



ABC

VENTANILLA ÚNICA

OCHO PASOS NECESARIOS PARA CONFORMAR EN SU CANTÓN UNA VENTANILLA ÚNICA PARA LA EMPLEABILIDAD, EL EMPLEO Y EL EMPREDEDURISMO DE LAS PERSONAS JÓVENES.

PROGRAMA CONJUNTO JUVENTUD, EMPLEO Y MIGRACIÓN
2009 - 2012



ABC

VENTANILLA ÚNICA

OCHO PASOS NECESARIOS PARA CONFORMAR EN SU CANTÓN UNA VENTANILLA ÚNICA PARA LA EMPLEABILIDAD, EL EMPLEO Y EL EMPREDEDURISMO DE LAS PERSONAS JÓVENES.

PROGRAMA CONJUNTO JUVENTUD, EMPLEO Y MIGRACIÓN
2009 - 2012



Esta publicación es el resultado del trabajo conjunto entre instituciones públicas del Gobierno de Costa Rica y las agencias del Sistema de las Naciones Unidas, en el marco del Programa Conjunto “Juventud, Empleo y Migración”, con el apoyo de la Unidad de Monitoreo y Evaluación de la Oficina de la Coordinadora Residente del Sistema de las Naciones Unidas. El Programa Conjunto se ejecuta gracias al apoyo del Fondo Naciones Unidas-España para el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (F ODM).

Documento elaborado por:

Esteban Durán Delgado, Viceministerio de Juventud
Evelyn Durán Porras, UNFPA

Elaboración del Modelo de Atención Integral:

María Lourdes Xirinachs Batalla

Elaboración de la Metodología del PDP:

Helga Arroyo Araya

Asesoría y revisión:

Miguel Ángel Urbano García

Asesoría en comunicación:

Diana Ramírez Chaves

Impresión

ioCREATIVA S. A.

Contenido

Lista de Acrónimos.....	3
Presentación	4
Ocho pasos necesarios para conformar en su cantón una Ventanilla Única.....	5
Un Gobierno Local convencido.....	7
Al menos una persona del área social de la Municipalidad designada para atender la Ventanilla Única	8
Un espacio físico adecuado.....	9
Información acerca de los servicios disponibles para personas jóvenes a nivel local	10
Información acerca de la realidad de las personas jóvenes del cantón	13
Una instancia de articulación interinstitucional conformada.....	14
Una instancia de participación de personas jóvenes.....	15
Conocimiento del Modelo de Atención Integral y sus herramientas.....	16
Conclusión.....	23

Lista de Acrónimos

CDN	Comité Directivo Nacional	OCR	Oficina de la Coordinadora Residente
CIDJ	Convención Iberoamericana de los Derechos de las Personas Jóvenes	ODM	Objetivos de Desarrollo del Milenio
CPJ	Consejo de la Persona Joven	OIM	Organización Internacional de Migraciones
CTL	Comité Técnico Local	OIT	Organización Internacional del Trabajo
CUSIMA	Coordinadora Unitaria Sindical Magisterial	PANI	Patronato Nacional de la Infancia
DEL	Desarrollo Económico Local	PCJEM	Programa Conjunto Juventud, Empleo y Migración
DGME	Dirección General de Migración y Extranjería	PDP	Plan de Desarrollo Personal
EHPM	Encuesta de Hogares y Propósitos Múltiples	PEA	Población Económicamente Activa
FAO	Organización de Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación	PFTI	Peores Formas de Trabajo Infantil
INA	Instituto Nacional de Aprendizaje	PNUD	Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo
INAMU	Instituto Nacional de las Mujeres	PPPJ	Política Pública de la Persona Joven
JEM	Programa Conjunto Juventud, Empleo y Migración	RSE	Responsabilidad Social Empresarial
LGPJ	Ley General de la Persona Joven	SNU	Sistema de las Naciones Unidas
MAG	Ministerio de Agricultura y Ganadería	TICs	Tecnologías de Información y Comunicación
MCJ	Ministerio de Cultura y Juventud	UNESCO	Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
MEIC	Ministerio de Economía, Industria y Comercio	UNFPA	Fondo de Población de las Naciones Unidas
MEP	Ministerio de Educación Pública	UNICEF	Fondo de Naciones Unidas para la Infancia
MIDEPLAN	Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica	V.E ³ .J.	Ventanilla para la Empleabilidad, Empleo y Emprendedurismo de las Personas Jóvenes
MTSS	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social		
OATIA	Oficina de Atención del Adolescente Trabajador		

