Protocolo de Orientación Para el Empleo

SEPEPA

Principado de Asturias | Servicio Público de Empleo

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

Edita: Principad.o de **Asturias** | Servicio Publico de Empleo

Protocolo de Orientación Para el Empleo

SEPEPA

Principado de Asturias | Servicio Público de Empleo

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

Índice

Índice

PRESENTACIÓN 7

2. LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN PARA EL EMPLEO 10
2.1 Elaboración de un perfil individualizado. 11
2.2 Tutorización individual, asesoramiento continuado y atención personalizada. 12
2.3. Elaboración de un itinerario o plan personalizado. 13

3. LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN PARA EL EMPLEO EN EL SEPEPA 16
3.1. PRINCIPIOS DE LA ACTIVIDAD ORIENTADORA EN EL SEPEPA. 18
3.2. CONCEPTOS RELEVANTES EN LA ACTIVIDAD ORIENTADORA 19

4. EL PROCESO ORIENTADOR EN EL SEPEPA 23
4.1. ACOGIDA DE LAS PERSONAS USUARIAS 23
4.2. ELABORACIÓN DEL PERFIL INDIVIDUALIZADO. 25
4.3. TUTORIZACIÓN INDIVIDUAL, ASESORAMIENTO CONTINUADO Y ATENCIÓN PERSONALIZADA. 28
4.4 ITINERARIO O PLAN DE ACTUACIÓN. 30

5. EL PERSONAL ORIENTADOR EN EL SEPEPA 35
5.1. COMPETENCIAS Y HABILIDADES DEL PERSONAL ORIENTADOR EN EL SEPEPA. 35
5.2. FUNCIONES EN EL PROCESO DE ORIENTACIÓN DEL PERSONAL ORIENTADOR DEL SEPEPA. 37
5.3. TAREAS ESPECÍFICAS A DESEMPEÑAR POR EL PERSONAL ORIENTADOR EN EL SEPEPA. 38

Índice de figuras

Figura 1 Los servicios de orientación. 10
Figura 2 Elaboración del perfil individualizado 11
Figura 3 Tutorización asesoramiento y atención. 12
Figura 4 Itinerario o Plan personalizado 13
Figura 5 Los servicios garantizados en materia de orientación 17
Figura 6 Conceptos de la actividad orientadora 19
Figura 7 El proceso orientador en el SEPEPA 23
Figura 8 Acogida 23
Figura 9 Elaboración de perfil individualizado 25
Figura 10 Tareas del personal técnico orientador respecto del proceso de orientación en el SEPEPA 26
Figura 11 El Acuerdo de actividad 27
Figura 12 Tutorización individual, asesoramiento continuado y atención personalizada 29
Figura 13 Itinerario o Plan personalizado 31
Figura 14 Competencias del personal orientado 35
Figura 15 Funciones en el proceso de orientación 37
Figura 16 Tareas relacionadas con las funciones relativas al proceso orientador. 38

Presentación

Presentación

La Ley del Principado de Asturias 3/2005, de 8 de julio, crea el Servicio Público de Empleo en nuestra Comunidad Autónoma. El SEPEPA, tras más de dos décadas de funcionamiento, ha de adaptarse a un contexto normativo que modifica profundamente su ámbito de actuación. Forman parte de este nuevo escenario leyes orgánicas como la Ley de Educación y la Ley de Integración de la Formación Profesional y la publicación de los reales decretos que las desarrollan, así como leyes de ámbito estatal reguladoras de la propia actividad de los servicios de empleo como es el caso, entre otras, de la nueva Ley de Empleo y el Real Decreto que desarrolla la Cartera Común de Servicios. La magnitud y alcance de la transformación que estas normas persiguen para la sociedad española representan novedosos retos que los servicios públicos de empleo han de enfrentar.

Además del marco normativo concurren otros factores de contexto que determinarán el desempeño futuro y la capacidad de respuesta de los servicios públicos de empleo. En este sentido conviene citar la rápida evolución tecnológica, la orientación hacia un crecimiento sostenible y verde, las tensiones generadas por los efectos negativos de la globalización y las oportunidades que la misma ofrece, los profundos cambios sociales que se van generando de forma acelerada, la presión demográfica, el envejecimiento de la población, la falta de relevo generacional en algunos sectores y la necesidad de formar, atraer y retener talento adecuado a las necesidades del tejido productivo, entre otros. Son factores que exigen al Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias una transformación que le permita responder de forma ágil y flexible a nuevos entornos.
Todo lo anterior aconseja acometer un proceso de modernización y fijar las líneas estratégicas en las que se pretende avanzar, con el objetivo último de dotar al SEPEPA de mayor autonomía y flexibilidad para enfrentar futuros escenarios.

Con el fin de contribuir a esta modernización del Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias en 2025 se elaboró un Plan estratégico que consta de 5 líneas de trabajo que permitirán la reformulación del Organismo.

La segunda de estas líneas pretende el fortalecimiento de los servicios de orientación e intermediación, asegurando la estabilidad del personal técnico que desempeña dichas funciones. La mejora de ambos servicios pasa por impulsar la coordinación con otras entidades públicas y privadas susceptibles de formar parte de la arquitectura del sistema nacional de empleo; promover la redacción de convenios o planes estratégicos que faciliten las futuras interacciones y el uso de metodologías compartidas.

Por su parte la Ley del Principado de Asturias 3/2005, de 8 de julio, del Servicio Público de Empleo fija en su artículo 4 como uno de sus objetivos "…cooperar en el diagnóstico y la determinación de las necesidades de recursos humanos y competencias profesionales del mercado laboral, así como de las características profesionales de los demandantes de empleo y las condiciones particulares de sectores y territorios, con el fin de facilitar la formación y capacitación profesional más adecuada a la evolución de las profesiones y de los perfiles laborales de la población activa…" y, para contribuir a la consecución de este objetivo, categoriza a continuación en su artículo 5 la orientación e información profesional y acciones de apoyo para la búsqueda de nuevas

oportunidades de empleo como una de sus funciones.

Igualmente, la Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo establece en su artículo 61.1 que los servicios de orientación para el empleo personalizada, integral e inclusiva forman parte de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo (SNE). Precisa, además, que los servicios públicos de empleo podrán prestar los servicios correspondientes a dicha Cartera Común bien directamente, a través de sus propios medios, bien a través de aquellas entidades, públicas o privadas, colaboradoras para ello.

En este sentido, 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 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo, regula en su artículo 11.4 dichos servicios de orientación precisando que "comprenderán los siguientes servicios garantizados:
a) Elaboración de un perfil individualizado.
b) Tutorización individual, asesoramiento continuado y atención personalizada.
c) Itinerario o plan personalizado"

Por tanto, la Cartera Común de Servicios del SNE establece los servicios de orientación entre los derechos garantizados a personas y empresas, dotándoles de una relevancia de derecho subjetivo que aconseja homogeneizar su prestación en el Principado de Asturias.

A este efecto se elabora el actual protocolo de orientación para el empleo (POPE); pretende ser una herramienta que guíe la intervención del personal técnico con las personas usuarias y empresas estableciendo pautas para la prestación del servicio.

LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN PARA EL EMPLEO

2. LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN PARA EL EMPLEO

La Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo, define en su artículo 56 los servicios garantizados a las personas demandantes de servicios de empleo. Posteriormente, en su artículo 61.1 agrupa dichos servicios y establece como una de las categorías de los mismos los servicios de orientación para el empleo personalizada, integral e inclusiva.

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 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo desarrolla a partir de su artículo 11, por su parte, el contenido de dicha Cartera en relación con los servicios de orientación que deben ofertarse a las personas que lo demanden.

