Red COE
Centro de Orientación, Emprendimiento, Acompañamiento e Innovación para el Empleo

# Personal Orientador

**MANUAL DE ACOGIDA
DE LAS OFICINAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS**

# SEPEPA

Principado de Asturias | Servicio Público de Empleo

**Edita:**

Principado de Asturias | Servicio Público de Empleo

Red COE
Centro de Orientación, Emprendimiento, Acompañamiento e Innovación para el Empleo

Red COE
Centro de Orientación, Emprendimiento, Acompañamiento e Innovación para el Empleo



# Personal Orientador

## MANUAL DE ACOGIDA DE LAS OFICINAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

# SEPEPA

Principado de Asturias | Servicio Público de Empleo

# Índice

# Índice

Presentación ..... 9
2. El SEPEPA: misión, principios de actuación, organización y líneas estratégicas de modernización. ..... 11
2.1. Qué es el SEPEPA ..... 11
2.2. Principios de actuación ..... 11
2.3. Organización general ..... 13
2.4. Servicios de la estructura administrativa ..... 15
2.5. Líneas estratégicas de modernización ..... 17
3. El papel del personal orientador ..... 21
3.1. Marco legal y pautas para la práctica orientadora ..... 21
3.2. La finalidad de la orientación ..... 23
3.3. La relación profesional con la persona usuaria ..... 23
3.4. Funciones del personal orientador ..... 24
3.5. Competencias profesionales ..... 25
3.6. Límites y responsabilidad profesional ..... 25
4. Modelo de atención y proceso de orientación ..... 29
4.1. Inicio del proceso: acogida y encuadre de la demanda ..... 29
4.2. Elaboración del perfil individualizado ..... 29
4.3. Definición del objetivo profesional ..... 30
4.4. Tutorización, asesoramiento y atención personalizada ..... 30
4.5. Itinerario o plan personalizado ..... 30
4.6. El acuerdo de actividad ..... 31
4.7. Seguimiento, revisión y cierre ..... 31
5. Atención a personas con necesidades diversas ..... 32
5.1. Una atención individualizada e inclusiva ..... 32
5.2. Identificación y priorización de barreras ..... 32
5.3. Desempleo prolongado, baja cualificación y cambios profesionales ..... 32
5.4. Competencias digitales y acceso a los servicios ..... 33
5.5. Discapacidad, salud y accesibilidad ..... 33
5.6. Cuidados, igualdad y violencia de género ..... 33
5.7. Personas jóvenes y mayores de 45 años ..... 34
5.8. Personas migrantes y de origen extranjero ..... 34
5.9. Medio rural, territorio y movilidad ..... 34
5.10. Criterio profesional y respeto a la autonomía ..... 35

6. Recursos y programas del SEPEPA ..... 37
6.1. Los programas como recursos del itinerario ..... 37
6.2. Orientación y acompañamiento ..... 37
6.3. Formación, mejora y acreditación de competencias ..... 38
6.4. Programas de empleo y formación ..... 39
6.5. Experiencia profesional y empleo juvenil ..... 39
6.6. Inclusión e igualdad de oportunidades ..... 40
6.7. Emprendimiento y desarrollo local ..... 40
6.8. Otros recursos para la orientación ..... 41
7. Coordinación, derivación y trabajo en red ..... 45
7.1. La coordinación como parte del itinerario ..... 45
7.2. Criterios para una derivación adecuada ..... 45
7.3. Seguimiento de la derivación ..... 45
7.4. Trabajo en red y conocimiento del territorio ..... 46
8. Registro, confidencialidad y calidad de la atención ..... 49
8.1. El registro como parte de la intervención ..... 49
8.2. Trazabilidad y continuidad de la atención ..... 49
8.3. Confidencialidad y protección de la información ..... 50
8.4. Calidad de la atención ..... 50
8.5. Responsabilidad profesional en el uso de la información ..... 51
9. Referencias normativas y documentales ..... 53

# Presentación

# Presentación

Te damos la bienvenida al Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias. Trabajar en orientación laboral supone encontrarse cada día con personas que atraviesan momentos diferentes de su vida profesional. Algunas buscan su primer empleo; otras necesitan volver al mercado de trabajo, cambiar de ocupación, actualizar sus conocimientos o encontrar una nueva dirección. Detrás de cada consulta hay una historia que merece ser escuchada y unas capacidades que pueden servir como punto de partida.

La orientación laboral ocupa una posición central en las políticas activas de empleo. Su finalidad no consiste únicamente en facilitar información, sino en acompañar a las personas para que conozcan mejor sus competencias, comprendan las características del mercado de trabajo, identifiquen alternativas profesionales y adopten decisiones realistas.

Una orientación adecuada permite relacionar la experiencia y los intereses de cada persona con las herramientas y oportunidades que pueden contribuir a mejorar su capacidad para acceder a un empleo, mantenerlo, progresar profesionalmente y adaptarse a los cambios tecnológicos, productivos y organizativos.

El trabajo del personal orientador consiste en apoyar este proceso mediante el diagnóstico, la planificación compartida, el desarrollo de habilidades para la búsqueda de empleo y el seguimiento de las actuaciones acordadas. La intervención debe respetar la autonomía de la persona usuaria y facilitar que participe activamente en la definición de sus objetivos y en la toma de decisiones sobre su futuro profesional.

El servicio de orientación no sustituye a las personas en las decisiones y actuaciones que les corresponden ni realiza por ellas su proceso de inserción laboral. Su función es proporcionar información, herramientas y apoyo para que sean ellas mismas quienes reconozcan sus capacidades, fijen sus objetivos profesionales y desarrollen las acciones necesarias para avanzar hacia su consecución. El acompañamiento debe contribuir a que cada persona despliegue su potencial y afronte su proceso con mayor autonomía y seguridad.

Esta tarea exige combinar conocimientos técnicos con capacidad de escucha, comunicación y análisis. También requiere conocer los recursos del SEPEPA, la oferta formativa, los programas de empleo y las necesidades del tejido productivo, así como coordinarse con otras unidades, entidades y sistemas de apoyo cuando la situación lo aconseje. La calidad de la orientación depende tanto de la adecuación de las propuestas como de la forma en que se construye la relación profesional con la persona atendida.

Cada conversación, entrevista o actuación constituye una oportunidad para contribuir a mejorar la situación de la persona usuaria. La orientación puede ayudarla a reconocer lo que sabe hacer, recuperar la confianza en sus posibilidades, adquirir nuevas herramientas y afrontar sus decisiones con una perspectiva más amplia. El valor de la intervención no reside únicamente en que la persona acceda de forma inmediata a un empleo, sino también en favorecer su desarrollo personal y profesional, reforzar su autonomía y ampliar su capacidad para desenvolverse en un mercado de trabajo cambiante.

# El SEPEPA: misión, principios de actuación, organización y líneas estratégicas de modernización

# 2. El SEPEPA: misión, principios de actuación, organización y líneas estratégicas de modernización.

## 2.1. Qué es el SEPEPA

El Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias es el organismo autónomo encargado de gestionar la política de empleo de la Comunidad Autónoma. Tiene personalidad jurídica propia y está adscrito a la Consejería competente en materia de empleo.

La misión del SEPEPA es proporcionar información, servicios y recursos que contribuyan a mejorar la empleabilidad, la inserción y la permanencia en el mercado laboral de la población asturiana en edad de trabajar, así como el talento y el capital humano de las empresas. Esta finalidad conecta la atención a las personas con las necesidades del tejido productivo y sitúa la orientación, la intermediación y la formación como instrumentos relacionados entre sí.

Entre sus funciones se encuentran la gestión y evaluación de programas de empleo, el análisis del mercado de trabajo, la intermediación laboral, el registro de demandantes, la orientación e información profesional, la búsqueda de oportunidades, las gestiones asociadas a la Red EURES y la concesión o gestión de ayudas y subvenciones relacionadas con el empleo.

Su visión es ser el servicio de empleo de referencia en el Principado de Asturias, capaz de adaptarse las transformaciones y necesidades del mercado productivo mediante la innovación tecnológica, la optimización de los procesos y la mejora continua a fin de ofrecer un servicio eficiente, de alta calidad y dinámico tanto a la ciudadanía como a las empresas.

## 2.2. Principios de actuación

La actividad del SEPEPA se desarrolla de acuerdo con una serie de principios que deben estar presentes tanto en la planificación y gestión de los servicios como en la atención directa a las personas usuarias. Para el personal orientador, estos principios constituyen criterios básicos de actuación y ayudan a tomar decisiones coherentes ante situaciones diferentes.

- Cultura de servicio y mejora continua.

La actividad debe partir del conocimiento de las necesidades de las personas y empresas usuarias y orientar el trabajo a ofrecer respuestas eficaces. Para el personal orientador, esto implica escuchar, contrastar la utilidad de las actuaciones y contribuir a su mejora. La calidad comienza en la identificación de las necesidades y continúa con la evaluación de la respuesta ofrecida.

- Igualdad de oportunidades y no discriminación.

Todas las personas tienen derecho a acceder a los servicios de empleo y a participar en ellos en condiciones de igualdad. La atención debe prestarse sin discriminación por razón de nacimiento, origen, sexo, edad, discapacidad, orientación o identidad sexual, religión, opinión, situación económica o cualquier otra circunstancia personal o social. Este principio exige evitar prejuicios y estereotipos, garantizar un trato respetuoso y procurar que las características personales no limiten injustificadamente las alternativas profesionales que se plantean.

- Atención personalizada y respeto a las circunstancias de cada persona.

La orientación debe adaptarse a la situación, capacidades, intereses, expectativas y necesidades de cada persona usuaria. No todas las personas parten del mismo punto ni necesitan las mismas

actuaciones. El diagnóstico individualizado permite conocer los factores que favorecen o dificultan su empleabilidad y establecer objetivos realistas. La intervención debe construirse con la persona, respetando su autonomía y su capacidad para tomar decisiones sobre su propio proyecto profesional.

- Gratuidad, calidad y accesibilidad de los servicios.

Los servicios prestados por el SEPEPA son gratuitos para las personas y empresas usuarias. Su prestación debe responder a criterios de calidad y procurar que ninguna persona encuentre barreras innecesarias para acceder a ellos. La accesibilidad comprende tanto las condiciones físicas como las comunicativas, cognitivas y digitales. Cuando resulte necesario, deberán adaptarse el canal, el lenguaje, el ritmo de la atención o los apoyos utilizados para facilitar la participación efectiva de la persona.

- Transparencia, confidencialidad y respeto a la intimidad.

Las personas usuarias deben recibir información clara sobre el servicio, las actuaciones propuestas y los compromisos que asumen. También deben conocer, cuando proceda, para qué se solicita su información y cómo será utilizada. Los datos personales y las circunstancias conocidas durante la atención deben tratarse con confidencialidad, registrando únicamente la información necesaria para la intervención y compartiéndola solo por los canales y con los profesionales autorizados.

En la atención orientadora debe traducirse en información comprensible y accesible sobre los recursos y sus condiciones de acceso, manteniendo en todo caso la confidencialidad de la información personal.

- Coordinación con otras administraciones, entidades y sistemas de protección.

La mejora de la empleabilidad puede requerir actuaciones que exceden el ámbito de una oficina de empleo o del propio SEPEPA. La coordinación con otras administraciones, entidades colaboradoras, servicios sociales, recursos educativos, sanitarios o de igualdad y organizaciones especializadas permite ofrecer una respuesta más completa. Esta colaboración debe respetar las competencias de cada servicio, evitar duplicidades y garantizar que la persona mantenga una referencia clara durante su itinerario.