Presentación

La atención de las personas jóvenes mediante una oferta articulada de servicios es el objetivo principal de la Ventanilla Única para la Empleabilidad, Empleo y Emprendedurismo de las Personas Jóvenes (V.E³.J.). Para ese fin, se parte de un Modelo de Atención Integral, cuyo eje central es la elaboración de un Plan de Desarrollo Personal por las y los jóvenes definiendo sus necesidades, metas y pasos a seguir para alcanzarlas; a partir del plan, se establecen las prioridades de atención y las gestiones que realizará la Ventanilla con las instituciones encargadas de brindar servicios.

El Modelo de Atención Integral plantea un proceso detallado y personalizado para cada mujer y hombre joven atendida/o en la Ventanilla Única, siendo necesario para su puesta en funcionamiento y desarrollo, contar con algunas condiciones previas.

Este folleto constituye una herramienta de trabajo para la réplica del Modelo, con base en la experiencia de su implementación en Upala y Desamparados por parte del Programa Conjunto

“Juventud, Empleo y Migración”, contando con el financiamiento del Fondo Español para el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Se presentan las ocho condiciones o pasos iniciales necesarios para poner en operación este modelo de ventanilla única y también se reseñan brevemente sus principales características.

La información se complementa con los contenidos de varios documentos que recuperan el conjunto de la experiencia, entre ellos el titulado “Modelo de Atención Integral de la Ventanilla Única para la Empleabilidad, Empleo y Emprendedurismo de las Personas Jóvenes” y los tres fascículos¹ que profundizan en aspectos específicos del proceso, así como en las estrategias y acciones desarrolladas para alcanzar resultados exitosos.

¹ El primer fascículo focaliza en la experiencia de inserción local y de construcción de alianzas; el segundo y el tercer fascículos, profundizan en el Modelo de Atención Integral y en su sostenibilidad, respectivamente.



Ocho pasos necesarios para conformar en su cantón una Ventanilla Única para la Empleabilidad, el Empleo y el Emprendedurismo de las Personas Jóvenes

La Ventanilla Única para la Empleabilidad, Empleo y Emprendedurismo de las Personas Jóvenes (V.E³.J.) constituye una entrada única a los servicios de instituciones, organizaciones y gobiernos locales dirigidos a las personas jóvenes de 15 a 35 años, con el fin de incrementar su empleabilidad, apoyar la consecución de un empleo o el inicio/mejora de un emprendimiento propio.

La atención de las personas jóvenes mediante una oferta articulada de servicios es el objetivo y principal quehacer de la Ventanilla Única (también conocida como *Punto E*)², la cual es parte

² La Ventanilla Única también es denominada con Punto E: la palabra "punto" remite al lugar de encuentro, donde convergen diferentes características y elementos para alcanzar un fin común; la letra "e" hace referencia a los pilares del programa (empleabilidad, empleo, emprendedurismo) y a los elementos necesarios para el éxito de la iniciativa (estímulo, entusiasmo, espíritu joven, energía). En el documento se utilizará uno u otro término, con igual significado.

del gobierno local (municipalidad) y requiere del enlace con diferentes instituciones u organizaciones (instancias asociadas). La respuesta se basa en las necesidades definidas por las y los jóvenes mediante un Plan de Desarrollo Personal, a partir del cual se establecen las prioridades de atención y las gestiones que realizará la Ventanilla con las instituciones encargadas de brindar servicios.