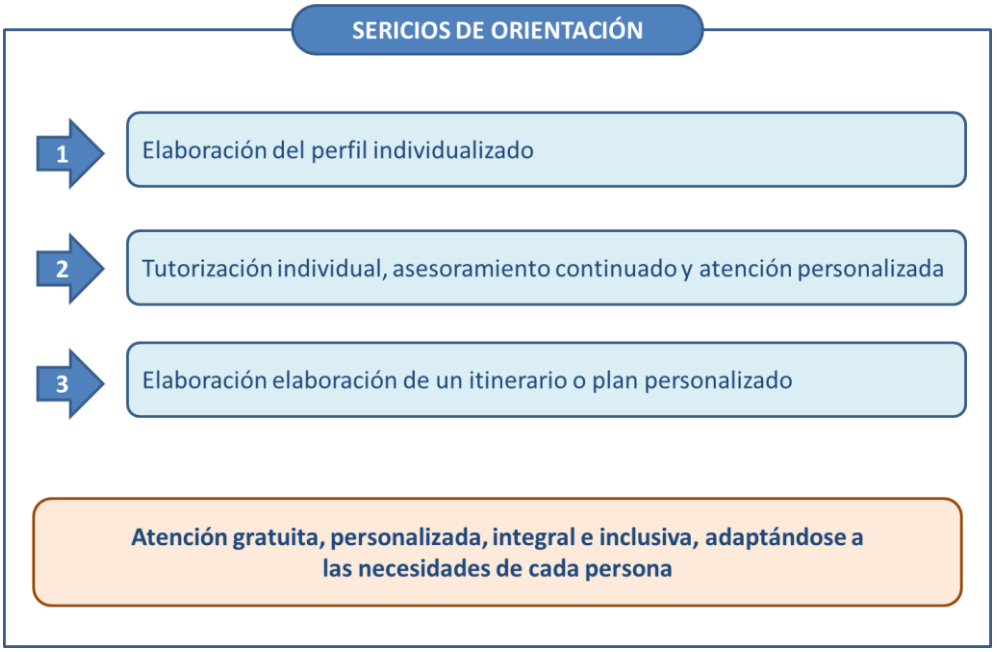


Figura 1 Los servicios de orientación. Elaboración propia

Deberán prestarse de forma gratuita, personalizada, integral e inclusiva, adaptándose a las necesidades específicas de cada persona usuaria, con los ajustes y apoyos necesarios en caso de discapacidad. Los servicios de empleo podrán para ello recurrir a la colaboración público-privada.

Dichos servicios serán la elaboración de un perfil individualizado, la tutorización individual, asesoramiento continuado y atención personalizada y la elaboración de un itinerario o plan personalizado.

2.1 Elaboración de un perfil individualizado.

Los servicios públicos de empleo competentes deben elaborar un perfil individualizado de la persona usuaria que permita su evaluación para facilitar el diseño de un itinerario personalizado formativo que contemple todas las opciones de los diferentes sistemas de formación o fomentar un proceso de búsqueda activa de empleo o emprendimiento adecuado.



Figura 2 Elaboración del perfil individualizado. Elaboración propia

Para ello se realizará el diagnóstico de la situación de partida, identificando habilidades, competencias, formación y experiencia profesional, así como su edad o pertenencia a colectivos prioritarios, sus intereses, su situación familiar, ámbito territorial, tiempo y motivos de desempleo, percepción de prestaciones o ayudas económicas a la activación y cualquier otra variable personal o social que pueda ser relevante.

Este diagnóstico debe resumir la valoración realizada, destacando los factores personales y profesionales que posicionan favorablemente a la persona usuaria en la consecución de su objetivo profesional, así como sus principales obstáculos de acceso al empleo o de consecución de aquel, incluidas las posibles desigualdades que pudiera sufrir por razón de género, pertenencia a colectivos de atención prioritaria u otro condicionante sociocultural.

En la elaboración del perfil individualizado se utilizarán herramientas tecnológicas de apoyo a la toma de decisiones basadas en el análisis de datos, en las evidencias estadísticas y en el análisis del mercado de trabajo, que siempre podrán ser revisadas o modificadas por el personal responsable de la tutorización y seguimiento individualizado de cada persona demandante de servicios.

Este servicio finalizará con la identificación del perfil de la persona atendida y la valoración de su empleabilidad. Esta valoración considerará, en su caso, la pertenencia a colectivos con mayores dificultades para acceder al empleo, pudiendo mostrar una medida de la intensidad de esas dificultades.

2.2 Tutorización individual, asesoramiento continuado y atención personalizada.

Los servicios públicos de empleo competentes deben prestar un servicio de tutorización individual, asesoramiento continuado y atención personalizada durante las transiciones laborales, bien entre el sistema de educación y el empleo o entre situaciones de empleo y desempleo.

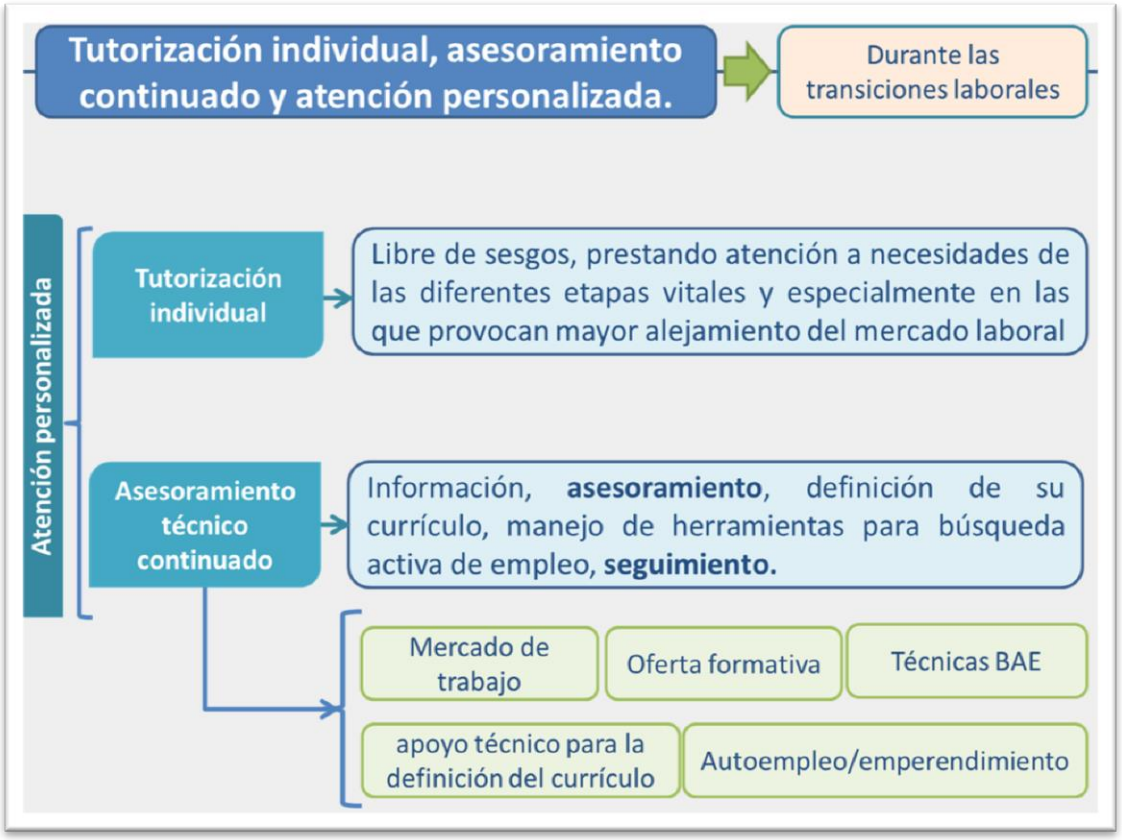


Figura 3 Tutorización asesoramiento y atención. Elaboración propia

Esta tutorización estará libre de sesgos y estereotipos de cualquier índole, especialmente de género, edad y discapacidad, orientación sexual, identidad sexual o de género, lengua y origen nacional o étnico, y prestará atención a las necesidades específicas de las distintas etapas vitales, en particular aquellas que producen mayor alejamiento del mercado laboral, como la maternidad y el cuidado de personas menores o mayores o las causadas por la situación socio sanitaria de las personas y/o de los tratamientos prescritos a las mismas.