- Cohesión territorial y adaptación a las particularidades locales.

Los servicios deben tener en cuenta las características sociales, económicas y geográficas de cada territorio. Las oportunidades de empleo, la oferta formativa, los sectores productivos y los recursos disponibles no son iguales en todas las zonas de Asturias. La orientación debe considerar especialmente las dificultades de movilidad, transporte o conectividad, así como las posibilidades de empleo, formación, emprendimiento y desarrollo local existentes en el entorno de la persona.

- Eficacia, eficiencia, trazabilidad y orientación a resultados.

Las actuaciones deben dirigirse a objetivos definidos y guardar relación con las necesidades identificadas en el diagnóstico. La eficacia implica que la intervención contribuya realmente a mejorar la empleabilidad; la eficiencia exige utilizar adecuadamente los recursos disponibles. La trazabilidad permite conocer qué actuaciones se han realizado, por qué se han propuesto y qué resultados han tenido. Para ello, es necesario registrar la intervención, realizar el seguimiento y revisar el itinerario cuando las actuaciones no produzcan el resultado esperado o cambien las circunstancias de la persona.

- Incorporación del enfoque de género en la atención y en la comunicación.

La perspectiva de género debe aplicarse de forma transversal durante todo el proceso de orientación. Esto implica reconocer las desigualdades que pueden afectar al acceso, mantenimiento y promoción en el empleo, así como las dificultades de conciliación y la segregación ocupacional. El personal orientador debe evitar presentar determinadas profesiones como propias de mujeres o de hombres, ampliar las alternativas profesionales y utilizar una comunicación respetuosa e inclusiva. La

atención debe contribuir a que cada persona pueda elegir sus objetivos sin que los estereotipos de género condicionen sus oportunidades.

Estos principios no deben entenderse como declaraciones aisladas. Se relacionan entre sí y deben aplicarse conjuntamente en la acogida, el diagnóstico, la elaboración del itinerario, la derivación, el seguimiento y el registro.

## 2.3. Organización general

El SEPEPA se organiza mediante órganos de gobierno y gestión, una red territorial de oficinas de empleo y un órgano de asesoramiento. Sus órganos básicos son el Consejo Rector, la Presidencia, la Dirección-Gerencia, las oficinas de empleo y el Consejo Asesor.

El Consejo Rector es el órgano superior de decisión del SEPEPA. Entre sus principales funciones se encuentran establecer los criterios de actuación del organismo, aprobar los programas y planes de empleo, aprobar la propuesta de presupuesto y la memoria anual, establecer criterios sobre ayudas y entidades colaboradoras y formular propuestas relativas a la estructura y a las necesidades de personal. En su composición participan la Administración del Principado de Asturias y las organizaciones sindicales y empresariales más representativas.

La Presidencia corresponde a la persona titular de la consejería a la que esté adscrito el SEPEPA. Ejerce la representación legal del organismo, preside el Consejo Rector, vela por el cumplimiento de sus acuerdos y asume las funciones que le atribuye la ley en materia de contratación, convenios, ayudas y autorización de gastos. Parte de estas funciones puede delegarse en la Dirección-Gerencia.

La Dirección-Gerencia es el órgano encargado de la dirección y gestión ordinaria del organismo. Ejecuta los acuerdos del Consejo Rector, coordina y planifica las actividades del SEPEPA, dirige a su personal y elabora las propuestas de presupuesto y de memoria anual. Los servicios administrativos del organismo actúan bajo su dependencia inmediata.

Las oficinas de empleo, cuyo localización y teléfono de contacto se reproduce a continuación, constituyen la red territorial del SEPEPA. Desde ellas se prestan servicios a personas trabajadoras, tanto ocupadas como desempleadas, y a empresas. Deben favorecer la utilización de los servicios disponibles y garantizar una atención adecuada a las necesidades de su ámbito territorial.

| Denominación | Dirección | Teléfono |
|---|---|---|
| El Muelle (Avilés I) | Calle del Muelle, 8. 33402 Avilés | 985 542 206 |
| González Abarca (Avilés II) | González Abarca, 11. 33400 Avilés | 985 568 997 |
| Cangas de Onís | Plaza Jardines Ayuntamiento, 2, 1.º. 33550 Cangas de Onís | 985 848 465 |
| Cangas del Narcea | Cuesta de la Vega, s/n. 33800 Cangas del Narcea | 985 810 266 |
| Mariano Pola (Gijón I) | Mariano Pola, 3. 33212 Gijón | 985 353 247 / 985 353 248 |

| Denominación | Dirección | Teléfono |
|---|---|---|
| El Coto (Gijón II) | Avelino González Mallada, s/n, antiguo cuartel de El Coto. 33204 Gijón | 985 333 000 / 985 334 018 |
| La Calzada (Gijón III) | Juan de Austria, s/n. 33213 Gijón | 985 315 790 / 985 315 951 |
| Montevil (Gijón IV) | Sor Juana Inés de la Cruz, 10. 33211 Gijón | 985 155 499 |
| Grado | Maestra Benicia, s/n. 33820 Grado | 985 750 637 |
| Infiesto | Martínez Agosti, 18-20. 33530 Infiesto | 985 710 209 |
| Langreo | Jovellanos, 5. 33930 Langreo | 985 692 807 / 985 692 808 |
| Llanes | Carretera de Pancar, s/n. 33500 Llanes | 985 401 186 |
| Luarca | Zurraco, 1. 33700 Luarca | 985 640 830 |
| Lugones | Severo Ochoa, 4, bajo. 33420 Lugones | 985 262 028 |
| Mieres | Teodoro Cuesta, 49. 33600 Mieres | 985 467 711 / 985 467 866 |
| Moreda | Avenida Tartiere, 48, bajo. 33670 Moreda de Aller | 985 480 100 |
| Navia | Las Veigas, 13, bajo. 33710 Navia | 985 473 090 / 985 474 262 |
| La Regenta (Oviedo I) | La Regenta, 21. 33006 Oviedo | 985 274 827 |
| General Elorza (Oviedo II) | General Elorza, 27. 33001 Oviedo | 985 738 377 / 985 738 370 |
| Pola de Lena | Corporaciones de Lena, s/n. 33630 Pola de Lena | 985 490 201 |
| Pola de Siero | Plaza de la Constitución, s/n. 33510 Pola de Siero | 985 720 146 |

| Denominación | Dirección | Teléfono |
|---|---|---|
| Pravia | Río Narcea, 4, bajo. 33120 Pravia | 985 820 017 |
| Teverga | San Martín, s/n. 33110 Teverga | 985 764 203 |
| Tineo | Avenida González Mayo, 32, bajo. 33870 Tineo | 985 800 032 |
| Vegadeo | La Milagrosa, 18. 33770 Vegadeo | 985 634 348 |

El Consejo Asesor es el órgano consultivo, de asesoramiento y participación en materia de empleo. Informa y formula propuestas sobre las actuaciones del SEPEPA y sobre los programas generales de empleo. En su composición participan la Administración autonómica y las organizaciones sindicales y empresariales más representativas.

En términos prácticos, el Consejo Rector adopta las principales decisiones y criterios de actuación; la Presidencia representa al organismo y ejerce las competencias que le atribuye la ley; la Dirección-Gerencia dirige la actividad ordinaria; las oficinas prestan los servicios en el territorio; y el Consejo Asesor canaliza la consulta, el asesoramiento y la participación en materia de empleo.

## 2.4. Servicios de la estructura administrativa

Los servicios administrativos dependen de la Dirección-Gerencia y desarrollan funciones especializadas de gestión interna, intermediación laboral, programas de empleo, análisis y comunicación, formación, programas mixtos, orientación, emprendimiento e innovación. La estructura vigente comprende los siguientes servicios:

- Servicio de Régimen Presupuestario y Personal

Se ocupa de la elaboración y seguimiento del presupuesto del SEPEPA, el control de su ejecución y la tramitación económica de subvenciones, contratos, convenios y proyectos de inversión. También gestiona y controla ordinariamente el personal adscrito al organismo y tramita los expedientes derivados de dicha gestión.

- Servicio de Contratación y Régimen Jurídico

Tramita y realiza el seguimiento de los contratos administrativos, gestiona el patrimonio y los inmuebles adscritos al SEPEPA y presta asesoramiento jurídico a la Dirección-Gerencia y al resto de los servicios. También interviene en convenios, acuerdos, protocolos, recursos administrativos, responsabilidad patrimonial, transparencia, régimen interior, archivo y registro.

Su función es fundamentalmente transversal. Proporciona soporte jurídico y administrativo para que las actuaciones y procedimientos del organismo se desarrollen con las garantías necesarias.

- Servicio de Intermediación Laboral

Desarrolla las funciones relacionadas con la intermediación laboral, la inscripción y registro de las personas demandantes de empleo y la comunicación de los contratos laborales. También se ocupa de la

Red EURES, las relaciones con entidades que colaboran en la prestación de servicios de empleo y las actuaciones de orientación, asesoramiento y acompañamiento para la búsqueda de empleo.

Es uno de los servicios más directamente relacionados con la actividad cotidiana del personal orientador, especialmente en materia de demanda, orientación, ofertas, movilidad laboral y coordinación de la red de oficinas.

- Servicio de Programas de Empleo

Tiene atribuidas funciones de diseño, ejecución y evaluación de programas destinados a promover la contratación de personas con dificultades de inserción. Estas actuaciones pueden dirigirse a empresas, entidades locales y entidades sin ánimo de lucro. También colabora con las entidades locales en programas territoriales de desarrollo y empleo.

Para orientación, este servicio resulta relevante al identificar programas de contratación, empleo local o apoyo a colectivos que puedan incorporarse al itinerario de una persona.

- Servicio de Comunicación y Observatorio de las Ocupaciones

Analiza la evolución del mercado laboral, la oferta y demanda de personal y las tendencias del empleo. Realiza el seguimiento de los resultados de inserción, elabora estudios e investigaciones, identifica buenas prácticas y gestiona información útil para la planificación de las políticas de empleo. También diseña y promueve las acciones de comunicación pública del SEPEPA.

Sus informes y análisis ayudan al personal orientador a contrastar objetivos profesionales, conocer tendencias laborales e informar sobre sectores, ocupaciones y competencias demandadas.

- Servicio de Programación y Seguimiento de la Formación

Define objetivos y prioridades para elaborar los programas de formación. Programa y realiza el seguimiento de la oferta formativa dirigida a personas desempleadas y ocupadas, de los programas para personas con necesidades específicas y de la formación con compromiso de contratación. También asume la inscripción y acreditación de centros, el registro de entidades formativas, la expedición de certificados profesionales y las prácticas no laborales.

Su actividad permite ordenar la oferta formativa y relacionarla con las necesidades de las personas trabajadoras y del mercado laboral.

- Servicio de Gestión de la Formación

Gestiona la ejecución de los programas y acciones formativas previamente programados, incluida la formación dirigida a personas desempleadas y ocupadas, la formación para personas con necesidades específicas y las acciones con compromiso de contratación. También gestiona determinadas subvenciones, becas y ayudas al alumnado y compensaciones por prácticas profesionales.

La diferencia básica respecto al servicio anterior es que uno se centra principalmente en la programación y el seguimiento, mientras que este se ocupa de la gestión de las actuaciones formativas.

- Servicio de Gestión de Centros Propios y Programas de Empleo-Formación

El Servicio de Gestión de Centros Propios y Programas de Empleo-Formación se encarga de la programación, desarrollo y seguimiento de las acciones formativas de los centros de formación ocupacional propios del SEPEPA, así como de la gestión de los centros de referencia nacional en el marco de sus programas anuales de trabajo. También coordina las actuaciones de los centros integrados de formación profesional relacionadas con la formación para el empleo, de acuerdo con sus proyectos funcionales y programaciones anuales.

