA INDIVIDUO	Nº de ocasiones en las que se han cambiado elementos del protocolo de atención para posibilitar una mejor intervención	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memorias de los Programas ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores y usuarios
	Nº de acciones iniciadas "a la carta" de las necesidades de personas.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memorias de los Programas ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores y usuarios
	Existencia de un Plan de Trabajo Individualizado y Negociado con la persona	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memorias de los Programas ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores y usuarios ○ Grupo de Discusión con orientadores y usuarios
	Nº de Reuniones de revisión y seguimiento del desarrollo de las acciones pactadas en el documento de compromiso, que tienen como objetivo su reajuste y/o modificación para ajustarlas a las necesidades de la persona	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memorias de los Programas ○ Consulta de la Base de Datos ○ La Herramienta diagnóstica (Fichas individuales de atención, seguimiento, etc.) ○ Cuestionario a los orientadores ○ Grupo de Discusión con orientadores

CRITERIO MARCO 6. IMAGEN CORPORATIVA Y VISIÓN COMPARTIDA

CRITERIOS	INDICADORES	HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN: FUENTES DE VERIFICACIÓN DE LOS INDICADORES Y TÉCNICAS A APLICAR EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN FVI EXISTENTES EN TOMILLO
6.1 PROMOCIÓN/PROYECCIÓN DEL PRESTIGIO DE LA FUNDACIÓN	Número de eventos organizados y actuaciones destinadas a dar a conocer la Fundación y medios de comunicación utilizados.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de la Entidad
6.2 POSICIÓN DE LIDERAZGO EN EL ÁMBITO DE LA ORIENTACIÓN SOCIOLABORAL	Recursos destinados a la investigación y evaluación de la calidad de los modelos y métodos diseñados por la entidad (medida en términos de eficacia, eficiencia, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de la Entidad
	Nº de ocasiones en que un proyecto de este tipo ha surgido de la demanda institucional.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de la Entidad
	Reconocimiento y promoción de la figura del orientador a través de seminarios, formación, elaboración de manuales...	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de la Entidad ○ Cuestionario a coordinadores y orientadores ○ Grupo de discusión con coordinadores y orientadores
	Formación, reciclaje y puesta a punto de los coordinadores de programas y / o directivos de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de la Entidad ○ Memoria de los Programas ○ Cuestionario a coordinadores y orientadores ○ Grupo de discusión con coordinadores y orientadores
6.3 VISIÓN COMPARTIDA	Existencia en la Fundación de espacios de encuentro y reflexión interna sobre la misión de la entidad, fines y objetivos, los criterios de trabajo, los métodos y formas de organización, etc.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de la Entidad ○ Memoria de los Programas ○ Cuestionario a coordinadores y orientadores ○ Grupo de discusión con coordinadores y orientadores ○ Buzón de sugerencias
6.4 RELACIÓN Y COMUNICACIÓN ENTRE LA ENTIDAD Y EL TRABAJADOR	Existencia de foros donde los orientadores puedan aportar sus reflexiones, quejas o sugerencias de mejora en relación a la organización, a sus condiciones laborales, a los programas , etc.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuestionario a coordinadores y orientadores ○ Grupo de discusión con coordinadores y orientadores ○ Buzón de sugerencias
	Flujo de información entre la organización (sobre sus objetivos, programas, presupuestos asignados a los programas, etc.) y los trabajadores (a la hora de hacer propuestas o dar información sobre su trabajo) y viceversa	<ul style="list-style-type: none"> ○ Memoria de la Entidad ○ Cuestionario a coordinadores y orientadores ○ Grupo de discusión con coordinadores y orientadores ○ Buzón de sugerencias

5. PAUTAS DE APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE EVALUACIÓN: FASES Y HERRAMIENTAS

5.1. CREACIÓN DE UNA COMISIÓN EVALUADORA PLURAL

Constitución de un equipo de trabajo estable y heterogéneo (responsables de la entidad, coordinadores de programas, orientadores y usuarios (siempre que sea posible) que dinamiza el proceso de evaluación. Se trata de una estructura que permite la evaluación participativa y una reflexión al interior de la organización orientada a la mejora de la misma.

Se recomienda que desde esta comisión se valore la participación de asesores externos a la entidad, que se encargarán de ofrecer el apoyo técnico y metodológico necesarios para la implementación del protocolo, así como de la dinamización de la comisión evaluadora, sistematización y análisis de la información recogida en el proceso.

Esta comisión puede ser renovada en cada período de evaluación (en este documento se propone que sea anualmente) con el fin de ir implicando a diferentes profesionales en este proceso de mejora de la calidad de los servicios.

El papel de cada persona en esta comisión se resume en un objetivo, el desarrollo de un proceso de evaluación y podría tener una doble dirección: horizontal, hacia los profesionales de su mismo nivel de responsabilidad dentro de la entidad (Nivel directivo – Nivel de coordinación de programas – Nivel técnico (orientadores) – Nivel usuario) y vertical, hacia las personas que están directamente bajo su responsabilidad (los coordinadores de la dirección – los orientadores de la coordinación – los usuarios de los orientadores...).

5.2. FASE DOCUMENTAL

Consulta y explotación de la información contenida en los procedimientos e instrumentos de sistematización del método de Orientación Laboral existentes en la Fundación Tomillo:

- Memorias de los Programas

La elaboración de memorias de los programas es una tarea habitual en todas las organizaciones sociales. Sería importante conseguir que estas memorias a su vez (efecto *feedback*) se nutran de la información recogida en el proceso de evaluación.

- Memoria de la Entidad

Del mismo modo la elaboración de la Memoria anual de la entidad debe tener en cuenta las memorias de los programas y la memoria del proceso de evaluación.

- La Base de Datos

La Base de Datos construida ex profeso para la gestión de las fichas y los datos individuales de los usuarios que participan en los programas de orientación debe ser una herramienta clave en el

proceso evaluador. La actualización sistemática y regular de la misma puede aportar una información enormemente rica sobre los resultados obtenidos en los programas, evolución de los itinerarios individualizados de inserción, demandas y necesidades más importantes de los usuarios, etc. Más información a este respecto está recogida en el documento de análisis cuantitativo de usuarios de programas también realizado en el marco de este proyecto. Consultaremos la base de datos tres veces a lo largo del proceso con el fin de observar los cambios en el contenido de la misma.

- La Herramienta Diagnóstica

La herramienta diagnóstica ha sido construida con el fin de ofrecer un instrumento de trabajo útil, práctico, sistemático y flexible a la labor de orientación sociolaboral individualizada. En este sentido toda la información que se recoge a través de ella debe ser tenida en cuenta en el proceso evaluador. La mayoría de esta información es la que posteriormente se vuelca en la base de datos.

- La Agenda de Tomillo

Los trabajadores valoran esta herramienta como un soporte necesario en el que ordenar su tiempo y quehaceres diarios.

- Documentos de compromiso firmados

Dentro de la negociación de los itinerarios personalizados de inserción debemos tener en cuenta también los documentos de compromiso firmados entre usuario y orientador. Tanto el contenido de este documento, el uso real que se hace del mismo por parte de los orientadores, el alcance que tiene en el cumplimiento de los objetivos de la labor orientadora como el número de ellos que son firmados y que son cumplidos. Cruzando técnicas de recogida de información como el análisis de este documento y el resultado del análisis de los cuestionarios, así como de los grupos de discusión podremos observar cuáles de los compromisos aceptados se han alcanzado y por lo tanto podremos establecer metas alcanzables para la creación de un documento de compromiso más ajustado.

- Hoja de firmas / asistencia

Las hojas de firmas y de asistencia de los usuarios (a las convocatorias, entrevistas, talleres, cursos...) son herramientas que hay que manejar con precaución. No se trata tan sólo de establecer una dinámica de control sobre las personas participantes en los programas, que luego nos faciliten tomar decisiones para tramitar altas o bajas en los programas, sino que nos deben servir también como información del interés y la motivación de cada persona en el programa, como elemento de autocrítica interna (si la gente no acude a las convocatorias debemos reflexionar sobre cuáles son los motivos: internos y externos a la persona, al grupo y al propio programa), etc.