La gestión de estos servicios, parte del contacto previo con las Instancias Asociadas y la identificación de los servicios que brindan a personas jóvenes. Por tanto, una de las metas de la V.E³.J., es convertirse en el espacio donde converjan la oferta de servicios locales a personas jóvenes y las demandas de estas, promoviendo que dichos servicios sean adecuados a sus necesidades y particularidades.

La puesta en funcionamiento y desarrollo de la Ventanilla Única por parte del Programa Conjunto "Juventud, Empleo y Migración" (PCJEM), evidencia que se requiere contar con algunas condiciones previas. Con base en la experiencia desarrollada en los cantones de Upala y Desamparados, se presentan a continuación las ocho condiciones o

pasos necesarios que permitirán replicar el proceso desde su inicio, hasta la operación plena del Modelo de Atención Integral de Ventanilla Única para la Empleabilidad, Empleo y Emprendedurismo de las Personas Jóvenes.

Figura 1. Los ocho pasos necesarios para la conformación de la Ventanilla Única de Empleabilidad, Empleo y Emprendedurismo de las personas jóvenes.





UN GOBIERNO LOCAL CONVENCIDO

Un gobierno local convencido de que la inversión en servicios para las personas jóvenes es la mejor estrategia para el desarrollo económico y social del cantón, es la primera e indispensable condición para iniciar la instalación de una Ventanilla Única. Una municipalidad que conoce la realidad de su cantón, que cuenta con planificación a mediano y largo plazo y que se interesa en promover políticas públicas para mejorar la calidad de vida de las y los ciudadanos, es la base para el éxito de una estrategia de atención integral.

Cualquier iniciativa que propicie el empleo de las personas jóvenes debe ir de la mano de una estrategia de desarrollo económico local, de manera que el incremento de su empleabilidad se oriente a la consecución de habilidades para las que hay posibilidades reales de encontrar trabajo, o desarrollar empresas para las que hay mercado o posibilidades de establecer encadenamientos productivos con empresas grandes cercanas a la localidad.

El apoyo y sobre todo, el convencimiento de la Alcaldesa o Alcalde y de su equipo de trabajo, es fundamental. En este sentido, un acuerdo de parte del Concejo Municipal para apoyar y dotar de recursos al proyecto, es un requerimiento básico para su operación, sostenibilidad y consolidación en el largo plazo. Relacionado con lo anterior, el convencimiento del alcance sobre el proyecto debe partir del conocimiento profundo de la realidad de las personas jóvenes del cantón, con énfasis en sus necesidades vinculadas al empleo y con especial atención a las mujeres jóvenes.



AL MENOS UNA PERSONA DEL ÁREA SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DESIGNADA PARA ATENDER LA VENTANILLA ÚNICA

La instalación de la Ventanilla requiere del compromiso de la municipalidad de designar al menos una persona para atender y coordinar el espacio de atención. La estrategia piloto de Ventanilla Única implementada por el PC JEM incorporó a una persona en el cargo de coordinadora, más vinculada a la coordinación interinstitucional y supervisión, así como a otra persona cuyas tareas estaban más relacionadas con la atención directa de personas jóvenes.

Es recomendable que la persona designada pertenezca al área social de la municipalidad y cuente además, con experiencia en la atención de personas jóvenes y una profunda sensibilidad en la materia. Esta persona estará a cargo de impulsar la Ventanilla y de poner en funcionamiento, junto con el gobierno local y las instancias asociadas, el Modelo de Atención Integral.

Es fundamental que la persona designada conozca a profundidad el Modelo y todas sus herramientas, de manera que pueda basar su planificación y el

desempeño de su trabajo en función del mismo y de la estrategia de implementación del Plan de Desarrollo Personal definido por la persona joven. La municipalidad debe considerar la posibilidad de vincular al menos una persona adicional al equipo de trabajo de la Ventanilla, de manera que se cuente con dos profesionales, una que asume con mayor énfasis las responsabilidades de coordinación interinstitucional y otra que realiza la atención directa de las personas jóvenes.