Su objetivo será permitir a la persona profesional que acompañará a la persona demandante de empleo identificar los servicios que en mayor medida fomenten su empleabilidad. La persona tutora ofrecerá un servicio integral a la persona demandante de empleo, a fin de facilitarle la información y asesoramiento necesarios para la definición de su currículo, el manejo de medios, técnicas y herramientas accesibles para la búsqueda activa de empleo, la situación del mercado, las necesidades de los sectores productivos, la oferta formativa y cuantas funciones de apoyo individual y personalizado sean precisas y realizará un seguimiento de la situación de la persona usuaria.

El asesoramiento técnico continuado podrá versar uno o varios de los siguientes factores: situación del mercado de trabajo, oferta formativa de los diferentes sistemas formativos, aplicación de técnicas para la búsqueda activa de empleo, apoyo técnico para la definición del currículo y/o autoempleo y emprendimiento.

2.3. Elaboración de un itinerario o plan personalizado.

Los servicios públicos de empleo competentes deben diseñar itinerario o plan personalizado adecuado al perfil de la persona demandante.



Figura 4 Itinerario o Plan personalizado. Elaboración propia

Este itinerario personalizado detallará las principales actividades propuestas con objeto de mejorar la empleabilidad de la persona usuaria, e incluirá información específica sobre la formación específica disponible en los distintos sistemas de formación teniendo en cuenta las necesidades del sistema productivo, el empleo local y los sectores emergentes o estratégicos o, en su caso, iniciativas de emprendimiento, autoempleo y economía social, así como sus necesidades de conciliación corresponsable de la vida familiar y laboral.

Su objetivo será el desarrollo planificado de las acciones a emprender y servicios a recibir que, en función del diagnóstico inicial, conducen a la consecución de los objetivos profesionales de la persona usuaria del servicio y que se compromete a realizar y requerirá de un acompañamiento de la persona que ejerza la tutorización que permita a la persona asesorada alcanzar un mayor conocimiento sobre sus capacidades e intereses y definir y alcanzar con más seguridad sus objetivos.

Se elaborará por el servicio de empleo, con la colaboración de la persona usuaria para facilitar su acceso al empleo, exigirá la formalización de un acuerdo de actividad suscrito entre el servicio público de empleo y la persona usuaria y prestará especial atención a la eliminación de sesgos y estereotipos de cualquier índole, especialmente de género, edad, discapacidad, orientación sexual, identidad sexual o de género, lengua y origen nacional o étnico.

Incluirá, al menos, la identificación de un itinerario formativo, la identificación de alternativas laborales o de emprendimiento y la identificación de las actuaciones de búsqueda activa de empleo que la persona usuaria se compromete a realizar.

En su confección se procurará estimular la orientación de objetivos hacia sectores con alto grado de empleabilidad o con cierto grado de diversificación y, en la atención a mujeres,

se evitarán las visiones estereotipadas de las ocupaciones, garantizando su visibilidad.

LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN PARA EL EMPLEO EN EL **SEPEPA**.

3. LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN PARA EL EMPLEO EN EL SEPEPA

El servicio de orientación para el empleo se presta en el ámbito del SEPEPA de forma directa en las oficinas de empleo o a través de la colaboración público-privada con la participación de diversas entidades en el marco de programas subvencionados cuyo objetivo es mejorar el acceso al empleo de las personas desempleadas.

Ello hace necesario la elaboración de unas pautas que garanticen que las personas usuarias recibirán una atención homogénea, sin diferencias derivadas de factores geográficos o de la entidad concreta que les preste el servicio.

El presente protocolo pretende, por tanto, servir como soporte a las personas directamente involucradas en la prestación del servicio, operando como referencia metodológica para la ejecución de las tareas asociadas a la orientación.
Para ello se hace necesario, en primer lugar, definir qué se entiende por "servicios de orientación para el empleo", concepto que la Ley 3/2023 de empleo establece como parte de la Cartera Común de Servicios del SNE.

> Los servicios de orientación para el empleo consisten en el diseño, la realización y el seguimiento de un conjunto de acciones planificadas y adaptadas, destinadas al incremento de la autonomía y de las competencias para la búsqueda de empleo de las personas usuarias, así como a la mejora de su empleabilidad.

Su objetivo es proporcionar de manera integral a las personas demandantes de servicios de empleo información, un diagnóstico de su situación individual y asesoramiento y acompañamiento en las transiciones desde la educación al mundo laboral o entre las situaciones de empleo y desempleo que pueden darse a lo largo de su vida laboral con el objetivo de mejorar su empleabilidad, facilitando de este modo su incorporación al mercado laboral o su orientación hacia el autoempleo y el emprendimiento."

El proceso de orientación abarca un amplio conjunto de actividades que se agrupan en cuatro elementos, íntimamente relacionados entre sí, que constituyen las áreas sobre los que persona usuaria y personal orientador deben trabajar de modo consensuado para alcanzar la inserción laboral.

