

**Acompañamiento
a Trabajadoras del Hogar y Cuidados
para facilitar su acceso a la formación
y acreditación profesional.**

**Fundación Social Ignacio Ellacuria
Sistematización de la experiencia 2017-2019**



Acompañamiento a Trabajadoras del Hogar y Cuidados para facilitar su acceso a la formación y acreditación profesional.

Fundación Social Ignacio Ellacuria Sistematización de la experiencia 2017-2019

Tabla de contenidos:

Agradecimientos

Introducción. ¿Por qué desde la Fundación Ellacuria?

1. Acompañamiento para facilitar el acceso al Procedimiento de evaluación y acreditación de competencias y la obtención del certificado profesional de atención socio-sanitaria a personas en domicilio durante 2017.
2. Acompañamiento para la tramitación de la Habilitación Profesional Excepcional o Provisional durante 2018-2019.
3. Aprendizajes y claves en el proceso de acompañamiento
4. Inquietudes de futuro en el corto y largo plazo

Agradecimientos:

Al Departamento de Empleo, Inclusión social e Igualdad de la Diputación Foral de Bizkaia por escucharnos y apoyarnos; a Grupo SSI por compartir preocupaciones y buscar de manera conjunta alternativas, a las entidades que mostraron interés y colaboraron en la búsqueda de perfiles (Centro Social Religiosas María Inmaculada, Cáritas, ATH-ELE) a Lizzeth Martínez por su dedicación y compromiso.

Agradecemos sobre todo a cada una de las trabajadoras del hogar y cuidados que confiaron en nuestra labor de acompañamiento y dieron ejemplo de compromiso y alta motivación para superarse profesional y personalmente; a pesar de las dificultades añadidas por sus condiciones laborales, situación administrativa, brecha sobre el lenguaje técnico, brecha en el uso de las TIC's, desconocimiento sobre la administración, procedimientos y formularios...

Introducción. ¿Por qué desde la Fundación Social I. Ellacuria?

La Fundación Social Ignacio Ellacuria trabaja por una ciudadanía inclusiva y a favor de una gestión positiva de la diversidad cultural y religiosa, en la que todas las personas disfruten de todos sus derechos en igualdad y de la posibilidad de participar en la construcción del bien común. Desde nuestros comienzos en el 2006 acompañamos a un grupo de mujeres migradas trabajadoras del hogar y de los cuidados, que se reúnen los sábados por la tarde en el grupo de encuentro que llamamos Torre de Babel. A lo largo de estos años constatamos que la mayoría de estas trabajadoras se dedican al cuidado de personas en el domicilio y como trabajadoras del hogar internas. Su contribución en cuanto a la atención a personas en el domicilio es y será muy importante, pero lo están haciendo en una situación de desigualdad y de mayor vulnerabilidad. Se trata de un colectivo de trabajadoras que difícilmente puede acceder a la oferta formativa para su profesionalización. Observamos dificultades también para su acceso a los procedimientos a través de los cuales puedan obtener un reconocimiento oficial sobre su experiencia laboral; que les permitiría acceder al Certificado Profesional de Atención sociosanitaria a personas en el domicilio o a la Habilitación Profesional Excepcional o Provisional.

Ante la necesidad de cuidados de la sociedad vasca y la necesidad de promover la igualdad de oportunidades en cuanto a la profesionalización de este colectivo, vemos como una oportunidad facilitar su acceso a los reconocimientos oficiales a partir de su experiencia laboral. Nos referimos tanto al Procedimiento de Evaluación y Acreditación de Competencias para el certificado de profesionalidad como auxiliares de personas dependientes en el domicilio que exige la Ley de Dependencia del 2008; así como al procedimiento excepcional para obtener la Habilitación Profesional Excepcional o Provisional.

Entre 2011 y 2014 trabajamos en red con otras entidades como el Centro de Humanización de la salud de los Religiosos Camilos para ofrecer una formación a distancia y presencial en fines de semana pero que no pudimos continuar por falta de recursos económicos. Así mismo, trabajamos en red con otras entidades como el Grupo SSI (Servicios Sociales Integrados S. Coop.) para buscar alternativas que facilitasen el acceso a la profesionalización de este colectivo de trabajadoras del hogar y cuidados.

