

SISTEMATIZACION DE LA EXPERIENCIA DE LAS OFICINAS MULTISERVICIOS

VENTANA DE OPORTUNIDADES PARA QUE LOS JOVENES
ENCUENTREN SU NORTE EN HONDURAS



¡¡HONDURAS ESTA EN VOS....AQUI ES TU NORTE!!



Esta sistematización se realizó en el marco del Programa Conjunto, Juventud, Empleo y Migración PCJEM

Coordinación general:

Mario Raúl Padilla
Consultor Nacional
Oficina de las Naciones Unidas
Contra las Drogas y el Delito -
UNODC

Aportes técnicos

Dunia Flores
Oficial Nacional
Organización Internacional del
Trabajo-OIT

Elaboración del Documento

Saira Ivet Bautista Nolasco
Consultora

Oficinas Multiservicios

Comayagua, Comayagua-
Cane, La paz, Márcala, La Paz,
La Esperanza, Intibucá.

**Honduras, Centro América
Marzo, 2012**



TABLA DE CONTENIDO

I. PRESENTACIÓN.....	5
II. ¿A QUIEN VA DIRIGIDO Y CUAL ES EL USO DE ESTE TRABAJO?)	6
III. EL PROBLEMA.....	6
IV. LAS OFICINAS MULTISERVICIOS: UNA ALTERNATIVA PARA LA JUVENTUD	7
4.1 ¿De dónde se origina esta propuesta?	7
4.2 ¿Por qué a UNODC se le asignó el producto de las Oficinas Multiservicios?.....	7
V. EL MODELO DE GESTIÓN DEL PROGRAMA CONJUNTO Y LA IMPORTANCIA DE LAS OMSs EN SU APLICACIÓN	8
VI. ¿COMO SE INICIO LA CREACION DE LAS OMS? Los pasos que se establecieron	10
6.1 Establecimiento de alianza UNODC/OIT	10
6.2 Conocer experiencias de Honduras y otros países.....	10
6.3 Sensibilizar a los tomadores de decisiones sobre la creación de las OMSs	11
6.4 Primera decisión lograda por las corporaciones municipales.....	12
6.5 Los primeros resultados de los comités de trabajo ¿Cómo sería una OMSs?	12
6.6 Definición de los perfiles de puesto y contratación del personal	14
6.7 Las corporaciones municipales crean las oficinas multiservicios.....	14
VII. OPERACION DE LAS OMSs...Iniciando su desarrollo y fortalecimiento	14
7.1 Entrenamiento al personal contratado	14
7.2 Jornada de seguimiento	15
7.3 SSTS reconoce la legalidad de las OMSs en el SENAEH.....	15
7.4 Evaluar lo avanzado en el año 2011, visibilizar los resultados, aprendizajes y retos	16
7.5 Las OMSs son parte del desarrollo económico local como fomento del empleo juvenil	16
VIII. OPERACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	16
8.1 Para iniciar operaciones es importante aplicar algunos principios.....	16
8.2 La importancia de la definición de productos y servicios claros.....	17
8.3 Las alianzas y las relaciones interinstitucionales son la principal fortaleza de las OMSs	19

IX. LOS RESULTADOS Y LA VALORACIÓN DE LAS OMSs	19
9.1 ¿Son relevantes?	19
9.2 ¿Qué tan eficientes han sido en su gestión?.....	20
9.3 ¿Qué tan eficaces son las oficinas multiservicios?.....	21
9.4 ¿Qué es lo innovador?.....	21
9.5 ¿Este modelo puede ser replicable?	22
9.6 ¿La sostenibilidad es posible en el tiempo?.....	23
X. CONDICIONES NECESARIAS PARA EL EXITO	24
XI. GLOSARIO.....	25
XII. BIBLIOGRAFÍA.....	26
XIII. ANEXOS.....	27

I. PRESENTACION

En Honduras el desempleo y la falta de oportunidades de acceso a créditos es uno de los flagelos con los que día a día luchan miles de Hondureños, que a falta de estas oportunidades buscan salidas que en muchos casos se convierten en tragedias que dejan familias destruidas, principalmente en el caso de la migración irregular a otros países del mundo. Este problema de carácter nacional afecta principalmente a los jóvenes que representan el 67% de la población nacional y principalmente a aquellos de escasos recursos. Razón por la cual se asume que la juventud Hondureña es afectada actualmente por uno de los problemas que entorpecen el desarrollo económico debido a la falta de acceso a oportunidades existentes y la creación de las mismas a través del trabajo concertado de los actores claves que se desenvuelven en una comunidad, porque de nada servirá si existen oportunidades, pero el acceso a las mismas es muy complejo y lejano a la juventud , y peor aun si estas oportunidades de insertase a la economía no son creadas,

Las Oficinas Multiservicios – OMSs son un modelo de gestión público-público y público - privado especializado en responder a las necesidades de la juventud, capaz de generar confianza y motivación con igualdad de oportunidades adaptándose dinámicamente a los cambios con alta participación de los mismos en la gestión y seguimiento para su propio desarrollo en la toma de decisiones a través de la movilización de recursos y sostenibilidad de las mismas.

Las Oficinas Multiservicios tienen como objetivo primordial promover el Desarrollo Económico Local de Comayagua, La Paz e Intibucá a través de la inserción laboral de la población joven, mediante la generación de oportunidades de empresarialidad y empleo digno para la generación de ingresos económicos y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población, reduciendo de este modo los riesgos de la migración.

El presente documento es un rescate y reconstrucción del proceso de construcción de las OMSs donde se aborda la utilidad de este trabajo, los pasos que se establecieron para su puesta en marcha, los productos y servicios identificados, las alianzas establecidas, los resultados obtenidos, la valoración de su continuidad y las condiciones de éxito.

II. ¿A QUIEN VA DIRIGIDO Y CUAL EL USO DE ESTE TRABAJO?

La presente sistematización es un ejercicio de información, análisis, reflexión y de recomendaciones para tomadores de decisiones que quieran replicar esta experiencia, asimismo para motivar a funcionarios de la cooperación internacional que trabajan en el tema de juventud y cómo desarrollar oportunidades para que mejoren sus ingresos. Igualmente para los que están interesados en el tema del desarrollo económico local, de cómo este tipo de experiencia puede ser de sumo interés para la discusión en el fomento de la inserción laboral juvenil en el nivel local. Lógicamente que la experiencia de las oficinas multiservicios debe ser analizada a la luz del modelo de gestión del programa conjunto ya que es parte del sistema de gestión del programa.

III. EL PROBLEMA: FALTA DE OPORTUNIDADES PARA LOS JÓVENES

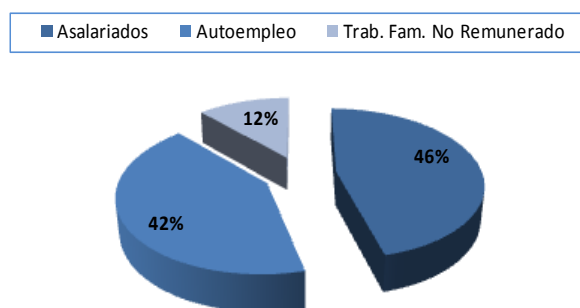
Honduras es el segundo país de la Región Centroamericana con el índice de desarrollo humano (IDH) más bajo, para el 2007, 60 de cada 100 hogares vivían en condiciones mínimas bajo la línea de pobreza y 35 de estos 60 en pobreza extrema¹, y aunque el país ha reflejado un crecimiento medio del producto interno bruto, este crecimiento económico se encuentra concentrado en un pequeño grupo de la población global del territorio, haciendo que Honduras se ubique en el 5to. País de América Latina con mayor grado de desigualdad (distribución económica),

explicado por niveles de crecimiento económico bajo y no sostenible con el tiempo. Estos elementos generan un bajo nivel de escolaridad y poca capacidad del país para la generación de empleo y mejoramiento de la calidad de vida, principalmente afectando a las zonas rurales del país, donde se encuentran los casos más precarios en cuanto a condiciones humanas se refiere.

Históricamente Honduras ha mantenido un mercado de trabajo heterogéneo donde el empleo asalariado absorbe el 46% de la fuerza laboral y el autoempleo el 42%. La población económicamente activa se encuentra distribuida entre el empleo, el sub empleo visible e invisible que se ve de forma más frecuente en el sector productivo local y que no ofrece las condiciones dignas para que una persona pueda cubrir sus necesidades básicas, esta problemática que ha crecido a partir de la crisis económica mundial que se agudiza en el 2008 y que genera mayores dificultades principalmente a uno de los grupos más vulnerables; la juventud hondureña que representa el 67% de la población total del territorio.