3

UN ESPACIO FÍSICO ADECUADO

La Ventanilla Única es un espacio de atención integral especializado, que requiere algunas condiciones básicas en el espacio físico de ubicación, para la adecuada operación y puesta en funcionamiento del Modelo de Atención Integral. Ese espacio físico debe estar, preferiblemente, en el edificio municipal y si ello no es posible, en algún edificio anexo del gobierno local. Las condiciones básicas requeridas son:

- Un *espacio físico* para un *puesto de trabajo*, para la persona coordinadora; si se conforma un equipo, deberá contar con el espacio para todos los puestos de trabajo.
- El *local* para realizar *entrevistas individuales*, pues siendo estas muy frecuentes, deben garantizarse las condiciones para efectuarlas con la mayor naturalidad y privacidad. Si la infraestructura existente es muy pequeña y no facilita esas

condiciones, se puede tener acceso a alguna sala de reuniones de la municipalidad.

- Las *condiciones básicas adecuadas* del espacio de trabajo y atención (luminosidad, ventilación, humedad, etc) para garantizar el mejor desempeño del equipo, así como el *equipamiento* necesario de la oficina (mobiliario, computadoras, suministros, etc). Estas mismas condiciones deben aplicarse al espacio de entrevistas (aún cuando sea un lugar diferente), ya que usualmente éstas pueden extenderse de media a dos horas.

De ser posible, la Ventanilla Única debe tener acceso a un *espacio de juego o cuidado* de niños y niñas, considerando que algunas mujeres jóvenes llegan con sus hijos e hijas a solicitar atención.

4

INFORMACIÓN ACERCA DE LOS SERVICIOS DISPONIBLES PARA PERSONAS JÓVENES A NIVEL LOCAL

El Modelo de Atención Integral se ha diseñado para que sean las instituciones y organizaciones locales quienes presten servicios integrales a las personas jóvenes que acceden a los servicios desde la Ventanilla Única. A las instituciones y organizaciones locales involucradas para esos fines, se les ha denominado “instancias asociadas” y como su nombre lo indica, son aliadas estratégicas e indispensables en la atención.

La primera gran tarea de la persona coordinadora de la Ventanilla Única y su equipo de trabajo, es contactar a las instancias locales que presten servicios (universales o específicos) dirigidos a personas jóvenes para presentarles la estrategia de atención de la Ventanilla y procurar convencerlas sobre lo estratégica que es su participación para el logro de los resultados, así como de la importancia del trabajo conjunto gobierno local-instituciones tendiente a la búsqueda de mejores oportunidades de empleabilidad para las personas jóvenes. Dicho de otra manera: el equipo de trabajo de

la Ventanilla debe abocarse a la sensibilización de las instancias asociadas, especialmente sobre la importancia de ofrecer servicios adecuados a las necesidades de las personas jóvenes, lo que facilita que al iniciarse la atención esos servicios se ofrezcan de manera amigable y efectiva.

Una vez que han sido contactadas las instancias asociadas, el equipo de trabajo de la Ventanilla Única procede con la realización de un “Mapeo de Servicios de Instituciones y Organizaciones Locales”, con el fin de contar con un Directorio de Servicios Locales disponibles para atender las necesidades de las personas jóvenes. Los resultados de este Mapeo serán sistematizados y utilizados por la Ventanilla para gestionar los servicios a personas jóvenes, una vez que el espacio de atención esté en funcionamiento.

En el caso de los *Punto E* en Upala y Desamparados, el Mapeo se realizó mediante un cuestionario diseñado para tales efectos, el que se aplicó mediante una entrevista directa entre la persona



funcionaria de Ventanilla y la persona funcionaria de la instancia asociada.

Entre las fortalezas del proceso, destacan la divulgación de las acciones que la Ventanilla Única desarrollará en el cantón, el establecimiento de coordinaciones con las instancias asociadas y como producto, un directorio cantonal de servicios dirigidos a las personas jóvenes.