En 2015 el Gobierno Vasco abre un Registro de Profesionales del sistema para la autonomía y atención a la dependencia y nos dimos a la labor de anotar en el mismo a las trabajadoras del hogar y cuidados vinculadas a la fundación. En total se registraron 33 mujeres en su mayoría migradas y empleadas del hogar y cuidados en la modalidad interna. De las cuales, las empleadas del hogar mayores de 55 años recibieron la Habilitación Excepcional.

Entre los años 2017-2018-2019 y ante la oportunidad que han supuesto la convocatoria del Procedimiento de Evaluación y Acreditación de Competencias Profesionales de 2017, así como la publicación del Procedimiento Excepcional para solicitar la Habilitación Profesional; nos dimos a la tarea de acompañar a un total de 183 trabajadoras del hogar y de cuidados (en su mayoría internas y de origen extranjero), para facilitar su acceso a la información y a la tramitación de alguno o ambos procedimientos antes mencionados. Y con ello facilitar su acceso a un reconocimiento oficial sobre su experiencia laboral. Para ello contamos con el apoyo del Departamento de Empleo, Inclusión social e Igualdad de la Diputación Foral de Bizkaia.

Queda mucho camino por recorrer y aunque nuestra experiencia es una muy concreta y focalizada en los procedimientos antes mencionados; no perdemos de vista la necesidad de

acceso a la formación para un colectivo que no puede disponer de tiempo para formarse entre semana. Así como las dificultades añadidas que las mujeres migradas tienen para acceder a otros trabajos para los que están cualificadas.

En el siguiente esquema resumimos los pasos que hemos ido dando. El siguiente apartado compartiremos brevemente la experiencia de acompañamiento que iniciamos en 2017 y que damos por concluida este 2019. Seguido a ello compartimos aprendizajes y claves que consideramos pueden ser de utilidad. Finalmente compartiremos algunas inquietudes de futuro.



1. Acompañamiento para facilitar el acceso al Procedimiento de evaluación y acreditación de competencias y la obtención del certificado profesional de atención socio-sanitaria a personas en domicilio durante 2017.

Ante la oportunidad que significaba la Convocatoria del Procedimiento de Evaluación y Acreditación de Competencias Profesionales (PEACP) en 2017, vimos necesario solicitar apoyo institucional para poder acompañar a un grupo de en torno a 30-40 trabajadoras del hogar y de los cuidaos que cumplieran con los requisitos de acceso a este procedimiento; para facilitar:

- ❖ Que les llegue la información, una primera orientación sobre el procedimiento y sus fases, así como de los requisitos, Centros de Formación Profesional asignados y cumplimentación de los formularios.
- ❖ Una orientación más enfocada a la motivación y fortalecimiento de sus competencias personales y profesionales previa a la publicación de la convocatoria pública y hasta la publicación de listas definitivas.

- ❖ Un apoyo individualizado una vez que accedan al procedimiento que les ayude clarificar y a tomar decisiones sobre sus opciones para cubrir las necesidades formativas detectadas en este procedimiento.

Además de los perfiles de trabajadoras que desde la fundación teníamos identificados, socializamos esta información con otras entidades sociales cercanas a esta realidad, para tratar de llegar a más personas interesadas en aprovechar esta oportunidad. Así pues entre septiembre y diciembre de 2017 se informó y orientó sobre el PEACP a 52 trabajadoras del hogar y cuidados.



En las charlas informativas se ha explicado bien el papel de la Fundación Ellacuria y su objetivo de acercar la información y acompañar en lo posible para facilitar su acceso al dispositivo en unas condiciones de partida de mayor dificultad. Por eso reforzamos la motivación en clave de ejercicio de derechos y visibilizar las desigualdades y barreras de acceso añadidas, tales como el hecho de que en procedimiento no se puedan tener en cuenta los años trabajados de forma irregular, ni se contabilizaran las horas reales de jornada de

trabajo de las internas. Además del desequilibrio entre el número de plazas y el número de solicitudes. Pese a estas desventajas, la motivación de las mujeres fue alta.