- Ficha de registro de acciones

Este registro actualizado nos puede servir para llevar un seguimiento de las acciones programadas y llevadas a cabo, así como de la línea de actuación que se ha seguido a través de

ellas. Puede ser un buen soporte a través del cual analizar la tendencia que adquiere la intervención social dentro de cada programa.

- Listado de altas y bajas

El interés de este documento, al igual que las hojas de asistencia, puede radicar en comprobar el grado de permanencia de los usuarios en el programa. Esto nos puede dar pistas sobre los niveles de implicación, participación, interés, cronificación, etc. Consultaremos los listados de altas y bajas dos o tres veces a lo largo del tiempo en el que dura el proceso.

- Reuniones de equipo (semanales)

Las reuniones de equipo son los espacios por excelencia donde se intercambia información sobre los casos, se evalúa (aunque sea de una manera informal), se toman decisiones sobre nuevas acciones a poner en marcha, se reparten responsabilidades y tareas, etc. Y finalmente se toma el pulso al nivel de implicación y participación de los diferentes profesionales y del clima laboral existente. Por todo ello la existencia de actas sencillas de estas reuniones así como de un cuaderno de observaciones podrían ser herramientas muy útiles para la evaluación.

- Foros y paneles virtuales en Internet (sieres.org)

Sin duda la web sieres.org y los foros que desde ella se impulsan están suponiendo espacios donde la reflexión sobre la intervención social está experimentando niveles un alto nivel e interés, lo que supone un refuerzo y desarrollo importantísimos para la orientación sociolaboral desde un punto de vista metodológico y de conocimiento. Estos espacios permiten el intercambio de experiencias y son una oportunidad única para la búsqueda de estándares de calidad del modelo propio de la Fundación Tomillo.

Otros instrumentos que se sugieren (extraídos del taller realizado con orientadores):

- Buzón de sugerencias

Esta herramienta habitualmente es desechada por la propia eficacia de la misma, sin embargo si se une a las reflexiones que puedan surgir desde los equipos de trabajo podría adquirir una dimensión bien diferente: salirnos de opinión o sugerencia particular (para las que seguramente ya hay canales más sencillos – el propio coordinador-) para ir a recoger sugerencias más colectivas y trascendentes para la mejora de la calidad en el trabajo y de los servicios.

Proponemos que el buzón de quejas y sugerencias se observe justo antes del grupo de discusión con el fin de tomar las mismas como herramientas de debate y potencialmente como dispositivos para el surgimiento de medidas correctoras de los programas de orientación.

- Foro virtual de orientadores

Esta propuesta podría ir unida a la anterior y crear un espacio virtual (vía Internet o vía intranet) donde los profesionales puedan intercambiar su trabajo, sus experiencias y enriquecerse de las de los demás y donde puedan volcar sugerencias de mejora.

- Dispositivos de investigación-evaluación internos y externos

La incorporación de dispositivos de investigación-evaluación, como ya viene haciendo la Fundación Tomillo, es fundamental para abordar aspectos que se escapan en la dinámica cotidiana de trabajo. Es necesario que se tengan en cuenta también mecanismos externos para analizar aspectos que por diversas razones (acumulación de trabajo, falta de tiempo...) sería casi imposible abordar.

5.3. FASE DE TRABAJO DE CAMPO

Aplicación de las siguientes técnicas de recogida de información de primera mano:

- Observación sistemática

La Observación sistemática es una herramienta de recogida de información muy utilizada en Antropología Social. Su utilidad radica en la definición exacta de los aspectos que se van a observar (dinámicas de reuniones, prácticas laborales, de intervención y atención a usuarios, etc.); la sistematización de los mismos en fichas sencillas que permitan su tratamiento y análisis y el entrenamiento por parte de las personas encargadas de aplicar la técnica, aseguran una recogida rigurosa y representativa de dicha información.

- Aplicación de cuestionarios

En este protocolo se propone la utilización del cuestionario de evaluación como una de las herramientas centrales del mismo. La propuesta incorpora el diseño y aplicación de tres cuestionarios, uno para cada nivel de evaluación: hacia los usuarios de programas de orientación sociolaboral, hacia los orientadores sociolaborales y hacia los coordinadores de los programas.

En la fase de aplicación de estos cuestionarios se deben contemplar los siguientes pasos:

a) Pre-test con *Focus Group* (Grupo de trabajo para validar el cuestionario).

Se propone que antes de la aplicación de los cuestionarios al conjunto de la muestra se realice una prueba para validar los contenidos del mismo y evitar posibles errores (preguntas que por su falta de claridad no son bien entendidas y por tanto mal respondidas, errores tipográficos, tiempo que lleva completar el mismo, etc.).

b) Cuestionario de evaluación a coordinadores de Programas y responsables de la Fundación.

Esta encuesta cubrirá el nivel de evaluación de los Programas y a la totalidad del universo de estudio debido a su bajo número.

Este cuestionario debe ser aplicado una vez al año.

c) Cuestionario de evaluación a orientadores sociolaborales de los Programas de la Fundación Tomillo.

Este cuestionario cubrirá el nivel de evaluación de los orientadores sociolaborales y a la totalidad del universo de estudio debido a su bajo número³.

d) Cuestionario de evaluación a usuarios de programas de orientación sociolaboral de la Fundación Tomillo.

Este cuestionario cubrirá el nivel de evaluación a los usuarios y a una muestra representativa del universo total de estudio (en el 2004 se registraron 1063 usuarios de programas de orientación sociolaboral en la base de datos) teniendo en cuenta las variables de la base de datos. Dependiendo de las cuotas que se utilicen la muestra variará entre un 10 y un 20% del universo total de estudio.

- Grupos de Discusión (seis con usuarios y uno con orientadores)

El Grupo de Discusión es una técnica de investigación cualitativa que permite recoger información en torno a un tema construida colectivamente (el grupo va creando un discurso que permite detectar donde se encuentran los puntos de consenso y disenso) y permite visualizar opiniones, actitudes, posturas y propuestas que difícilmente surgirían a través de un cuestionario, más limitado en espacio y más rígido en estructura.

La elección de las personas que formen parte de estos grupos es importante, ya que deben tener unas características suficientemente homogéneas que se ajusten a los objetivos que se persiguen. Los perfiles de los participantes en estos grupos se nutrirán de los establecidos en el estudio recogido en el documento "Investigación cualitativa con usuarios del Centro Integrado de Formación y Empleo de la Fundación Tomillo", donde se establecían entre 6 y 8 perfiles diferentes. En el momento de aplicación de este protocolo⁹ estos perfiles deberán ser actualizados por la comisión evaluadora, ya que sin duda habrán sufrido modificaciones.

En el caso del grupo con usuarios sería necesario que todas las personas participantes tengan un conocimiento suficiente del programa (que lleven en él al menos un porcentaje de en torno a un 40-50% del tiempo total del programa).

En el caso de los orientadores también sería necesario que los participantes tengan ya experiencia en haber llevado un cierto número de casos y se hayan enfrentado a las diferentes funciones que conlleva su trabajo.

Los grupos de discusión exigen la intervención de profesionales que realicen las siguientes tareas: dinamización del grupo, transcripción, análisis del texto y elaboración de un informe de conclusiones de cada grupo.

³ En este protocolo se propone que se haga al final de cada uno de los programas, lo cual hará que el cuestionario se deba aplicar en diferentes momentos y a diferentes orientadores a lo largo de un período de un año o curso, o bien de forma común una vez al año, intentando que en el momento de la aplicación todos los proyectos tengan un recorrido de al menos tres meses.

Los temas en los que será necesario incidir en el debate grupal están relacionados con los criterios marco y deberán ser definidos conforme a las prioridades que establezca la comisión evaluadora.