Aunque un buen número de jóvenes entre 15 a los 29 años de edad representan la fuerza productiva/laboral del país, (el 42.5% del total de ocupados) este dato no es suficiente para la enorme demanda laboral que los mismos representan, y cada vez se suman un número mayor de

Heterogeneidad del Mercado Laboral en Honduras



Fuente: EPHPM, INE 2006

¹ Informe de Desarrollo Humano PNUD 2007

jóvenes desocupados, aspecto que ha generado en los últimos años una creciente ola migratoria hacia los Estados Unidos de América, principalmente y otros países del mundo, en la mayoría de los casos de forma ilegal. Según el informe global sobre honduras, preparado por la Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito, ubica a Honduras con una tasa de homicidio de 82,3% muertes por cada cien mil habitantes, siendo la más alta a nivel mundial (cifras del año 2010)²

IV. LAS OFICINAS MULTISERVICIOS: UNA ALTERNATIVA PARA LA JUVENTUD

4.1. ¿De dónde se origina esta propuesta? El Programa Conjunto, Juventud, Empleo y Migración

Para conocer los antecedentes de creación de las Oficinas Multiservicios es importante conocer de antemano el origen del Programa Conjunto y su propuesta de intervención en tema de empleo juvenil.

El Programa Conjunto Desarrollo Humano Juventud Empleo y Migración-PCJEM fue firmado el 29 de enero del año 2009 entre el gobierno de Honduras, el Sistema de las Naciones Unidas y la Agencia Española de Cooperación Internacional al Desarrollo (AECID), tiene como propósito “contribuir a generar oportunidades dignas de empleabilidad y empresariedad a nivel local de cara a desincentivar las intenciones de migración, sobre todo la migración irregular, en jóvenes entre 15 y 29 años, en situación de vulnerabilidad.

Para contribuir, el programa conjunto se propone incrementar la capacidad de inserción de manera digna en el mercado laboral y fomentar el emprendedurismo, promoviendo condiciones de equidad, a través de un enfoque de cadenas productivas, con fuerte potencial para la generación de empleo digno, contempla también, el fortalecimiento de marcos institucionales nacionales y locales para la promoción del empleo digno a la juventud y el fortalecimiento de las capacidades de liderazgo, arraigo e identidad a través de la construcción de una visión de desarrollo local en base a principios y valores compartidos.

A partir de esto se planteó dentro de los componentes del programa la creación de un mecanismo local que articule los diferentes esfuerzos y componentes del programa en beneficio de la juventud. Este mecanismo es el denominado oficinas multiservicios - OMSs.

4.2. Dentro del Programa Conjunto, ¿Por qué a UNODC se le asignó el producto de las Oficinas Multiservicios?

La Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito -UNODC tiene como misión contribuir a lograr seguridad y justicia para todos protegiendo al mundo de la delincuencia, las drogas y el terrorismo. La labor de la UNODC se centra en tres temas: el estado de derecho, el análisis de políticas y tendencias y la prevención, el tratamiento y la reinserción, así como en el desarrollo

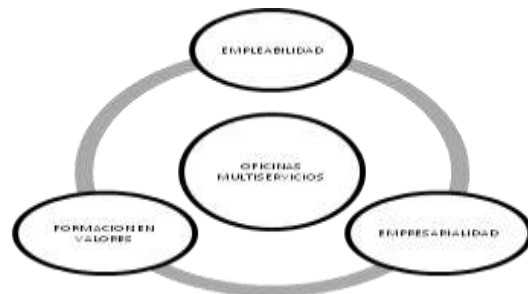
² 2011 GLOBAL STUDY ON HOMICIDE
TRENDS, CONTEXTS, DATA

alternativo. La intervención de la agencia dentro del Programa Conjunto, se enfoca en la prevención del delito y la drogadicción a través de la prestación de servicios que permita a los jóvenes generar ingresos lícitos en el marco del combate a la pobreza.

El producto oficinas multiservicios, surge de la experiencia adquirida por UNODC con un proyecto denominado "Programas Especiales de Empleo para la Inserción Socio-laboral de Jóvenes desempleados sin oficio y se encuentran en situación de riesgo y desintegración psicosocial- (H88), implementado a través de las municipalidades de Tegucigalpa y San Pedro Sula. Se crearon las oficinas de inserción laboral con lo cual permitió la inclusión de jóvenes a una capacitación técnica y un empleo. La experiencia sirvió como punto de partida para que UNODC se encargara de este producto sumado al mandato de la agencia dentro del programa conjunto.

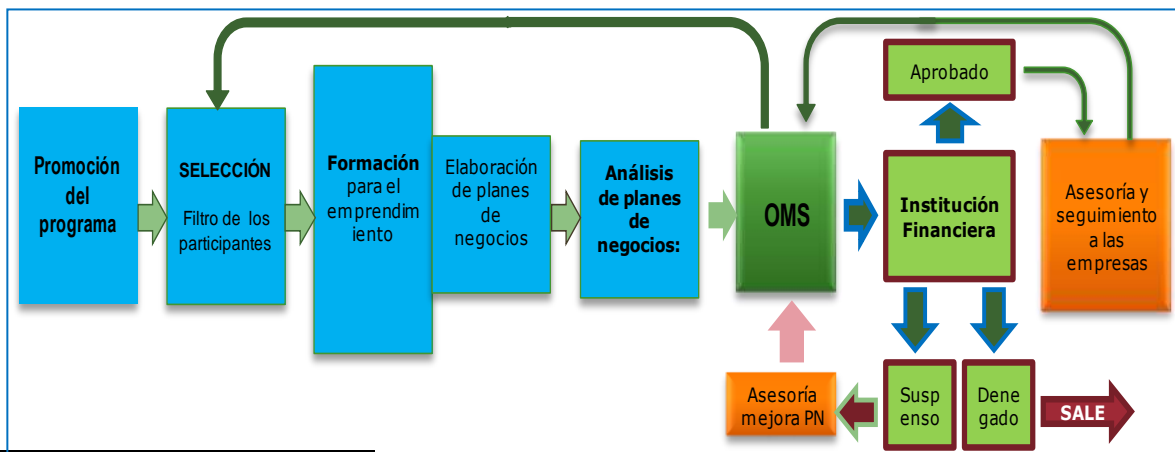
V. EL MODELO DE GESTION DEL PROGRAMA CONJUNTO Y LA IMPORTANCIA DE LAS OMSs EN SU APLICACIÓN

De acuerdo a la filosofía del programa conjunto, las oficinas multiservicios son el eje articulador de los productos que conforman el modelo de gestión, donde se involucran las agencias como PNUD y OIT



Empresarialidad: Tiene como propósito la promoción del comportamiento emprendedor y la elaboración del Plan de Negocios que es el principal resultado del proceso de Formación de Competencias con jóvenes. Este instrumento se convierte en un requisito indispensable para la obtención del financiamiento en las instituciones financieras seleccionadas.

Diagrama de proceso³



³ Tomado del Centro Nacional de Educación para el Trabajo- CENET

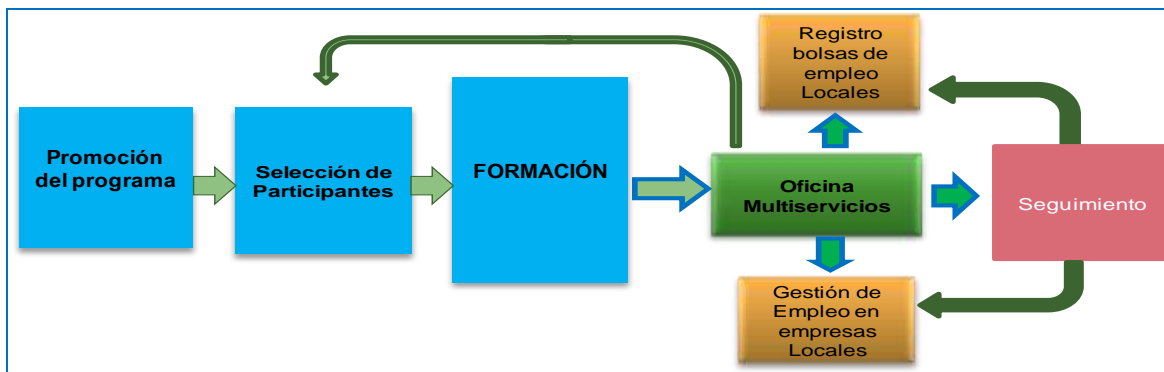
Producto Financiero Fondo Revolvente: Diseñado por el PNUD como una oferta financiera para jóvenes de 15 a 29 años y que contiene elementos que facilitan el acceso a los mismos para la generación de emprendimientos innovadores y que generen sus propios ingresos, sus principales características son los requisitos de acceso; Plan de Negocios que el joven elabora en el proceso de formación, este debe mostrar su viabilidad, un aval solidario, permiso de operación del negocio y estar dentro del rango de edad establecido por el programa, los fondos están administrados por Cooperativas Mixtas Locales que son los encargados y asumen parte de la responsabilidad de la obtención del crédito.