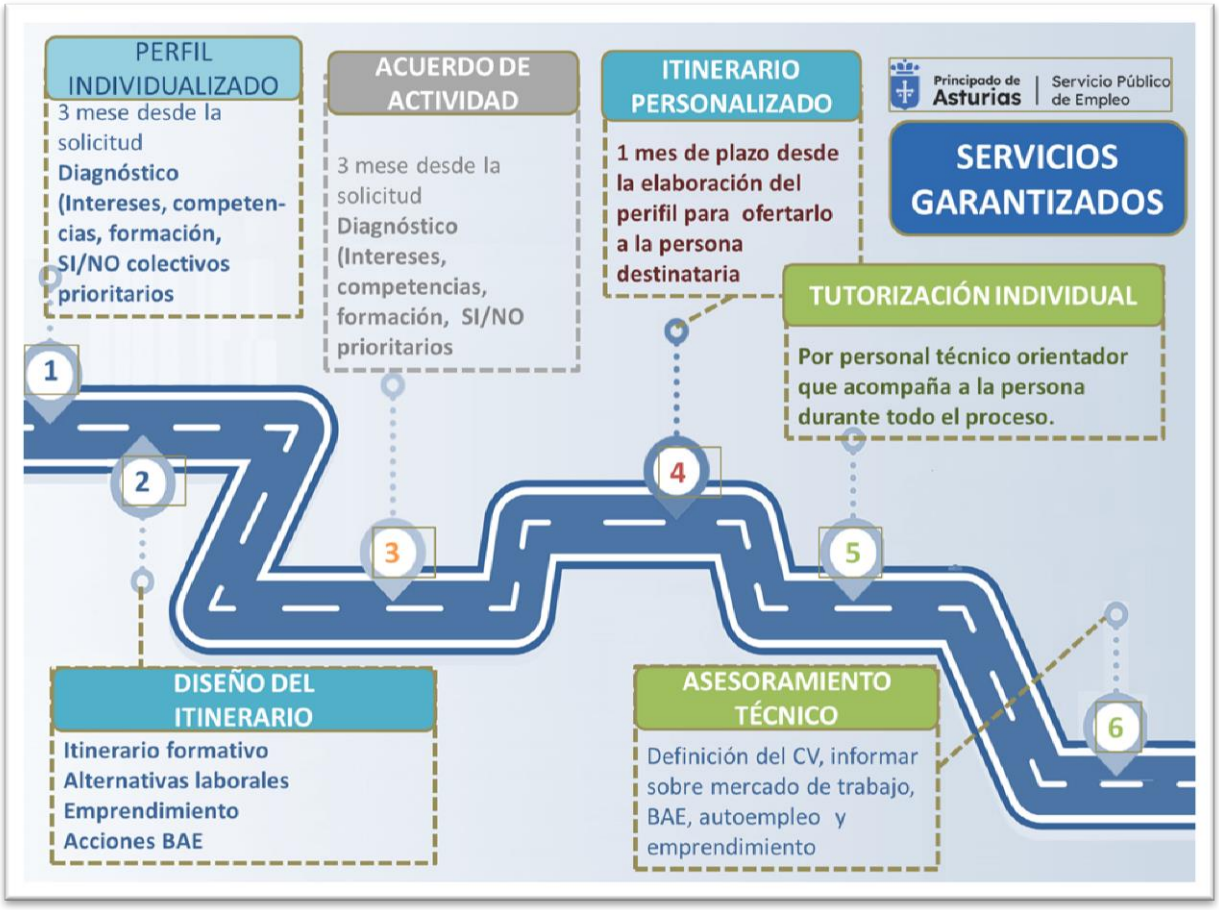


Figura 5 Los servicios garantizados en materia de orientación. Elaboración propia.

Dichas áreas son las siguientes:

• **Información:** es el conjunto de datos de interés que una persona utiliza para conseguir trabajo.

La obtención de información fiable sobre posibles ofertas o sobre nuevas oportunidades de colocación en su entorno laboral es un requisito fundamental para lograr la inserción laboral de la persona usuaria.

La finalidad del trabajo es que la persona atendida adquiera información relevante para su toma de decisiones, que aprenda las estrategias para la búsqueda y discriminación de la información de utilidad laboral, así como a localizar fuentes fiables de este tipo de información, incidiendo particularmente en el uso de internet para esta tarea.

• **Planificación:** Son las distintas estrategias, actividades y planes de actuación acordados en el proceso de orientación para conseguir los objetivos profesionales de la persona usuaria. Debe ir orientada a la consecución de los siguientes objetivos:

a) Que la persona, con el apoyo del personal orientador defina sus propios objetivos profesionales ya sean estos iniciales o de reorientación

b) Que la persona se marque objetivos concretos de búsqueda de empleo, que han de traducirse en acciones a llevar a cabo para su posterior seguimiento.

• **Habilidades**: es el conjunto de conductas adecuadas para conseguir un puesto de trabajo.

La obtención de habilidades como la confección de un currículum vitae o el desarrollo adecuado de una entrevista de selección, son elementos que facilitan el éxito en el empleo.

El trabajo sobre estas habilidades representa la parte más comportamental de la orientación e incluye el entrenamiento individual o grupal de las mismas.

Con el entrenamiento en habilidades se persigue que la persona adquiera competencia en el uso de técnicas que le permitan afrontar eficazmente las situaciones de búsqueda de empleo.

• **Motivación:** Es el trabajo que se realiza en los distintos encuentros entre el personal orientador y la persona usuaria para conseguir la movilización de elementos internos que favorezcan la motivación hacia una búsqueda proactiva de empleo.

Se trata de lograr un cambio de actitud en la persona desempleada que se traduzca en una mejora en la percepción sobre sí misma y sus competencias y habilidades.
Para ello, se utilizarán técnicas de mejora de la autoeficacia, la autoestima, el empoderamiento y la toma autónoma de decisiones que refuercen en la persona usuaria la capacidad para alcanzar sus objetivos.

3.1. PRINCIPIOS DE LA ACTIVIDAD ORIENTADORA EN EL SEPEPA.

Cualquier itinerario de orientación se configura como un proceso. Debe tener, en consecuencia, un inicio y un final, entre los que se despliegan una serie de acciones que deberán adaptarse a las características y necesidades de la persona destinataria y a los recursos y disponibilidad del personal orientador.

El perfil de personas usuarias potenciales del servicio corresponde tanto al de personas desempleadas ya inscritas como tales como a otras que demanden este servicio bien por iniciativa propia o por haber sido derivadas dese otros recursos (entidades sin ánimo de lucro o los servicios sociales competentes).

El itinerario de formación tendrá una duración que vendrá determinada por los requisitos del programa en el que se inscriba. En caso de que no se inscriba en un programa determinado, la duración de referencia será de 3 meses, aunque la persona atendida y el personal orientador podrán consensuar otra distinta.

Las acciones que se deriven del servicio de orientación pueden desarrollarse en modalidad presencial, a distancia o mixta. Se pondrán al servicio de las personas usuarias aquellos medios que faciliten el acceso y el desarrollo de las acciones conducentes al cumplimiento de los objetivos de la persona demandante.
Las llamadas telefónicas, video llamadas o el correo electrónico facilitan una atención

ágil y acercan el servicio a personas que viven lejos de la oficina de empleo. permitiendo el seguimiento de las acciones, así como llevar a cabo intervenciones en momentos en los que es difícil acordar encuentros presenciales, favorecen la conciliación y ahorra desplazamientos innecesarios.

A cada persona usuaria le será asignada una persona de entre el personal orientador disponible que será quien realice la labor de acompañamiento en su proceso de búsqueda de empleo.

Los itinerarios de orientación laboral son la base de la intervención orientadora y en su marco se planifican y desarrollan las acciones destinadas a mejorar su empleabilidad consensuadas con el personal orientados.

La atención prestada a la persona usuaria debe ser integral por parte del SEPEPA. Ello implica que las acciones que forman parte de los itinerarios deben llevarse a cabo en su totalidad, puesto que se encuentran íntimamente relacionadas entre sí.

El trabajo de orientación promovido desde el SEPEPA debe favorecer la coordinación con otros actores relevantes, como pueden ser entidades sin ánimo de lucro, otras administraciones públicas o el personal orientador del sistema educativo, entre otros.

3.2. CONCEPTOS RELEVANTES EN LA ACTIVIDAD ORIENTADORA

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 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo define en su artículo 3 una serie de conceptos relacionados con el desarrollo de la actividad orientadora entre los que resultan especialmente relevantes los siguientes:



Figura 6 Conceptos de la actividad orientadora. Elaboración propia

- **Empleabilidad**, definida como el conjunto de competencias y cualificaciones transferibles que refuerzan la capacidad de las personas para aprovechar las oportunidades de educación y formación que se les presenten con miras a encontrar y conservar un trabajo decente, progresar profesionalmente y adaptarse a la evolución de la tecnología y de las condiciones del mercado de trabajo.

- **Colectivos de atención prioritaria**, que serán aquellos con especiales dificultades para el acceso y mantenimiento del empleo y para el desarrollo de su empleabilidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 3/2023, de 28 de febrero.