Asimismo, le corresponde la gestión y el control de los programas públicos de empleo-formación y de las unidades de promoción y desarrollo, así como el desarrollo de procesos de evaluación técnica de los programas de empleo y formación.

Por último, en coordinación con la consejería competente en materia de educación, desarrolla las actuaciones que corresponden al SEPEPA en los procedimientos de reconocimiento, evaluación, acreditación y registro de las competencias profesionales adquiridas mediante la experiencia laboral o por vías no formales de formación.

Este servicio se relaciona por tanto, entre otros, con los centros propios, las escuelas taller, los talleres de empleo y otros programas en los que se combinan cualificación y experiencia laboral.

- Servicio de Centro de Orientación, Emprendimiento e Innovación para el Empleo

Evalúa buenas prácticas en orientación, prospección, intermediación y emprendimiento; diseña actuaciones innovadoras y proyectos experimentales; y desarrolla formación permanente para el personal que realiza funciones de orientación, autoempleo, prospección e intermediación. También diseña modelos y proyectos piloto de emprendimiento y participa en la coordinación y seguimiento de actuaciones relacionadas con el empleo autónomo y la economía social.

En materia orientadora su tarea consiste en apoyar la innovación, la formación del personal, la experimentación y la transferencia de buenas prácticas en orientación y emprendimiento.

## 2.5. Líneas estratégicas de modernización

El Plan de Calidad-Estrategia de modernización del Servicio Público de Empleo define cinco líneas de trabajo con objetivos y medidas que han de servir de guía para la actividad cotidiana del SEPEPA en un marco de transformación y mejora.

- Alineamiento del SEPEPA al nuevo contexto.

El plan propone adaptar el organismo al marco normativo y a las transiciones demográfica, digital y verde. Incluye la revisión de su organización, el conocimiento de los recursos territoriales, la mejora de la comunicación y el fortalecimiento de la colaboración con otras entidades y sistemas de protección social.

- Revisión del modelo de atención en las oficinas.

Se plantea mejorar la eficacia y eficiencia de los servicios a personas y empresas, adaptar la atención a la cartera común de servicios y reforzar la orientación, la intermediación y el apoyo inicial al emprendimiento. Para orientación, destacan el desarrollo de metodologías compartidas, el diagnóstico por competencias y el fortalecimiento de las competencias del personal.

- La formación como prioridad estratégica.

El plan impulsa una oferta formativa ajustada a las necesidades del tejido productivo, con atención a sectores estratégicos, colectivos específicos y zonas rurales. En el itinerario, la formación debe relacionarse con las competencias que la persona necesita adquirir o actualizar y con las oportunidades profesionales de su entorno.

- Transformación digital y mejora de procesos.

Se propone incorporar herramientas tecnológicas, simplificar procedimientos y avanzar hacia una gestión por procesos. En la atención orientadora, esta línea se relaciona con la mejora de los sistemas de información y de los canales digitales y no presenciales prestando atención a la accesibilidad de los

mismos y en el avance en la incorporación de herramientas que apoyen los procedimientos de perfilado y diagnóstico en el proceso orientador.

- Evaluación e innovación.

El plan promueve la evaluación permanente, la orientación a resultados y el uso de evidencias para introducir mejoras. También impulsa la experimentación, los proyectos piloto y la transferencia de buenas prácticas a través del COE y de su red. Para orientación, esto supone relacionar el registro y el seguimiento con el aprendizaje y la mejora de las intervenciones.

# El papel del personal orientador

# 3. El papel del personal orientador

## 3.1. Marco legal y pautas para la práctica orientadora

La orientación para el empleo se desarrolla dentro de un marco normativo que sitúa a las personas y la mejora de su empleabilidad en el centro de la intervención. La Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo reconoce servicios garantizados que incluyen el diagnóstico de la situación de cada persona, el asesoramiento individualizado, la elaboración de un itinerario personalizado y el acompañamiento continuado. Desde esta perspectiva, la orientación no se limita a resolver una consulta puntual, sino que ofrece apoyo para afrontar las decisiones y los cambios que se producen a lo largo de la vida laboral.

Este planteamiento se concreta en el Real Decreto 438/2024, de 30 de abril, por el que se desarrollan la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo y los servicios garantizados establecidos en la Ley de Empleo. La norma define una orientación personalizada, integral e inclusiva, adaptada a las necesidades de cada persona, y establece un marco común para su prestación. El perfil individualizado, la tutorización, el asesoramiento continuado y el itinerario o plan personalizado son elementos fundamentales de este servicio, que debe conectarse con la formación, la intermediación y los recursos de apoyo al emprendimiento.

El marco descrito se completa con la Estrategia Española de Apoyo Activo al Empleo 2025-2028, aprobada por el Real Decreto 633/2025, de 15 de julio, que establece los objetivos compartidos para la actuación de los servicios públicos de empleo. Entre sus prioridades se encuentran hacer efectivos los servicios garantizados, mejorar la empleabilidad y reforzar la calidad de la orientación profesional. La orientación se integra así en una planificación más amplia, dirigida a acompañar las transiciones laborales y a ofrecer respuestas adaptadas a las necesidades de las personas y las empresas.

Su desarrollo anual se concreta en el Plan Anual para el Fomento del Empleo Digno (PAFED), que recoge los objetivos, servicios y programas que ejecutan el servicio público de empleo estatal y los servicios públicos de empleo autonómicos. Este instrumento conecta las prioridades de la estrategia con las actuaciones de cada ejercicio e incorpora indicadores para su seguimiento y evaluación. En este contexto, la orientación personalizada, los itinerarios y la tutorización continuada forman parte de una actuación coordinada con la formación, la intermediación y las demás políticas activas de empleo.

Por su parte, la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional refuerza la relación entre orientación, aprendizaje y desarrollo profesional. Incorpora la orientación y la acreditación de competencias como piezas del sistema de formación profesional, junto con las ofertas formativas. Para la práctica orientadora, esto supone tener presentes tanto las posibilidades de adquirir nuevas competencias como las de reconocer las que una persona ya ha desarrollado mediante su experiencia laboral u otras vías de aprendizaje.

En el ámbito autonómico, la Ley del Principado de Asturias 3/2005, de 8 de julio, del Servicio Público de Empleo establece el marco de actuación del SEPEPA e incluye entre sus funciones la orientación e información profesional y el apoyo para la búsqueda de nuevas oportunidades de empleo. Sus principios de gratuidad, calidad, igualdad de oportunidades, personalización y coordinación proporcionan una referencia para la atención que se presta desde las oficinas de empleo.

Junto a estas normas, el Plan de Calidad-Estrategia de Modernización del Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias, señala una dirección de mejora para la organización. Entre sus líneas de trabajo se encuentran el fortalecimiento de la orientación y la intermediación, la coordinación con otras entidades, el desarrollo de metodologías compartidas, la transformación digital y la evaluación. Se trata de un instrumento estratégico que orienta la evolución de los servicios y la mejora de su calidad.

En un plano metodológico, el Protocolo de Orientación para el Empleo traslada este marco general al trabajo cotidiano del personal técnico y establece pautas compartidas para la prestación del servicio. Su finalidad es guiar la intervención y ofrecer referencias comunes para desarrollar la atención a las personas usuarias y la coordinación con los servicios dirigidos a las empresas.

Como complemento al mismo, el Protocolo para la Atención a Personas Emprendedoras permite incorporar el autoempleo como una alternativa de inserción laboral dentro del proceso de orientación. Su conocimiento facilita la identificación de posibles iniciativas emprendedoras, la información sobre los recursos de apoyo disponibles y, cuando procede, la derivación a los servicios especializados.

El desarrollo de la función orientadora requiere igualmente un conocimiento de los procedimientos asociados a otras tareas que, aunque no se encuentren estrictamente relacionadas con la misma, presentan puntos de conexión con ella. Dicho conocimiento permitirá ofrecer una atención coherente y ajustada a las necesidades de las personas demandantes de empleo. Desde esta perspectiva, los siguientes protocolos proporcionan referencias relevantes para el trabajo del personal orientador:

- Protocolo de Gestión de la Demanda de Empleo

El conocimiento de los procedimientos básicos de gestión de la demanda de empleo, especialmente los relacionados con la inscripción, la clasificación, la actualización de los datos profesionales y las situaciones administrativas de la demanda, constituye un apoyo para la intervención orientadora.

Permite consultar e interpretar la información disponible, contribuir a mantener actualizados los datos profesionales necesarios para elaborar el perfil individualizado y detectar posibles incidencias que deban ser atendidas por el área correspondiente.

- Protocolo de Atención a Empresas y Protocolo de Prospección

La relación entre la orientación y los servicios de atención a empresas y prospección requiere conocer sus procedimientos de trabajo y mantener una comunicación continuada con el personal de ambas áreas.

La información sobre las empresas, sus necesidades de contratación y los perfiles y competencias que demandan contribuye a elaborar el diagnóstico de empleabilidad, ajustar los objetivos profesionales a las oportunidades del mercado laboral y diseñar itinerarios personalizados con mayores posibilidades de inserción. Asimismo, puede facilitar la identificación de oportunidades de empleo que no llegan a difundirse mediante ofertas publicadas.

Por su parte, el personal orientador puede aportar información sobre los perfiles profesionales de las personas atendidas, las dificultades de acceso al empleo detectadas durante las entrevistas y sus necesidades de cualificación. Este intercambio permite conectar la atención a las personas con las necesidades de las empresas y contribuir a dar respuesta a las dificultades de cobertura de sus puestos de trabajo.

- Protocolo del Programa Integral de Orientación y Mejora de la Empleabilidad (PIOME) y Protocolo del Programa de Acompañamiento al Empleo (PAE)

A través del PIOME y del PAE, el SEPEPA desarrolla actuaciones de orientación, formación y acompañamiento a la inserción laboral en colaboración con entidades externas. El conocimiento de sus protocolos de gestión permite identificar a las personas que pueden beneficiarse de estos programas, conocer los procedimientos de incorporación y derivación y tener en cuenta las actuaciones realizadas por las entidades colaboradoras durante el proceso de orientación.

La coordinación y el registro de las actuaciones son elementos necesarios para evitar duplicidades, facilitar el intercambio de información y dar continuidad a la atención, con independencia de quién preste

el servicio. Por ello, el personal orientador debe conocer los mecanismos previstos para esta coordinación y su relación con el trabajo que se desarrolla desde las oficinas de empleo.

En el caso del personal de nueva incorporación, este conocimiento debe completarse con la identificación de las entidades que desarrollan ambos programas en el ámbito territorial de su oficina y de las personas responsables de su coordinación.

- Procedimiento de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género y Violencia Sexual

El SEPEPA dispone de un procedimiento específico de atención a mujeres víctimas de violencia de género y violencia sexual, aplicado por la red de tutoras y tutores especializados.

El personal orientador debe conocer la existencia del procedimiento y saber cómo actuar cuando, durante la atención, identifique una posible situación de violencia.

En estos casos, deberá facilitar el contacto o la derivación al personal especializado, respetando la confidencialidad de la información.

No corresponde al personal orientador indagar sobre la situación de violencia ni solicitar detalles que no sean necesarios para realizar la derivación. La atención debe desarrollarse con discreción,evitando que la mujer tenga que repetir innecesariamente su experiencia ante distintos profesionales.