Es importante recalcar que este producto financiero tiene condiciones de pago saludables; 11% de Interés anual, 24 meses de pago, y en algunos casos periodos de gracia para iniciar el negocio, esto contribuye a brindar apoyo a nuevas iniciativas empresariales para que puedan ser financiadas, caso que en la banca privada no sucede por temas de riesgo financiero.

Producto Financiero Fondo de Capital Semilla: diseñado y ejecutado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) tiene como finalidad fortalecer las empresas juveniles que requieran de capital de trabajo e inversión para que puedan insertarse activamente en el mercado, ampliar su negocio y facilitar la generación de ingresos y el mejoramiento de sus condiciones de vida. Se asigna con un esquema similar al fondo revolvente en el que los jóvenes presentan un plan de negocios. Es un fondo NO reembolsable.

Empleabilidad: Diseñado por la OIT este producto permite a los jóvenes mejorar sus competencias para insertarse al mercado laboral. Es un proceso de formación que comprende elementos relacionados al marco jurídico laboral, competencias socio-laborales, actitudes en el trabajo, entrevistas y diseño curricular y se convierte en un requisito para acceder al proceso de intermediación laboral que las OMSs realizan para colocar jóvenes en puestos de trabajo.

Diagrama del proceso de formación de competencias para la Empleabilidad⁴.



Dentro de este componente de empleabilidad se desarrolla un programa de pasantías laborales, que consiste en establecer convenios concertados con empresas locales, grandes, medianas y pequeñas, urbanas y rurales en el marco del enfoque de responsabilidad social.

⁴ Tomado del Centro Nacional de Educación para el Trabajo- CENET

VI. ¿CÓMO SE INICIÓ LA CREACIÓN DE LAS OFICINAS MULTISERVICIOS? LOS PASOS QUE SE ESTABLECIERON

6.1. Establecimiento de Alianza UNODC/OIT: Marzo 2010

La alianza entre la OIT y la UNODC se genera desde el comienzo del proceso de conformación de las Oficinas Multiservicios, por lo que cada agencia define su planificación y comienzan el proceso para desarrollar sus aportes, para entender con claridad las pautas que definieron el camino de cada agencia y la relación permanente mantenida en un interesante trabajo interagencial :

- **Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito (UNODC):** Responsable del producto encargada de la construcción metodológica de las Oficinas Multiservicios; es decir, de facilitar con participación activa de los actores incluyendo jóvenes, la definición, objetivos estratégicos, estructura operativa, sistema de relaciones, productos y servicios y los medios de operación, perfiles de puesto, guías para evaluación del desempeño del personal y la apuesta de sostenibilidad y su integración a las políticas públicas locales. Además de **la conformación de cada una de las Oficinas Multiservicios** identificación de equipo mobiliario y plataforma tecnológica necesarias para su funcionamiento.
- **Organización Internacional del Trabajo (OIT)** inició con un mapeo de instituciones locales potenciales para ubicar las oficinas multiservicios, que sirvió de base para la operacionalización, apoyó con asistencia financiera para el pago de los recursos humanos de las oficinas durante el 2011, complementó con materiales y equipos a las oficinas, Asimismo se encargó de crear los productos y/o herramientas de formación de competencias de los jóvenes beneficiarios, es decir los instrumentos usados por las oficinas para ofrecer los servicios ligados al tema de empleabilidad y empresariedad, diseño, medios de ejecución, manuales, seguimiento y operatividad de estos productos.

6.2 Conocer experiencias de Honduras y otros Países: Importante para ampliar el horizonte de lo que queremos - Junio 2010

Organizado por UNODC y la OIT, este intercambio de experiencia sobre inserción laboral con énfasis en empleo juvenil, se desarrolló en un taller en el que participaron delegados de diferentes países de América Latina que contaban con experiencias similares en los temas de promoción del empleo juvenil tales como: Argentina, Chile, Costa Rica, Honduras y una exposición magistral de un experto internacional de OIT de Perú. Este intercambio de experiencias se enfocó en los procesos desarrollados sobre el abordaje del tema de inserción laboral, metodologías y estrategias empleadas. Asimismo se reflexionó sobre las dificultades encontradas, mecanismos de solución y lecciones aprendidas. En este evento participaron diferentes actores de los departamentos focalizados (La Paz, Comayagua e Intibucá), identificados por el PC como socios y contrapartes con el fin de lograr el interés para implementar estrategias a nivel local para promover la inserción laboral enfocada a la creación de las oficinas multiservicios.

6.3. Sensibilizar a los tomadores de decisiones sobre la creación de las OMSs - Agosto 2010

Como parte del proceso de apropiación de los actores locales, principalmente de tomadores de decisiones, se realizó una pasantía con el objetivo de Intercambiar experiencias sobre la Promoción de servicios de Empleabilidad y empresarialidad Juvenil desarrollados en la municipalidad de Peñalolén, Santiago de Chile para obtener insumos en el proceso del Diseño Organizacional de las Oficinas Multiservicios en la República de Honduras. Participó un grupo de representantes de los actores involucrados de cada uno de los municipios focalizados, integrado por alcaldes de los municipios de Cane, La Paz, Marcala La Paz, Comayagua, Comayagua y La Esperanza Intibucá, un representante de FUNIDE, socio local Identificado en Intibucá, un representante del Instituto Nacional de la Juventud socio Nacional, así como también representantes técnicos de las agencias; UNODC, OIT, FAO, PNUD y un representante de organizaciones juveniles de Comayagua.

La pasantía se enfocó en visualizar el funcionamiento operativo de las Oficinas Municipales de Intermediación Laboral (OMIL) las cuales son instancias de promoción del empleo y el Centro YUNUS, que la municipalidad de Peñalolén ha desarrollado para la promoción de la empresarialidad juvenil.

El mensaje del Sr. Alcalde de Peñalolén Claudio Orrego Larraín a la misión fue: ***“Para mí y los peñalolinos tenemos tres pilares que no podemos descuidar si se quiere el desarrollo del municipio: Educación, Trabajo Digno y Comunicación permanente con la población para fomentar la unidad, el desarrollo y una nueva imagen a la comunidad. Invertir en la juventud y sobre todo en el tema de empleo es algo serio, requiere de organización, corresponsabilidad y dejar las actividades clientelistas o “bonachonas” “pan para hoy y hambre para mañana.”***



Exhortó a los visitantes a trabajar con visión y con los recursos que están al alcance sin desánimos o miedos, sino con esfuerzos y confianza, escuchando siempre a la sociedad local.

El resultado de la pasantía generó interés de los actores participantes logrando la apropiación para impulsar el tema en sus territorios, determinando así el inicio de la creación de las oficinas multiservicios en Comayagua, Cane, Marcala y La Esperanza.

6.4. Primera decisión lograda por las corporaciones municipales: Conformación de Comités de Trabajo para el diseño de las OMSs Septiembre – Noviembre 2010

UNODC desarrolló una metodología bajo un proceso altamente participativo e incluyente, integrando comités de Trabajo territoriales compuestos por instituciones públicas y sector privado, organizaciones juveniles, representantes de gobiernos locales, equipo técnico del PCJEM y otros representantes claves de los territorios, estos comités se encargaron de elaborar la propuesta de diseño de cada uno de sus territorios.



Durante este proceso se llevaron a cabo jornadas de trabajo facilitadas por un consultor contratado por UNODC para guiar a los equipos de trabajo locales a estructurar la propuesta de aplicación de la OMSs.

6.5. Los primeros resultados de los comités de trabajo: ¿Cómo sería una oficina multiservicios?

- **Área conceptual del diseño;** Esta área consistió en definir la visión, misión, valores, servicios que brindarían, ámbitos de actuación, objetivos estratégicos y objetivos operativos. Para trabajar esta área se consideraron como líneas transversales la equidad de género, multiculturalidad, integración de jóvenes del área urbana y rural.

Se definieron como: *Oficinas Multiservicios son instancias técnicas, de carácter local que se constituyen como una ventana de oportunidades a las que los y las jóvenes pueden acceder en busca de empleo, información, formación u apoyo para la creación de nuevos emprendimientos, tienen como fin primordial insertar la población joven en la dinámica económica de sus territorios. Para lograr este cometido se ha enfocado en la prestación de servicios especializados que atiendan necesidades claves para la promoción del empleo y el emprendedurismo juvenil. Estos servicios se desprenden del objetivo primordial de Programa Conjunto de prevenir y/o incidir en evitar migración irregular, principalmente aquellos de escasos recursos o en riesgo social. Efecto vinculado a los sentimientos de desarraigo y pérdida de la identidad nacional.*



- **Área Organizacional ;** En ésta área se definió la estructura organizacional de la OMSs, los recursos humanos y financieros requeridos para operar, elaboración del organigrama interno, su inserción dentro de la organización elegida, perfil de los puestos que deben ser

ocupados por los técnicos en las oficinas, sistema de relaciones interno (comunicación interna, planificación, monitoreo y evaluación mensual, anual), sistema de relaciones interinstitucionales y empresariales de las oficinas a nivel local y nacional (incluye las organizaciones prestadoras de servicios de desarrollo empresarial, servicios financieros, instituciones gubernamentales, empresas del sector privado) e Identificar la plataforma de contactos.