Ello incluye a las personas jóvenes, especialmente aquellas con baja cualificación, a las personas en desempleo de larga duración, a las personas con discapacidad, a las personas con capacidad intelectual límite, a las personas con trastornos del espectro autista, a las personas LGTBI, en particular trans, a las personas mayores de cuarenta y cinco años, a las personas migrantes, a las personas beneficiarias de protección internacional y solicitantes de protección internacional en los términos establecidos en la normativa específica aplicable, a las personas víctimas de trata de seres humanos, a las mujeres con baja cualificación o víctimas de violencia de género, a las personas en situación de exclusión social, a las personas gitanas o pertenecientes a otros grupos poblacionales étnicos o religiosos, a las personas trabajadoras provenientes de sectores en reestructuración, a las personas afectadas por drogodependencias y otras adicciones, personas víctimas del terrorismo, a las personas cuya guardia y tutela sea o haya sido asumida por las Administraciones públicas, a las personas descendientes en primer grado de las mujeres víctimas de violencia de género y a las personas adultas con menores de dieciséis años o mayores dependientes a cargo, especialmente si constituyen familias monomarentales y monoparentales, entre otros colectivos de especial vulnerabilidad, que son de atención prioritaria en las políticas activas de empleo, u otros que se puedan determinar en el marco del Sistema Nacional de Empleo.

- **Búsqueda activa de empleo**: conjunto de acciones a realizar por las personas demandantes de los servicios públicos de empleo, con apoyo del personal de estos últimos, a fin de mejorar su empleabilidad o conseguir un puesto de trabajo de calidad, que quedará acreditada con la suscripción de un acuerdo de actividad. con el servicio público de empleo competente mediante el que se establecen derechos y obligaciones entre la persona demandante de los servicios públicos de empleo y el correspondiente Servicio Público de Empleo para incrementar la empleabilidad de aquella, atendiendo, en su caso, a las necesidades de los colectivos prioritarios.

- **Acuerdo de actividad**: acuerdo formal con el servicio público de empleo competente mediante el que se establecen derechos y obligaciones entre la persona demandante de los servicios públicos de empleo y el correspondiente Servicio Público de Empleo para incrementar la empleabilidad de aquella, atendiendo, en su caso, a las necesidades de los colectivos prioritarios.

En la prestación del servicio debe ser tenido especialmente en cuenta, además, como uno de los principios de la prestación de servicios garantizados del SNE de acuerdo con el artículo 4 del citado Real Decreto, la incorporación del enfoque de género en la

atención personalizada, en la comunicación inclusiva, en la prestación de los servicios y en el despliegue de las actuaciones de empleo a las personas usuarias de los servicios de empleo para potenciar de forma efectiva la eliminación de la segregación ocupacional y las brechas de género en el acceso, mantenimiento y promoción de mujeres y hombres en el empleo.

EL PROCESO ORIENTADOR EN EL SEPEPA

4. EL PROCESO ORIENTADOR EN EL SEPEPA

Los servicios de orientación prestados a través del SEPEPA se ajustan a lo representado en el siguiente proceso:



Figura 7 El proceso orientador en el SEPEPA. Elaboración propia

4.1. ACOGIDA DE LAS PERSONAS USUARIAS

El acceso de las personas usuarias de los servicios de orientación podrá realizarse por iniciativa de la persona interesada, con independencia de que se encuentre o no en situación de desempleo, a iniciativa del personal de las oficinas de empleo o bien por haber sido derivadas desde otros sistemas de protección social.

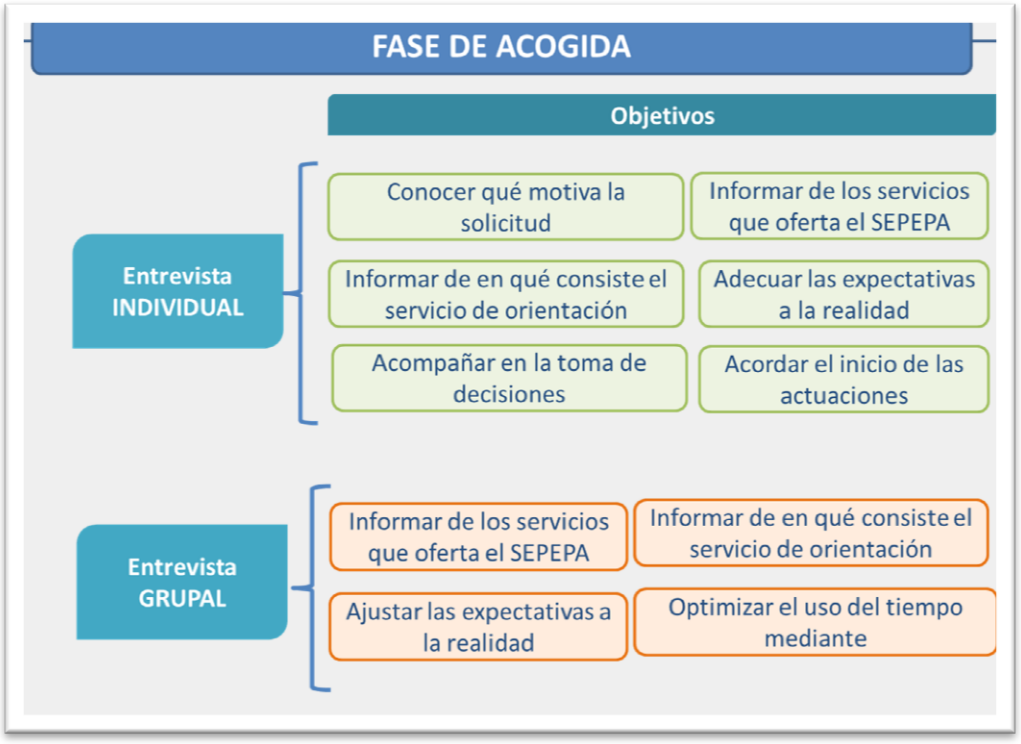


Figura 8 Acogida. Elaboración propia

El servicio de orientación comenzará con una entrevista personal y/o mediante una sesión informativa grupal cuyo objetivo será valorar los intereses y expectativas de la persona atendida a fin de determinar qué tipo de intervenciones deberán realizarse en relación con la misma.

4.1.1. DESARROLLO DE LA ENTREVISTA INDIVIDUAL.

La duración se adaptará a las singularidades de la persona atendida y su desarrollo debe permitir el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Determinar los motivos concretos por los que solicita los servicios.
- Informar sobre los servicios prestados por el SEPEPA, y, en particular, los relacionados con la orientación.
- Promover y facilitar el acceso a los servicios.
- Ajustar las expectativas de las personas demandantes.
- Acompañar a la persona usuaria en la toma de decisiones sobre su participación en las acciones propuestas.
- Concretar el comienzo de las acciones acordadas.

4.1.2. DESARROLLO DE LA SESIÓN INFORMATIVA GRUPAL.

En caso de optar por esta posibilidad es recomendable que las personas usuarias que formen parte del mismo presenten características homogéneas, como puede ser, por ejemplo, su pertenencia compartida a uno de los colectivos de atención prioritaria. La duración estimada de la sesión oscila entre una y dos horas, en función de las características de las personas atendidas.

Al igual que se indicaba en el caso de las entrevistas individuales resulta deseable que el personal técnico que tome parte en estas sesiones sea el mismo que atienda posteriormente a las personas demandantes.

El tamaño del grupo no debería exceder de 8-10 personas, de modo que el número de participantes permita atender las cuestiones de carácter general que se puedan plantear y, a su vez, mantener la flexibilidad suficiente para resolver cuestiones individualizadas, sin perjuicio de que sea posible prestar, más adelante, una atención personalizada en el caso de que se considere necesario.

El personal orientador procurará que en la actividad grupal se consigan los siguientes objetivos:

- Informar sobre los servicios prestados por el SEPEPA, y, en particular, los relacionados con la orientación.
- Promover y facilitar el acceso a los servicios motivando a las personas participantes para su uso.
- Ajustar las expectativas de las personas usuarias.
- Optimizar el uso del tiempo mediante la transmisión de información relevante a varias personas a la vez.

4.2. ELABORACIÓN DEL PERFIL INDIVIDUALIZADO.

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 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo aborda en su artículo 12 la figura del perfil individualizado como uno de los servicios garantizados.

