

Economía Social

6 El presidente de Cgscop analiza la situación de las cooperativas en Francia

8 Sociedades laborales y E.S.O.P, ejemplo de participación accionarial

9 Confesal impulsa la reforma de la Ley de Sociedades Laborales

13 El PP lamenta que el PSOE haya impedido crear una subcomisión para el sector

El Consejo de Fomento de la Economía Social inicia su andadura

Agustín González es el representante de las sociedades laborales en este órgano asesor y consultivo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales



■ | **Página 5**

El pasado mes de julio se produjo la primera reunión del Consejo de Fomento de la Economía Social, órgano asesor y consultivo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Creado hace dos años, este foro de debate y discusión de asuntos del sector empieza su andadura gracias a la reactivación que la secretaría general de Empleo del ministerio ha querido impulsar para que la economía social cuente con una entidad para vertebrar el diálogo entre las Administraciones Públicas y el sector, en palabras del secretario general de Empleo, Valeriano Gómez, pronunciadas en la primera reunión del Consejo. Agustín González será el representante de las sociedades laborales en este órgano, a propuesta de Confesal. En la imagen Juan José Barrera, director general de Economía Social, Trabajo Autónomo y FSE; Valeriano Gómez, secretario general de Empleo y Alejandro Barahona, subdirector general de Fomento y Desarrollo Empresarial del Ministerio de Trabajo, durante la reunión del Consejo de Fomento de la Economía Social.

Fesalc cuenta con nuevo presidente tras la celebración de su VI Congreso

Pere Puig fue elegido el pasado mes de julio nuevo presidente de la Federación de Sociedades Laborales de Cataluña, Fesalc. Con la llegada de Puig se abre un proceso de renovación de la federación, que también ha incluido profundos cambios en su Comisión Ejecutiva.

En la contraportada de nuestro periódico hablamos con el nuevo presidente de Fesalc, que manifiesta su voluntad de trabajar para hacer de Fesalc la organización de sociedades laborales más potente posible, con el doble objetivo de dotar al sector del peso específico que le corresponde, por número de empresas y por tradición histórica, y al mismo tiempo contribuir a que Confesal gane fuerza como confederación estatal de este tipo de empresas.

■ | **Página 11**



Pere Puig, nuevo presidente de Fesalc



Las empresas de economía social contarán con asesorías en calidad y riesgos laborales

ASES y el Instituto Municipal de Empleo y Formación Profesional de Zaragoza (IMEFEZ), en las personas de sus respectivos responsables, Eduardo Romero y Antonio Becerril (en la imagen), rubricaron un convenio por el que se pondrán en marcha asesorías en calidad y riesgos laborales para las empresas de economía social de la capital aragonesa. El acuerdo incluye la realización de unas jornadas informativas en Zaragoza sobre el sector empresarial de carácter social. Becerril considera que el apoyo a las sociedades laborales "es muy positivo", puesto que éste redundará en el desarrollo económico de la ciudad. Por su parte, Romero destaca que este acuerdo "contribuye al crecimiento del espíritu innovador de Zaragoza".

■ | **Página 21**

ASES e IMEFEZ asesorarán a las sociedades laborales de Zaragoza



El presidente de ASES, Eduardo Romero; el teniente alcalde de Zaragoza, Antonio Becerril, y el gerente de ASES, José María Andrés, durante la firma del convenio.

Tres tareas que se desarrollarán en el año 2005

El actual convenio ha establecido tres objetos de colaboración:

1.- La realización de unas jornadas sobre la importancia de las empresas de economía social en el tejido empresarial de Zaragoza. Actualmente la Sociedad Laboral es una de las opciones que más se está eligiendo para constituir una empresa, ya que presenta múltiples ventajas respecto a las otras. En Zaragoza hay más de 900 sociedades laborales por lo que se considera oportuno realizar estas jornadas para analizar el presente y el futuro de dichas sociedades.

2.- El desarrollo de una labor de consultoría de Calidad, dirigido a las empresas de economía social asociadas o adheridas a la Asociación Aragonesa de Sociedades Laborales, ubicadas en el término municipal de Zaragoza, con el objetivo de que obtengan la Certificación de su empresa según el estándar ISO 9001. Esta labor consiste en acciones de diagnóstico empresarial, sensibilización, seminarios formativos, desarrollo e implantación del sistema de gestión de calidad, auditoría de dicho sistema y certificación.