CUADRO RESUMEN: ACCIONES A DESARROLLAR POR NIVELES DE EVALUACIÓN

NIVELES DE EVALUACIÓN	ACCIONES
EVALUACIÓN A USUARIOS	OBSERVACIÓN SISTEMÁTICA EXPLOTACIÓN BASE DE DATOS DOCUMENTOS DE COMPROMISO LISTADOS DE ALTAS Y BAJAS BUZÓN DE QUEJAS CUESTIONARIO A USUARIOS GRUPO DE DISCUSIÓN
EVALUACIÓN A ORIENTADORES	OBSERVACIÓN SISTEMÁTICA BUZÓN DE SUGERENCIAS FOROS VIRTUALES CUESTIONARIO A ORIENTADORES GRUPO DE DISCUSIÓN
EVALUACIÓN DE PROGRAMAS	MEMORIA DE LOS PROGRAMAS BUZÓN DE SUGERENCIAS EXPLOTACIÓN BASE DE DATOS CUESTIONARIO A COORDINADORES SIERES.ORG

5.4. FASE DE ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO

La Comisión evaluadora procederá al tratamiento y sistematización de la información recabada en la fase de trabajo de campo. A través del método de triangulación (contrastación de las técnicas cuantitativas y cualitativas y de los diferentes niveles de evaluación) el equipo de trabajo elaborará un diagnóstico y presentará los resultados en forma de memoria del proceso.

5.5. FASE PROPOSITIVA

El proceso de evaluación se cierra con la devolución y discusión en foro abierto del informe presentado con la ratificación de las propuestas y el diseño de un Plan de Mejoras.

6. CUESTIONARIOS PARA USUARIOS, ORIENTADORES Y COORDINADORES

CUESTIONARIO A USUARIOS DE PROGRAMAS DE ORIENTACIÓN SOCIOLABORAL DE LA FUNDACIÓN TOMILLO

Nº CUESTIONARIO FECHA / / 200

a) Algunos datos personales:

- Edad: años
- Sexo: Hombre
 Mujer

- Nacionalidad:
- Nivel de Formación:
- Situación laboral actual:
- Situación familiar: - Casada - Soltero
- Nº de hijos:
- Trabajos desempeñados: 1.....
 2.....
 3.....
 4.....

• Proyectos de la Fundación Tomillo en los que has participado/participas:

Denominación	Año	Número de horas	Valoración general y comentarios adicionales

b) Cuestionario

1. ¿Cómo has conocido este tipo de programas de orientación laboral?

- A través de Servicios Sociales
- A través del Servicio Regional de Empleo
- Me lo ha contado un amigo, un familiar, etc.
- Por otros medios ¿Cuáles?

2. Crees que las tareas que te encomienda realizar tu orientador están a tu alcance?

- 1. Siempre
- 2. Casi siempre
- 3. A veces
- 4. Casi nunca
- 5. Nunca

¿Por qué?

3. Número de entrevistas laborales a las que acudiste durante el año anterior a tu entrada en el programa de inserción socio-laboral en Tomillo.

- 1. Más de 10
- 2. Entre 6 y 10
- 3. Entre 1 y 5
- 4. Ninguna

4. Número de entrevistas laborales a las que has acudido durante el año en el que has participado en el programa de inserción socio-laboral en Tomillo.

- 1. Más de 10
- 2. Entre 6 y 10
- 3. Entre 1 y 5
- 4. Ninguna

5. ¿Has expresado alguna queja o sugerencia a la Fundación?

- 1. Sí ¿Cuál fue el motivo?.....
- 2. No

6. ¿Te pregunta tu orientador habitualmente sobre temas de tu vida personal y familiar?

- 1. Sí ¿Sobre cuáles?.....
- 2. No

7. ¿Cómo te sientes cuando el orientador te pregunta sobre cuestiones personales?

- 1. Hablar de ello me hace sentir bien
- 2. Me parece lógico que lo haga
- 3. No me importa que lo haga
- 4. No me gusta hablar de cuestiones personales
- 5. Está invadiendo mi intimidad

8. ¿Crees que has cumplido con las tareas pactadas con el orientador?

- 1. Sí, con todas
- 2. Con muchas
- 3. Con pocas
- 4. No, con ninguna

¿Por qué?

9. ¿Cuántas veces has faltado a una entrevista por tener que atender un tema doméstico (cuidado de los hijos, del hogar, etc.) o personal (ir al médico, gestiones, etc.)?

- 1. Ninguna vez
- 2. Entre 1 y 5 veces
- 3. Entre 5 y 10 veces
- 4. Más de 10 veces

10. ¿Te han facilitado algún tipo de material a lo largo de tu proceso de orientación tal como agenda, listados de empresas, hojas de control de entrevistas, etc.?

- 1. Sí ¿Qué tipo de material?.....
- 2. No

11. ¿Cuántas veces has rechazado una oferta de empleo?

- 1. Ninguna
- 2. Entre 1 y 5 veces
- 3. Más de 5 veces

- ¿Cuáles fueron los motivos?

.....

.....

12. ¿Qué disponibilidad tienes a la hora de trabajar?

- 1. Parcial ¿Por qué?
- 2. Completa

13. ¿Estás dispuesto a incorporarte a un trabajo de forma inmediata?

- 1. Sí
- 2. No ¿Por qué?

14. ¿Dispones de flexibilidad horaria?

- 1. Sí
- 2. No ¿Por qué?

15. Señala con una X los motivos por los que crees que no has conseguido un empleo:

- Salario demasiado bajo
 - Situación familiar complicada
 - Etnia
 - Sexo
 - Horario incompatible
 - Formación no ajustada al puesto
 - Edad (demasiado joven o demasiado mayor)
 - Otros motivos
- ¿Cuáles?.....

16. ¿Tienes contactos (familiares, amigos, etc.) que te apoyen económicamente y te ayuden en la búsqueda de empleo?

1. Sí

- ¿Quiénes?.....

- ¿Cómo lo hacen?.....

2. No

17. ¿Tienes algún o algunos problemas familiares que te impidan desarrollarte profesionalmente?

1. Sí - ¿Cuáles son?.....

2. No

18. ¿Estás cobrando un Renta Mínima Inserción?

1. Sí *pasar a pregunta 18.1 y 18.2*

2. No *pasar a pregunta 19*

18.1 ¿Cuánto tiempo llevas cobrando un Renta Mínima Inserción?

1. Menos de 1 año

2. Entre 1 y 5 años

3. Mas de 5 años

18.2 ¿De qué manera crees que te sirve de apoyo en tu proceso de búsqueda de empleo?
(Pregunta abierta)

.....
.....
.....

19. Durante el tiempo que has estado en la Fundación Tomillo ¿donde más has estado formándote, solicitando algún servicio, etc.?

.....
.....
.....

20. ¿Qué recursos (talleres, cursos, bolsas de empleo, etc.) adecuados para el empleo conoces?

.....
.....
.....

20.1 ¿De cuáles has hecho uso por tu cuenta?

.....
.....
.....

20.2 ¿De cuáles has hecho uso a través de la Fundación Tomillo?

.....
.....
.....

20.3 ¿A cuáles no has podido acceder o utilizar? y ¿por qué?

.....
.....
.....

21. ¿Crees que la puesta en práctica de las habilidades y conocimientos adquiridos mediante la orientación te ha ayudado o te ayudará a la hora de encontrar empleo?

1. Sí

21.1 ¿Cuál es el motivo?:

- a. Conozco mejor el mercado de trabajo
 - b. Sé como buscar empleo de forma más eficaz (afrentar mejor las entrevistas, elaborar mi currículum, etc.)
 - c. He mejorado mis actitudes respecto al empleo (ganas de mejorar, de aprender, ser puntual, etc.)
 - d. Otros motivos.
- ¿Cuáles?.....

2. No

¿Cuál es el motivo?

22. ¿Consideras que los cursos talleres, etc. están organizados de tal forma que puedas conciliarlos con tu vida personal?

- 1. Sí - ¿Por qué?.....
- 2. No - ¿Por qué?.....

23. ¿En qué medida crees que conoces el funcionamiento del mercado laboral actual?