## 3.2. La finalidad de la orientación

La orientación para el empleo es un proceso de acompañamiento dirigido a mejorar la empleabilidad de las personas. El personal orientador ayuda a cada persona usuaria a identificar sus intereses y capacidades, comprender las características de su entorno sociolaboral y definir objetivos profesionales realistas. A partir de este análisis compartido se diseña un itinerario que puede incorporar acciones de formación, búsqueda de empleo, acreditación de competencias, intermediación, autoempleo o derivación a otros recursos.

La intervención no debe entenderse como una sucesión de indicaciones aisladas. Se apoya en una relación profesional continuada, en la que la persona usuaria participa en la toma de decisiones y asume un papel activo. El personal orientador aporta información contrastada, método y acompañamiento; la persona atendida aporta su experiencia, sus preferencias y el compromiso de desarrollar las actuaciones acordadas. El objetivo es que pueda tomar decisiones con mayor autonomía y seguridad.

El proceso orientador trabaja de forma relacionada sobre cuatro dimensiones. La información permite conocer oportunidades laborales, recursos y fuentes fiables; la planificación transforma los objetivos en actuaciones concretas; el desarrollo de habilidades prepara para afrontar la búsqueda de empleo y los procesos de selección; y la motivación favorece una actitud activa y sostenida durante el proceso. La intensidad de cada dimensión dependerá de la situación de partida y de las necesidades detectadas.

## 3.3. La relación profesional con la persona usuaria

La calidad de la orientación depende en buena medida de la relación que se establece con la persona atendida. El personal orientador debe crear un espacio de confianza y colaboración que facilite la expresión de intereses, expectativas y dificultades. Esta relación requiere escucha activa, claridad en la comunicación y respeto por las circunstancias personales, evitando juicios de valor, sesgos o decisiones basadas en ideas preconcebidas.

La comunicación debe adaptarse al nivel de comprensión y a las necesidades de cada persona. No basta con transmitir información: es necesario comprobar que se ha entendido, reformular preguntas

cuando sea preciso y ordenar la conversación para que conduzca a decisiones y actuaciones concretas. En las entrevistas presenciales y en los canales no presenciales deben mantenerse los mismos criterios de respeto, confidencialidad y claridad.

El acompañamiento debe prestar atención a las transiciones entre educación, formación, empleo y desempleo, así como a las circunstancias que pueden producir un alejamiento del mercado laboral. La atención debe estar libre de estereotipos y considerar las necesidades específicas que puedan derivarse de la edad, la discapacidad, las responsabilidades de cuidados, la salud, el territorio u otras situaciones personales y sociales relevantes.

### 3.4. Funciones del personal orientador

El personal orientador forma parte de un equipo que comparte la atención a las personas usuarias y contribuye con el desarrollo de sus tareas al buen funcionamiento de la oficina. Desde esta perspectiva, se espera su colaboración con el resto del personal de acuerdo con la organización del trabajo y las necesidades de la misma. Esta colaboración permite una mejor conexión entre los distintos servicios y el ofrecimiento de una atención más ágil y coherente sin perder de vista la finalidad y el valor específico de la orientación laboral.

En lo referido específicamente a la función orientadora, la intervención comienza con la acogida de la persona usuaria como paso previo a la obtención de la información relevante para el proceso de orientación. A partir de dicha información, el personal orientador elaborará con ella un diagnóstico que permita reconocer competencias, formación, experiencia, intereses, disponibilidad y posibles obstáculos. Ese diagnóstico debe conducir a una valoración comprensible de la situación y servir como base para definir o revisar el objetivo profesional.

La acogida puede desarrollarse igualmente mediante sesiones informativas grupales que permitan dar a conocer los servicios disponibles, facilitar el acceso a los mismos y ajustar las expectativas de las personas participantes.

El trabajo en grupo también tiene cabida en el entrenamiento de habilidades para la búsqueda de empleo, como la elaboración del currículo o la preparación de entrevistas de selección. Estas actuaciones se adaptarán a las características y necesidades de las personas asistentes y se combinarán con la atención individualizada que requiera cada proceso de orientación

Una parte esencial del trabajo consiste en facilitar información y asesoramiento sobre el mercado laboral, los perfiles demandados por las empresas, la oferta formativa, la acreditación de competencias y los programas de activación para el empleo. También incluye el apoyo para elaborar o adaptar el currículo, utilizar medios y herramientas de búsqueda, preparar procesos de selección y conocer los canales de acceso al empleo público y privado. Cuando se detecte una iniciativa viable de autoempleo o emprendimiento, se proporcionará una primera orientación y se realizará, en su caso, la derivación al recurso especializado correspondiente.

El personal orientador colabora con la persona usuaria en la elaboración del itinerario o plan personalizado. El itinerario ordena las actuaciones necesarias para alcanzar los objetivos profesionales, establece compromisos y permite realizar un seguimiento. Durante su desarrollo será necesario revisar los avances, analizar las dificultades, actualizar el diagnóstico cuando cambien las circunstancias y ajustar las actuaciones previstas.

La orientación exige además registrar de forma clara y pertinente la intervención realizada, coordinarse con el resto del equipo de la oficina y trabajar en red con otros servicios y entidades. La información compartida debe limitarse a la necesaria para la finalidad de la intervención y utilizar los

canales establecidos. Una derivación no debe ser una simple remisión: debe responder a una necesidad identificada, explicarse a la persona y, cuando proceda, incorporarse después su resultado al seguimiento.

## 3.5. Competencias profesionales

La orientación requiere combinar competencias técnicas, comunicativas y organizativas. El personal orientador debe expresarse con claridad, escuchar de forma activa y adaptar el lenguaje a diferentes interlocutores. También necesita capacidad para formular preguntas, resumir información, argumentar propuestas y reconducir una entrevista cuando se aleje de su finalidad.

La orientación a las personas implica actuar con respeto, flexibilidad y capacidad de adaptación. Cada proceso presenta condiciones distintas y exige analizar la información sin aplicar respuestas automáticas. La capacidad analítica y la resolución de problemas permiten identificar qué factores influyen en la empleabilidad, priorizar necesidades y seleccionar las actuaciones que pueden resultar más adecuadas.

El puesto exige igualmente una actualización continua. El mercado de trabajo, la oferta formativa, los programas y las herramientas digitales cambian, por lo que es necesario buscar información en fuentes fiables, valorar su utilidad y trasladarla de forma comprensible. La creatividad y la apertura a nuevos métodos pueden contribuir a mejorar el servicio, siempre dentro del marco de actuación y de los procedimientos aplicables.

El trabajo en equipo y en red es otra competencia básica. La orientación se desarrolla dentro de una oficina y de una organización más amplia, y con frecuencia requiere la colaboración de profesionales de otras administraciones o entidades. A ello se añade la necesidad de organizar el tiempo, priorizar tareas, mantener el seguimiento de los itinerarios y gestionar de forma adecuada las situaciones de tensión que puedan surgir en la atención.

El desempeño de la función orientadora requiere igualmente el uso fluido de diferentes herramientas informáticas para desarrollar su labor diaria. A título enunciativo, podemos citar las siguientes:

- Página web TrabajAstur
- App móvil MiSEPEPA
- SILCOIWEB
- TrabajasturBack (herramienta de consulta)

## 3.6. Límites y responsabilidad profesional

El acompañamiento debe ser cercano, pero mantener un encuadre profesional claro. El personal orientador no puede prometer contrataciones, plazas formativas, ayudas o resultados que dependan de terceros. Tampoco sustituye el asesoramiento jurídico, sanitario o social especializado. Cuando una necesidad exceda sus funciones, deberá identificar el recurso competente y plantear la coordinación o derivación que corresponda.

El diagnóstico no puede apoyarse en etiquetas o impresiones, ni debe convertirse en una recogida indiscriminada de información. Solo se solicitarán y registrarán los datos necesarios para comprender la situación laboral y decidir las actuaciones. Del mismo modo, no procede mantener abierto un itinerario sin objetivos, actuaciones o seguimiento definidos.

La responsabilidad del personal orientador consiste en facilitar un proceso técnicamente adecuado, ofrecer información fiable, mantener la continuidad de la atención y revisar las decisiones cuando

aparezcan nuevos elementos. El resultado final no depende únicamente de la intervención profesional, pero la calidad del acompañamiento puede mejorar de forma significativa la capacidad de la persona para actuar, aprovechar oportunidades y avanzar hacia sus objetivos.

# Modelo de atención y proceso de orientación

# 4. Modelo de atención y proceso de orientación

## 4.1. Inicio del proceso: acogida y encuadre de la demanda

El proceso de orientación comienza con la acogida de la persona usuaria. El acceso al servicio puede producirse por iniciativa propia, a propuesta del personal de la oficina de empleo o mediante derivación desde otros recursos. Con independencia de la vía de acceso, la primera atención debe permitir comprender el motivo de la consulta, presentar el servicio y valorar qué tipo de intervención resulta adecuada.

La acogida puede realizarse mediante una entrevista individual o, cuando las características de las personas participantes y la finalidad de la actuación lo aconsejen, mediante una sesión informativa grupal. La atención individual facilita profundizar desde el primer momento en las circunstancias de la persona. La sesión grupal puede ser útil para presentar el servicio, explicar sus posibilidades y facilitar información común, pero no sustituye la atención personalizada cuando sea necesaria.

Durante la primera entrevista conviene aclarar qué espera la persona del servicio y distinguir la petición inicial de la necesidad que puede existir detrás de ella. Una consulta sobre un curso, una oferta o la elaboración de un currículo puede estar relacionada con un cambio profesional, una carencia formativa, una dificultad de acceso al mercado de trabajo o una falta de autonomía en la búsqueda. La acogida debe permitir ordenar estas cuestiones, ajustar expectativas y acordar el inicio de las actuaciones.

## 4.2. Elaboración del perfil individualizado

Tras la acogida se elabora el perfil individualizado, que constituye la base del proceso de orientación. Su finalidad es obtener una visión suficientemente completa y realista de la situación de la persona para decidir qué apoyos pueden contribuir a mejorar su empleabilidad. El perfil no es una simple recopilación de datos, sino una valoración profesional construida a partir de la información relevante y del diálogo con la persona usuaria.

Para elaborarlo se tendrán en cuenta las habilidades y competencias, la formación, las acreditaciones y la experiencia profesional, así como los intereses y objetivos de la persona. También pueden resultar relevantes la disponibilidad, la movilidad, las responsabilidades familiares, el tiempo y las causas del desempleo, la percepción de prestaciones, el territorio, el grado de autonomía en la búsqueda y la posible pertenencia a colectivos de atención prioritaria. Solo debe recabarse aquella información que sea necesaria para comprender la situación y orientar la intervención.

El diagnóstico debe identificar tanto los elementos que favorecen la consecución del objetivo profesional como los obstáculos que pueden dificultarla. Entre los primeros pueden encontrarse la experiencia, las capacidades transferibles, la formación o la disponibilidad. Entre los segundos pueden aparecer carencias de cualificación, dificultades digitales, desconocimiento del mercado laboral, limitaciones de movilidad, necesidades de conciliación u otras circunstancias personales o sociales. La valoración debe evitar etiquetas y ofrecer una explicación útil para la toma de decisiones.

Las herramientas tecnológicas y la información estadística pueden apoyar la valoración, pero no sustituyen el criterio profesional ni el conocimiento directo de la situación. La persona orientadora debe revisar la información disponible, contrastarla con la persona atendida y modificarla cuando no refleje adecuadamente su realidad. El resultado del perfil debe ser comprensible y servir de fundamento para el itinerario posterior.

El plan de modernización propone avanzar en sistemas de diagnóstico, desarrollo y gestión por competencias. Esta orientación estratégica refuerza la importancia de identificar lo que la persona sabe hacer y las competencias que necesita desarrollar, sin reducir el perfil a su titulación o a sus empleos anteriores.