5

INFORMACIÓN ACERCA DE LA REALIDAD DE LAS PERSONAS JÓVENES DEL CANTÓN

Contar con información acerca de la realidad de las personas jóvenes de los cantones donde se instalará la Ventanilla Única, es también una necesidad que se puede lograr mediante una investigación con ese fin. En el caso del *Punto E* de Upala y Desamparados, se realizó una encuesta en cada uno de los cantones, la cual exploró las diferentes realidades de las personas jóvenes y sus necesidades generales.

También es posible acceder a información de ese tipo, mediante los informes con que cuentan muchas de las instituciones, o bien, llevando a cabo investigaciones locales específicas. La visita que se realiza a las instituciones para llevar a cabo el mapeo antes indicado, es una oportunidad también para indagar sobre la información existente (como resultados de investigaciones o informes de procesos) y que pueda contribuir a tener una panorámica clara de la situación y condición de las personas jóvenes del cantón.

Los resultados de la investigación o de las informaciones existentes, pueden ser analizados junto con el “Mapeo de Servicios de Instituciones y Organizaciones Locales”, con el fin de articular la respuesta institucional en función de las necesidades de las y los jóvenes. Es conveniente realizar este análisis una vez al año, ya que ello permitirá contar con un panorama actualizado sobre la oferta de servicios y las necesidades de las personas jóvenes.

6

UNA INSTANCIA DE ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL CONFORMADA

Una vez obtenidos los resultados del mapeo de servicios y recopilada la información acerca de la realidad de las personas jóvenes del cantón, se sugiere hacer una reunión informativa (devolución) con las instancias asociadas. La reunión también tiene como objetivo conformar una Red de Articulación Interinstitucional en el cantón (denominada por el PC JEM como Comité Técnico Local), que sea dirigida por la municipalidad y que cuente con el acompañamiento técnico de la Ventanilla Única.

Esta Red está conformada por representantes de las diferentes instancias asociadas, y su objetivo es gestionar y evaluar de manera global, la efectividad de las respuestas institucionales dirigidas a las personas jóvenes para la exigencia de la garantía de sus derechos humanos y laborales. Esta instancia de coordinación se reúne periódicamente y debe estar abierta a la integración de nuevas instituciones que se

identifiquen como prestadoras de servicios para las personas jóvenes.

En busca de una mejor articulación de los servicios, es recomendable que las instancias asociadas que conforman la Red, se organicen y articulen en Plataformas de Servicios Locales (PSL) por áreas temáticas: Empleabilidad y Empleo, Emprendedurismo, Educación y Servicios de Formación Humana e Instrumental; éstas operan para resolver de manera puntual la demanda de servicios en su área particular. Las PSL existirían por lo tanto, en función de agilizar la respuesta institucional sobre los servicios demandados por las personas jóvenes. La persona coordinadora de la Ventanilla será la responsable de constituir y coordinar el trabajo de las Plataformas, junto con otra instancia asociada que tenga liderazgo local, todo ello con miras a potenciar la articulación de la municipalidad con las instituciones presentes en el cantón.

7

UNA INSTANCIA DE PARTICIPACIÓN DE PERSONAS JÓVENES

Posterior a la realización del “Mapeo de Servicios de Instituciones y Organizaciones Locales” y a la investigación sobre la realidad de las personas jóvenes, considerando el Enfoque de Juventudes³, es adecuado socializar los resultados con un grupo de personas jóvenes de la localidad y contar con realimentación de su parte. Esto también permite conocer si las personas jóvenes perciben que los servicios mapeados existen, qué opinan sobre su accesibilidad y calidad, si coincide la realidad investigada con su cotidianidad y, especialmente, saber los retos que enfrentan y el apoyo municipal que reciben al respecto.

El grupo de jóvenes, una vez conformado, puede convocarse periódicamente y funcionar como una instancia de consulta y acompañamiento a la Ventanilla Única para efectos de divulgación (de los programas, servicios y acciones) con

otros grupos de personas jóvenes, así como para intervenir ante las instancias de coordinación institucional a fin de promover mejores servicios, sensibles y adecuados a las necesidades reales de las personas jóvenes.