- 1. Mucho
- 2. Algo
- 3. Poco
- 4. Nada

24. ¿Cuáles son, a tu juicio, las características más relevantes demandadas por el mercado laboral actual que te influyen de forma directa? (puedes marcar más de una)

- 1. Alto nivel formativo
 - 2. Idiomas
 - 3. Sexo
 - 4. Edad
 - 5. Especialización
 - 6. Flexibilidad horaria
 - 7. Flexibilidad geográfica
 - 8. Otras
- ¿Cuáles?.....

25. ¿Cuántas horas semanales aproximadamente te reúnes con tu orientador?

- 1. Menos de 3 horas
- 2. Entre 3 y 6 horas
- 3. Más de 6 horas

25.1 Y te parecen:

- 1. Escasas
- 2. Suficientes
- 3. Excesivas

26. Cuando te entrevistas con tu orientador de forma individual, ¿lo haces en un espacio adecuado (confortable, tranquilo, cómodo, etc.)?

- 1. Siempre
- 2. Casi siempre
- 3. Algunas veces
- 4. Casi nunca
- 5. Nunca

27. ¿Quieres añadir algún comentario u observación personal?

.....

.....

.....

Muchas gracias por tu colaboración

**CUESTIONARIO A ORIENTADORES DE LOS PROGRAMAS DE ORIENTACIÓN
SOCIOLABORAL DE LA FUNDACIÓN TOMILLO**

1. ¿Crees que las propuestas/demandas planteadas por los usuarios de los programas con los que trabajas son escuchadas y puestas en práctica? (Señala con una X)

- 1. Siempre
- 2. Casi siempre
- 3. A veces
- 4. Casi nunca
- 5. Nunca

2. ¿Tienes en cuenta las necesidades y circunstancias de las personas para ajustar los objetivos de inserción a las mismas? (Señala con una X)

- 1. Siempre
- 2. Casi siempre
- 3. A veces
- 4. Casi nunca
- 5. Nunca

3. ¿Qué porcentajes de casos sobre el total, en el último año, consideras que no han sido exitosos porque no has tenido en cuenta o no has respetado los ritmos y tiempos personales del usuario? (Señala con una X)

- 1. Más del 75%
- 2. Entre el 50 y el 75%
- 3. Entre el 25 y 50%
- 4. Menos del 25%

4. ¿En qué porcentaje de casos sobre el total, en el último año, consideras que se ha acelerado el proceso de inserción de un usuario? (Señala con una x)

a) Por impulso del orientador

- 1. Más del 75%
- 2. Entre el 50 y el 75%
- 3. Entre el 25 y 50%
- 4. Menos del 25%

b) Por las exigencias del Programa

- 1. Más del 75%
- 2. Entre el 50 y el 75%
- 3. Entre el 25 y 50%
- 4. Menos del 25%

c) Por limitaciones de tu horario laboral

- 1. Más del 75%
- 2. Entre el 50 y el 75%
- 3. Entre el 25 y 50%
- 4. Menos del 25%

d) Por el volumen de usuarios atendidos

- 1. Más del 75%
- 2. Entre el 50 y el 75%
- 3. Entre el 25 y 50%
- 4. Menos del 25%

5. En general, ¿cómo valoras el desarrollo de la autonomía del sujeto orientado?
(Pregunta abierta)

○ En cuanto al aumento del número de entrevistas laborales, contacto con otros recursos, etc. realizados por parte de la persona

.....
.....
.....

○ En cuanto al aumento de las decisiones tomadas con responsabilidad por parte de la persona

.....
.....
.....

○ En cuanto que la persona es capaz de asumir tareas que favorecen su itinerario de inserción sin tener como referente inmediato las orientaciones del orientador.

.....
.....
.....

6. Nº de acciones (de formación, información, derivación, seguimiento, etc.), como promedio, que se programan y se desarrollan adaptadas a las necesidades y perfil específicos de las personas:

6.1 Información:

6.2 Formación:

6.3 Derivación:

6.4 Otras acciones (señala cuáles):.....:

7. ¿En qué grado crees que han mejorado en su itinerario los usuarios con los que has trabajado?
1 significa "en muy poco grado" y 5 "en un alto grado"

7.1 En su autoestima	1	2	3	4	5
7.2 En sus habilidades sociales	1	2	3	4	5
7.3 En sus actitudes hacia el empleo	1	2	3	4	5
7.4 En su capacitación profesional	1	2	3	4	5
7.5 En el uso de los instrumentos de BAE	1	2	3	4	5

8. Ordena de 1 a 5 por orden de importancia, siendo 1 lo menos importante y 5 lo más importante, el contenido de las reuniones del equipo:

- Intercambio de casos
 - Reflexión grupal sobre metodologías, técnicas y procedimientos
 - Evaluación de resultados e impacto del programa
 - Investigación
 - Otros contenidos que quieras destacar:
- ¿Cuáles?.....

9. En general, ¿Qué valoración haces del entorno laboral en el que desarrollas tu trabajo? Escala de 1 a 5 siendo 1 “muy mala”, 2 “mala”, 3 “normal”, 4 “buena”, 5 “muy buena”

- 9.1 Condiciones de horario
- 9.2 Condiciones salariales (¿están ajustadas a tu formación y experiencia?)
- 9.3 Oportunidades de promoción y ascenso
- 9.4 Relación con la entidad
- 9.5 Relación con los compañeros de trabajo
- 9.6 Medios de los que dispones
- 9.7 Otros aspectos que quieras valorar:
(¿cuáles?).....

10. Con qué frecuencia sueles consultar/contrastar el diagnóstico de empleabilidad y del itinerario de inserción sociolaboral con otras personas de tu equipo?

- o Una vez a la semana
- o Una vez al mes
- o Otra frecuencia (¿cuál?).....

11. En cuanto a las técnicas de BAE, ¿podrías decirnos cómo valoras tus conocimientos en la siguiente escala de valores?

- a) Conocimiento básico
- b) Conocimiento bueno, aunque mejorable
- c) Conocimiento muy bueno, adecuado

11.1 ¿Y en cuanto a los enfoques teóricos de diferentes disciplinas?

- a) Conocimiento básico
- b) Conocimiento bueno, aunque mejorable
- c) Conocimiento muy bueno, adecuado

12. ¿Cómo evalúas tus conocimientos del mercado laboral?

- a) Conocimiento básico
- b) Conocimiento bueno, aunque mejorable
- c) Conocimiento muy bueno, adecuado

13. ¿Crees que el conocimiento de los diferentes colectivos con los que trabajas es el adecuado?

- a) Sí
- b) No

(Para ambos supuestos) ¿Por qué?

.....
.....
.....

14. ¿Cuántos días dedicas al mes a la sistematización, evaluación, elaboración de informes, etc, de las personas a las que atiendes en tu trabajo de Orientación?

- 1. Menos de 5 días
- 2. Entre 5 y 10 días
- 3. Más de 10 días

14.1 ¿Crees que el tiempo empleado es el adecuado?

- a) Sí
- b) No

(Para ambos supuestos) ¿Por qué?

.....
.....
.....

15. ¿Cuántos días dedicas al mes al seguimiento continuo de las personas a las que atiendes en tu trabajo de orientación?

- a) Menos de 5 días
- b) Entre 5 y 10 días
- c) Más de 10 días

15.1 ¿Crees que el tiempo empleado es el adecuado?

- a) Sí
- b) No

(Para ambos supuestos) ¿Por qué?

.....
.....
.....

16. ¿Cuál es el medio que empleas de forma habitual para hacer el seguimiento continuo del usuario?

- a) Teléfono
- b) Cita Presencial
- c) Otros medios (cuáles):.....

17. Ordena por orden de importancia las razones por las que, en ocasiones, no has logrado hacer el seguimiento del usuario tras la orientación (siendo 1 la menos importante y 4 la más importante):

- Por circunstancias de la persona orientada
- Por circunstancias del orientador
- Por causas internas a la entidad
- Por causas ajenas a la entidad

18. ¿Sueles actualizar la base de datos a lo largo de todo el proceso de orientación laboral y durante el seguimiento?