- **Área de estrategias y roles;** Consistió en diseñar propuesta de formato de convenios a suscribir por parte de las oficinas multiservicios con los actores e instituciones locales para buscar alianzas en la prestación de los servicios, así mismo incluyó diseñar un propuesta de sostenibilidad técnica – financiera y diseñar con los jóvenes el rol que éstos deben jugar en la promoción, monitoreo para asegurar la transparencia y la rendición de cuentas de las oficinas multiservicios.

- **Definición de áreas de atención territorial:** El esquema del programa conjunto era que las OMSs fueran el centro de referencia de los municipios de intervención. Sin embargo, por la gran cantidad de municipios por atender era realmente imposible la cobertura por parte de las oficinas, tomando en cuenta el personal y la disponibilidad de recursos financieros para operar, incluso en la evaluación intermedia uno de los temas abordados fue precisamente la revisión del número de municipios dado que como programa conjunto era poco efectivo desarrollar todas las intervenciones. A pesar de ello, se priorizaron territorios quedando la distribución de la siguiente manera
 - OMSs La Esperanza: Atiende los municipios de Intibucá y La esperanza
 - OMSs Marcala : Atiende los municipios de Marcala, Yarula y Opatoro
 - OMSs Comayagua: Atiende los municipios de Comayagua, Villa San Antonio, Siguatepeque, Taulabé
 - OMSs de Cane, La Paz: Atiene los municipios de Cane, Tutule y La Paz

Durante este proceso de construcción de la propuesta de diseño de las OMSs, se llevaron a cabo reuniones de los equipos en los cuatro territorios. Este trabajo se desarrolló partiendo de la información existente en cada territorio y considerando los aportes de los diversos actores.

Es pertinente señalar que la evaluación de medio término realizada en octubre del 2010 por parte del Fondo para los objetivos del milenio, sugirió que : “ Dada la importancia que tienen las Oficinas Multiservicios dentro del modelo de intervención, se requiere que éstas garanticen una oferta de servicios realmente articulada, fortalecida y accesible para los jóvenes de todos los municipios”⁵

En relación al seguimiento a la recomendación, UNODC con la alianza OIT, continuó con el diseño y puesta en marcha de las oficinas multiservicios en estrecha relación con los comités de trabajo. El abordaje para atender la mayoría de los municipios, se hizo en concordancia con los nuevos

⁵ INFORME DE LA EVALUACIÓN DE MEDIO TÉRMINO DEL PROGRAMA CONJUNTO DE HONDURAS, por Juna Henao , Noviembre 2010

lineamientos acordados por el comité técnico al definir éste una estrategia integral de atención a un número más reducido de municipios donde convergen la mayoría de las intervenciones de las agencias de Naciones Unidas involucradas en el programa conjunto. De ahí que del total de municipios priorizados en la segunda fase del programa que fueron 23, se dio cobertura a 11 por las OMSs. Sin embargo, las dificultades presupuestarias en materia de movilización para las operaciones del personal de las oficinas han sido insuficientes para cubrir la demanda de atención.

6.6. Definición de Perfiles de puestos y la Contratación de Personal: Diciembre 2010

Con los acuerdos firmados por cada una de las corporaciones municipales se integraron comités de selección de personal que incluía personal técnico de la UNODC, corporaciones municipales, sector privado, y representantes de juventud que luego de una convocatoria general y un proceso de entrevistas y evaluación, seleccionaron el personal técnico de cada una de las OMSs. La estructura quedó conformada por un coordinador/a, un técnico en empleabilidad, un técnico en empresariedad. Los salarios fueron definidos por los representantes de las corporaciones basados en criterios de mercado laboral incluyendo las políticas salariales de las municipalidades. En el caso de la OMSs del Municipio de Cane el reclutamiento fue de solamente dos cargos.

6.7. Las Corporaciones Municipales crean las oficinas multiservicios- Diciembre 2010- Enero 2011



Este acuerdo, fue elaborado con asistencia técnica de UNODC, y los comités de trabajo de cada territorio contenía de forma clara los roles de cada una de las instituciones participantes principalmente de la Corporación Municipal, el Programa Conjunto y los jóvenes; en su papel de supervisores del proceso y en el caso particular de La Esperanza, Intibucá el acuerdo definía el papel del asocio público-privado local entre FUNIDE y la Corporación Municipal.

Asimismo este acuerdo establecía entre otros aspectos los relativos a la continuidad una vez que terminara la intervención del programa conjunto, y cómo cada OMSs quedaría integrada dentro de las estructuras municipales, en los respectivos planes estratégicos. En el caso de La Esperanza se quedó establecido el manejo del asocio público privado. Los acuerdos fueron negociados y firmados con cada una de las corporaciones municipales en pleno, indicando una pauta importante en la sostenibilidad futura de las Oficinas Multiservicios.

VII. OPERACIÓN DE LAS OMSs....INICIANDO SU DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO

7.1. Entrenamiento al personal contratado, elaboración de Planes Operativos y arranque: Enero 2011

Con la participación del comité técnico del programa conjunto, el nuevo personal contratado, algunos miembros de los comités de trabajo, cooperativas, el Centro Nacional de Educación para

el Trabajo- CENET, la Secretaría de Trabajo- STSS y municipalidades, UNODC desarrolló un taller de entrenamiento inicial donde se les proporcionó información de los productos y el modelo del programa conjunto (Fondo revolvente, capacitación sobre empresarialidad, empleabilidad, asistencia técnica y las OMSs) el quehacer de las diferentes instituciones y su relación con las OMSs y se trabajó en la elaboración de cada uno de los planes operativos de las OMSs.

Ya contando con el equipo entrenado, y las oficinas constituidas en el mes de enero del 2011 inician operaciones 4 Oficinas Multiservicios en cuatro municipios, a partir de ese momento se comienzan a desarrollar diversos productos de formación y se comienza a brindar servicios puntuales de apoyo a jóvenes en áreas urbanas y rurales.

Se consideró altamente importante para UNODC en su estrategia de desarrollo de capacidades, el hecho de concentrar los esfuerzos más en la calidad de la prestación de los servicios que en cobertura, ya que el programa conjunto como tal es un experimento social que busca validar una hipótesis de la teoría de cambio para mostrar al Gobierno y la Sociedad que el modelo de las oficinas multiservicios junto con los otros componentes del programa, son eficientes, eficaces y replicables para hacer de ello políticas públicas nacionales para la búsqueda de oportunidades a la población juvenil que está en desventaja social y económica.



7.2. Jornada de Seguimiento y mejora de la comunicación y coordinación entre actores- Julio 2011

Convocada por UNODC y con la participación de miembros del comité técnico del programa conjunto, miembros de las oficinas multiservicios, cooperativas que manejan el fondo de crédito, el Centro Nacional de Educación para el Trabajo- CENET, el Instituto de Formación Profesional, la Fundación para el Desarrollo Rural- FUNDER y municipalidades, se realizó esta jornada con el propósito de fortalecer las relaciones de trabajo y los mecanismos de coordinación entre los actores directamente vinculados con la atención a los jóvenes. Fue un ejercicio interesante que permitió poner sobre la mesa los problemas de coordinación, información y se plantearon soluciones para avanzar en el mejoramiento de los servicios a la juventud.

7.3. Secretaría de Trabajo y Seguridad Social reconoce la legalidad de las OMSs y las Incorpora al Servicio Nacional de Empleo de Honduras- SENAEH- Septiembre 2011

En septiembre de 2011 se firma el convenio de cooperación técnica interinstitucional entre la Secretaria de Trabajo y Seguridad Social- STSS y las Municipalidades de Comayagua, Cane, Marcala, La Esperanza y la Fundación Intibucana para el Desarrollo-FUNIDE para la integración de

las oficinas multiservicios al Servicio Nacional de Empleo- SENAEH, en el marco del Programa Conjunto.

El SENAEH es una estrategia coordinada por el Estado a través de la Secretaría de Trabajo que articula todos los modelos de servicios de intermediación dirigidos a facilitar la inserción de las personas en el mercado de trabajo e incentivar la creación de nuevos empleos a nivel nacional. De tal manera que se amplía el servicio de empleabilidad de las OMSs ya que con ello se dispone de la oferta laboral a nivel nacional, acceso a formación, apoyo a certificación de competencias entre otros. Un elemento novedoso dentro del convenio, es que la STSS dará seguimiento al modelo de intervención sobre emprendedurismo desarrollado por las OMSs dentro del Programa Conjunto. También es importante mencionar que la firma del convenio, les otorga mayor legalidad institucional por el reconocimiento de la STSS.