3 Ver puntos de partida conceptuales, que incluye el Enfoque de Juventudes, en el documento titulado “Modelo de Atención Integral de la Ventanilla Única para la Empleabilidad, Empleo y Emprendedurismo de las Personas Jóvenes”.



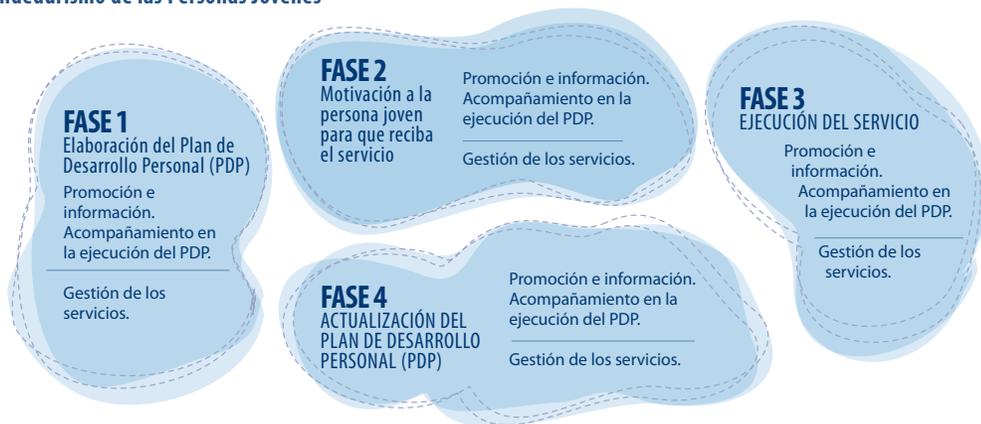
8

CONOCIMIENTO DEL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y SUS HERRAMIENTAS

Durante todo el proceso de instalación de Ventanilla Única, de inserción y de exploración de los servicios presentes en el cantón, es preciso el conocimiento y apropiación del Modelo de Atención Integral de Ventanilla Única para la

Empleabilidad, Empleo y Emprendedurismo de las Personas Jóvenes (V.E³.J.). El Modelo funciona mediante la puesta en práctica de cuatro fases y en cada una de ellas, aplica tres dimensiones, como puede apreciarse a continuación.

Figura 2: Fases y dimensiones del Modelo de Atención Integral de la Ventanilla Única para la Empleabilidad, Empleo y Emprendedurismo de las Personas Jóvenes



Fuente: “Modelo de Atención Integral de la Ventanilla Única para la Empleabilidad, Empleo y Emprendedurismo de las Personas Jóvenes”.

Cada fase contempla tres dimensiones, las que constituyen los mecanismos de contacto con las personas jóvenes y de divulgación de servicios (Promoción e información), los mecanismos para su atención directa (Acompañamiento en la ejecución del PDP) y los mecanismos para la coordinación inter-institucional (Gestión de los servicios). Los procesos que debe seguir la Ventanilla Única (o *Punto E*) para cumplir con los lineamientos del Modelo de Atención Integral, se pueden resumir de la siguiente manera:

PROCESO 1. CONTACTO CON PERSONAS JÓVENES E IDENTIFICACIÓN DE SU PLAN DE DESARROLLO PERSONAL (PDP)

En este momento, se espera que la Ventanilla Única visite comunidades, identifique grupos de personas jóvenes conformados por las instancias asociadas, explore sus necesidades y defina el nivel de prioridad en la atención que se le brindará a estas personas.

En el Programa Conjunto JEM, se utilizó una “Ficha de Información de la Persona Joven” para explorar su situación y condición en el momento



de ingresar a la Ventanilla; por su medio se calcula el nivel de vulnerabilidad de la o el joven y a partir de ello, se define el proceso de atención que se le brindará.