- a) Sí *pasar a pregunta 18.1*
- b) No *pasar a pregunta 19*

18.1 ¿Con qué frecuencia?

- Una vez al día
- Un día a la semana
- Cada 15 días
- Una vez al mes
- Otra periodicidad (cuál):.....

19. ¿Se te facilitan desde la Fundación documentos / protocolos de colaboración donde figuren explícitamente los cauces de derivación de usuarios?

- a) Sí *pasar a pregunta 20*
- b) No *pasar a pregunta 19.1*
- c) NS/NC *pasar a pregunta 20*

19.1 ¿Los consideras necesarios? ¿Por qué?

.....

.....

.....

20. ¿Podrías decirnos aproximadamente cuántas horas semanales dedicas a cada usuario individualmente?

- a) Menos de 5 horas
- b) Entre 5 y 10 horas
- c) Más de 10 horas

20.1 ¿Crees que son las adecuadas?

- a) Sí
- b) No

(Para ambos supuestos) ¿Por qué?

.....

.....

.....

21. Cuando tienes que entrevistar a un usuario de forma individual, ¿cuentas con un espacio adecuado?

- 1. Siempre
- 2. Casi siempre
- 3. A veces
- 4. Casi nunca
- 5. Nunca

21.1 ¿Y dispones de tiempo suficiente para poder hacerlo?

- 1. Siempre
- 2. Casi siempre
- 3. A veces
- 4. Casi nunca
- 5. Nunca

22. Señala lo que más te gusta de tu labor como orientador y lo que menos te gusta (pregunta abierta)

Lo que más:

.....
.....
.....

Lo que menos:

.....
.....
.....

23. ¿Cuántas veces al mes consideras necesario reunirte con el usuario para que la calidad de la labor de orientación sea óptima?

- X veces al mes (señala cuántas):.....

23.1 ¿Cuál debería ser la duración óptima de esas reuniones individuales para que consideres que la intervención es de calidad?

- 1. Menos de una hora
- 2. Entre una y dos horas
- 3. Más de dos horas

24. ¿Cómo defines tu participación en las reuniones de equipo y de trabajo?

Defínela en una escala de 1 a 5, siendo 1 "Actitud pasiva y poco participativa" y 5 "Actitud muy activa y participativa" (rodea con un círculo):

1 2 3 4 5

25. ¿Sueles alterar tus horarios de trabajo (hora de entrada y salida, tiempos de descanso, etc.)?

- 1. Siempre
- 2. Casi siempre
- 3. A veces
- 4. Casi nunca
- 5. Nunca

26. ¿Podrías decirnos el número de horas de formación continua, complementaria y/o de reciclaje que desarrollas anualmente dentro de tu horario laboral (asistencia a cursos, seminarios, jornadas, etc.)

.....

26.1 ¿Y en horario extra-laboral?

.....

27. ¿Sueles proponer y/o escoger el tipo y horario de formación continua a realizar?

- 1. Siempre
- 2. Casi siempre
- 3. A veces
- 4. Casi nunca
- 5. Nunca

28. ¿Cómo valoras la respuesta por parte del coordinador a las propuestas planteadas? (pregunta abierta)

.....
.....
.....

28.1 ¿Y con respecto a la respuesta de la Entidad?

.....
.....
.....

29. ¿Existen en la Fundación Tomillo materiales metodológicos propios (de Propiedad Intelectual de la Fundación Tomillo) y de procedencia diversa?

- a. Sí *pasar a pregunta 29.1*
- b. No *pasar a pregunta 30*
- c. NS/NC *pasar a pregunta 30*

29.1 ¿Cómo valoras su accesibilidad?

- 1. Muy accesible
- 2. Bastante accesible
- 3. Accesible
- 4. Poco accesible
- 5. Nada accesible

30. ¿Consideras que el equipamiento y material disponible en tu trabajo (teléfono, ordenador, material fungible, etc.) es adecuado a las diferentes acciones programadas?

- a) Sí
- b) No

(Para ambos supuestos) ¿Por qué?

.....
.....
.....

31. En cuanto a las funciones de responsabilidad (coordinación, definición de la línea del proyecto, etc.), ¿cuáles consideras que desarrollas en tu trabajo? (pregunta abierta)

.....
.....
.....

32. ¿Podrías decimos el número de ocasiones en que has acudido a personas del entorno del usuario para mejorar la intervención que estabas llevando a cabo?

- 32.1 En el último mes:.....
- 32.2 En el último semestre:.....
- 32.3 En el último año:.....

32.4 ¿Cuáles fueron los motivos? (pregunta abierta)

.....
.....
.....

33. ¿Cuánto tiempo sueles emplear, como promedio, para la escucha de las necesidades de los usuarios (anhelos, miedos, dudas, etc.)?

- 33.1 A la semana:.....
- 33.2 ¿Y a lo largo del proyecto?:.....

34. En el último año, ¿en cuántas ocasiones se ha dado el caso en el que la persona orientada ha abandonado el proceso por sentirse desatendida?

- X ocasiones (señala cuántas):

35. ¿Crees que el usuario se ve reflejado habitualmente en el diagnóstico que como orientador le devuelves?

- a) Sí
- b) No

(Para ambos supuestos) ¿Por qué?

.....
.....
.....

36. ¿Cuál es el número aproximado de ocasiones en las que se han cambiado elementos del protocolo de atención para posibilitar una mejor intervención con la persona atendida?

- 36.1 En el último semestre:.....
- 36.2 En el último año:.....
- 36.3 A lo largo del Proyecto:.....

37. ¿Está establecido en el Programa de Orientación laboral un Plan de Trabajo Individualizado y Negociado con la persona?

- a) Sí
- b) No

38. ¿Crees que han sido las necesarias el número de reuniones de revisión y seguimiento del desarrollo de las acciones pactadas en el documento de compromiso?

- a) Sí
- b) No

(Para ambos supuestos) ¿Por qué?

.....
.....
.....

39. ¿Cuántas acciones individuales y grupales aproximadamente desarrollas con el mismo usuario?:

- 39.1A lo largo de la semana:.....
- 39.2A lo largo del mes:.....
- 39.3A lo largo del Programa:.....

40. ¿Cuál es el promedio de horas semanales que dedicas a trabajar aspectos familiares, personales y del entorno del usuario a lo largo del Programa?

.....

41. ¿Cómo valoras la aplicabilidad general de la metodología del Programa a los diferentes perfiles de personas atendidas? (pregunta abierta)

.....
.....
.....

42. ¿Cuál es el número de ofertas de empleo que has gestionado en el último año que se adaptaran a las necesidades de conciliación de la vida familiar y laboral de las personas orientadas?

.....

42.1 ¿Y cuál sería el porcentaje aproximado sobre las ofertas totales?

.....

43. ¿Cuál es el porcentaje de personas sobre el total que como promedio a lo largo de un proyecto ha pasado por acciones formativas y han adquirido las habilidades suficientes para enfrentarse al mercado laboral?

- a. Más del 75%
- b. Entre el 50 y el 75%
- c. Entre el 25 y 50%
- d. Menos del 25%

43.1 ¿Cuál es en tu opinión una cifra que pueda definirse como óptima?

.....
.....
.....

44. ¿Cuál es el porcentaje de personas sobre el total que como promedio suele completar el proceso de orientación (desde la fase de acogida hasta la de seguimiento, evaluación y baja por inserción)?

- 1. Más del 75%
- 2. Entre el 50 y el 75%
- 3. Entre el 25 y 50%
- 4. Menos del 25%

44.1 ¿Cuál es en tu opinión una cifra que pueda definirse como óptima?

.....
.....
.....

45. ¿Cómo valoras en general el conocimiento por parte de la persona orientada de los recursos que existen para el empleo?

- 1. Muy Bueno
- 2. Bueno
- 3. Adecuado
- 4. Escaso

46. ¿Cuál es el número medio de recursos por los que suele pasar una persona a lo largo de su itinerario?

.....