El trabajo con las personas usuarias comenzará con una entrevista en profundidad cuyo objetivo es la elaboración de un perfil individualizado que debe servir como base a las acciones posteriores destinadas a su mejora de la empleabilidad.

Este perfil guiará, a partir de una visión realista y consensuada entre el personal técnico y la persona en proceso de orientación, el diseño de un proyecto de inserción que incluirá una o varias de las siguientes cuestiones: un itinerario formativo que considere las opciones disponibles tanto en el sistema educativo como en el de formación para el empleo, apoyo en la búsqueda activa de empleo u orientación hacia un emprendimiento adecuado. Respecto a las orientaciones en materia de emprendimiento se realizarán conforme a lo establecido en el protocolo de atención y derivación elaborado al efecto para el personal técnico de las oficinas de empleo.



Figura 9 Elaboración de perfil individualizado

El punto de partida para su elaboración será un diagnóstico de la situación inicial de la persona usuaria identificando sus habilidades, competencias, formación y experiencia profesional.

Se tendrán en cuenta igualmente su edad y potencial pertenencia a colectivos prioritarios, su

situación familiar y disponibilidad geográfica, así como sus intereses, tiempo de permanencia en situación de desempleo y causas de la misma, percepción de prestaciones u otras ayudas económicas y cualquier otra variable personal o social que se considere relevante a efectos su elaboración.

El resultado del diagnóstico servirá para determinar los factores personales, sociales o profesionales que pueden influir en la consecución de una mejora en la empleabilidad y los obstáculos que es necesario remover para conseguir este objetivo.

Las personas demandantes de los servicios de empleo deberán disponer de la evaluación derivada de su perfil individualizado en un plazo máximo de tres meses desde la solicitud del servicio de orientación. Este plazo podrá ampliarse en un mes cuando existan razones excepcionales sobrevenidas como consecuencia de la estacionalidad.

La elaboración de perfil individualizado conlleva una valoración de empleabilidad de la persona atendida que deberá tener en cuenta, en su caso, la pertenencia a colectivos con mayores dificultades para acceder al empleo y la dimensión de esas dificultades.

En este proceso se respetará la autonomía de la persona usuaria, que se responsabilizará de llevar a cabo las acciones incluidas en su proyecto de inserción, con el acompañamiento y apoyo del personal orientador en la resolución de las dificultades que puedan surgir.

El personal técnico orientador, para garantizar la idoneidad del proceso, desarrollará entre otras, las tareas que se reflejan en la ficha siguiente:

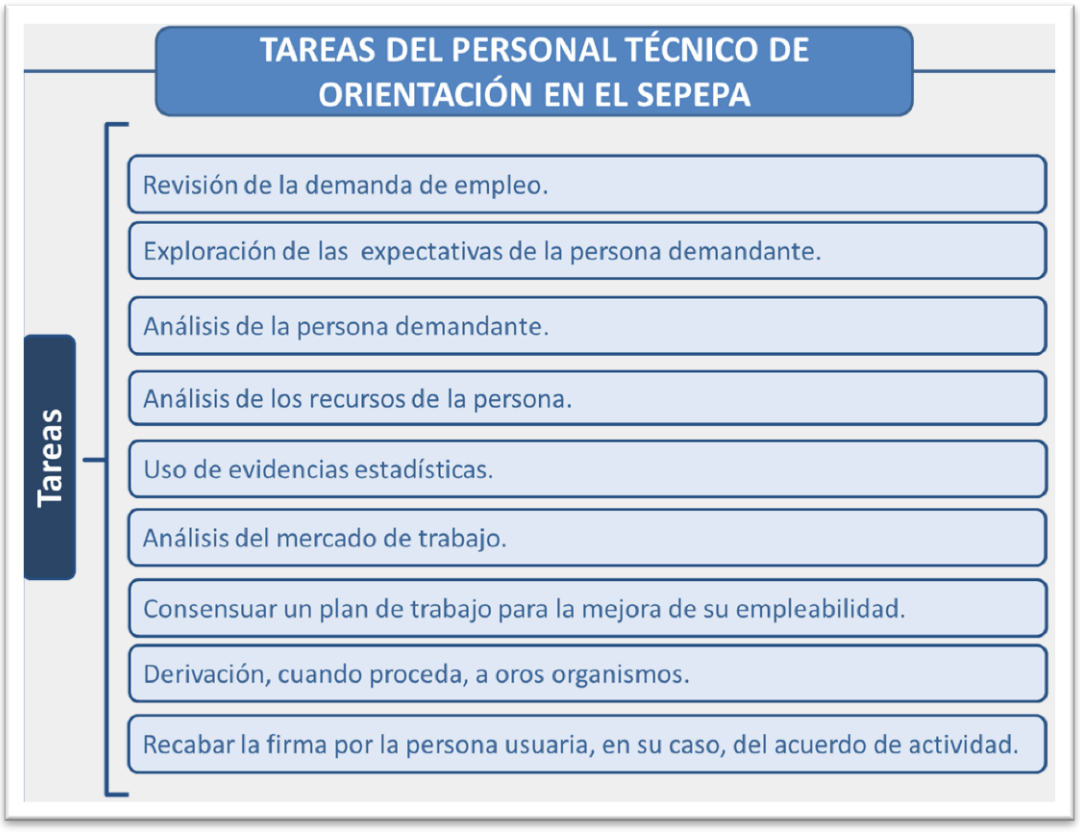


Figura 10 Tareas del personal técnico orientador respecto del proceso de orientación en el SEPEPA

4.2.1. EL ACUERDO DE ACTIVIDAD.

La Ley 3/2023, de Empleo, define el concepto de búsqueda activa de empleo como el conjunto de acciones a realizar por las personas demandantes de los servicios públicos de empleo, con apoyo del personal de estos últimos a fin de mejorar su empleabilidad o conseguir un puesto de trabajo de calidad y sostenible a lo largo del tiempo e indica que se acreditará mediante la suscripción de un acuerdo de actividad. Dicho acuerdo estará documentado y en él se establecen derechos y obligaciones entre la persona demandante de los servicios públicos de empleo y el correspondiente Servicio Público de Empleo para incrementar la empleabilidad de aquella, atendiendo, en su caso, a las necesidades de los colectivos prioritarios.

El artículo 45 y siguientes del 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 en la Ley de Empleo, desarrolla con mayor amplitud la figura del acuerdo de actividad. Precisa, entre otras cuestiones, que las personas solicitantes o perceptoras de prestaciones deberán conservar la condición de demandantes de servicios de empleo y suscribir y cumplir el acuerdo de actividad y permite acumular la inscripción como demandante de empleo y su suscripción en el mismo trámite.