### 4.3. Definición del objetivo profesional

La definición del objetivo profesional conecta el diagnóstico con la planificación. El objetivo debe ser suficientemente concreto para orientar las decisiones y, al mismo tiempo, flexible para incorporar alternativas. En algunos casos estará definido desde el inicio; en otros será necesario explorar intereses, experiencias, competencias y oportunidades antes de formularlo.

El personal orientador ayuda a contrastar el objetivo con los requisitos de las ocupaciones, la situación del mercado de trabajo y las posibilidades reales de acceso. Si existe distancia entre el perfil actual y el objetivo, se identificarán los pasos intermedios necesarios, como formación, acreditación, adquisición de experiencia o mejora de las técnicas de búsqueda. También pueden plantearse ocupaciones próximas o alternativas que aprovechen competencias ya adquiridas.

La decisión final debe construirse con la persona usuaria. El papel del personal orientador no es decidir en su lugar, sino facilitar información, plantear preguntas y ayudar a valorar las consecuencias de las distintas opciones. Un objetivo asumido y comprendido aumenta la posibilidad de que las actuaciones posteriores se mantengan en el tiempo.

### 4.4. Tutorización, asesoramiento y atención personalizada

La orientación incluye una labor de tutorización individual, asesoramiento continuado y atención personalizada durante las distintas transiciones laborales. La persona tutora actúa como referencia del proceso, facilita la información necesaria, acompaña la toma de decisiones y realiza el seguimiento de las actuaciones. Este acompañamiento puede ser puntual o mantenerse durante el tiempo que requieran los objetivos y necesidades identificados.

El asesoramiento puede abordar la situación del mercado de trabajo, los perfiles demandados por las empresas, las oportunidades de empleo público y privado, la movilidad geográfica y los programas de políticas activas de empleo. También puede referirse a la oferta formativa de los distintos sistemas, la acreditación de competencias, las técnicas de búsqueda de empleo, la elaboración del currículo, la preparación de procesos de selección o las posibilidades de autoempleo y emprendimiento.

La atención puede prestarse de forma presencial o mediante canales no presenciales. Las llamadas telefónicas, las videollamadas y el correo electrónico pueden facilitar el seguimiento, evitar desplazamientos y mejorar el acceso de personas que viven lejos de la oficina o tienen dificultades de conciliación. La elección del canal debe responder a las características de la actuación y garantizar que la persona pueda participar adecuadamente.

En esta labor de asesoramiento se buscará igualmente fomentar entre las personas usuarias el uso autónomo de herramientas digitales desarrolladas por el propio SEPEPA (página web TrabajAstur, app móvil MiSEPEPA o cuentas en redes sociales del organismo), así como la página web MiPrincipado para gestiones administrativas con el Principado de Asturias.

### 4.5. Itinerario o plan personalizado

El itinerario o plan personalizado organiza las actuaciones que se consideran necesarias para alcanzar los objetivos profesionales. Se elabora con la participación de la persona usuaria y debe guardar

relación directa con el diagnóstico y con las necesidades detectadas. No es un documento estático, sino una planificación revisable que permite ordenar el proceso y comprobar sus avances.

El itinerario puede incorporar acciones de formación, acreditación de competencias, búsqueda activa de empleo, mejora del currículo, preparación de entrevistas, participación en programas, intermediación, movilidad o emprendimiento. Debe identificar qué actuaciones se realizarán, quién asume cada compromiso, cuál es la secuencia prevista y en qué momento se revisarán los resultados. Cuando una actuación no pueda realizarse o deje de ser adecuada, deberá valorarse una alternativa.

La planificación debe atender a las circunstancias personales y favorecer objetivos relacionados con sectores que ofrezcan oportunidades de empleo, evitando sesgos y estereotipos. En particular, la orientación debe contribuir a ampliar las opciones profesionales de mujeres y hombres y no limitar las alternativas mediante una visión estereotipada de las ocupaciones.

## 4.6. El acuerdo de actividad

El acuerdo de actividad documenta los derechos y obligaciones que asumen la persona demandante y el servicio público de empleo. Está relacionado con las actuaciones de mejora de la empleabilidad y de búsqueda activa de empleo incorporadas al itinerario. Debe explicarse de forma clara para que la persona comprenda su alcance, las actuaciones comprometidas y las consecuencias de su participación.

La persona usuaria se compromete a colaborar activamente en las acciones acordadas, mantener las obligaciones vinculadas a su inscripción y participar en la formación u otras actuaciones previstas, salvo que exista una causa justificada. El servicio público de empleo, por su parte, asume el acompañamiento y seguimiento individualizado, la revisión del itinerario y la facilitación de información o acceso a recursos de interés.

El acuerdo no debe presentarse únicamente como una exigencia administrativa. También expresa el compromiso del servicio con una atención personalizada y con la provisión de los apoyos acordados. La explicación adecuada de esta reciprocidad favorece una relación profesional más clara y una participación más consciente.

## 4.7. Seguimiento, revisión y cierre

El seguimiento permite valorar si las actuaciones se han realizado, qué resultados han producido y qué dificultades han aparecido. La persona orientadora revisará con la persona usuaria los avances, los cambios en su situación y la vigencia del objetivo profesional. Si se producen nuevas circunstancias, deberá actualizarse el diagnóstico y adaptarse el itinerario.

El registro de cada intervención debe recoger la información necesaria para dar continuidad al proceso: actuaciones realizadas, recursos facilitados, derivaciones, resultados conocidos y próximos pasos. Cuando intervengan otras unidades o entidades, el seguimiento ayudará a evitar duplicidades y a mantener una referencia clara para la persona.

El proceso puede cerrarse cuando se alcance la finalidad prevista, cuando no resulte adecuado continuar, cuando la persona pase a otro recurso que asuma la intervención o cuando concurra otra causa que deba dejarse documentada. El cierre no exige necesariamente que se haya producido una contratación, pero sí una valoración profesional del resultado y del motivo por el que finaliza el acompañamiento.

# 5. Atención a personas con necesidades diversas

## 5.1. Una atención individualizada e inclusiva

Las personas que utilizan los servicios de orientación presentan situaciones muy diferentes. La edad, la formación, la experiencia, el estado de salud, el lugar de residencia, las responsabilidades familiares o el tiempo de permanencia en desempleo pueden influir en sus posibilidades de acceso al trabajo, pero no determinan por sí solos la actuación que debe realizarse. El punto de partida es siempre el conocimiento individual de la persona y de las barreras concretas que afectan a su empleabilidad.

La atención personalizada exige adaptar el lenguaje, el ritmo, el canal y el contenido de la intervención. Es necesario comprobar que la información se comprende, facilitar los ajustes y apoyos que resulten necesarios y evitar respuestas estandarizadas. La accesibilidad debe entenderse en un sentido amplio, incluyendo las condiciones físicas, sensoriales, cognitivas, digitales y comunicativas que pueden afectar a la participación en el servicio.

La intervención debe estar libre de prejuicios y estereotipos. La pertenencia a un colectivo de atención prioritaria puede justificar una atención reforzada o el acceso a determinados recursos, pero no debe utilizarse como una etiqueta que sustituya al diagnóstico. Dos personas incluidas en una misma categoría pueden necesitar actuaciones completamente diferentes.

## 5.2. Identificación y priorización de barreras

En algunos procesos concurren varias dificultades al mismo tiempo. Una persona puede presentar baja cualificación, escasa experiencia reciente, dificultades digitales, responsabilidades de cuidados y limitaciones de movilidad. Pretender abordar todos los factores de forma simultánea puede generar un itinerario poco realista. La persona orientadora debe ayudar a establecer prioridades y ordenar las actuaciones de manera que unas hagan posible o refuercen las siguientes.

La identificación de barreras debe ir acompañada de la búsqueda de capacidades y apoyos. La experiencia no formal, las competencias adquiridas fuera del empleo, la red de apoyo, la disponibilidad parcial o la motivación para aprender pueden ser elementos relevantes. Una valoración equilibrada evita que el diagnóstico quede centrado exclusivamente en las dificultades y facilita la construcción de alternativas profesionales.

Cuando las necesidades detectadas excedan el ámbito de la orientación laboral, será necesario coordinarse con otros recursos. Los servicios sociales, sanitarios, educativos, de igualdad o las entidades especializadas pueden intervenir en cuestiones que condicionan el itinerario. La coordinación debe respetar las competencias de cada servicio, la confidencialidad y la finalidad para la que se comparte la información.

## 5.3. Desempleo prolongado, baja cualificación y cambios profesionales

Las personas que llevan un periodo prolongado alejadas del empleo pueden necesitar recuperar hábitos de búsqueda, actualizar sus conocimientos y reconstruir la confianza en sus capacidades. La intervención debe evitar culpabilizar a la persona y centrarse en los cambios producidos en las ocupaciones, las competencias transferibles y las actuaciones que permitan un acercamiento progresivo al mercado laboral.

Cuando existe baja cualificación o falta de acreditación, el itinerario puede incorporar formación, acreditación de competencias adquiridas mediante la experiencia u otras vías de aprendizaje. La

propuesta formativa debe responder a un objetivo profesional y a las oportunidades del mercado de trabajo. Derivar a formación sin explicar su finalidad o sin considerar los requisitos de acceso puede dificultar más que favorecer el proceso.

Las personas procedentes de sectores en transformación o con ocupaciones en retroceso pueden necesitar una reorientación profesional. En estos casos conviene analizar las competencias que pueden trasladarse a otras actividades, identificar las necesidades de recualificación y plantear objetivos intermedios. La reorientación no implica ignorar la experiencia anterior, sino utilizarla como base para construir nuevas opciones.

### 5.4. Competencias digitales y acceso a los servicios

La digitalización de la búsqueda de empleo y de los procedimientos administrativos puede generar dificultades para algunas personas. El diagnóstico debe distinguir entre la falta de acceso a dispositivos o conexión, el desconocimiento de herramientas concretas y una competencia digital insuficiente. Cada situación requiere una respuesta diferente.

Cuando sea posible, la ayuda inmediata para realizar una gestión debe combinarse con actuaciones que aumenten la autonomía. La persona puede necesitar aprender a utilizar portales de empleo, correo electrónico, sistemas de identificación, formularios o herramientas para elaborar y enviar su currículo. Los programas de competencias digitales pueden incorporarse al itinerario cuando respondan a esta necesidad.

Los canales no presenciales y herramientas informáticas desarrolladas por el SEPEPA complementan la atención, pero no deben convertirse en una barrera. La elección del medio debe considerar la capacidad real de la persona para utilizarlo y la naturaleza de la actuación. Algunas intervenciones pueden resolverse por teléfono o videollamada, mientras que otras requerirán una entrevista presencial o un apoyo más directo.

### 5.5. Discapacidad, salud y accesibilidad

La atención a personas con discapacidad debe centrarse en sus capacidades, preferencias y necesidades de apoyo. Resulta necesario identificar los ajustes que faciliten la comunicación y la participación, así como las condiciones de accesibilidad, movilidad o adaptación que puedan influir en el objetivo profesional. Las propuestas no deben limitarse automáticamente al empleo protegido, sino considerar las distintas posibilidades de empleo ordinario, formación y apoyo disponibles.

Cuando existan circunstancias de salud que afecten al proceso, el personal orientador debe trabajar con la información funcional necesaria para valorar la disponibilidad, las condiciones de trabajo o los apoyos requeridos, sin realizar interpretaciones clínicas. Las cuestiones sanitarias corresponden a los profesionales y organismos competentes. La información especialmente sensible debe tratarse con cautela y registrarse solo cuando resulte pertinente para la intervención.