3.- La realización de un Servicio de Consultoría en Prevención de Riesgos Laborales. La siniestralidad es un factor negativo para cualquier empresa. En las empresas pequeñas (la mayoría de las sociedades laborales) un accidente supone una pérdida elevada de productividad. Además, la contratación es otro factor que se relaciona directamente con los accidentes laborales y muchos de los trabajos que realizan empresas pequeñas son como subcontrata para empresas mayores.

El acuerdo prevé la organización de unas jornadas informativas

El presidente de la Asociación Aragonesa de Sociedades Laborales (ASES), Eduardo Romero, y el teniente de alcalde, Antonio Becerril, encargado del Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Zaragoza (IMEFEZ), firmaron un convenio

de colaboración entre ambas entidades. A través de este acuerdo, el Consistorio zaragozano se compromete a realizar unas jornadas sobre la importancia

de las empresas sociales y a asesorarlas en temas de calidad y riesgos laborales.

Antonio Becerril comentó que "para el Ayuntamiento resulta muy positivo en aras de ir potenciando la economía social año a año". Considera el teniente de alcalde que "la labor que realizan estas empresas redundará en el desarrollo de Zaragoza".

Por su parte, Eduardo Romero destacó, que "el convenio contribuye en el crecimiento del espíritu innovador de Zaragoza".

Las llamadas empresas de economía social generan muchas oportunidades de empleo entre un amplio colectivo de personas, pero a pesar del espíritu emprendedor que caracteriza a muchas de ellas, se ha detectado que precisan información, asesoramiento y apoyo técnico para el desarrollo de sus proyectos.

El sector que representa ASES todavía no es muy conocido; por eso, uno de los aspectos del convenio prevé la celebración de unas jornadas en Zaragoza, que den a conocer las empresas sociales y la importancia que

tienen en la economía de la ciudad.

El tema que más preocupa a este tipo de empresarios es el desarrollo de la calidad. Hay que tener en cuenta que muchas de las empresas sociales tienen un tamaño muy pequeño, por lo que les resulta imposible invertir en mejorar sus productos. Como manifestó el gerente de ASES, José María Andrés, "el convenio posibilita que el Ayuntamiento dé

ayudas a los sistemas de innovación de las pequeñas empresas".

En Zaragoza están registradas más de 900 sociedades laborales

■ Premisas

La renovación de este convenio está respaldada por las consideraciones de ambas entidades de que el fomento de la actividad empresarial es una de las vías de generación de riqueza y, en consecuencia, positiva para la creación de nuevos puestos de trabajo y consolidación de los existentes.

Además, ambas comparten el planteamiento de que las empresas de economía social generan un potencial de oportunidades y de creación de actividad económica entre promotores y emprendedores y que, a su vez, contribuye al desarrollo de proyectos económicos por parte de sectores sociales, que potencian el tejido empresarial de la ciudad. De la misma manera, también reconocen la existencia de un amplio colectivo de personas con vocación empresarial en el ámbito de la economía social que precisan de infor-

mación, asesoramiento y apoyo técnico para el desarrollo de su proyecto empresarial.

Otra de las premisas de este acuerdo es la labor de la Asociación Aragonesa de Sociedades Laborales en defensa y representación de los intereses de las empresas de economía social desde hace más de diez años, contando para ello con la adecuada capacidad humana, técnica y de organización.

Por su parte, el Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Zaragoza tiene establecido en el artículo 2 de sus Estatutos la gestión de la actividad municipal en el ámbito de la promoción de la actividad económica y empresarial.



Aragón Digital es una de las empresas de economía social creada con el respaldo de ASES



El CESA resalta el “dinamismo” de la Comunidad aragonesa

Aragón supera casi todos los datos económicos de crecimiento de España

El Consejo Económico y Social de Aragón (CESA) presentó el pasado mes de julio su informe anual; un completo estudio sobre el panorama laboral, la calidad de vida y la situación económica de la Comunidad Autónoma, que se puede consultar en la página web de la institución (www.cesa.aragob.es). La presidenta del CESA, Ángela López, destacó como clave el “dinamismo” que muestra la mayoría de datos.