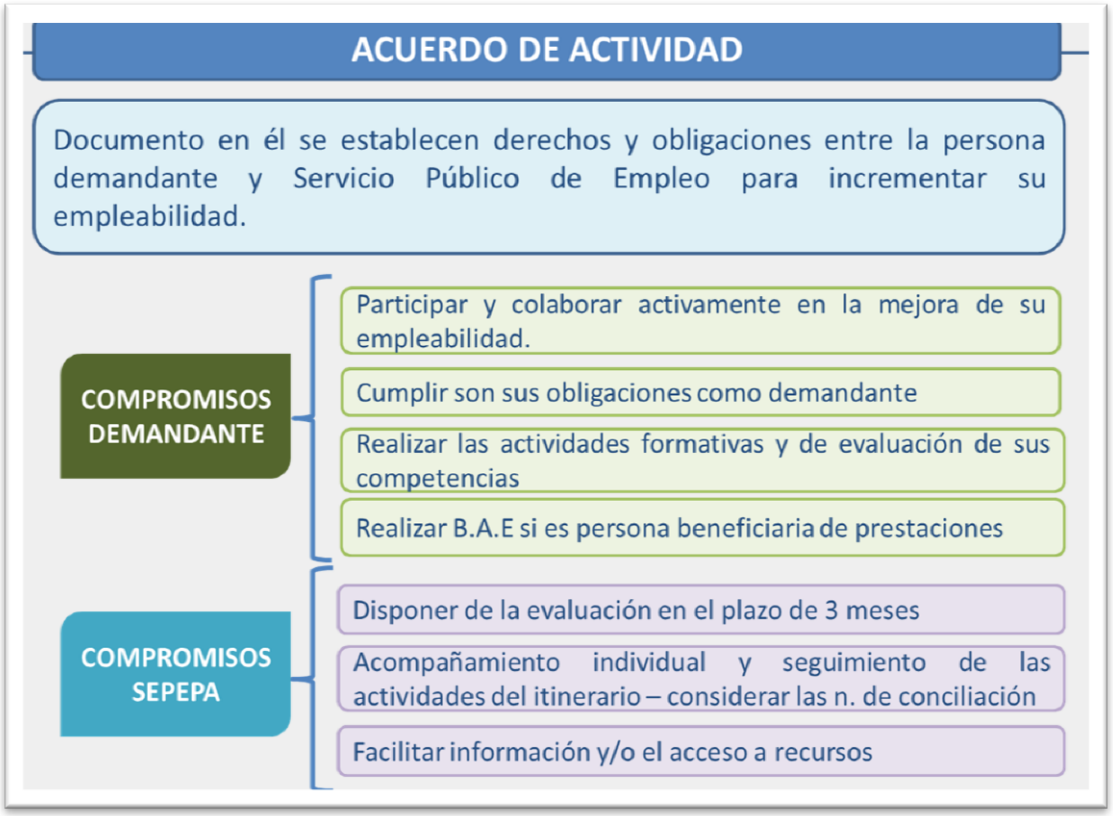


Figura 11 El Acuerdo de actividad. Elaboración propia

Su contenido concreto está regulado por Resolución de 5 de diciembre de 2024, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se establece el modelo para la formalización del Acuerdo de Actividad previsto en la Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo.

Supone el compromiso para las personas que lo suscriben de:

- Participar y a colaborar activamente en las acciones para la mejora de su empleabilidad y de búsqueda activa de empleo acordadas.
- Cumplir con las obligaciones inherentes a la inscripción como persona demandante de empleo.
- Cumplir, salvo causa justificada, con las acciones de formación y la carga lectiva mínima señaladas en el itinerario o plan personalizado de actuación que pueda incluir este acuerdo, sometiéndose, en su caso, a las correspondientes evaluaciones de competencias y habilidades alcanzadas o mejoradas.
- En el supuesto de que la persona sea beneficiaria de prestaciones por desempleo, existirá el compromiso de búsqueda activa de empleo, así como la aceptación de una colocación adecuada en los términos definidos en el artículo citado y participar en acciones específicas de motivación, información, orientación, formación, reconversión o inserción profesional para incrementar su empleabilidad.

El servicio de empleo competente se compromete, por su parte, a:

- Disponer, en el plazo de los tres meses siguientes a la solicitud del servicio de orientación, de la evaluación derivada de su perfil individualizado, y podrá ampliarse en un mes cuando existan razones excepcionales sobrevenidas como consecuencia de la estacionalidad, de acuerdo con el artículo 12.3 de Real decreto 438/2024, de 30 de abril.
- Realizar el acompañamiento y seguimiento individual y personalizado de las acciones comprometidas en el plan de actuación personalizado o itinerario, así como la revisión y actualización de este, a través de una persona tutora.
- Tener en cuenta las necesidades de conciliación de la vida familiar y personal, y las de los colectivos de atención prioritaria.
- Facilitar información y/o el acceso a recursos que puedan ser de interés para la mejora de la empleabilidad de la persona demandante de los servicios públicos de empleo.

Establece, además, una serie de cláusulas adicionales en las que se establece, referido a los servicios de orientación, que la persona demandante queda informada expresamente de que con la suscripción del acuerdo de actividad viene obligada a realizar las actividades de mejora de la empleabilidad y de búsqueda activa de empleo. Asimismo, establece su derecho al acuerdo de su itinerario o plan personalizado de actuación, lo que conlleva la obligación de realizar las actuaciones acordadas y de aceptar colocaciones adecuadas.

4.3. TUTORIZACIÓN INDIVIDUAL, ASESORAMIENTO CONTINUADO Y ATENCIÓN PERSONALIZADA.

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 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo prescribe en su artículo 13 que los servicios de empleo competentes prestarán un servicio de tutorización individual, asesoramiento continuado y atención personalizada, presencial y no presencial, durante transiciones laborales, bien entre el sistema de educación y el empleo o entre situaciones de empleo y desempleo.

La persona tutora debe ofrecer un servicio integral a la persona demandante de empleo, a fin

de facilitarle la información y asesoramiento necesarios para la definición de su currículo, el manejo de medios, técnicas y herramientas accesibles para la búsqueda activa de empleo, la situación del mercado, las necesidades de los sectores productivos, la oferta formativa y cuantas funciones de apoyo individual y personalizado sean precisas.

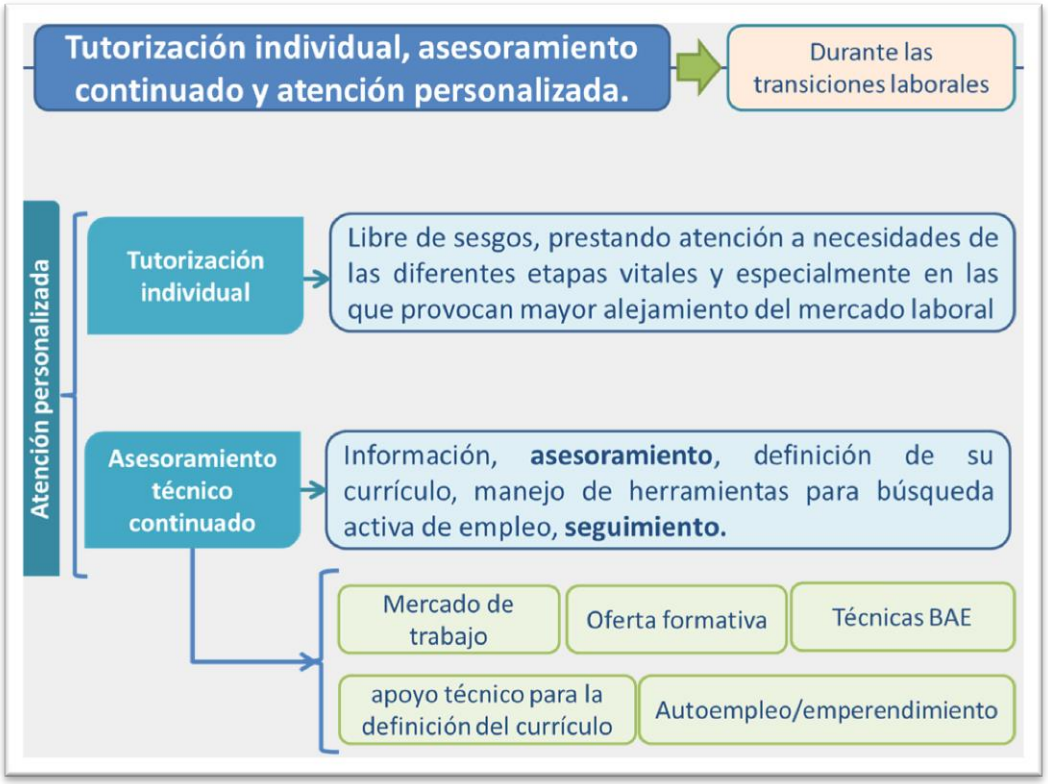


Figura 12 Tutorización individual, asesoramiento continuado y atención personalizada

Esta labor debe estar libre de sesgos y estereotipos y prestar atención a las circunstancias personales y sociales de las personas usuarias y debe igualmente permitir la identificación del personal técnico concreto que acompañará a la persona usuaria facilitándole información y asesoramiento y realizando un seguimiento individual y personalizado de su itinerario, revisándolo si es necesario.