### 5.6. Cuidados, igualdad y violencia de género

Las responsabilidades de cuidados y las dificultades de conciliación pueden condicionar la disponibilidad horaria, la movilidad, la participación en formación y el acceso a determinadas ocupaciones. Estas cuestiones deben incorporarse al diagnóstico y a la planificación sin presuponer que afectan de la misma forma a todas las personas. El itinerario debe buscar alternativas compatibles y, cuando existan, informar sobre recursos de apoyo.

La perspectiva de género debe estar presente en todo el proceso. Es preciso evitar que las expectativas profesionales se construyan sobre una división estereotipada de las ocupaciones, ampliar las alternativas y tener en cuenta posibles brechas en el acceso, mantenimiento y promoción en el empleo. La comunicación y las propuestas deben favorecer la igualdad de oportunidades.

Las mujeres víctimas de violencia de género requieren una atención especializada y una protección especialmente cuidadosa de la información. La intervención debe respetar el procedimento establecido, coordinarse con la red de tutores de referencia y evitar actuaciones que puedan comprometer la seguridad o la confidencialidad.

### 5.7. Personas jóvenes y mayores de 45 años

Las personas jóvenes pueden necesitar apoyo para identificar competencias, adquirir una primera experiencia, conocer las reglas básicas del mercado laboral y relacionar la formación con un objetivo profesional. La falta de experiencia no significa ausencia de capacidades: deben explorarse aprendizajes, prácticas, voluntariado, actividades personales y competencias digitales o transversales que puedan resultar relevantes.

En las personas mayores de 45 años pueden concurrir experiencias profesionales extensas junto con necesidades de actualización, cambios de sector o periodos prolongados de desempleo. La orientación debe poner en valor la experiencia y las competencias adquiridas, revisar su presentación y valorar las necesidades de recualificación. Debe evitarse asumir que la edad determina de forma automática una menor capacidad de adaptación o aprendizaje.

### 5.8. Personas migrantes y de origen extranjero

La atención a personas migrantes o de origen extranjero puede requerir considerar barreras lingüísticas, desconocimiento del sistema laboral, dificultades para acreditar la formación o la experiencia y cuestiones relacionadas con la situación administrativa. La orientación debe diferenciar la identificación personal, la situación administrativa y la documentación disponible, evitando interpretaciones jurídicas que excedan las funciones del puesto.

Cuando existan dudas sobre la autorización para residir o trabajar, deberán comprobarse los documentos acreditativos y acudir, en su caso, a los recursos especializados o a las instrucciones vigentes. El NIE identifica a la persona extranjera y la TIE documenta una situación administrativa, pero la valoración de la autorización debe basarse en la resolución o documentación correspondiente, no únicamente en la existencia o ausencia de la tarjeta física.

El proceso puede incluir la identificación de competencias adquiridas en otros países, la información sobre homologación o acreditación cuando proceda, el aprendizaje lingüístico y el conocimiento del mercado laboral español. También conviene evitar concentrar las propuestas en un número reducido de ocupaciones por razón del origen de la persona y explorar alternativas acordes con su experiencia, capacidades e intereses.

### 5.9. Medio rural, territorio y movilidad

El lugar de residencia puede condicionar el acceso a ofertas, formación y servicios. En zonas rurales o dispersas deben considerarse el transporte, la conectividad, los horarios y la disponibilidad de recursos próximos. La orientación puede incorporar opciones de movilidad, formación no presencial, empleo local, emprendimiento o recursos de desarrollo rural, siempre que resulten adecuados a la situación de la persona.

El conocimiento del territorio es especialmente importante para ofrecer respuestas realistas. El personal orientador debe conocer los principales sectores, las oportunidades estacionales, los recursos municipales y las entidades que operan en su zona. La coordinación territorial permite aprovechar mejor los recursos y evitar derivaciones a servicios que no estén disponibles o no resulten accesibles.

## 5.10. Criterio profesional y respeto a la autonomía

La adaptación de la atención no significa reducir las expectativas ni decidir por la persona. El personal orientador debe proporcionar información comprensible, explicar las alternativas y ayudar a valorar sus consecuencias, respetando la capacidad de decisión de la persona usuaria. El itinerario debe construirse con ella y no únicamente para ella.

Una atención inclusiva combina realismo y apoyo. Reconoce las dificultades existentes, pero también identifica capacidades y oportunidades. La finalidad es que cada persona pueda participar en el servicio en condiciones adecuadas, comprender las decisiones que adopta y avanzar hacia objetivos profesionales posibles sin que sus circunstancias personales se conviertan en una etiqueta o en una limitación anticipada.

# Recursos y programas del SEPEPA

# 6. Recursos y programas del SEPEPA

## 6.1. Los programas como recursos del itinerario

El SEPEPA dispone de programas y actuaciones destinados a mejorar la empleabilidad, facilitar la cualificación, proporcionar experiencia profesional, apoyar la contratación y favorecer el emprendimiento. Para el personal orientador, estos recursos no deben entenderse como un catálogo aislado de convocatorias, sino como posibles instrumentos dentro del itinerario de cada persona.

Antes de informar o proponer una derivación es necesario comprobar que el recurso responde a la situación de la persona, que cumple las condiciones de acceso y que la actuación está disponible. Los requisitos, los plazos, las cuantías y los colectivos destinatarios pueden variar, por lo que deberán consultarse siempre las bases, convocatorias e instrucciones vigentes.

Entre estos recursos se encuentran las ayudas que favorecen la contratación de personas desempleadas y el mantenimiento del empleo. Su conocimiento permite al personal orientador identificar oportunidades relacionadas con el perfil y el objetivo profesional de la persona atendida y facilitar una primera información a las empresas

## 6.2. Orientación y acompañamiento

Los programas de orientación y acompañamiento complementan la intervención desarrollada desde las oficinas de empleo y permiten ofrecer una atención más intensiva a determinados perfiles. Su incorporación a un itinerario debe responder a la necesidad de reforzar el diagnóstico, la planificación, la adquisición de herramientas de búsqueda, la motivación o el seguimiento hacia el empleo.

El Programa Integral de Orientación y Mejora de la Empleabilidad, PIOME, integra actuaciones de diagnóstico, elaboración de itinerarios, orientación, motivación y asesoramiento para el empleo y el autoempleo. Puede incluir además acciones formativas de corta duración destinadas a cubrir necesidades concretas. La oficina participa en la identificación y derivación de las personas destinatarias y mantiene la coordinación con las entidades que desarrollan el programa.

Los Programas de Acompañamiento para el Empleo, PAE, ofrecen un apoyo individualizado dirigido a mejorar la ocupabilidad y facilitar la inserción. Pueden combinar orientación, activación, formación complementaria, intermediación y seguimiento hacia el empleo por cuenta ajena o propia. Resultan especialmente útiles cuando la persona necesita una intervención continuada y una mayor intensidad de acompañamiento.

Los Itinerarios integrados de inclusión activa orientados a la inserción laboral de personas vulnerables (Insertastur) tienen una naturaleza integral, y están dirigidos a la inserción laboral de las personas usuarias, a las que se les presta una atención individualizada y personalizada, con seguimiento permanente de sus itinerarios de inserción, por lo que las atenciones que se le ofrezca a cada uno de ellos irá en función de su perfil y de sus necesidades concretas.

El Programa de incorporación de mujeres desempleadas al mercado de trabajo asturiano, PIMMA, favorece el acceso de mujeres a ocupaciones con demanda en las que existe una menor representación femenina. Combina orientación, formación, mejora de competencias, intermediación y acompañamiento, y contribuye a ampliar alternativas profesionales evitando una visión estereotipada de las ocupaciones.

El programa DIES incide en la orientación grupal con el alumnado de centros educativos. Se estructura en charlas desarrolladas a lo largo del curso escolar de diversos centros con las que se

pretende trasladar a la comunidad educativa información sobre el Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias, Trabajastur, la oferta formativa tanto de enseñanza reglada como de formación para el empleo, las oportunidades de empleo que pueden encontrar a la conclusión de su proceso formativo, los programas que el servicio público de empleo pone a disposición de las personas jóvenes, y los servicios que tienen a su disposición en las Oficinas de Empleo y nuestros Centros de Formación para el Empleo.

### 6.3. Formación, mejora y acreditación de competencias

La formación es uno de los principales instrumentos para mejorar la empleabilidad, pero debe relacionarse con un objetivo profesional. La recomendación de una acción formativa debe apoyarse en las competencias que necesita adquirir o actualizar la persona, en los requisitos de las ocupaciones y en las oportunidades del mercado de trabajo. No toda necesidad se resuelve mediante un curso y no toda formación disponible resulta adecuada para cualquier itinerario.

La formación conducente a certificados profesionales permite obtener acreditaciones oficiales vinculadas al sistema de formación profesional. Puede resultar adecuada cuando la persona necesita acreditar una cualificación completa o determinadas competencias profesionales. La formación no conducente a certificados profesionales ofrece, por su parte, posibilidades de actualización, especialización o reciclaje en contenidos concretos.

La formación con compromiso de contratación y la formación a la carta se vinculan de forma directa con necesidades de personal manifestadas por las empresas. En estos casos, la acción formativa se diseña para responder a perfiles demandados y se asocia a compromisos de contratación en los términos establecidos en la correspondiente actuación. Para orientar correctamente será necesario comprobar los requisitos de acceso, el contenido de la formación y las condiciones del compromiso existente.

Los programas de capacidades digitales atienden una necesidad cada vez más transversal. Pueden dirigirse tanto al uso de herramientas básicas para la búsqueda y la relación con la Administración como a competencias digitales vinculadas a ocupaciones o proyectos de emprendimiento.

La participación en formación puede ir acompañada de becas o ayudas cuando así lo prevea la regulación aplicable. Estas medidas pueden facilitar la asistencia de personas con gastos de transporte, manutención o alojamiento, necesidades de conciliación o determinadas situaciones de discapacidad. El personal orientador debe informar de su posible existencia, evitando asegurar su concesión antes de comprobar los requisitos y el procedimiento correspondiente.

Puede valorarse, además, la conveniencia de iniciar un procedimiento de acreditación de competencias profesionales obtenidas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de aprendizaje. Constituye una alternativa complementaria a la formación y permite obtener un reconocimiento oficial de competencias profesionales sin necesidad de cursar previamente una acción formativa completa.

Su recomendación resulta especialmente adecuada cuando el objetivo es acreditar competencias ya adquiridas, mejorar la empleabilidad, facilitar la obtención de certificaciones oficiales o identificar necesidades formativas para completar una cualificación. El personal orientador debe valorar esta opción como parte del itinerario, informando sobre sus características, requisitos y posibilidades de continuidad formativa.

## 6.4. Programas de empleo y formación

Los programas mixtos combinan aprendizaje y experiencia laboral. Son especialmente útiles cuando la mejora de la empleabilidad requiere adquirir una cualificación mientras se desarrollan tareas reales vinculadas a una obra o servicio. La participación supone una relación más intensa y prolongada que una acción formativa ordinaria, por lo que debe valorarse la adecuación del contenido, la duración y las condiciones a la situación de la persona.

Las escuelas taller se dirigen a personas jóvenes desempleadas y combinan formación con trabajo en alternancia. Los talleres de empleo utilizan una fórmula semejante para personas desempleadas de mayor edad. Joven Ocúpate se integra en el ámbito de Garantía Juvenil y atiende a jóvenes con especiales dificultades de inserción mediante formación, empleo, orientación y, cuando sea necesario, mejora de competencias clave.