Se incide en el buen comportamiento del mercado laboral, con un importante crecimiento del empleo y una de las tasas de desempleo más bajas de España. Así, los parados han bajado en un año un 11,8%, frente al 1,3 de media nacional; a pesar de que también ha aumentado la población en edad laboral. Entre otros datos, se ha recalado que en 2004 se alcanzó el máximo histórico de personas activas: 573.000.

Ángela López señaló que el número de contratos temporales es 5,6 puntos más bajo que la media española (el 25%, frente al 30,6) y que la mayor tasa de ocupación se da en las personas con estudios superiores, como datos que muestran “la calidad del empleo”.

También resaltan los datos positivos sobre el empleo femenino, ya que aunque las diferencias por género siguen siendo notables, van disminuyendo, y hay más mujeres, proporcionalmente, entre los técnicos y profesionales. A pesar de todo, se ha puesto de relieve la tasa de ocupación, que muestra los problemas para compatibilizar trabajo y maternidad.

■ Población

En el capítulo de población, el dato más relevante es que por sexto año consecutivo ha aumentado la población aragonesa y, aunque el ritmo es menor que el español, (4,2% frente al 5,1), Zaragoza ha sido la capital de provincia española con mayor incremento. Sin embargo, este aumento se debe a la llegada de inmigrantes, ya que el saldo vegetativo sigue siendo negativo, y la tasa bruta de mortalidad en Aragón es de 11,1 por mil habitantes, frente al 9,2 estatal.

Este envejecimiento se suma a que la tasa de natalidad es del 1,2 hijos por mujer, por debajo del 1,3 nacional, y muy alejada del 2,1 que se necesita para garantizar el relevo generacional.

El crecimiento de población es además muy desigual y, mientras se ha incrementado la población de comarcas como Zaragoza, Hoya de Huesca, Valdejalón y Comunidad de Teruel, existe una gran diagonal que atraviesa desde Albarracín hasta el Cinca en la que las comarcas pierden habitantes, lo que en palabras de Ángela López forma “un eje muy indicativo del fenómeno que se está dando en la España interior”.



Presentación del informe 2004 del Consejo Económico y Social de Aragón

En esta misma línea, el informe del CESA recoge que la mitad del territorio aragonés es un desierto demográfico, tiene menos de 10 habitantes por kilómetro cuadrado, y el 84% de los municipios son terminales, ya que tienen más de un 25 por ciento de habitantes mayores de 65 años.

La tasa de abortividad en Aragón es de 10,7 interrupciones voluntarias del embarazo por cada mil mujeres en edad fértil, dos puntos por encima de la media; aunque el aumento del último año, un 0,4%, ha sido el menor del último lustro, con gran diferencia, ya que ha oscilado entre el 7,5 y el 16 por ciento.

■ Encuestas originales

El bloque de información social también incluye datos sobre escolarización, sanidad, prestaciones sociales o uso de nuevas tecnologías, aunque destacan especialmente los resultados de dos encuestas originales del CESA sobre dos temas que se consideran de especial relevancia en la Comunidad: el acceso a la vivienda y las condiciones de vida de los inmigrantes recién llegados.

Según expone el informe, el 13% de las viviendas vacías está en Aragón, la mayoría en buen estado y son más que las que se alquilan. También se subraya que la demanda de VPO es muy superior a la oferta, a pesar de que se está intentado corregir la situación desde 2002.

En particular se señala que el acceso a una vivienda propia supone de media el 46,7% de los ingresos de un aragonés, porcentaje que se eleva al 54,3% para los menores de 25 años. Ángela López recordó que se considera que el máximo para este fin debería ser el 30.

Sobre la población extranjera en Aragón, que se ha triplicado en la última década y ya supone el 6,2% del total, se señalan datos como que los nacimientos de bebés de inmigrantes suponen el 13,4%, porque su natalidad duplica la de los autóctonos.