El acompañamiento requirió una dedicación intensiva de tiempo y de mucha flexibilidad horaria (incluidos algunos domingos por la mañana) así como de medios de comunicación (watsapp, video llamadas) y uso de un lenguaje sencillo y cercano para despejar dudas sobre el procedimiento y requisitos. Inspirar confianza, devolver capacidad y una buena dosis de paciencia, han sido ingredientes fundamentales en el acompañamiento individualizado; ya que cada mujer es un mundo con sus capacidades y limitaciones. De forma paralela a las primeras charlas informativas, comienza un proceso de organización con las mujeres de un grupo de autoestudio en el que se puedan ir preparando de cara al procedimiento de evaluación; y sentirme más seguras, ya que son concientes de que hay una brecha entre su experiencia laboral y el lenguaje técnico que deben tratar de traducir y aprender a nombrar las cosas que ya saben hacer. Además de identificar aquellas cuestiones para las que necesitan formación. Con este objetivo 21 mujeres acuden cada sábado durante 10 sesiones al grupo de autoestudio; en el que de forma voluntaria, las compañeras que han tenido alguna formación preparan un tema para compartirlo con el resto. Este grupo ha sido un ejemplo de motivación y esfuerzo ante la falta de recursos formativos en fines de semana.



Tras la fase de preinscripción, y con la publicación de las listas definitivas, los resultados no fueron los esperados. De las 52 personas informadas, 12 no pudieron continuar por falta de tiempo, 08 no fueron admitidas, 40 se quedaron en reserva de plaza y sólo 04 fueron admitidas, de las que solo una pudo concluir el procedimiento y adquirir el Certificado Profesional de auxiliar a persona dependientes en el domicilio. A pesar de estos resultados, la motivación por seguir adelante en la búsqueda de alternativas se mantuvo en una buena parte de este grupo. Además, el año 2017 cerró con dos buenas noticias que ellas pudieron aprovechar:

1) Desde SSI se nos informa que van a poner en marcha el proyecto piloto I+D+i MENTSAD al cual pudimos derivar a 15 trabajadoras.

2) Se publica el proceso extraordinario de la Habilitación profesional. Lo que supuso la posibilidad de que las trabajadoras que no fueron aceptadas en el PEACP, aún cumpliendo con los requisitos, obtuviesen la Habilitación Excepcional.

En total el acompañamiento hecho en el 2017 dejó estos frutos:

Personas informadas	Preinscripción en reserva	Preinscripción No admitidas	Admitidas	Certificado de profesionalidad	Habilitación excepcional
52	40	08	04	01	52

2. Acompañamiento para la tramitación de la Habilitación Profesional Excepcional o Provisional durante 2018-2019.

El año 2018 inició con otra oportunidad para facilitar el reconocimiento oficial de la experiencias laboral de las trabajadoras del hogar que también se dedican al cuidado de personas dependientes en el domicilio, siendo esta última a menudo su actividad principal. Nos referimos a la Habilitación de Profesionales en su modalidad Excepcional o Provisional la cual “habilita para seguir trabajando en los servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia hasta la finalización de la vida laboral del trabajador”. Nos dimos a la labor de conversar con entidades interesadas y con el Gobierno Vasco sobre cuestiones que nos preocupaban en cuanto a barreras de acceso a la información y al procedimiento de tramitación de la Habilitación Profesional para las trabajadoras del hogar y de cuidados, sobre todo aquellas empleadas en la modalidad interna. De forma paralela nos planteamos como objetivo acompañar a un grupo de en torno a 40 trabajadoras del hogar y de los cuidados que cumpliesen con los requisitos de acceso a este procedimiento. Nos pusimos manos a la obra contando de nuevo con el apoyo del Departamento de Empleo, inclusión social e Igualdad de la Diputación foral de Bizkaia para:

- ❖ Facilitar que llegue la información a través de charlas a: entidades y organizaciones con las que trabajamos en red y que dan atención directa a las trabajadoras del hogar y cuidados así como a las trabajadoras del hogar que acuden a nuestra fundación.
- ❖ Identificar los perfiles de trabajadoras de hogar y de cuidados susceptibles de iniciar el procedimiento de habilitación.
- ❖ Motivar y clarificar la importancia de solicitar la Habilitación Excepcional o Provisional dependiendo el caso, a fin de fortalecer sus competencias profesionales y personales.
- ❖ Acompañamiento individualizado durante la tramitación y resolución de la Habilitación Profesional, para clarificar dudas relacionadas con los requisitos, formularios, resoluciones y recursos etc.