47. ¿Cuál es la reacción más frecuente en la persona orientada cuando se le devuelven sus necesidades y carencias:

- 1. De aceptación de sus barreras y predisposición al cambio
- 2. De resistencia al cambio
- 3. De indiferencia
- 4. Otra (indica cuál):.....

49. ¿Cuáles son las razones que la persona menciona por las que no encuentra empleo? (marca tantas como desees):

- 1. Salario
- 2. Horarios incompatibles
- 3. Situación familiar
- 4. Trabajos en economía sumergida
- 5. Perfil personal (edad, etnia, sexo, etc.)
- 6. Percepción de RMI u otras ayudas
- 7. Otras (señala cuáles):.....

50. ¿Con qué frecuencia una persona como promedio rechaza una oferta de empleo o no acude a una entrevista ajustada a su objetivo profesional? (cambiar el orden)

- 1. Siempre
- 2. Casi siempre
- 3. A veces
- 4. Casi nunca
- 5. Nunca

¿Cuál es el motivo?

51. ¿Cuáles son las herramientas que se facilitan a la persona para el desarrollo de estrategias de autorregulación (tipo, cantidad y calidad)? (pregunta abierta)

.....
.....
.....

51.1 Qué tipo de seguimiento haces en cuanto a su aprovechamiento óptimo?
(pregunta abierta)

.....
.....
.....

52. ¿Cómo valoras el uso por parte del orientado de una agenda/planning de entrevistas de trabajo, visitas a empresas, etc.?

- 1. Insuficiente
- 2. Regular
- 3. Adecuado
- 4. Óptimo

53. En general, ¿con cuánta frecuencia las personas orientadas han faltado a una entrevista por atender un tema doméstico (cuidado de los hijos, del hogar, etc.) o personal (ir al médico, gestiones, etc.)?

- 1. Siempre
- 2. Casi siempre
- 3. A veces
- 4. Casi nunca
- 5. Nunca

54. ¿Cómo valoras el aumento de la regularidad en la asistencia a las convocatorias (entrevistas de orientación, talleres, entrevistas de trabajo, etc.) por parte de los usuarios?

- 1. De forma positiva
- 2. De forma adecuada
- 3. De forma negativa

55. De acuerdo con tus datos, ¿cuál es el porcentaje aproximado de usuarios que finaliza el itinerario de inserción a lo largo de un año?

- 1. Más del 75%
- 2. Entre el 50 y el 75%
- 3. Entre el 25 y 50%
- 4. Menos del 25%

56. ¿Cuál es en tu opinión el grado de conciencia que la persona tiene en general acerca de su situación de empleabilidad antes de iniciar el proceso de búsqueda?
(escala de 1 a 5, siendo 1 “elevado grado de conciencia situación de empleabilidad” y 5 “escaso grado de conciencia situación de empleabilidad”)

1 2 3 4 5

57. ¿Cuánto tiempo dedicas, dentro de tu jornada laboral a la mejora del desarrollo personal del individuo (autoestima, motivación, habilidades de comunicación, cuidado del aspecto físico y la imagen personal...)?

- 1. Más del 75%
- 2. Entre el 50 y el 75%
- 3. Entre el 25 y 50%
- 4. Menos del 25%

57.1 ¿Y cuánto tiempo te gustaría dedicar porque consideras que es necesario u óptimo?

- 1. Más del 75%
- 2. Entre el 50 y el 75%
- 3. Entre el 25 y 50%
- 4. Menos del 25%

58. ¿Quieres añadir algún comentario u observación personal?

.....

.....

.....

Muchas gracias por tu colaboración

**CUESTIONARIO A COORDINADORES
DE PROGRAMAS DE ORIENTACIÓN SOCIOLABORAL DE LA FUNDACIÓN TOMILLO**

1. En tu trabajo de coordinación y supervisión ¿tienes en cuenta las opiniones de las personas beneficiarias que participan en el Programa? (Señala con una X)

- 1. Siempre
- 2. Casi siempre
- 3. A veces
- 4. Casi nunca
- 5. Nunca

2. En tu trabajo de coordinación y supervisión ¿tienes en cuenta las necesidades y circunstancias de las personas para ajustar los objetivos de inserción a las mismas? (Señala con una X)

- 1. Siempre
- 2. Casi siempre
- 3. A veces
- 4. Casi nunca
- 5. Nunca

3. ¿Crees que las acciones del programa que coordinas se dirigen a cubrir las nuevas situaciones sociales (conciliación de la vida laboral y familiar, ofertas para inmigrantes recién llegados, mujeres víctimas de maltrato...)? ¿En qué sentido? (Pregunta abierta)

.....
.....
.....

4. ¿Se han cubierto los objetivos del programa que coordinas?

- Sí *pasar a pregunta 5*
- No *pasar a pregunta 4.1*

4.1 Ordena de 1 a 6 por orden de importancia, siendo 1 la más importante y 6 la menos importante, las razones por las que no se han podido cubrir los objetivos del programa que coordinas:

- Por falta de medios
- Por falta de tiempo
- Por las características de los sujetos con los que trabajas
- Por circunstancias ajenas a la entidad
- Por circunstancias internas a la organización
- Otras causas que te parezca importante destacar

¿Cuáles?.....

5. Consideras el tiempo de duración del proyecto suficiente para llevar a cabo las acciones programadas?

- a) Sí
- b) No

(Para ambos supuestos) ¿Por qué?

.....
.....

6. De acuerdo con el Programa que coordinas ¿Cómo valoras la adecuación entre el nº de usuarios y el tiempo disponible para la intervención? (Señala con una X)

- 1. Muy adecuado
- 2. Bastante adecuado
- 3. Poco adecuado

7. ¿Existe en el Programa que tú coordinas un protocolo explícito y flexible que recoja el proceso de orientación completo (acogida-diagnóstico-seguimiento) y los mecanismos de adaptación necesarios para ajustarlos a cada uno de los usuarios que participan en él? (Pregunta Abierta)

.....
.....
.....

8. ¿Consideras que el equipamiento y material disponible en tu trabajo (teléfono, ordenador, material fungible...) es adecuado para llevar a cabo las diferentes acciones programadas en tu labor de coordinación?

- Sí
- No

8.1 ¿Cómo valoras tu accesibilidad al material disponible?

.....
.....

9. ¿Existen en la Fundación Tomillo materiales metodológicos propios (de propiedad intelectual de la Fundación Tomillo) y de procedencia diversa?

- Sí
- No

10. ¿Cómo valoras la aplicabilidad general de la metodología del Programa a los diferentes perfiles de personas atendidas? (Señala con una X)

- 1. Muy aplicable
- 2. Aplicable con excepciones
- 3. Poco o nada aplicable

10.1 ¿Cómo valoras su accesibilidad?

.....
.....

11. En el desarrollo del Programa ¿has percibido que tu labor de coordinación no se ha completado de forma exitosa por la imposibilidad de poner en práctica técnicas variadas-novedosas-innovadoras?

- 1. Sí
- 2. No

(Para ambos supuestos) ¿Por qué?

.....
.....

12. En el Programa que tú coordinas ¿con qué frecuencia se ponen en marcha iniciativas que surgen de la propuesta de los orientadores? (Señala con una X)

- 1. Siempre
- 2. Casi siempre
- 3. A veces
- 4. Casi nunca
- 5. Nunca

- ¿Por qué?

.....
.....

13. En tu trabajo de coordinación ¿tienes en cuenta las sugerencias del equipo de orientadores? (Señala con una X)

- 1. Siempre
- 2. Casi siempre
- 3. A veces
- 4. Casi nunca
- 5. Nunca

13.1 ¿Qué criterios utilizas para valorarlas?

- a. Que surjan por consenso
- b. Que sean viables
- c. Que supongan una mejora para el programa
- d. Que tengan en cuenta al resto del equipo
- e. Otros criterios.

¿Cuáles?

.....
.....

14. En tu trabajo de coordinación ¿has tenido que acudir a recursos externos por falta de los mismos en la Fundación? (Señala con una X)

- 1. Siempre
- 2. Casi siempre
- 3. A veces
- 4. Casi nunca
- 5. Nunca

14.1 ¿A cuáles?