Para conocer las condiciones de vida de los nuevos aragoneses, se ha realizado un estudio específico que, entre otros datos, concluye que sólo los europeos del Este se sienten bien valorados, mientras que ni latinoamericanos ni magrebíes se consideran integrados.

■ Recuperación económica

En el bloque económico del informe, Marcos Sanso, vocal del Consejo, presentó un panorama especialmente positivo, señalando que en 2004 se consolidó la recuperación económica, basada en el consumo interno y la inversión de bienes de equipo y, encabezada por la construcción.

Aragón supera casi todos los datos económicos de España, que a su vez es uno de los países que más crece dentro de la Unión Europea; el crecimiento de Aragón fue del 3%, y el del conjunto del país del 2,7. A los ya comentados datos del mercado de trabajo en la Comunidad, se suman los del sector exterior y el IPC; si bien la productividad refleja peores resultados y empeora la inversión en I+D+i.

Sanso resaltó que Aragón presenta superávit comercial en sus intercambios comerciales con el resto del mundo “incluido España” y, a pesar de que ha crecido la economía, el

aumento de las importaciones ha sido menor que el estatal, lo que muestra una menor dependencia. Sin embargo, en 2004 las exportaciones sólo aumentaron en Zaragoza, y disminuyeron en Teruel y Huesca; y, así, se reforzó el tradicional peso del sector del automóvil.

Desde el lado de la oferta, la construcción ha liderado el aumento del VAB (valor añadido bruto) con un aumento del 3,2%; aunque la industria también ha crecido un 2,6% y los servicios un 2,9. El VAB de la agricultura fue del 0,9 por ciento; a pesar de ello ha sido el sector que porcentualmente ha tenido más crecimiento de la ocupación: un 16,9.

De la misma manera se destaca que la evolución del número de afiliados muestra que el sector con más tasa de crecimiento es el relacionado con las actividades informáticas, con un 11,3%; seguido por el de telecomunicaciones (3,7%) y turismo (2,4).

■ Difusión del crecimiento

A pesar de que algunos de los datos demográficos se enfrentan a los económicos, los responsables del CESA han considerado que no se puede concluir que el dinamismo señalado sólo esté beneficiando a una parte de la Comunidad. Saso aseguró que se está detectando “una difusión del crecimiento hacia las comarcas, aunque no sea a todas”. Ángela López añadió que a medida que Aragón se moderniza “van cambiando los estilos de vida y una muestra palpable es el crecimiento de la vida urbana en varias comarcas”, y señaló la necesidad de estar “muy atentos” a esta corriente, “ya que es fundamental para la ordenación del territorio y medir dónde hay que poner más peso en las medidas políticas”.

Por otra parte, Marcos Saso destacó también que las expectativas que ha levantado la Expo están ya “moviendo actividad” y hay muchas empresas “tomando posiciones” que tendrán un reflejo en los resultados del informe 2005. Ángela López también recaló que la población “no se queda si no hay trabajo”, y el movimiento de habitantes en Zaragoza muestra también este crecimiento.



Ángela López, presidenta del CESA

Un 10% de los jóvenes aragoneses se plantea la creación de una empresa

La mitad de los encuestados se inclina por la constitución de una sociedad

Sólo el 10,3% de los aragoneses entre 16 y 35 años se plantea crear una empresa a corto o medio plazo, según el estudio sobre la vocación emprendedora de los jóvenes de la Comunidad realizado por las Cámaras de Comercio e Industria. Entre las razones que llevan a un joven a emprender, destaca convertirse en su propio jefe, mientras que el principal motivo que frena la creación de una empresa es la falta de dinero. Las Cámaras de Comercio son la primera opción de los futuros emprendedores a la hora de asesorarse para crear una empresa, según confirma el estudio. El informe "Vocación emprendedora de los jóvenes aragoneses", realizado por Motio Consultores para las Cámaras de Comercio, recoge una muestra de 1.100 personas de Zaragoza, Huesca y Teruel, tomada durante el I Salón de Educación, Formación y Empleo (EYE-2005) del 5 al 8 de mayo. La significación estadística del estudio resulta muy notable gracias a un nivel de confianza del 95%.