7.4. Evaluar lo avanzado en el año 2011, visibilizar los resultados, aprendizajes y los retos del 2012

Convocada por UNODC, OIT, PNUD y OIM en una alianza interagencial y con la participación de Miembros de las Oficinas Multiservicios, Secretaría de Trabajo, miembros de las cooperativas, comité técnico del programa conjunto, Centro Nacional de Educación para el Trabajo CENET, , Municipalidades, Fundación para el Desarrollo Rural- FUNDER y del Instituto de Formación Profesional INFOP, se realizó la tercera reunión con el propósito de valorar la actuación de las oficinas multiservicios durante el 2011 como mecanismo de promoción de la inserción laboral (empleabilidad y empresariedad) de los jóvenes, la relación con los actores claves del modelo del programa conjunto, la sostenibilidad de las mismas , en el marco de la estrategia de salida tanto del programa conjunto como de la UNODC. Asimismo, sirvió para definir lineamientos principales 2012 para las OMSs como resultado de los aprendizajes adquiridos.

7.5. Las OMSs son parte del desarrollo económico local como fomento del empleo juvenil y debe incluirse en los planes municipales de desarrollo. Octubre 2011- Enero 2012

UNODC contrató en octubre del 2011 los servicios de una consultoría para incluir el enfoque de empleo juvenil en los planes municipales donde funcionan las 4 oficinas multiservicios. Se efectuaron varios ejercicios de incidencia con las corporaciones municipales a fin de incluir en el presupuesto del 2012, los puestos de las oficinas multiservicios. En estos ejercicios de incidencia, también se convocaron a grupos juveniles y otras instituciones públicas y privadas, para que fueran parte del proceso de apoyo ante las corporaciones para la continuación de las oficinas. En los procesos de incidencia, los jóvenes presentaron propuestas concretas de acciones de promoción del empleo juvenil que debían ser incluidas en los planes de desarrollo municipal, las que fueron consideradas.

VIII. OPERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LAS OMSs

8.1. Para iniciar operaciones en una nueva instancia es importante aplicar algunos principios

En base al modelo de gestión que se muestra arriba las OMSs en su estructuración identificaron algunos servicios a ofertar destinados a cumplir los objetivos estratégicos de cada oficina principalmente la inserción de los jóvenes a la economía local, por lo tanto se constituyen en una herramienta que facilita la eficiencia en la prestación de los productos y servicios a los jóvenes. La estrategia de operación de los productos y servicios se basó en algunos principios como:

- Gradualidad: Los servicios se prestan en base a lo disponible, en la medida que se gana experiencia y relaciones, se amplían
- Tercerización de los servicios. : Coordinar con entidades públicas y privadas para que a través de ellos prestar algunos servicios, fortaleciendo con ello el desarrollo económico local
- Costos asumidos por los participantes de forma creciente.: En la medida que se alcancen las posibilidades, cobrar por servicios a jóvenes
- Sostenibilidad.: con pensamiento estratégico lograr la continuidad de las operaciones de las oficinas multiservicios en el tiempo
- Focalización.: Enfocarse en los objetivos, productos y servicios definidos, en los territorios identificados para atender
- Discriminación positiva hacia mujeres, jóvenes rurales e indígenas

8.2. La importancia de la definición de productos y servicios claros

Siguiendo los principios orientadores en la definición de productos y servicios y en base a las particularidades de cada territorio y capacidad humana instalada, se identificaron los siguientes

¡Te Orienta!

Este servicio constituye una ventana de información que los jóvenes pueden acceder en cada una de las oficinas, la información responde a varias temáticas de interés para los jóvenes, como ser: dinámica económica de sus territorios, cadenas productivas, clima de negocios, becas y otra información de interés ya sea para la búsqueda de empleo o para generar sus propios negocios.



¡Colócate en un empleo!

Es un servicio destinado a la formación de jóvenes, donde adquiere las competencias para buscar un empleo, se realiza mediante un taller de 36 horas en el cual brinda orientación laboral y se evalúan de forma introspectiva las actitudes y aptitudes de cada joven para poder entrar al mundo laboral.. Este servicio puede estar ligado a la gestión directa de empleo en el

que los jóvenes realizan pasantías laborales para poner en práctica los conocimientos adquiridos.

¡Busca un empleo!



Este servicio se relaciona con el anterior, siendo “busca un empleo” un proceso de intermediación laboral y un complemento al servicio anterior, donde los técnicos de la oficina buscan y registran plazas vacantes de empleos permanentes y/o temporales y luego los conectan con los jóvenes que ya han recibido el taller de orientación laboral y que cumplan el perfil que las empresas solicitan para sus puestos, en caso de que ningún joven responda a los criterios solicitados, las plazas son publicadas por la

OMSs y otros jóvenes se inscriben para acceder al servicio, los jóvenes son enviados a entrevistas y depende de cada empresa la selección de su personal.

¡Crea tu empresa / Emprende!



Este es uno de los servicios con más intervención interinstitucional debido a que integra diversos productos para poder operarse, consiste un sistema integral para crear empresas juveniles.

Una vez que se desarrolló el proceso de promoción por el programa conjunto,(OIT_PNUD_CENET- OMS-UNODC) en el 2011 fue a través de la coordinación OMSs, CENET y FUNIDE que se realizó la inscripción del joven y su idea de negocio, en este punto se realiza el primer filtro en

el que se selecciona a los jóvenes con las ideas más innovadoras, ajustadas a la realidad del mercado y que muestren una actitud emprendedora.

En un segundo paso los jóvenes seleccionados (al menos 25) entran al proceso de capacitación en planes de negocios, impartidos por el CENET y FUNIDE,

Cuando el joven termina su documento completo después de todo un proceso de ajuste y revisión, la OMSs lo remite a las cooperativas asociadas las que evalúan en base a las políticas internas y ajustadas al reglamento del fondo revolvente creado por el PNUD y se decide

¡Te capacita!

Este servicio consiste en identificar las necesidades puntuales del mercado en cuanto a la demanda laboral y luego la oficina gestiona con entidades de formación nacional y/o con

instituciones de cooperación, el desarrollo de curso/talleres o seminarios para formar en un grupo de jóvenes competencias y habilidades para enfrentarse al mundo del mercado laboral

8.3. Las alianzas y las relaciones interinstitucionales son la principal fortaleza de las OMSs

Actualmente las OMSs cuentan con alianzas importantes como la Secretaria de Trabajo y Seguridad Social (STSS), quien ha agregado las cuatro oficinas el Servicio Nacional de Empleo (SENAEH). Al igual las OMSs han generado alianzas con el Instituto Nacional de Juventud, Cooperativas de Ahorro y Crédito Mixtas locales y regionales, Instituto de Formación Profesional (INFOP) y a nivel local con Cámaras de Industria y Comercio, Escuelas Talleres y Centros Educativos de nivel medio, así como también otros programas de cooperación Internacional con presencia en los territorios vinculados al tema de empleo y /o asistencia técnica empresarial como la realizada con USAID Acceso. Asimismo, el Centro Nacional de Educación para el Trabajo CENET ha sido clave para el desarrollo de los procesos de formación para la empleabilidad y empresariedad juvenil. Sin este tejido donde se aprovecha el capital social local y nacional, es muy limitado que una oficina multiservicios resuelva las demandas de la juventud. Este enfoque es parte de la aplicación del desarrollo económico local a través de establecimiento de plataformas pública y privada para el desarrollo.

IX. LOS RESULTADOS Y LA VALORACIÓN DE LAS OMSs

Las presentes valoraciones corresponden a resultados de talleres desarrollados con los actores involucrados y los logros efectuados durante el primer año de funcionamiento.

9.1 ¿Son relevantes?



La OMSs, ha venido a consolidar un trabajo que se venía haciendo en la municipalidad, dando nuevas oportunidades a los jóvenes para generar mayor circulante y alejarlos de las actividades delictivas...

Sr. José Tejeda (Alcalde Cane)

Los actores partícipes del proceso de estructuración de las Oficinas Multiservicios (OMSs); aliados, ejecutores y beneficiarios, denotan la contribución directa que representa la funcionalidad de las OMSs en los diferentes municipios en cuanto a la generación de empleo e ingresos que contribuyen al desarrollo económico local y social. Se considera que mediante la estructuración de

la plataforma de servicios, se han generado espacios de oportunidades a jóvenes excluidos del mercado laboral y con altas probabilidades de migrar de sus municipios de origen en busca de oportunidades de superación personal/ familiar, por consiguiente se está promoviendo una cultura de arraigo e identidad local.

Mediante las OMSs, junto con los componentes de formación y financiamiento, los jóvenes han formado y fortalecido capacidades para la gestión de sus propias oportunidades de empleo, así mismo han descubierto habilidades y características emprendedoras que les permite generar y desarrollar una idea de negocios con la asesoría especializada durante el proceso de formación, acompañamiento a la institución financiera y en la implementación de sus emprendimientos.