Los planes de empleo de ámbito local incorporan contratación temporal por entidades locales y pueden incluir actuaciones de diagnóstico, orientación, formación y seguimiento. Para el personal orientador son una oportunidad de experiencia laboral, pero deben situarse dentro de un itinerario más amplio que ayude a la persona a aprovechar las competencias adquiridas y preparar la transición posterior al mercado de trabajo.

## 6.5. Experiencia profesional y empleo juvenil

La falta de experiencia constituye una barrera frecuente para la incorporación al empleo. Los contratos formativos y las prácticas pueden facilitar una primera aproximación profesional relacionada con la formación de la persona, siempre que se compruebe la modalidad aplicable y sus requisitos.

Los contratos formativos en alternancia permiten compatibilizar actividad laboral retribuida y formación. Los contratos para la obtención de práctica profesional facilitan experiencia vinculada a una titulación previa y pueden desarrollarse en empresas o entidades públicas en el marco de los programas correspondientes. Las prácticas profesionales no laborales permiten completar la preparación de jóvenes con titulación mediante una estancia tutorizada en empresas, de acuerdo con las condiciones previstas en cada programa.

El SEPEPA apoya estas oportunidades mediante líneas de subvenciones a empresas para la formalización de contratos formativos en alternancia y de contratos formativos para la obtención de práctica profesional. Debe destacarse la existencia de una línea de ayudas dirigida específicamente a las entidades locales para la contratación de jóvenes mediante esta última modalidad.

Resulta relevante para el proceso orientador distinguir los objetivos de ambos instrumentos: la alternancia combina formación y trabajo retribuido, mientras que la práctica profesional permite adquirir experiencia relacionada con una titulación previa.

El conocimiento de estas ayudas permite informar sobre posibles vías de acceso al empleo y relacionarlas con las necesidades de cualificación o experiencia detectadas en el itinerario, comprobando las condiciones de cada convocatoria.

Talento Joven proporciona itinerarios de orientación, formación y acompañamiento a personas jóvenes inscritas en Garantía Juvenil. Al informar sobre cualquiera de estos recursos conviene relacionar la experiencia propuesta con el objetivo profesional y con las posibilidades de continuidad, evitando que la participación se convierta en una actuación aislada sin conexión con el resto del itinerario.

## 6.6. Inclusión e igualdad de oportunidades

Dentro de las políticas de igualdad de oportunidades en el acceso al empleo, el SEPEPA gestiona programas de ayudas dirigidos a empresas que emplean a personas con dificultades de empleabilidad con el propósito de apoyarlas económicamente en la creación y el mantenimiento de sus puestos de trabajo.

Los centros especiales de empleo son empresas que participan regularmente en el mercado y desarrollan una actividad productiva de bienes o servicios, pero presentan unas características específicas derivadas de su finalidad y del régimen jurídico que les resulta aplicable. Su plantilla está integrada mayoritariamente por personas con discapacidad y su objetivo es proporcionarles un empleo remunerado y facilitar su inclusión laboral.

El SEPEPA subvenciona determinados costes salariales de las personas con discapacidad contratadas y las unidades de apoyo a la actividad profesional, que prestan los apoyos necesarios para favorecer su permanencia y desarrollo en el puesto de trabajo.

En el mercado ordinario, el SEPEPA dispone de ayudas a empresas para la contratación indefinida de personas desempleadas con discapacidad y para la transformación en indefinidos de determinados contratos temporales de fomento del empleo. Estas ayudas tienen como finalidad favorecer la incorporación estable a empresas ordinarias y deben distinguirse de las destinadas a los centros especiales de empleo. Para el personal orientador, constituyen un recurso que conviene conocer al explorar oportunidades de empleo y facilitar información sobre los apoyos disponibles para la contratación.

Las empresas de inserción también son empresas que realizan una actividad económica en el mercado, pero su finalidad específica es favorecer la integración sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social. Para ello, contratan a estas personas y desarrollan con ellas itinerarios de inserción que combinan la actividad laboral remunerada con medidas de acompañamiento y apoyo. El SEPEPA concede ayudas destinadas a respaldar tanto el mantenimiento de los puestos de trabajo de inserción como la labor del personal técnico que acompaña estos procesos.

Estas ayudas comprenden el apoyo al coste laboral de los puestos de inserción y la financiación de servicios de acompañamiento a la inserción sociolaboral y a la producción, combinando el empleo remunerado con apoyos para avanzar hacia el empleo ordinario.

Junto a estas medidas, existen ayudas destinadas a empresas del mercado ordinario que contratan de forma estable a personas con discapacidad o a otras personas con especiales dificultades de acceso al empleo.

Los proyectos innovadores de inclusión sociolaboral, por su parte, permiten ensayar metodologías o respuestas nuevas para colectivos con dificultades, con vocación de evaluación y posible transferencia de resultados.

## 6.7. Emprendimiento y desarrollo local

El autoempleo y el emprendimiento pueden formar parte del itinerario cuando existe una idea o iniciativa que requiere valoración. La oficina de empleo puede ofrecer una primera información general, ayudar a identificar las necesidades iniciales y orientar sobre los recursos disponibles. Esta atención no debe confundirse con la elaboración completa de un plan de empresa ni con una valoración sobre la viabilidad del proyecto.

Cuando la iniciativa requiera un análisis más profundo o un acompañamiento especializado, la oficina podrá derivar a la persona a los recursos que forman parte del ecosistema asturiano de emprendimiento. Entre ellos se encuentran el personal técnico de desarrollo local de las entidades locales y otras entidades especializadas en información, formación, asesoramiento y apoyo a la puesta en marcha de proyectos empresariales. La elección del recurso dependerá de las características y del grado de desarrollo de la iniciativa, de las necesidades identificadas y del territorio en el que pretenda llevarse a cabo.

El personal técnico de desarrollo local puede proporcionar una atención de proximidad y relacionar la iniciativa con los recursos, oportunidades y características del tejido productivo de su ámbito territorial. Otros agentes del ecosistema asturiano de emprendimiento pueden ofrecer apoyos más especializados en función de la fase en la que se encuentre el proyecto.

El SEPEPA contribuye al sostenimiento de estos recursos mediante subvenciones a los ayuntamientos y sus agrupaciones para financiar los costes salariales del personal técnico en gestión de desarrollo local. Esta línea refuerza la capacidad de las entidades locales para impulsar iniciativas de empleo, emprendimiento e inserción laboral adaptadas a su territorio. Para las oficinas de empleo, su interés reside también en disponer de recursos de proximidad con los que coordinar la atención y las derivaciones.

Dentro de los recursos promovidos por el SEPEPA, a través del COE Asturias se encuentra el Banco de Ensayos para Emprender, desarrollado en colaboración con Valnalón. Este proyecto permite desarrollar, contrastar y poner a prueba una idea o modelo de negocio antes de su puesta en marcha, mediante formación, asesoramiento especializado y acompañamiento.

Otro recurso que el SEPEPA promueve a través del COE Asturias es el Plan de Apoyo al Emprendimiento en Zonas Rurales, desarrollado mediante un convenio con Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Oviedo. El programa facilita formación, asesoramiento y acompañamiento especializado a personas interesadas en analizar y desarrollar iniciativas empresariales en el medio rural asturiano.

El plan pretende ayudar a las personas participantes a analizar en profundidad su idea de negocio y avanzar en su transformación en un proyecto empresarial. Entre las cuestiones abordadas figuran el conocimiento de la actividad y del mercado, la identificación de clientes, proveedores y competencia, la formación empresarial, las tutorías individualizadas y la elaboración de planes de viabilidad.

El papel del personal orientador consiste, por tanto, en detectar la posible existencia de una iniciativa emprendedora, facilitar una primera información y ayudar a identificar el recurso más adecuado. La oficina de empleo actúa como puerta de entrada y punto de conexión con los servicios especializados, procurando que la derivación responda a una necesidad concreta y se adapte tanto a la situación de la persona como al grado de madurez de su proyecto.

## 6.8. Otros recursos para la orientación

La Red EURES es una red de cooperación de los servicios de empleo europeos que facilita la movilidad laboral en los países del Espacio Económico Europeo y Suiza. Ofrece a las personas interesadas en trabajar en otro país información sobre ofertas de empleo, mercados laborales y condiciones de vida y trabajo, además de orientación y apoyo a la intermediación. También proporciona servicios a las empresas que desean contratar personal procedente de otros países europeos.

Algunas iniciativas vinculadas a EURES pueden incluir apoyos específicos para la movilidad, como cursos de idiomas, reconocimiento de cualificaciones o determinados gastos de viaje y estancia, de acuerdo con los requisitos de cada programa.

El personal orientador debe considerar este recurso cuando la movilidad europea resulte coherente con el perfil, los intereses y los objetivos profesionales de la persona. La oficina puede facilitar una primera información y orientar el acceso a los servicios especializados de la red, de modo que la persona pueda adoptar una decisión informada sobre las oportunidades y condiciones asociadas a trabajar en otro país.

El Observatorio de las Ocupaciones, por su parte, proporciona estudios e información sobre el mercado de trabajo, tendencias, sectores y resultados de las políticas de empleo. Estos recursos permiten fundamentar mejor los objetivos profesionales y ofrecer información contrastada.

Por otro lado, el SEPEPA y el Servicio de Salud del Principado de Asturias (SESPA) han suscrito un convenio de colaboración para favorecer la inserción sociolaboral de personas con discapacidad psicosocial. En el marco de este convenio se crea la Red ESMAS, integrada por ambos organismos y las entidades colaboradoras que se adhieran, con el objetivo de facilitar el acceso al empleo mediante la coordinación de recursos y la prestación de los apoyos necesarios.

Es importante que el personal orientador conozca esta iniciativa para informar sobre los recursos disponibles, atender a las personas derivadas desde los servicios de salud mental, identificar posibles necesidades de apoyo y facilitar su derivación a las entidades especializadas.

Además, el mapa de recursos debe completarse con la realidad de cada territorio. El personal orientador necesita conocer qué entidades actúan en su zona, qué servicios ofrecen, cómo se accede a ellos y qué mecanismos de coordinación están establecidos. Este conocimiento permite realizar derivaciones más precisas y evitar que la persona usuaria reciba información fragmentada o contradictoria.

# Coordinación, derivación y trabajo en red

# 7. Coordinación, derivación y trabajo en red

## 7.1. La coordinación como parte del itinerario

La orientación se desarrolla dentro de una organización amplia y, con frecuencia, requiere la participación de distintos servicios y entidades. Una misma persona puede necesitar actuaciones de orientación, formación, intermediación, apoyo social o asesoramiento especializado. La coordinación permite ordenar esas intervenciones, evitar duplicidades y mantener una referencia clara durante el proceso.

Coordinar no significa trasladar a otra unidad cualquier cuestión que presente dificultad. El personal orientador debe identificar primero qué necesidad se pretende cubrir, qué recurso tiene competencia para atenderla y cómo se relaciona esa intervención con el objetivo profesional. La coordinación será útil cuando aporte un apoyo que no puede prestarse desde la propia oficina o cuando permita completar el itinerario con una actuación especializada.

En el ámbito interno, la relación con los servicios de intermediación, programas de empleo, formación, observatorio y emprendimiento facilita el acceso a información y recursos. En el ámbito externo pueden intervenir entidades colaboradoras, empresas, entidades locales, Cámaras de Comercio, servicios sociales, educación, salud, igualdad y organizaciones especializadas. La intensidad de la coordinación dependerá de las necesidades de cada caso y de los procedimientos existentes.