El índice de vulnerabilidad se calcula de acuerdo a la conjugación de las variables: estudia o no, trabaja o no, tiene hijos/as o no; en el caso de jóvenes entre 18 y 24 años, se agregó la variable de nivel de secundaria obtenido.

Cuadro 1. Cálculo del índice de vulnerabilidad del Modelo de Atención Integral

Variable	Valor
Grupo de 15 a 17 años	
Estudia y no trabaja	0
Estudia y trabaja	1
No estudia y trabaja	2
No estudia y no trabaja	3
Dependencia	1
Grupo de 18 a 24 años	
Estudia y no trabaja	0
Estudia y trabaja	0
No estudia, tiene secundaria completa y trabaja	1
No estudia, tiene secundaria incompleta y trabaja	2
No estudia, tiene secundaria completa y no trabaja	2
No estudia, tiene secundaria incompleta y no trabaja	3
Dependencia	1
Grupo de 25 a 29 años y de 30 a 35 años	
Estudia y no trabaja	0
Estudia y trabaja	0
No estudia y trabaja	0
No estudia y no trabaja	3
Dependencia	1

Fuente: “Modelo de Atención Integral de la Ventanilla Única para la Empleabilidad, Empleo y Emprendedurismo de las Personas Jóvenes”

Con los elementos antes indicados, se calcula un puntaje individual, consistente en la suma de los valores asignados a cada variable de acuerdo con las condiciones que presenta la persona joven; entre mayor sea el valor, mayor es la vulnerabilidad (y viceversa). Las personas jóvenes con índices entre 2 y 4 puntos, siguen el proceso de atención integral que indica el Modelo, el cual consiste en la elaboración de un Plan de Desarrollo Personal (PDP).

Las personas jóvenes cuyo índice es de 0 o 1 punto, pasan a un proceso más corto de asesoría, en el que se les informa de los servicios existentes en el cantón (e identificados en el mapeo), pero no se les da seguimiento individualizado mediante un PDP.

La elaboración del PDP se desarrolla de la siguiente manera:

- En un *primer momento*, se realiza una entrevista a la persona joven, mediante la cual se explora individualmente la manera como se ve a sí misma, sus necesidades y los recursos con los que cuenta, identificándose metas y pasos para alcanzarlas en



el corto, mediano y largo plazo. Al finalizar este encuentro, es importante que la persona joven asuma algunos compromisos y se lleve algunas tareas, para que se apropie de su PDP.

- Un *segundo momento*, es un taller de devolución grupal, para el cual se convoca a personas jóvenes que comparten ciertas características y se les brinda información sobre los servicios, así como un espacio para que puedan reflexionar acerca de su situación de vulnerabilidad individual. Se espera que con esta actividad, las y los jóvenes se den cuenta que no son únicos en vivir situaciones de vulnerabilidad y que por lo tanto, pueden buscar estrategias conjuntas para avanzar en la consecución del PDP.

PROCESO 2. IDENTIFICACIÓN DE LA CARTERA DE SERVICIOS

Una vez definidos los servicios que requieren las personas jóvenes, se procede a identificar aquellos que ya existen en el cantón (según el mapeo realizado), los que constituyen la cartera de servicios que pueden contribuir a avanzar en la consecución del PDP. En este momento, se puede llegar a dos resultados:

- En la cartera de servicios existentes, se encuentran todos los que la persona joven requiere para alcanzar su PDP.
- En la cartera de servicios no se encuentran algunos de los que requiere la persona joven y por tanto, deben ser gestionados con las instancias asociadas.



PROCESO 3. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS CON LAS INSTANCIAS ASOCIADAS

Esta gestión se realiza tanto para los servicios existentes, como para los que no están disponibles. Es importante activar las Plataformas de Servicios Locales que se conformaron a partir de la Red de Articulación Interinstitucional e identificar los servicios que deben ser gestionados en otros niveles de coordinación; estos pueden gestionarse por parte de las mismas instancias asociadas y desde la Ventanilla Única se les da el correspondiente seguimiento.