Los talleres de automóviles son algunas de las empresas que se crean como sociedades laborales

■ **Atractivo**

Los resultados permiten comprobar que la posibilidad de crear una empresa resulta atractiva para los jóvenes (al 55,7% les gustaría), pero la disposición a emprender va bajando con la edad. Siempre se ve como algo posible de realizar a largo plazo que después se olvida. Entre quienes tienen clara la creación de una empresa, los hombres muestran mayor disposición que las mujeres (14,1% frente a 8,1%). Las Cámaras de Comercio han detectado a través del estudio que existe escasa formación específica destinada a la creación de empresas: sólo un 23% de los entrevistados la ha recibido, sobre todo en la Universidad (el 42,2% de los casos). En centros de Formación Profesional (15,7%) y colegios (14,2%), el porcentaje es mucho menor.

■ **Pequeños negocios**

Las iniciativas preferidas por los jóvenes para emprender corresponden a pequeños negocios, como hostelería (bares o restaurantes), tiendas, peluquerías o academias de estudios, además de empresas de informática. Sin embargo, se advierte una creciente tendencia a atender nuevos nichos empresariales, como las empresas turísticas y las casas rurales, las guarderías, los animadores socio-culturales o las consultas de fisioterapia. La fórmula preferida es constituir una nueva sociedad (50% de los emprendedores), aunque también destaca la franquicia (21,9%). Más lejos quedan los autónomos o la continuación del negocio familiar. La mayoría de los encuestados estima que la inversión necesaria para

poner en marcha su negocio se sitúa entre 12.000 y 30.000 euros. La Bolsa de Empleo preferida es la del Instituto Aragonés de Empleo (Inaem), el 58,2% de los casos, seguido de las empresas de trabajo temporal, el 30,5%; la Universidad, el 19,8%, y el Servicio Cameral de Orientación Profesional (SCOP), el 16%. Un 28% de los jóvenes simultanea los estudios y el trabajo, mientras un 33% de los que estudian a la vez buscan también un trabajo. En esta línea, entre los jóvenes que se plantean trabajar, una tercera parte (33,8%) lo hará por cuenta ajena, frente al 27,2% que quiere opositar. Sin embargo, entre las mujeres es igual el porcentaje de jóvenes que quieren opositar o trabajar por cuenta ajena (31,5%). Un 2% continuará el negocio familiar.

El INAEM apoyó la puesta en marcha de 320 empresas

La directora gerente del Instituto Aragonés del Empleo (INAEM), Ana Bermúdez, informó que el Servicio de Apoyo a la Creación de Empresas (SACE) ayudó en 2004 en la puesta en marcha de 320 empresas. El dato se enmarca dentro del Informe SACE 2004. Los usuarios totales fueron 645: 421 hombres y 224 mujeres. Destaca también que 51 usuarios fueron extranjeros. En cuanto a la distribución por grupos de edad, predominan las consultas efectuadas por personas entre 25 y 39 años (67% del total). La formación académica de las personas nacionales atendidas es de nivel básico, el 48,99%, sólo un 21,25% tienen titulación universitaria, lo que indica que el afán emprendedor no está directamente relacionado con el nivel de estudios cursados. El domicilio de la mayoría de las empresas constituidas se ubica en Zaragoza capital, en total un número de 222 empresas. Le sigue la provincia de Zaragoza, con 95 empresas y 3 en Huesca. Este servicio tiene como objetivo fundamental servir de ayuda a quienes deseen crear su propio negocio. Para ello se pone a disposición de los emprendedores el equipo humano y técnico que integra esta unidad y se les asesora en todos los aspectos que componen la creación de una empresa: jurídicos, administrativos, económicos, financieros, fiscales, laborales o de marketing. Desde su puesta en marcha, en abril de 1998, se han creado 1.578 empresas y se ha atendido a 3.098 promotores. Por otro lado, los Grupos de Desarrollo Rural (Leader y Proder) en Aragón han apoyado la creación de 610 empresas, proyectos agroalimentarios impulsados por emprendedores privados. Según fuentes de la Red Aragonesa de Desarrollo Rural, "son proyectos que ayudan a fijar la población al territorio, que les movilizan, les hacen recuperar su identidad y generan confianza en el futuro". Los Grupos Leader y Proder han logrado, además, crear 1.050 puestos de trabajo en el sector agroalimentario.