## 7.2. Criterios para una derivación adecuada

La derivación debe responder a una necesidad identificada en el diagnóstico o durante el seguimiento. Antes de realizarla es necesario comprobar, en la medida que corresponda, que el recurso está disponible, que la persona reúne el perfil de acceso y que la actuación propuesta guarda relación con su itinerario. También debe evitarse derivar a varios recursos con la misma finalidad sin una razón que lo justifique.

La persona usuaria debe comprender por qué se propone la derivación, qué puede ofrecerle el recurso, qué pasos debe realizar y qué resultado se espera. Una explicación insuficiente puede provocar inasistencias, expectativas equivocadas o abandono. Cuando existan plazos, documentación o requisitos relevantes, deberán comunicarse de forma clara y confirmarse en la fuente oficial o con la unidad responsable.

La información que se traslade debe limitarse a la necesaria para la finalidad de la derivación y utilizar los canales establecidos. No deben compartirse datos especialmente sensibles por comodidad ni remitir información personal a destinatarios que no intervengan en la actuación. Cuando sea preciso el consentimiento o exista un procedimiento específico, deberá respetarse.

## 7.3. Seguimiento de la derivación

Una derivación no supone necesariamente el cierre del itinerario. Si la oficina mantiene la referencia del proceso, deberá conocer si la persona accedió al recurso, qué actuación se realizó y si el resultado modifica las necesidades o los objetivos. Esta información permitirá decidir el siguiente paso y evitar que la persona circule entre servicios sin continuidad.

Cuando otra unidad o entidad asuma de forma principal la intervención, debe quedar claro el alcance de su actuación y el motivo por el que se produce el cambio de referencia. Si existen mecanismos de

devolución de información, se utilizarán de acuerdo con las reglas establecidas y con respeto a la confidencialidad.

El seguimiento también permite valorar la utilidad real de los recursos. La reiteración de incidencias, dificultades de acceso o desajustes entre el perfil derivado y el servicio recibido debe trasladarse por los canales internos correspondientes. Esta información contribuye a mejorar los circuitos de coordinación y la calidad de las futuras derivaciones.

### 7.4. Trabajo en red y conocimiento del territorio

El trabajo en red exige un conocimiento actualizado de los recursos disponibles y de las funciones de cada entidad. No se trata únicamente de disponer de un listado de contactos, sino de comprender qué necesidades atiende cada recurso, cómo se accede a él y qué relación mantiene con las políticas de empleo.

Las oficinas deben adaptar este conocimiento a su territorio. Los recursos de una zona urbana, rural o con dispersión geográfica pueden ser diferentes, al igual que las necesidades del tejido productivo y las posibilidades de transporte. La relación con entidades locales, personal de desarrollo local, empresas y organizaciones sociales ayuda a ofrecer respuestas ajustadas y a detectar oportunidades.

La coordinación profesional mejora cuando existen canales estables, interlocutores identificados y criterios compartidos. Las reuniones, protocolos o espacios de intercambio pueden facilitar la colaboración, pero deben orientarse a resolver necesidades concretas y respetar las competencias de cada organización.

# Registro, confidencialidad y calidad de la atención

# 8. Registro, confidencialidad y calidad de la atención

## 8.1. El registro como parte de la intervención

El registro de las actuaciones no es una tarea separada de la orientación. Permite que el proceso tenga continuidad, facilita la coordinación entre profesionales y hace posible conocer qué servicios se han prestado y qué resultados se han obtenido. Un registro adecuado evita que la persona tenga que repetir innecesariamente su situación y ayuda a fundamentar las decisiones posteriores.

La información registrada debe ser suficiente para comprender el motivo de la atención, la valoración realizada y las actuaciones acordadas. Según el tipo de intervención, podrá incluir el objetivo profesional, las necesidades detectadas, la información o los recursos facilitados, las derivaciones, los compromisos asumidos, los resultados conocidos y la previsión de seguimiento.

El registro debe realizarse con claridad, precisión y un lenguaje profesional. Deben diferenciarse los hechos y la información aportada por la persona de las valoraciones técnicas. Es preferible describir una dificultad concreta y su relación con el itinerario que utilizar expresiones generales, etiquetas o comentarios subjetivos. Solo se incorporará información pertinente para la finalidad del servicio, y ello a través de la tarea Seguimiento de Itinerario en SILCOIWEB.

Por otro lado, el registro de servicios no debe entenderse únicamente como una tarea administrativa, sino como una parte necesaria del proceso de orientación

Esta información resulta fundamental para evaluar el funcionamiento del servicio, conocer el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y justificar las actuaciones realizadas en el marco del Plan Anual para el Fomento del Empleo Digno (PAFED) y de otros instrumentos de planificación y evaluación de las políticas activas de empleo.

Un registro completo y adecuado contribuye también a mejorar la transparencia y trazabilidad de la actividad orientadora, facilita la elaboración de estadísticas e indicadores de gestión y permite identificar necesidades de mejora en la prestación de los servicios.

Es importante tener presente que una actuación que no queda registrada puede no ser tenida en cuenta a efectos de seguimiento, evaluación y cumplimiento de objetivos, aunque haya sido efectivamente realizada.

Por ello, el registro de los servicios deberá incorporarse como una práctica habitual del trabajo diario, procurando realizarlo en el momento de la atención o tan pronto como sea posible en SILCOIWEB utilizando los códigos establecidos.

## 8.2. Trazabilidad y continuidad de la atención

La trazabilidad permite reconstruir el proceso de orientación y conocer la relación entre el diagnóstico, las actuaciones y los resultados. Cada anotación debe ayudar a responder qué se hizo, por qué se hizo, qué se acordó y qué debe ocurrir a continuación. Esta secuencia es especialmente importante cuando intervienen varias personas profesionales o entidades.

Registrar una derivación sin indicar su finalidad, o una entrevista sin recoger acuerdos y próximos pasos, aporta poca utilidad al seguimiento. Del mismo modo, mantener información desactualizada puede conducir a decisiones poco adecuadas. Por ello, el registro debe actualizarse cuando cambien el objetivo profesional, la disponibilidad, la situación laboral o cualquier otro elemento relevante.

El cierre del itinerario también debe quedar documentado. Se indicará el motivo de finalización y, cuando corresponda, el resultado alcanzado o el recurso que continúa la intervención. El cierre ordenado permite diferenciar los procesos finalizados de aquellos que requieren una nueva actuación.

### 8.3. Confidencialidad y protección de la información

La relación de orientación se apoya en la confianza. Las personas usuarias facilitan información sobre su trayectoria y, en ocasiones, sobre circunstancias personales que influyen en su acceso al empleo. Esta información debe tratarse con respeto, utilizarse únicamente para las finalidades autorizadas y protegerse frente a accesos o comunicaciones indebidas.

Deben solicitarse únicamente los datos necesarios para la intervención. El hecho de que una información pueda resultar interesante no significa que deba incorporarse al expediente. Las circunstancias de salud, discapacidad, violencia, exclusión u otras situaciones especialmente sensibles solo deben registrarse cuando sean pertinentes y con el nivel de detalle estrictamente necesario.

La documentación, las pantallas y las conversaciones deben mantenerse fuera del alcance de personas ajenas a la atención. La comunicación con otros servicios debe realizarse a través de los canales establecidos y limitarse a la información que necesitan para desarrollar su función. La coordinación profesional no elimina el deber de confidencialidad.

Cuando la persona solicite información sobre el uso de sus datos, deberá recibir una explicación clara dentro del marco y de los procedimientos aplicables. Ante una duda sobre el acceso, registro o comunicación de información personal, conviene acudir a las instrucciones internas o a la unidad competente antes de actuar.

### 8.4. Calidad de la atención

La calidad del servicio depende de que la intervención sea comprensible, adecuada a la situación y útil para avanzar hacia los objetivos acordados. Una atención correcta no se mide únicamente por el número de entrevistas o derivaciones, sino también por la coherencia entre el diagnóstico, el itinerario, las actuaciones y sus resultados.

La calidad exige ofrecer información fiable, cumplir los compromisos profesionales, mantener la continuidad del proceso y facilitar el acceso en condiciones de igualdad. También implica adaptar la comunicación, respetar la autonomía de la persona y coordinar adecuadamente los recursos cuando intervienen otros servicios.

La revisión de los resultados forma parte de la mejora profesional. Analizar qué actuaciones han resultado útiles, cuáles han presentado dificultades y qué cambios necesita el itinerario permite ajustar la intervención. En un plano más amplio, el registro y la evaluación de los servicios ayudan al SEPEPA a conocer el funcionamiento de sus programas y a introducir mejoras.

El Plan de Calidad sitúa la evaluación permanente y la innovación entre sus líneas estratégicas. En este marco, el registro y el seguimiento no solo permiten dar continuidad a cada itinerario: también aportan información para revisar los servicios y programas y fundamentar mejoras. La experimentación y la transferencia de buenas prácticas, impulsadas a través del COE, complementan este proceso de aprendizaje organizativo.

## 8.5. Responsabilidad profesional en el uso de la información

El personal orientador trabaja con información procedente de aplicaciones, convocatorias, estudios del mercado de trabajo y otras fuentes. Antes de trasladarla a la persona usuaria debe comprobar su vigencia y fiabilidad. Los requisitos, plazos y cuantías de los programas pueden cambiar, por lo que no debe utilizarse como única referencia documentación personal desactualizada.

Las herramientas digitales pueden facilitar la búsqueda, el análisis y el registro, pero no sustituyen el criterio profesional. Las recomendaciones deben basarse en la situación de la persona y en información contrastada. El uso de nuevas tecnologías debe respetar las instrucciones del organismo, la confidencialidad y la protección de los datos.

Cuando no sea posible confirmar una información durante la entrevista, es preferible explicar que debe verificarse y utilizar el canal adecuado para hacerlo. Dar una respuesta prudente y comprobada forma parte de la calidad del servicio y evita generar expectativas o decisiones basadas en datos incorrectos.

# Referencias normativas y documentales

# 9. Referencias normativas y documentales

- Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo.
- Real Decreto 438/2024, de 30 de abril, por el que se desarrollan la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo y los servicios garantizados.
- Real Decreto 633/2025, de 15 de julio, por el que se aprueba la Estrategia Española de Apoyo Activo al Empleo 2025-2028
- Resolución de 8 de julio de 2026, de la Secretaría de Estado de Trabajo, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 16 de junio de 2026, por el que se aprueba el Plan Anual para el Fomento del Empleo Digno 2026
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional
- Ley del Principado de Asturias 3/2005, de 8 de julio, del Servicio Público de Empleo.
- Decreto 39/2009, de 3 de junio, de estructura orgánica básica del SEPEPA.
- Decreto 10/2016, de 16 de marzo, primera modificación del Decreto 39/2009.
- Decreto 214/2023, de 16 de diciembre, segunda modificación del Decreto 39/2009.
- Decreto 49/2024, de 21 de junio, tercera modificación del Decreto 39/2009.
- Decreto 120/2006, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento de funcionamiento y régimen interior del SEPEPA.
- Plan de Calidad. Estrategia de modernización del Servicio Público de Empleo. SEPEPA.
- Memoria 2025 del Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias.
- Protocolo de Orientación Para el Empleo-SEPEPA
- Protocolo de Gestión de la Demanda de Empleo
- Protocolo de Atención a Empresas.
- Protocolo de Prospección.
- Procedimiento de Atención a Víctimas de Violencia de Género y Sexual.
- Protocolo para la Atención a Personas Emprendedoras.



Red COE

Centro de Orientación,
Emprendimiento, Acompañamiento
e Innovación para el Empleo



Principado de
Asturias

Servicio Público
de Empleo