La comunicación con las instituciones debe ser constante y fluida en las diferentes fases del Modelo de Atención Integral. En la primera fase, se comunica a la instancia el servicio a gestionar y en la segunda, se le da seguimiento al proceso de matrícula o recepción del servicio. En la tercera fase se contacta a la instancia para conocer si la persona joven finalizó el proceso de recepción del servicio y en la cuarta y última, se realiza un proceso de evaluación del servicio con la instancia asociada tendiente a mejorarlo y hacerlo más accesible.

PROCESO 4. ACOMPAÑAMIENTO A LAS PERSONAS JÓVENES PARA LA CONSECUCCIÓN DE SU PDP

El acompañamiento se da en todas las fases del Modelo de Atención Integral. En la primera fase, como ya se mencionó, se trabaja el PDP con la persona joven. En la segunda, se da acompañamiento a la persona joven durante el tiempo entre la gestión del servicio y el inicio del mismo; en este momento se proponen diversos talleres: de información sobre los derechos de las personas jóvenes o de formación humana, abordando diversos temas (sexualidad, autoestima u otros) y brindando herramientas para la empleabilidad (cómo hacer un currículum o cómo comportarse en una entrevista de trabajo, entre otros).

En la tercera fase, se contacta a la persona joven para dar seguimiento a la recepción del servicio, saber si existe alguna limitación en ello e intentar responder a la situación que esté obstaculizándolo.

En la cuarta y última fase, se espera realizar con la persona joven una evaluación del servicio recibido, así como una actualización de su PDP; en ese momento la persona joven puede haber completado su PDP o bien (en la mayoría de los casos) puede pasar a recibir nuevos servicios, lo que activa todo el proceso del Modelo nuevamente.

PROCESO 5. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS JÓVENES EN LOS SERVICIOS

En el Modelo de Atención Integral se establecen e identifican diversos momentos para dar seguimiento a las personas jóvenes y a los avances en su PDP. Asimismo, se monitorea que los avances sean identificables y que realmente estén teniendo un impacto en la vida de las personas jóvenes.

Se evalúa entonces la percepción de las personas jóvenes sobre el servicio requerido y el grado en que éste impactó positivamente en su situación de vulnerabilidad.

PROCESO 6. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LAS INSTANCIAS ASOCIADAS

El seguimiento y monitoreo, también se relaciona con los servicios que ofrecen las instancias y la situación de la persona joven en dichos servicios. Durante el proceso y al finalizar la recepción del servicio, es necesario evaluar con las instancias asociadas los servicios brindados y buscar nuevos servicios o estrategias de mejoramiento de los existentes.



Conclusión

Estos ocho pasos para la conformación de una Ventanilla Única para la Empleabilidad, Empleo y Emprendedurismo de las Personas Jóvenes (V.E³.J.), pretenden constituirse en una herramienta de trabajo para que otros gobiernos locales puedan replicar la experiencia y responder de manera integral a las necesidades de las personas jóvenes.

Los primeros siete pasos son los que se requieren previamente para el inicio de las funciones, y el paso final contempla la operación del Modelo de Atención Integral que busca acompañar a las personas jóvenes en la consecución de su Plan de Desarrollo Personal.

La información contenida en este folleto es complementada con el contenido de diferentes documentos producidos por el Programa Conjunto “Juventud, Empleo y Migración” y sobre los cuales se hizo referencia en la presentación.

Con el apoyo de:



CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA PÚBLICA DE LA PERSONA JOVEN
MINISTERIO DE CULTURA Y JUVENTUD



Fondo de Población
de las Naciones Unidas



Municipalidad de
Desamparados



Municipalidad
de Upala



FONDO PARA EL LOGRO DE LOS ODM

**Fondo Naciones Unidas-España para el Logro de los
Objetivos del Milenio**

Programa Conjunto Juventud, Empleo y Migración

Teléfono: (506) 2296-1544

San José, Costa Rica

www.nacionesunidas.or.cr