Es relevante el rol articulador que han asumido las OMSs, entre los jóvenes y las instancias locales ya sean estas públicas o privadas que contribuyen a la generación de empleo o en su caso al desarrollo de habilidades para el trabajo, creando oportunidades para el aprendizaje de un oficio como lo creado en Marcala con la escuela de oficios.

9.2. ¿Qué tan eficientes han sido en su gestión?

Recursos humanos y materiales; para el funcionamiento de las oficinas multiservicios se cuenta con tres técnicos encargados de su operatividad (coordinador, técnico en empresarialidad y empleabilidad) exceptuando la OMS de Cane que opera con dos técnicos. Este recurso humano ha sido participe de diferentes capacitaciones en temas de interés para la prestación de los diferentes servicios que se han propuesto en cada oficina, siendo que ciertos servicios han requerido de mayor tiempo por el proceso empleado, generando una recarga de trabajo por la demanda de jóvenes aunado a la dispersada ubicación de los municipios, que ha imposibilitado en ciertos casos su cobertura, sumado a las dificultades de movilización por no contar con los medios logísticos, no obstante los resultados obtenidos durante el primer año denotan la buena utilización de los recursos disponibles tanto en su recurso humano como materiales para la prestación de servicios.

Sin embargo los procedimientos administrativos han representado dificultades por la demora en los trámites para hacer efectivo los pagos, principalmente a los técnicos de las OMS que dependen de los fondos destinados por el Programa Conjunto, afectando sus condiciones laborales por el retraso en los desembolsos.

Es importante evidenciar la coordinación y comunicación de las OMS y las diferentes entidades aliadas para la ejecución de los servicios que radica desde el mismo proceso participativo para el diseño de las OMS de cada localidad, su



implementación y puesta en marcha, logrando que exista una mayor apropiación de los actores para garantizar su continuidad una vez el Programa Conjunto finalice su intervención.

9.3. ¿Qué tan eficaces son las oficinas multiservicios?



Antes estaba pensando en irme para Estados Unidos porque no conseguía trabajo...no habían oportunidad de trabajar y es desafiante pasar el día a día.....ahora ya no dependo de nadie porque emprendí mi propio negocio.

Germán Corea
Emprendedor La Esperanza, Intibucá

El accionar de las Oficinas Multiservicios denotan un avance importante hacia el cumplimiento del objetivo estratégico para lo cual se crearon *“Promover el Desarrollo Económico Local de Comayagua, La Paz e Intibucá a través de la Inserción Laboral de la población joven, mediante la generación de oportunidades de empresarialidad y empleo digno para la generación de ingresos económicos y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población, reduciendo los riesgos de la migración.”*

Durante el primer año de funcionamiento de las oficinas multiservicios han atendido un total de 4,619 jóvenes en las cuatro sedes, 1,491 jóvenes que han logrado integrarse en un proceso de formación conllevando a buscar oportunidades de empleo y logrando la inserción 235 jóvenes, así mismo se han incorporado 24 jóvenes en pasantías laborales que les permiten tener una experiencia real de trabajo.

Así mismo 773 jóvenes han formado parte del proceso de emprendimiento y se han establecido como microempresarios 108 jóvenes, a través del acceso a fuentes crediticias en cooperativas e intermediarias financieras que están anuentes a flexibilizar sus políticas institucionales para crear servicios que faciliten el financiamiento fácil a jóvenes. Con los jóvenes emprendedores se han establecido 4 ferias empresariales como mecanismo de promoción de los diferentes emprendimientos.

Las OMSs se han constituido como una plataforma que contribuye al desarrollo económico a través de la inserción de jóvenes a la dinámica económica en los municipios.

9.4. ¿Qué es lo innovador?



Lo innovador de la OMS es que esté inserta en espacios municipales ofreciendo servicios para que jóvenes puedan tener un empleo o autoempleo a través de la formación, asistencia técnica y crédito. Dunia Flores OIT

Haber creado 4 tipologías de oficinas multiservicios acorde con las realidades territoriales. Tres ubicadas dentro de la estructura de las municipalidades que funcionan acorde con el tamaño del territorio, la dinámica económica y el tamaño de la municipalidad. Se denota por ejemplo la complejidad del tamaño de la municipalidad de Comayagua que cuenta con otras estructuras dentro de la municipalidad que atienden a la juventud como la oficina de la mujer, la de infancia y juventud y la propia multiservicios.

Frente a ello, decidieron establecer un mecanismo que busca complementar los servicios a la juventud. Por otro lado, frente a una economía emergente y por tanto con mayor posibilidad de intermediación laboral. De otro lado se tiene la Municipalidad de Cane que es un modelo pequeño, ágil, que ha permitido consolidar el trabajo de la multiservicios con la oficina de la juventud y con una dinámica económica dirigida más a la empresarialidad. En cambio en la Esperanza funciona un asocio público privado para el fomento del empleo juvenil, en donde el rol de la municipalidad es de seguimiento y promoción del empleo, apoya junto con la municipalidad de Intibucá a la Fundación Intibucana de Desarrollo- FUNIDE con el pago de un recurso humano para fortalecer los servicios de la multiservicios en dichos municipios.

Las OMSs incorporadas mediante convenio con las municipalidades y FUNIDE al Servicio Nacional de Empleo (SENAEH) que lidera la Secretaria de Trabajo. El interés de este mecanismo creado es entre otros, que la STSS dará seguimiento a la experiencia que en materia de emprendimiento realizan las oficinas multiservicios para que sirva de pilotaje a dicha institución que en la actualidad se dedica al tema de la empleabilidad.

9.5. ¿Este modelo puede ser replicable?

En el país existen pocas experiencia de estructuras como las OMSs que se hayan creado con el fin de ofrecer diversos servicios para atender a la población joven, articulando el interés de actores locales (público-privado, apoyo) para sumarse en su operatividad que garanticen la sostenibilidad técnica- financiera una vez que finalice el programa conjunto.

Los diferentes actores involucrados en el proceso, consideran que esta experiencia responde a las necesidades de la población meta y ha contribuido en los diferentes municipios a mejorar la inclusión de jóvenes a las actividades sociales y económicas a través de los diferentes servicios que se ofrecen, por tanto esta experiencia puede ser adoptada por otros municipios o departamento con problemática similar de desempleo juvenil y migración, adecuando la estructura a las particularidades de cada territorio para garantizar la contribución al desarrollo local.

En ese sentido, los actores consultados identificaron algunos elementos a tomar en cuenta para la replicabilidad: Garantizar desde el principio el empoderamiento de diferentes instancias locales para su sostenibilidad, definir desde el comienzo, los roles de los involucrados y tener claridad en los procesos de prestación de servicios, crear alianzas con financieras de las localidades para superar dificultades creadas por falta de logística, desarrollar procesos de capacitación del personal técnico de las OMSs al comienzo de su establecimiento, crear mecanismos de rendición

de cuentas y auditoría social por los propios jóvenes, revisar los lineamientos para la selección de jóvenes a beneficiarse.

9.6. ¿La sostenibilidad es posible en el tiempo?

UNODC ha invertido en el establecimiento de las OMSs con una estrategia de desarrollo de capacidades organizacionales y de equipamiento básico y con el apoyo de OIT y PNUD en desarrollo de capacidades específicas en materia de empleabilidad y empresarialidad. En 2011 OIT apoyó financieramente el subsidio por un año, de 11 recursos humanos contratados por las oficinas, con el compromiso que a partir del 2012, las municipalidades y FUNIDE absorben los gastos de las oficinas en su totalidad.

El reto a partir del 2012 es continuar desarrollando sus estrategias para alcanzar los objetivos que justifican su creación, por tanto la sostenibilidad de las Oficinas Multiservicios se toma en cuenta desde dos ámbitos de aplicación; el primero relacionado con la parte técnica que es relevante para la prestación de los diferentes servicios, en este sentido el personal ha sido formado en los temas de educación financiera, gestión basada en resultados, cultura, migración, empleabilidad, empresarialidad, moderación de grupos entre otros.