Entre los meses de septiembre y diciembre de 2018 desarrollamos las siguientes actividades:

1.- Reuniones con entidades vinculadas a trabajadoras del hogar y cuidados

2.- Charlas informativas:

- 7 charlas informativas dirigidas a las trabajadoras del hogar y cuidados.
- 2 charlas informativas a asociaciones del tercer sector.
- 1 charla informativa a asociación de mujeres.

3.- Acompañamiento personalizado.

- Orientación presencial para cumplimentar formularios
- Orientación para obtener la vida laboral, contratos de trabajo y hojas de altas, bajas y variaciones de datos. (Tesorería de la Seguridad Social/Lanbide).
- Información telefónica, vía Whatsapp y video conferencias sobre los requisitos.
- Contacto con empleadores a fin de disipar dudas sobre el certificado de empresa solicitado en este proceso de habilitación.
- Informar sobre Lanbide formación relacionados con la Atención sociosanitaria a personas en el domicilio.
- Contacto vía telefónica con la Dirección de Servicios Sociales del Departamento de Empleo y Política Social de Gobierno Vasco, a fin de hacerles llegar información sobre las dificultades con las que se encontraron las trabajadoras a la hora de solicitar a la parte s empleadora el certificado de empresa.
- Derivar a Lanbide a las trabajadoras que obtienen la habilitación excepcional o provisional a fin de que actualicen su curriculum vitae.
- Seguimiento personalizado de la entrega de solicitudes y de resoluciones.
- Crear una lista de espera de trabajadoras interesadas en la Habilidad.

Tras unos meses después, hemos esperado un tiempo para que las resoluciones fuesen llegando a cada trabajadora que tramitó su solicitud e hicimos un seguimiento telefónico (y a veces presencial) para conocer la respuesta que cada trabajadora recibió. Los resultados sobre la tramitación de Habilitaciones Profesionales en 2018 fueron los siguientes:

Infor- madas	Acompaña- das	Habilitación Excepcional favorable	Habilitación Provisional favorable	Denegadas	No Trami- ta	Resolución pendiente	N/ S	Total
120	93	52	21	05	07	03	05	93

Debido al volumen de personas atendidas en 2018 y a la lista de espera de personas interesadas durante el primer semestre de 2019 decidimos continuar con el acompañamiento a 40 trabajadoras más, pero con una clara conciencia de que la experiencia que estábamos teniendo en estos tres años debía ser recogida y compartida con agentes clave para generar un espacio de diálogo que posibilitara la generación de sinergias entre las administraciones y entidades sociales que les permitan llegar a las trabajadoras de una manera más eficaz. Mantuvimos los objetivos y actividades de acompañamiento grupal e individual, mantuvimos la colaboración con SSI en doble sentido: derivando a trabajadoras a MentSad y orientando a trabajadoras derivadas desde SS beneficiarias de MentSad que estaban interesadas en tramitar la Habilidad Profesional y de que pudiesen aprovechar la convocatoria del PEACP

de 2019. También dedicamos tiempo a sistematizar nuestra experiencia para compartirla con agentes clave.

Los resultados sobre la tramitación de Habilitaciones Profesionales en 2019 fueron los siguientes:

Infor- madas	Acompaña- das	Habilitación Excepcional favorable	Habilitación provisional favorable	Denegadas	No Trami- ta	Resolución pendiente	N/ S	Total
40	38	18	08	01	03	03	05	93

A lo largo de estos tres años de acompañamiento hemos obtenido los siguientes resultados favorables.

Informadas Total	Acompañadas Total	Habilitación Excepcional Favorable	Habilitación Provisional Favorable	Acceso a Dispositivos Evaluación Acreditación
212	183	122	29	14

3. Aprendizajes y claves en el proceso de acompañamiento

Perfiles

- ◆ La mayoría de las personas que acompañamos en el acceso al proceso de habilitación son mujeres (90). Solo (5) hombres participaron en dicho acompañamiento.
- ◆ Predomina el rango de edad entre 45 a 59 años. La mayoría ha cotizado entre 6 a 12 años a la Seguridad Social. Un segundo rango de edad está entre 30 y 34 años pero en general no tiene cotizados los 3 años, aunque la mayoría lleva trabajando como empleadas del hogar y cuidados más de 5 años. Esto se debe en buena medida a la situación administrativa de la trabajadora, pero también a la economía sumergida existente en este tipo de empleos.
- ◆ La mayoría de las participantes nacieron en países de América Latina. Mientras que las originarias de España son solo 03 y de otros países de la UE ninguna.
- ◆ Destacan por origen participantes de Bolivia y de Nicaragua. Colectivos con una fuerte presencia en este nicho laboral.