.....
.....

15. En el Programa que tú coordinas ¿están definidas la frecuencia, periodicidad, duración, calidad, etc., de las reuniones de coordinación interna (en el equipo, departamento, con otros departamentos y programas de la entidad, etc.)

- 1. Sí
- 2. No

(Para ambos supuestos) ¿Por qué?

.....
.....

16. En el programa que tú coordinas ¿Cuánto tiempo dedicas a la semana a las reuniones de tu propio equipo de orientadores?

- Horas a la semana (señala cuántas)

16.1 ¿Las consideras suficientes?

- 1. Sí
- 2. No

(Para ambos supuestos) ¿Por qué?

.....
.....

16.2 ¿Y a las reuniones demandadas por equipos externos?

- Horas a la semana (señala cuántas)

16.3 ¿Las consideras suficientes?

- 1. Sí
- 2. No

(Para ambos supuestos) ¿Por qué?

.....
.....

17. En tu opinión ¿existen espacios que faciliten las reuniones del equipo de trabajo?

- 1. Sí *pasar a pregunta 17.1*
- 2. No *pasar a pregunta 18*

17.1 ¿Son adecuados?

.....
.....

18. ¿Cómo valoras el porcentaje aproximado de dentro del Programa que tú coordinas que sean evaluados por varios profesionales? (Pregunta abierta)

.....
.....
.....

19. En las reuniones del equipo que tú coordinas:

19.1 Suele existir un día y hora fijos de reunión.

- a. Sí
- b. No

19.2 Existen objetivos claros para la reunión.

- a. Sí
- b. No

19.3 Suele existir un Orden del día preestablecido de los asuntos a tratar.

- a. Sí
- b. No

19.4 Se suele tomar acta de las reuniones.

- a. Sí
- b. No

19.5a) ¿En qué medida valoras el cumplimiento del orden del día marcado? (Señala con una X)

- Se tocan todos los temas
- Suelen quedarse temas pendientes

b) ¿Cuál suele ser el motivo? (falta de tiempo, dispersión, interrupciones, desavenencias en el equipo...)

.....
.....

19.6 ¿Cómo valoras la toma de acuerdos y decisiones? (Señala con una X)

- 1. Siempre llegamos a un acuerdo
- 2. Casi siempre llegamos a un acuerdo
- 3. Casi nunca llegamos a un acuerdo
- 4. Nunca llegamos a un acuerdo

19.7 ¿Se distribuyen y asumen tareas en función de las decisiones tomadas? (Señala con una X)

- 1. Siempre
- 2. Casi siempre
- 3. A veces
- 4. Casi nunca
- 5. Nunca

19.8 En general, ¿cómo valoras la participación de la gente en las reuniones del equipo? Escala de 1 a 5 siendo 1 "Actitud pasiva y poco participativa" y 5 " Actitud muy activa y participativa"

1 2 3 4 5

20. ¿Cómo evalúas tu propia participación en las reuniones de equipo y de trabajo? (Escala de 1 a 5 siendo 1 "Actitud pasiva y poco participativa" y 5 " Actitud muy activa y participativa") (Rodea con un círculo)

1 2 3 4 5

21. Ordena de 1 a 5, por orden de importancia, siendo 1 el más importante y 5 el menos importante, el contenido de las reuniones del equipo con respecto:

- a. Intercambio de casos
 - b. Reflexión grupal sobre metodologías, técnicas, procedimientos
 - c. Evaluación de resultados e impacto del programa
 - d. Investigación
 - e. Otros contenidos que quieras destacar:
- Cuáles.....

22. ¿Con qué frecuencia has aplicado en tu Programa métodos aprendidos de compañeros de otros programas de la entidad?

- 1. Siempre
- 2. Casi siempre
- 3. A veces
- 4. Casi nunca
- 5. Nunca

22.1 N° de reuniones con coordinadores de otros equipos de trabajo de la entidad

- X veces al mes (Señala cuántas):.....

22.2 N° de reuniones con otros equipos de trabajo externos a la entidad:

- X veces al mes (Señala cuántas):.....

22.3 N° de reuniones a lo largo de programa que coordinas en las que te reúnes con la dirección de la entidad:

- X veces (Señala cuántas):.....

22.4 N° de Reuniones a lo largo del programa que coordinas en las que te reúnes con instituciones externas (Administración, Instituciones privadas, sociales, etc.)

- X veces (Señala cuántas):.....

23. En el programa que tú coordinas, ¿existe un protocolo en el que se defina la frecuencia, periodicidad, duración, etc., de las reuniones de coordinación externa (con Administración, Instituciones privadas, sociales, etc.)?

- a. Sí
- b. No

24. En general, ¿cuál es tu valoración respecto al aprovechamiento de las reuniones de coordinación siguientes? (preguntas abiertas):

1. Con la Fundación Tomillo

.....
.....
.....

2. Con el equipo de trabajo

.....
.....
.....

3. Con otros programas de la entidad

.....
.....
.....

4. Con equipos de trabajo externos a la fundación

.....
.....
.....

5. Con instituciones externas a la fundación

.....
.....
.....

25. ¿Existen en el programa que tú coordinas protocolos sencillos y poco burocratizados en cuanto a los cauces de derivación de usuarios de unos recursos- servicios-proyectos a otros?

- a. Sí
- b. No

26. De los siguientes aspectos, ¿cuáles tienes en cuenta para valorar la implicación de los orientadores en su trabajo? (Ordena de 1 a 5, siendo 1 lo menos importante y 5 lo más importante)

- Asistencia regular al trabajo
- Puntualidad
- Resultados obtenidos
- Iniciativas y propuestas sugeridas a la entidad y a ellos mismos
- Otros (cuáles):.....

27. ¿Por qué motivo/s suelen producirse las faltas de asistencia de los orientadores a su puesto de trabajo? (pregunta abierta)

.....
.....
.....

28. ¿Con qué frecuencia sueles alterar tus horarios de trabajo (hora de entrada y salida, tiempos de descanso, ...)

- 1. Siempre
- 2. Casi siempre
- 3. A veces
- 4. Casi nunca
- 5. Nunca

¿Por qué?

29. Número medio de horas al año, aproximadamente, dentro de tu horario laboral, que dedicas a la formación continua, complementaria y/o de reciclaje (asistencia a cursos, seminarios, jornadas, etc.):

- X horas al año (señala cuántas):.....

30. Número medio de horas al año, aproximadamente, fuera de tu horario laboral, que dedicas a la formación continua, complementaria y/o de reciclaje (asistencia a cursos, seminarios, jornadas, etc.):

- X horas al año (señala cuántas):.....

31. ¿Se tienen en cuenta tus propuestas desde la entidad en el diseño de los planes de formación continua?(especialidad, horarios, etc)

- 1. Siempre
- 2. Casi siempre
- 3. A veces
- 4. Casi nunca
- 5. Nunca

32. En general, ¿cómo valoras la formación, reciclaje y puesta a punto que has recibido en la Entidad? Razona tu respuesta (Pregunta abierta)

.....
.....
.....

33. En general, ¿qué valoración haces del entorno laboral en el que desarrollas tu trabajo? Escala de 1 a 5 siendo 1 la puntuación más baja y 5 la puntuación más alta

o Condiciones de horario:

1 2 3 4 5

o Condiciones salariales (¿están ajustadas a tu formación y experiencia?):

1 2 3 4 5

o Oportunidades de promoción y ascenso:

1 2 3 4 5

o Relación con la entidad:

1 2 3 4 5

o Relación con los compañeros de trabajo:

1 2 3 4 5

o Medios de los que dispones:

1 2 3 4 5

o Otros aspectos que quieras valorar (cuáles):.....

1 2 3 4 5

34. ¿Consideras que existen en la Fundación foros donde los trabajadores podéis aportar reflexiones, quejas o sugerencias de mejora en relación a la organización, a las condiciones laborales, a los programas ,etc.? (Pregunta abierta)

.....
.....
.....