Por ti, miles de nosotros.

Es bueno saber que siempre hay alguien pendiente de ti. Por eso en Erz Endesa ponemos a tu disposición más de 33 Puntos de Servicio, 9 Oficinas Comerciales, un teléfono permanente y una página web. Porque en Erz Endesa queremos ofrecerte toda la atención que te mereces.

Erz endesa

Por ti, miles de nosotros

luz y gas

Llama al **900 34 33 34**
o infórmate en **endesaonline.com**



Una empresa integradora que desarrolla la inserción

Portal Tecnológico S.L.L. prestará multiservicios telemáticos



Maria Justa Marco, en el centro, responsable de Portal Tecnológico S.L.L. y presidenta de La Corte Nacional de Mediación y Arbitraje, preside un foro de trabajo.

La entidad social Portal Tecnológico, empresa que presta multiservicios telemáticos interactivos las 24 horas del día durante todo el año, ha firmado diversos convenios con distintas organizaciones, por ejemplo la ONCE, para desarrollar, en colaboración con FUNDOSA, tanto la formación como la inserción laboral de su nuevo perfil de profesional. Esto ha motivado que en septiembre se presente en la Cámara de Comercio de Aragón como empresa modelo de inserción laboral.

Portal Tecnológico realiza una actividad de servicios novedosos desde una red telemática interactiva que, de una forma inteligente, intervincula diversas bases de datos e interrelaciona servicios con profesionales, con una atención personalizada, en confidencialidad. Por otra parte, hay que señalar que esta red está adaptada, gracias a las nuevas tecnologías, para que sea accesible a personas con limitaciones físicas.

Esta actividad actúa como una herramienta específica del grupo empresarial. Su utilización es importante para cualquier sector de la industria, el comercio o los servicios. Sirve tanto para los clientes como para las empresas, para la mejor solución de los servicios prestados y los problemas que se puedan plantear entre las partes.

■ Aval de Garantía

Para las empresas y sus clientes, Portal Tecnológico actúa como un valor añadido, un "aval de garantía" con prestaciones ágiles, efectivas y directas sobre cualquier gestión comercial o negocio. Este amparo técnico, jurídico y pericial aporta tranquilidad, seguridad y confianza, tanto al empresario, como al cliente. Es un servicio de nueva creación, ya que no existe nada que aglutine todas las especialidades en una y se convierte en la herramienta adecuada para la defensa del ciudadano.

Presta servicios a la Corte Nacional de Mediación y Arbitraje, una institución novedosa en España, ya que aglutina a muchos sectores profesionales y proyecta su ejecutividad a toda la sociedad. Su plantilla está formada mayoritariamente por mujeres.

El desarrollo de este nuevo servicio lo realiza un operador facultativo experto que, con la red inteligente que presta el servicio, es el nuevo perfil profesional llamado "consultor de referentes". Éste es el resultado de una demanda social, "porque el ciudadano vive en el día a día situaciones que hacen que necesite soluciones a sus problemas y cuanto más rápido, mejor.

Con este servicio encontrará lo que necesita de una forma accesible, rápida y eficaz", aseguran fuentes de Portal Tecnológico.

La metodología del servicio se enmarca en las nuevas tecnologías y el programa informático es el que facilita toda la información pertinente en cada consulta o reclamación que formulen los ciudadanos o clientes.

Las nuevas tecnologías juegan un importante papel en el desarrollo de nuevos perfiles profesionales y entre ellos destacan especialmente los que, como vanguardia de la innovación, hacen referencia a los servicios de aplicaciones telemáticas.

El desarrollo de esta red inteligente de servicios telemáticos interactivos es la herramienta que impulsa el progreso en los mercados productivos laborales y sociales. La red está articulada a través de una intranet propia, con un desarrollo tecnológico muy avanzado y un manejo para el usuario muy intuitivo, que interrelaciona múltiples bases de datos e información especializada hasta aportar, como conclusión, la solución idónea. Es decir, y ahí radica su fuerza y novedad, el sistema interactúa inteligentemente y de forma inmediata.