Formación.

- ◆ El nivel educativo declarado por cerca de la mitad de las personas que han participado en este acompañamiento es más alto que el solicitado para el acceso al certificado de profesionalidad "Atención Socio Sanitaria en el Domicilio". No obstante muchas de ellas desconocen la importancia de la homologación de sus títulos mismos que les generaría otras oportunidades laborales (bachillerato, auxiliar de enfermería y licenciaturas).

- ◆ A pesar de que la mayoría de las participantes tienen entre 3 y 12 años de experiencia en el trabajo de cuidados en el domicilio, ninguna contaba con un reconocimiento oficial.
- ◆ Contar con un reconocimiento oficial como la Habilitación profesional les motiva a buscar mejores condiciones laborales; además, de formarse también en el cuidado de personas dependientes en instituciones sociales.
- ◆ La mayoría de las personas participantes no habían tomado conciencia del doble trabajo que desempeñan: el trabajo doméstico y el trabajo de cuidados.
- ◆ Este acompañamiento les ha permitido diferenciar y poner en valor aquellas tareas domésticas que desempeñan y aquellas tareas de cuidados, mismas que pertenecen a otra categoría profesional.

Vida laboral.

- ◆ La mayoría de las participantes trabajan en la modalidad de internas.
- ◆ A pesar de que realizan labores de cuidado a personas en el domicilio, muy pocas cuentan con contratos que señalara este tipo de actividad; aún cuando es la principal actividad que desempeñan.
- ◆ La mayoría de las participantes cotizan a la Seguridad Social menos horas de las trabajadas. Esto debido a que las horas extraordinarias o las de presencia no se contabilizan en su vida laboral.
- ◆ Existe una confusión entre las participante sobre el concepto de días trabajados y días en alta a la Seguridad Social.
- ◆ En el caso de las trabajadoras externas por horas, se ha visto que hay una diferencia entre las horas de trabajo que realizan y el cómputo de la vida laboral, esto debido a las dificultades para que cada hora trabajada se cotice a la SS.
- ◆ La mayoría de las participantes han sido contratados directamente por las familias para quienes trabajaban; mientras que solo unas cuantas han sido contratadas a través de una agencia, facilitando en este último caso la firma del certificado de empresa que se solicita en este proceso de habilitación.

Acreditación de experiencia laboral.

- ◆ Existe un desconocimiento general de derechos laborales básicos (vida laboral, contrato, nóminas, finiquitos). No suelen tener una copia de sus antiguos contratos de trabajo.
- ◆ Cuando se han acercado a la Seguridad Social a solicitar copia de los contratos laborales, el funcionariado de la Seguridad Social no ha facilitado una información adecuada que resuelva la falta de contratos. En muchos casos, se niega rotundamente el servicio. Ante esta dificultad se ha pedido a las compañeras que soliciten la hoja de Alta, Baja o Variación de sus contratos laborales.
- ◆ Otra dificultad ha sido el no poder compaginar los horarios laborales con los horarios de apertura de Seguridad Social, retrasando el acompañamiento individualizado a las compañeras.
- ◆ Solicitar los certificados de empresa a la parte empleadora no ha sido posible en diversos casos por diferentes motivos. Fallecimiento del/la empleador/a, relaciones laborales de desconfianza que generan temor en la trabajadora par solicitarlo,

situaciones de vulneración de derechos que generan desconfianza por parte del empleador para firmar ningún papel a la trabajadora, pérdida de contacto con antiguas partes empleadoras y en ocasiones olvidos o retrasos para tender su demanda.

Barreras administrativas.