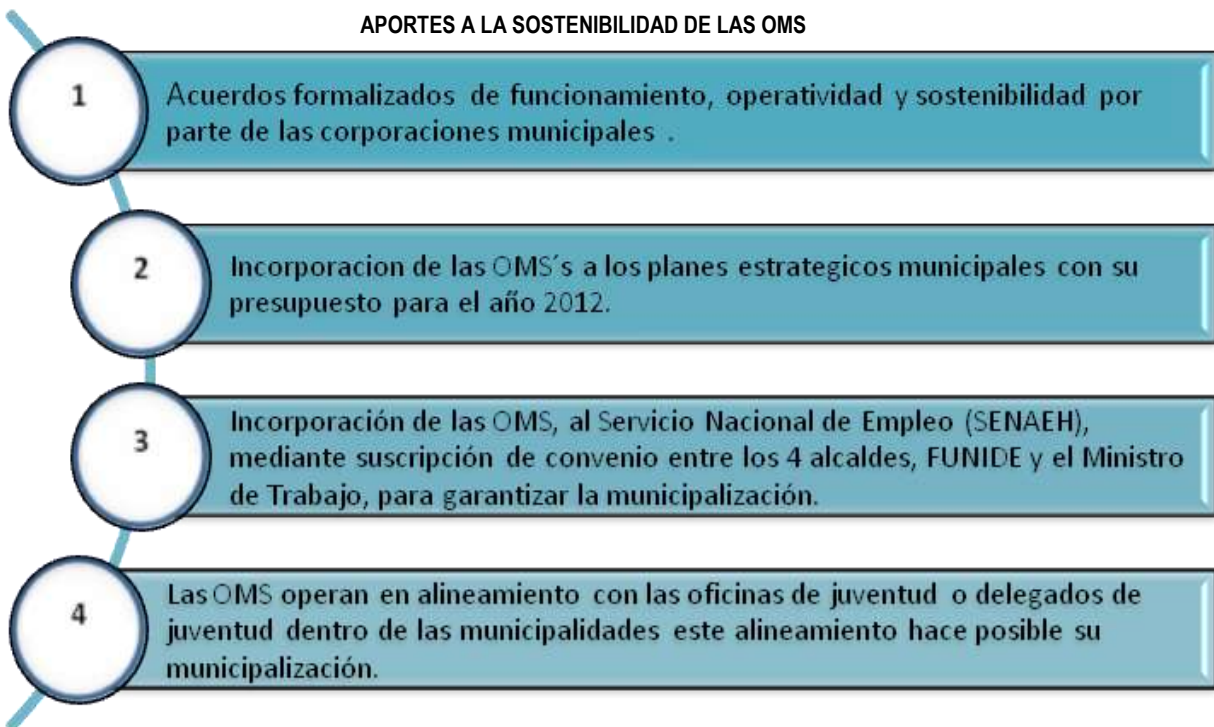
Es importante señalar que cada oficina multiservicios tiene su propia dinámica y particularidad que hace del proceso de sostenibilidad diferenciado. En el caso de Comayagua, para el año 2012, han realizado un ejercicio de revisión organizacional interna con relación al quehacer de las diferentes unidades encargadas de atender a la juventud. De ahí que se ha establecido una sinergia horizontal entre la oficina de la mujer, la oficina de infancia y juventud y de la multiservicios, para crear en ello, un paquete de servicios interrelacionados, lo cual es sumamente novedoso, ya que ayuda a mejorar la efectividad de la atención a los jóvenes.

En el caso de Marcala, una municipalidad que enfrenta una crisis financiera presupuestaria, se encontró en el 2012 con una política de reducción de personal. Derivado de ello realizaron dos acciones para racionalizar los recursos: primero: fusionaron la oficina de la juventud con la multiservicios ya que su accionar es complementario, dejando el nombre de la OMSs, de tal manera que contrataron a dos personas de las tres que estaban en la oficina. En segundo lugar con asistencia de UNODC, se preparó un proyecto de fortalecimiento de la atención a la juventud por la municipalidad principalmente la OMSs, presentado en el mes de febrero a la embajada de Alemania en Honduras, la cual está pendiente de respuesta.

En el caso de Intibucá con la creación del socio público privado, las municipalidades de la Esperanza e Intibucá disponen en su presupuesto de la mitad cada uno para financiar un salario de la OMSs, el resto lo cubre la Fundación Intibucana de desarrollo- FUNIDE.

En el caso de Cane, la oficina forma parte igualmente de la estructura interna con presupuesto para honorarios y para gastos operativos de acuerdo a la dimensión de su presupuesto.

APORTES A LA SOSTENIBILIDAD DE LAS OMS



IX. CONDICIONES NECESARIAS PARA EL ÉXITO

- **Antes de crear la oficina Multiservicios;** es importante el conocimiento de experiencias tanto nacionales como internacionales con tomadores de decisiones para lograr el empoderamiento y facilitar el proceso.
- **Enfoque territorial de las oficinas Multiservicios;** para asegurar una cobertura mayor al municipio, es importante iniciar con el propio municipio sede e irradiar al resto, propiciando alianzas cooperación financiera para tener una atención más efectiva.
- **Institucionalización de las oficinas Multiservicios;** es imprescindible que exista una comunicación permanente entre los funcionarios, jóvenes y la corporación municipal que permita posicionarlos y facilite su institucionalización dentro de los gobiernos municipales.
- **Funcionalidad de las oficinas Multiservicios:** La estrategia de gradualidad en la prestación de los servicios es clave para evitar la sobre carga de trabajo y enfocarse en las prioridades.
- **Capacitaciones del personal técnico de las oficinas Multiservicios;** es vital la formación del personal técnico de las oficinas, el cual se debería desarrollar de manera coordinada con los actores que fortalecen esta área, al igual que priorizar los temas de acuerdo a la prestación de los servicios.

- **La sostenibilidad** es un proceso que debe ser abordado de manera permanente y desde el principio con el ente responsable, es por ello que los involucrados (Agencias, instituciones y jóvenes) deben mantenerlo en su agenda constantemente hasta lograr asegurarlo.
- **Comunicación entre actores;** se deben estructurar mecanismos de comunicación eficientes entre los actores para evitar conflictos por la carencia de estas medidas.
- **Intermediación financiera;** establecer alianzas para la intermediación de fondo con financieras locales con cercanía a la sede de las Oficinas Multiservicios.
- **Formación de Jóvenes;** previo a los procesos de formación para jóvenes en el tema empresarialidad, se deben agrupar de acuerdo al nivel educativo para aplicar un proceso metodológico ajustado a su nivel de conocimiento.
- **Plataforma tecnológica:** Importante para que los jóvenes tengan acceso en línea por una parte y por otra la gestión interna de las oficinas multiservicios es estandarizada y pueden llevar sus registros digitales del quehacer en su conjunto. Par ello visite: www.hondurasestunorte.org, igualmente el proceso de las OMSs puede seguirse en la siguiente dirección: <http://www.slideshare.net/luigim/oficinas-multiservicios-6552719> y en la dirección de facebook <http://www.facebook.com/pages/Oficinas-Multiservicios-Honduras/128254650559108#!/pages/Oficinas-Multiservicios-Honduras/128254650559108>

X. GLOSARIO

PCJEM	Programa Conjunto, Juventud, Empleo y Migración
UNODC	Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito
OIT	Organización Internacional del Trabajo
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
STSS	Secretaría de Trabajo y Seguridad Social
INJ	Instituto Nacional de la Juventud
CENET	Centro Nacional de Formación para el Trabajo
RED COMAL	Red de Comercialización Comunitaria Alternativa-Red Comal
FUNIDE	Fundación Intibucana de Desarrollo
ADROH	Asociación para el Desarrollo de Honduras
INFOP	Instituto de Formación Profesional
USAID	Oficina de los Estados Unidos para el desarrollo Internacional.
ACCESO	
PROMYPE	Programa de Fomento a la Micro. Pequeña y Mediana Empresa.
FAO	Organización de las Naciones Unidas para la alimentación y la Agricultura.
UTIL	Unidad Técnica de Intermediación Laboral
COACFIL	Cooperativa de Ahorro y Crédito Fronteriza Intibucana Limitada
COMIXMUL	Cooperativa Mixta Mujeres Unidas Limitada
COMULP	Cooperativa de Mujeres Unidas para Progresar Limitadas
PEDM	Plan Estratégico de Desarrollo Municipal

SENAEH	Servicio Nacional de Empleo
OMSs	Oficina Multiservicios
POA	Plan Operativo Anual
AECID	Agencia Española de Cooperación Internacional al Desarrollo
IDH	Índice de Desarrollo Humano
ERP	Estrategia para la Reducción de la Pobreza
ODM	Objetivo de Desarrollo del Milenio
PNED	Plan Nacional de Empleo Digno
PNAM	Plan Nacional del Migrante
PNJ	Política Nacional de Juventud
PEA	Población Económicamente Activa
SENAE	Servicio Nacional de Empleo
CICAI	Centro Indigenista de Capacitación Artesanal de Intibucá
IHNFA	Instituto Hondureño de la Niñez y la Familia