35. En tu opinión, ¿existen en la Fundación suficientes espacios de encuentro y reflexión interna sobre la misión de la entidad, fines y objetivos, los criterios de trabajo, los métodos y formas de organización, etc?. (Pregunta abierta)

.....
.....
.....

¿Cómo valoras tales espacios?

.....
.....
.....

36. En general, ¿cómo valoras el flujo de información-comunicación entre la organización (sobre sus objetivos, programas, presupuestos asignados a los programas, etc.) y los trabajadores (a la hora de hacer propuestas o dar información sobre su trabajo) y viceversa?

- 1. Muy Fluido
- 2. Fluido
- 3. Poco Fluido
- 4. Nada fluido

¿Por qué?

37. ¿Quieres añadir algún comentario u observación personal?

.....
.....
.....

Muchas gracias por tu colaboración

7. CRONOGRAMA DE APLICACIÓN DEL PROTOCOLO

Se establece sobre un período de once meses (de Septiembre a Julio).

FASES		MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11
FASE 1 CREACIÓN DE UNA COMISIÓN EVALUADORA PLURAL												
FASE 2: FASE DOCUMENTAL (CONSULTA DE LAS FVI)												
	Memorias de los programas											
	Memoria de la entidad											
	Base de Datos											
	Herramienta Diagnóstica											
	Agenda de Tomillo											
	Documentos de compromiso											
	Hojas de firmas											
	Ficha de registro de acciones											
	Listado de altas y bajas											
	Reuniones de equipo											
	Internet (sieres.org)											
	Buzón de sugerencias											
	Foro virtual de orientadores											
	Dispositivos de investigación y evaluación internos y externos											
FASE 3: TRABAJO DE CAMPO												
	Observación sistemática											
	Cuestionarios											
	Grupos de Discusión											

FASE 4: ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO												
	Tratamiento											
	Análisis											
	Elaboración de informe											
FASE 5: PROPUESTAS DE MEJORA												
	Jornada de devolución											
	Plan de Mejora											

* Este cronograma es una propuesta abierta sujeta a las adaptaciones que la comisión evaluadora estime oportunas.

ANEXO 1: CUESTIONARIO A ORIENTADORES SOBRE BUENAS Y MALAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

1. Programa al que perteneces:

.....

Presentación: En tu trabajo habitual te encontrarás con que no siempre la práctica de la orientación sociolaboral da unos resultados igualmente satisfactorios. Nos gustaría que aquí pensases en dos de esas prácticas, una con la que estés muy satisfecho y la consideres una muy buena práctica, y otra que por el contrario consideres una mala o muy mala práctica.

Los aspectos sobre los que te proponemos que valores ambas prácticas de orientación sociolaboral son los siguientes:

2.- EN RELACIÓN A TU ACTUACIÓN COMO ORIENTADOR/A

Descríbenos brevemente las prácticas teniendo en cuenta algunos elementos como: un breve perfil de la persona atendida (su edad, sexo, características y problemáticas más importantes) y tiempo que duró el trabajo con esta persona. También puedes tener en cuenta criterios como: tu motivación en el trabajo, tu actitud hacia la persona, tus conocimientos técnicos, habilidades personales y profesionales, tu experiencia en casos parecidos, tu conocimiento del colectivo con el que estas trabajando, otros que se te ocurran

CONSIDERO UNA MUY BUENA PRÁCTICA PROFESIONAL

CONSIDERO UNA MALA O MUY MALA PRÁCTICA PROFESIONAL

3.- EN RELACIÓN A LOS MEDIOS CON LOS QUE HAS CONTADO

Aquí puedes tener en cuenta criterios como: tus condiciones laborales, el tiempo de dedicación (a la persona, al proyecto, etc.), los recursos materiales e infraestructura disponibles, los recursos humanos (equipo de trabajo), otros que se te ocurran.

CONSIDERO UNA MUY BUENA PRÁCTICA PROFESIONAL

CONSIDERO UNA MALA O MUY MALA PRÁCTICA PROFESIONAL

3. EN RELACIÓN A LA PERSONA ORIENTADA

Aquí puedes tener en cuenta criterios como: su actitud, su motivación hacia el empleo, sus circunstancias personales, su capacidad de superación, su entorno socio-familiar, otros que se te ocurran.

CONSIDERO UNA MUY BUENA PRÁCTICA PROFESIONAL

CONSIDERO UNA MALA O MUY MALA PRÁCTICA PROFESIONAL

4. EN RELACIÓN AL PROGRAMA EN EL QUE SE ENMARCA TU TRABAJO:

Aquí puedes tener en cuenta criterios como: objetivos a cubrir, metodología a poner en práctica, facilidad de adecuación del programa a las circunstancias, otros que se te ocurran:

CONSIDERO UNA MUY BUENA PRÁCTICA PROFESIONAL

CONSIDERO UNA MALA O MUY MALA PRÁCTICA PROFESIONAL

5. EN RELACIÓN A LA FUNDACIÓN TOMILLO:

Aquí puedes tener en cuenta criterios como: reconocimiento de tu labor profesional, autonomía en la planificación y organización del trabajo, apoyo a las nuevas ideas e iniciativas, apoyo a tu desarrollo como profesional (a través de formación...), filosofía de la Fundación, otros que se te ocurran.

CONSIDERO UNA MUY BUENA PRÁCTICA PROFESIONAL

CONSIDERO UNA MALA O MUY MALA PRÁCTICA PROFESIONAL

6. Ahora, **EN TÉRMINOS GENERALES**, comenta brevemente cuál ha sido para ti la mejor y la peor práctica que has desarrollado de orientación sociolaboral y destaca dos o tres elementos por los que haces esta valoración

CONSIDERO MI MEJOR PRÁCTICA PROFESIONAL

CONSIDERO MI PEOR PRÁCTICA PROFESIONAL

Muchas gracias por tu colaboración

ANEXO 2: TALLER DE CONTRASTE Y VALIDACIÓN CON LOS ORIENTADORES SOCIOLABORALES DE LA FUNDACIÓN TOMILLO

Fecha y hora: Viernes 3 de junio, a las 10:30 horas

Lugar: Local de la calle Albuñuelas de la Fundación Tomillo

Duración: 4 horas

Objetivos:

1. Devolución / Validación de los criterios e indicadores que miden la calidad de la intervención desarrollada por la Fundación Tomillo
2. Avanzar ideas para construir / elaborar de forma participada el Protocolo de Evaluación

Desarrollo: Propuesta de trabajo

1. Ejercicio en grupos (Rellenar ficha adjunta)

→ *¿Consideráis útiles los siguientes indicadores para medir / evaluar la calidad de la orientación laboral desarrollada por la Fundación Tomillo? SI / NO.*

→ *Si la respuesta es NO: ¿Porqué?. ¿Qué alternativa proponéis?.*

2. Puesta en común. Plenario

3. Lluvia de Ideas (panel y grabadora):

→ *¿Qué debería contener el Protocolo de Evaluación de la Calidad de la Orientación Laboral desarrollada por la Fundación Tomillo?*

→ *¿Qué procedimientos e instrumentos de sistematización del método de Orientación Laboral existen ya en la Fundación?*

→ *Cuáles os resultan operativos y utilizáis de forma habitual?*

Soporte técnico:

- Fichas-cuestionario / bolígrafos
- Panel en la pared con el cuadro-síntesis de criterios e indicadores a la vista de todos los participantes (fotocopias ampliadas)
- Papel continuo para recogida de la lluvia de ideas / rotuladores
- Grabadora

ENUNCIADOS DEL CUESTIONARIO: EN CD DE CURSO DE GESTIÓN INTERACTIVO

RECOMENDACIONES PARA UNA CORRECTA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE EVALUACIÓN

A) Se trata de un documento abierto y flexible, pero requiere de unos *mínimos*:

1. Condiciones de viabilidad y aplicabilidad
2. Plazos
3. Presupuestos

B) Hacer un Pretest / Entrevista-Tipo para conocer las competencias del coordinador