- ◆ Para las personas que acompañamos y que no tenían ningún vínculo con la Fundación Ellacuria, la primera barrera que hemos detectado ha sido la de la desconfianza sobre quienes éramos y nuestro interés por facilitar que les llegase la información, así como la tramitación de la Habilitación Profesional. Una labor que consideramos que por su naturaleza se podría asumir desde otros servicios públicos que cuentan con servicios vinculados con la formación y orientación para el empleo.
- ◆ Dificultades en la comunicación entre los CFP y las trabajadoras: tanto para informar como para pedir información sobre el dispositivo de evaluación y acreditación de competencias profesionales. Esto derivó en ocasiones que se las orientara sobre los curso de formación y no sobre el dispositivo.
- ◆ Barreras de acceso a la información sobre la Habilitación profesional.
- ◆ Barreras de acceso a los formularios y su correcta cumplimentación.
- ◆ Incompatibilidad de horario de atención con horarios de jornadas de trabajo.
- ◆ Desconocimiento sobre las instituciones, servicios y su papel en este proceso.
- ◆ Falta de soportes-guía en papel sobre los procedimientos.

4. Inquietudes de futuro en el corto y largo plazo:

Reflexionar sobre la experiencia que hemos tenido nos lleva a formular una serie de cuestiones que a continuación ponemos a consideración:

Con relación al requisito de certificado de empresa tanto para el Procedimiento de Evaluación y Acreditación de Competencias Profesionales, como para la Habilitación Profesional excepcional o provisional; consideramos que las declaraciones juradas en las que las trabajadoras exponen las funciones de cuidados y periodos de tiempo en el que las desempeñaron, debería e ser un documento suficiente.

Nos preocupa la situación de desventaja en muchas de las relaciones laborales que las trabajadoras tienen y las situaciones de desconfianza y tensiones que en diversos casos se han producido. Observamos que hay otras barreras que tienen que ver con la escasa capacidad de negociación y que deriva en situaciones de estrés para solicitar dicho certificado.

Entendemos que en los certificados de empresa se explicitan las funciones en materia de cuidados que la trabajadora del hogar ha desempeñado en su puesto de trabajo. No obstante, lejos de paternalismos, consideramos que la palabra de la trabajadora debe ser suficiente para reflejar las funciones y periodos durante los que han desarrollado dichas funciones. Además, sería deseable tener en cuenta que hay una serie de años de experiencia laboral que no se pueden demostrar ya sea por haber estado en situación administrativa irregular, en el caso de las trabajadoras migradas; ya sea porque en el trabajo por horas en varios domicilios muchas veces no se da de alta en la Seguridad Social.

Más allá de este aspecto concreto sobre el certificado de empresa, nos surgen otras cuestiones más globales y que exponemos con el ánimo de generar un dialogo entre agentes clave de la administración pública, entidades del tercer sector, así como con las propias trabajadoras del hogar que están cuidando a personas dependientes en el domicilio.

¿Con qué recursos cuentan las Trabajadoras del Hogar y Cuidados para salvar las situaciones de desventaja devenidas por sus condiciones laborales, situación administrativa, desconocimiento del lenguaje técnico, brecha en el uso de las nuevas tecnologías, desconocimiento sobre la administración, procedimientos y formularios etc.? Es decir, ¿A dónde pueden acudir para ser orientadas y acompañadas en estos procedimientos?

Como puede llegar la administración a las Trabajadoras del Hogar y Cuidados para informar y orientar sobre el Procedimiento de Evaluación y Acreditación de Competencias Profesionales, así como sus futuras convocatorias? ¿Qué apoyos y sinergias son necesarios?

¿Hasta cuando se podrá solicitar la Habilitación Profesional? Que va a pasar con las Trabajadoras del Hogar y Cuidados que comenzaron a cotizar después del 31 diciembre de 2017? ¿Se prevén otros procedimientos excepcionales similares en los próximos años?

Por último, insistimos en la necesidad de contar con un recurso formativo adecuado a los tiempos, jornadas laborales y ritmos de las Trabajadoras del Hogar y Cuidados; que no pueden dedicar tiempo para hacer una formación presencia entre semana, y que tampoco pueden acceder a cursos de formación on line. ¿Sería viable que desde la administración pública y entidades del tercer sector en materia de formación para el empleo se pudiesen facilitar cursos de formación en fines de semana?

En suma ¿Qué sinergias se pueden producir entre las administraciones y entidades interesadas en facilitar el acceso a la profesionalización de las trabajadoras del Hogar que están desempeñando principalmente una labor de cuidados a personas en el domicilio?