XI. BIBLIOGRAFÍA

- Acuerdo de cooperación para la ejecución del PCJEM, Enero 2009, firmado por el Gobierno Nacional y el Sistema de Naciones Unidas
- Propuesta de diseño OMS Cane, La Esperanza, Marcala y Comayagua, elaborado por los Comités de Trabajo, noviembre 2010
- Informe de Evaluación de medio término PCJEM, elaborado por Juana Henao, noviembre 2010.
- Guía para la creación de OMS en los territorios, elaborado por UNODC, Septiembre 2010
- Informe anual de OMS Cane, La Esperanza, Marcala y Comayagua 2011, presentados en la reunión de PANACAM 3
- Informe evaluación de elegibilidad de instituciones Ejecutoras informe elaborado por Juan Carlos Fúnez de la OIT, marzo 2010.
- Planes operativos anuales 2011 de las oficinas multiservicios
- Formación de competencias, asistencia técnica y financiera para el desarrollo empresarial de jóvenes., manual elaborado por la OIT, 2010
- Estrategia de salida PCJEM, elaborado por Luis Mazariegos por el PNUD, noviembre 2011
- Diagnóstico rápido de las potencialidades de absorción de empleo juvenil, elaborado por Juan Carlos Fúnez de la OIT, marzo 2010
- Ayudas memorias de reuniones durante el proceso de creación de las OMSs, proporcionados por UNODC 2010-2011
- Entrevistas directas a actores involucrados en el proceso de organización y puesta en marcha

XII. ANEXOS

Anexo 1; Participantes de los talleres de sistematización

N.	Nombre	Institución o tipo de Actor Local	Municipio
1	Jairo Francisco Manueles	Joven beneficiario	Cane
2	Erika Melissa Vicente Salinas	Joven beneficiario	Cane
3	Nury Aracely Martínez Meza	Joven beneficiario	Cane
4	Brenda Lizeth Mejía Galeano	Joven beneficiario	Cane
5	Cesar David Lizardo	Joven beneficiario	Cane
6	Jessy Patricia Tejada	Joven beneficiario	Cane
7	Pamela Yanon Pineda	Joven beneficiario	Cane
8	Kevin Javier Rodríguez Suazo	Joven beneficiario	Cane
9	Cesar Abraham Orellana	Joven beneficiario	Cane
10	Jenny Aracely Lazo	SEFCA	Marcala
11	Henry Andoni Melgar	ACJ	Marcala
12	Eva Yaneth Mantilla	Oficina de la Mujer	Marcala
13	Oscar Humberto Moreno	Comisión de Juventud	Marcala
14	Karen Yishel Sanchez	MTSMNAJ	Marcala
15	Eneris Sorto	Comisión de Juventud	Marcala
16	Yolanda Romero	ACJ	Marcala
17	Danny Herly Hernández	ACJ	Marcala
18	Oswaldo Vásquez	Técnico OMS Marcala	Marcala
19	Walter Bautista	Técnico OMS Marcala	Marcala
20	Luz Lizania Mejía	Técnico OMS Marcala	Marcala
21	Yaritzza Elizabeth Argueta	Comisión de Juventud	Marcala
22	Velinda Hernández	Joven emprendedor	La Esperanza

N.	Nombre	Institución o tipo de Actor Local	Municipio
23	German Corea	Joven emprendedor	La Esperanza
24	Darwin Ruben Garcia	Joven emprendedor	La Esperanza
25	Luis Oswaldo Meza	Joven emprendedor	La Esperanza
26	Rina Esther Miguel Morales	Practicante UNAH en STSS	Comayagua
27	Dunia Flores	OIT	Comayagua
28	Yessika Marisela Sánchez	Joven emprendedora	Comayagua
29	María Elsa Salgado	Practicante UNAH en STSS	Comayagua
30	Mariela Iveth Salgado	Comisión municipal de la juventud.	Comayagua
31	Alejandro José Flores Alcántara	Comisión municipal de la juventud.	Comayagua
32	Rodulio Antonio Perdomo Caballero	Comisión municipal de la juventud.	Comayagua
33	Matty Ramírez Pérez	Joven emprendedora	Comayagua
34	Luis Alonso Tejeda	Alcaldía Municipal.	Comayagua
35	Karla Sobeyda Ordoñez	Joven emprendedora	Comayagua
36	Samira Torres Ríos	Coordinadora OMS Comayagua	Comayagua
37	Lizeth Bonilla Varela	Joven productora de arroz	Comayagua
38	Mayckol Bonilla Varela	Técnico OMS Comayagua	Comayagua
39	Mario Padilla	UNODC	Comayagua
40	Luis Montalván	Consultor UNODC	Comayagua

Lista de participantes en entrevistas

	Nombre	Institución o tipo de actor local	Municipio
1	Miriam Pineda	Vice- Alcalde Marcala	Marcala
2	José Tejada	Alcalde del municipio Cane	Cane
3	Ada Luz López	Representante Juventud en el diseño de la OMS	Cane
4	Rafael Lizardo	Vice- Alcalde Cane	Cane
5	Noé Rivera	Director FUNIDE	La Esperanza
6	Francisco Nolasco	Presidente Junta Directiva FUNIDE	La Esperanza
7	Odalma Ramos	Técnico OMS La Esperanza	La Esperanza
8	Mario Padilla	UNODC	Comayagua
9	René Mendoza	Técnico OMS La Esperanza	La Esperanza
10	Luis Montalván	Consultor diseño OMS	Comayagua
11	Carlos Gálvez	CENET	Comayagua
12	Mirza Ulloa	Cámara de Comercio Comayagua	Comayagua
13	Carlos Durón	INJ	Tegucigalpa
14	Dunia Flores	OIT	Comayagua
15	José Luis Granados	Unidad de desarrollo comunitario municipalidad	Comayagua

COMITES DE TRABAJO PARA EL DISEÑO ORGANIZACIONAL DE LAS OFICINAS MULTISERVICIOS

No.	NOMBRE	MUNICIPIO	SECTOR QUE REPRESENTA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
1	Oscar Rubí	Comayagua	Municipalidad	9910-3435	oalsabillon@yahoo.es
2	Oscar Castro	Comayagua	CENET	8988-8753	oscarcastro_hn@yahoo.es
3	Ligia Ulloa	Comayagua	Instituto de la Juventud	9843-2149	ligia.ulloa@yahoo.es
4	Juan Gabriel Ulloa	Comayagua	TDE	9936-0354	proverbios_23_23@yahoo.com
5	David Cáliz	Comayagua	STSS	772-4933	dacf2005@yahoo.com
6	Elvis Domínguez	Comayagua	TDE	95281829	elvislopez_hn@yahoo.com
7	Wilson Rodríguez	Comayagua	Fundación Comayagua Activa	772-1939/ 99851473	wilsonr504@yahoo.com
8	Arq. Jorge Bulnes	Comayagua	Fundación Comayagua Colonial	772-3576 / 96754274	jorge.bulnes@comayaguacolonial.org
9	Adaluz López	Marcala, La Paz	TDE	9530-9730	luzada_1983@yahoo.es
10	Carlos Fiallos	Marcala, La Paz	Alcaldía de Marcala	9863-7592	caafi_01@yahoo.es
11	Edwin Jeovany Jiménez	Marcala, La Paz	Juventud de Marcala	9564-6327	jeovanny_hn@yahoo.es
12	José Osorio Chicas	Marcala, La Paz	Sector privado del café	9605-4583/ 764-5712	alcaldíademarcala@yahoo.es
13	Isis Litelantes	Marcala, La Paz	TDE	99223203	litelantesdiamante@yahoo.es
14	Fracisco Nolasco	Intibucá	Alcaldía de La Esperanza	783-3857	frannolar1@yahoo.com
15	Odalma Ramos Díaz	Intibucá	Juventud La Esperanza	9501-4118	almaod_99@yahoo.com
16	Karol Posadas	Intibuca	TDE	98102802	aleposadas2005@yahoo.com
17	Noé Paz Rivera	Intibucá	Sector Privado / FUNIDE	783-3857 / 9661-6692	noepaz11@hotmail.com
18	Lizandro Mendoza	Intibucá	TDE	9635-8527	carlm_2006@yahoo.com
19	Nelhy Cáceres	La Paz	Instituto de la Juventud	9814-9851 / 774-4067	nelhyc@yahoo.es
20	Erika Vásquez	Cane	Instituto de la Juventud	9770-2970 / 774-4067	Erikavasquez5@yahoo.es
21	Rafael Lizardo	Cane	Vice-alcalde Cane	774-4067	lizardo36@yahoo.es
22	Carlos Durón	Tegucigalpa	INJ	232-0200	cduron@inj.hn
EQUIPO TÉCNICO DEL PROGRAMA CONJUNTO					
23	Luis Montalván	Comayagua	Consultor	3323-2407	montalvan.luis@gmail.com

			Oficinas Multiservicios		
24	Dunia Flores	Comayagua	OIT	9990-1420	floresd@ilo.org
25	Suyapa Fajardo	Tegucigalpa	FAO	9904-2057	yapahn2002@yahoo.com
EQUIPO TÉCNICO UNODC					
26	Mario Raúl Padilla	Comayagua	UNODC	33668922	mario.padilla@unodc.org
27	Nuria Henríquez	Comayagua	UNODC	3385-1392 /772- 6900	nuria.henriquez@unodc.org