El nuevo perfil profesional: Consultor de Referentes

La responsable de Portal Tecnológico SLL, María Justa Marco, explica las características del personal de este servicio y destaca que las nuevas tecnologías han provocado el afloramiento de nuevas profesiones antes desconocidas.

- ¿Qué se quiere decir con "nuevo perfil profesional"?

- Una afirmación, que no resulta muy aventurada, en vista de los rápidos cambios experimentados por nuestra sociedad en los últimos años que, junto con la aplicación de las nuevas tecnologías, han provocado el afloramiento de profesiones inexploradas.

- ¿Qué significa este "nuevo perfil" para la sociedad actual?

- Este "nuevo perfil profesional" es el resultado de una verdadera demanda social. Con los estudios y el trabajo de campo realizado hemos llegado a la conclusión de que este servicio es necesario en el mercado, tanto en lo público como en lo privado, detectando así la necesidad actual existente.

- ¿Qué aporta laboralmente que se desarrolle esta nueva actividad?

- Este es un campo de trabajo novedoso e inexplorado hasta ahora, por ello para el desarrollo de esta actividad será necesario formar a personal cualificado. El INAEM impartió cursos sobre esta materia, aunque está prevista una mayor especialización con la creación de un Master de Gestión para la defensa del ciudadano-usuario cliente. Esperamos, poder consolidarlo desde Aragón e implantarlo a nivel nacional, dado que sus prestaciones profesionales interesan tanto a las Entidades públicas, como al tejido productivo y a las empresas.

- ¿Qué servicios presta el consultor de referentes?

- El ciudadano vive en el día a día situaciones que le hacen necesitar de una búsqueda para la solución de sus problemas y cuanto más rápido pueda adquirirla, mejor. Con este servicio encontrará lo que necesita de una forma accesible, rápida y eficaz para el cliente-usuario. El "Consultor de Referentes" interactúa como operador de la Red Inteligente de Servicios Telemáticos e interrelaciona todas las bases de datos sobre "Fundamento Jurídico" como una herramienta de gestión efectiva en la Defensa de los Derechos e Interés del cliente-usuario.

- ¿Quién se puede beneficiar de este nuevo perfil profesional?

- En las empresas privadas, así como en todas las colegios profesionales, el Multiservicio se presta desde el Portal Tecnológico, que garantiza a las empresas una rentabilidad cuantificable en la gestión directa sobre nuevos mercados consumidores, generando un desarrollo progresivo de la cartera de clientes, al tiempo que se comporta como un servicio de excepción sobre las operaciones comerciales premiando el uso de las buenas prácticas comerciales, así como la calidad del buen servicio prestado, proporcionando una solución rápida, efectiva y satisfactoria ante cualquier reclamación.

La primera Corte de Mediación y Arbitraje

Portal Tecnológico presta servicios permanentes a una nueva institución, la Corte Nacional de Mediación y Arbitraje Comercial, que ha surgido con la vocación de protección de los derechos de los clientes y usuarios en todas las transacciones contractuales. La Primera Corte de Mediación y Arbitraje es una entidad no lucrativa que presta servicio a nivel nacional. En una segunda fase está previsto la ampliación de su alcance a toda Europa, dentro de un

marco oficial y regulada por la nueva Ley de Arbitraje. Precisamente en este marco están incluidas todas las entidades fundadoras y los distintos servicios y actividades que se desarrollan con los principios básicos de la nueva Ley de los Derechos Económicos y Sociales, surgida para cubrir una necesidad social existente. Esta iniciativa permitirá armonizar y unificar la conciliación, negociación, mediación y arbitraje dentro de la legitimación jurídica legal. Los servicios se pres-

tan por las empresas adscritas al Marco de la Corte y se desarrollan desde la Red Inteligente Telemática Interactiva. Después, de forma comprensiva, ésta intervincula procedimientos e interrelaciona servicios con profesionales de manera personalizada y confidencial. Así, este proceso media, asesora, orienta, gestiona y defiende a las partes, y da asistencias técnicas, jurídicas y periciales, hasta llegar a la conciliación, negociación, mediación y arbitraje.