El asesoramiento continuado incluirá uno, o varios, de los siguientes ámbitos:

- Asesoramiento sobre la situación del mercado de trabajo, perfiles que demandan las empresas o programas y actuaciones en materia de políticas activas de empleo teniendo en cuenta la información relevante referida al ámbito expreso de búsqueda de empleo de la persona interesada, tanto en lo tocante al empleo público como al privado, así como sus preferencias en lo relativo a la movilidad geográfica.

- Asesoramiento técnico sobre la oferta formativa de los sistemas de formación existentes, programas de activación para el empleo ajustados a sus necesidades y acreditación de las competencias adquiridas a través de la experiencia u otras vías formales o informales de formación.

Deberán ser tenidas en cuenta las ofertas formativas tanto del sistema educativo como del sistema de formación profesional para el empleo y la información facilitada tendrá como

objetivo completar las lagunas competenciales detectadas en el proceso de diagnóstico, se adecuará a los requerimientos y demandas del mercado de trabajo y tendrá como objetivo la confección de itinerarios formativos accesibles, progresivos, acumulables y adaptados a sus necesidades y a las del mercado laboral.

- Asesoramiento en la aplicación de técnicas para la búsqueda activa de empleo. Buscará capacitar a las personas usuarias en el manejo básico de medios, técnicas y herramientas accesibles para la búsqueda de empleo por cuenta ajena.

Incidirá sobre el uso de medios telemáticos para la búsqueda de empleo y el uso de redes sociales, contemplando medios y técnicas de búsqueda y acceso a la oferta de empleo privada y las convocatorias, bolsas y programas de empleo públicos. También podrá incluir información básica sobre autoempleo y emprendimiento colectivo o la derivación a un servicio especializado de asesoramiento en la materia.

- Asesoramiento y apoyo técnico para la definición del currículo, que reflejará el perfil de la persona asesorada en términos de competencias, incluyendo técnicas de adaptación de las competencias a los requerimientos de la oferta de empleo.

- Asesoramiento para el autoempleo, el emprendimiento viable con y la dinamización del desarrollo económico local con el objetivo de brindar apoyo integral y acompañamiento a la activación de proyectos viables.

Se prestará especial atención a iniciativas generadoras de trabajo autónomo, a la constitución de entidades de economía social y a la dinamización del desarrollo económico local, con especial atención a las necesidades específicas de las mujeres, jóvenes menores de treinta años y a municipios en riesgo de despoblación.

Esta categoría de asesoramiento incidirá especialmente en el apoyo a las personas emprendedoras que hayan optado por la capitalización de la prestación por desempleo mediante fórmulas de asistencia técnica y formación.

Comprenderá la información cualificada y el apoyo a la tramitación de las ayudas e incentivos vigentes al emprendimiento, el autoempleo y la economía social y de los incentivos y medios de fomento de la contratación de los que puedan beneficiarse las personas emprendedoras.

- Puesta a disposición de información sobre los servicios disponibles en otros órganos del Principado de Asturias u otras Administraciones que se consideren relevantes para mejorar la empleabilidad de las personas usuarias y, en su caso, derivación a los mismos. Igualmente serán considerados los servicios prestados por instituciones ajenas a la Administración Pública, exista o no un acuerdo de colaboración formal de las mismas con el SEPEPA.

4.4 ITINERARIO O PLAN DE ACTUACIÓN.

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 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo establece en su artículo 14 que los servicios públicos de empleo deben diseñar un itinerario o plan personalizado adecuado al perfil de la persona demandante de los servicios de empleo.

Dicho itinerario o plan de actuación detallará las principales actividades propuestas con objeto de mejorar la empleabilidad de la persona usuaria y que el mismo se apoyará en el catálogo de instrumentos de empleabilidad regulado en el artículo 37 de la Ley 3/2023, que prescribe su desarrollo por parte del Sistema Público Integrado de Información de los Servicios de Empleo en coordinación con los sistemas nacionales de empleo de los Estados miembros del Espacio Económico Europeo.



Figura 13 Itinerario o Plan personalizado

Tendrá por objeto el desarrollo planificado de las acciones que, en función del diagnóstico inicial, apoyarán la consecución de los objetivos profesionales de las personas usuarias y que se compromete a realizar.

Las personas usuarias contarán con el acompañamiento del tutor o tutora de empleo, ya sea puntual o continuado en el tiempo, mediante la aportación de información sistematizada y relevante que permita a la persona asesorada alcanzar un mayor conocimiento sobre sus capacidades e intereses y definir y alcanzar con más seguridad sus objetivos.
El diseño del itinerario o plan personalizado se elaborará contando con la colaboración de la persona usuaria y deberá estar exento de sesgos y estereotipos y debe incorporar un itinerario formativo tendente a la mejora de competencias y cualificación profesional de la persona usuaria o, en su caso, a su formación continuada y actualización permanente, la identificación de alternativas laborales o de emprendimiento de acuerdo con su perfil y las actuaciones de búsqueda activa de empleo que, atendiendo en todo caso a sus circunstancias personales, la persona usuaria queda comprometida a realizar.

Su horizonte temporal y la intensidad del mismo partirán de las necesidades y objetivos previamente identificados durante el diagnóstico de empleabilidad y los servicios recomendados y acordados y habrá de estar disponible en el plazo máximo de un mes desde la elaboración de su perfil como persona usuaria y se adaptará a las modificaciones que se produzcan en la empleabilidad de la persona usuaria durante su desarrollo.

Como paso previo a su elaboración se llevará a cabo una primera fase de acogida e información en la que se procederá a la fijación de objetivos profesionales.

Basándose en lo expuesto se acuerda la conveniencia de fijar unas bases para el diseño del itinerario o plan personalizado para las personas demandantes de este servicio. Estas bases vinculan tanto al personal orientador del SEPEPA como al de las entidades colaboradoras del mismo en materia de orientación.

Se establece de este modo un procedimiento secuenciado en tres fases en las que se encuadran diferentes acciones que deben llevarse a cabo.

4.4.1 FASE PREVIA

4.4.1.1 ACOGIDA E INFORMACIÓN

Se describen a continuación los factores más relevantes que deben ser tenidos en cuenta por el personal orientador para el desarrollo de esta acción.

- Formato: es recomendable que se organice como una sesión grupal y que el personal técnico que realice esta sesión coincida con el designado para la tutoría de las personas asistentes.

- Número de participantes: en beneficio de una mayor agilidad en el desarrollo de la sesión se considera que no debería exceder de 10 personas.

- Captación de las personas participantes: debe cuidarse el modo en que los participantes son citados a la sesión, prestando atención a la inclusión en la cita de toda la información necesaria, especialmente el nombre del personal técnico y su teléfono de contacto.

Se pretende con ello que la persona usuaria sea plenamente consciente del motivo y finalidad de la acción.

- Acogida y presentación del personal técnico: la sesión comenzará con una intervención breve que servirá para que el personal orientador se presente y explique que el objetivo de la sesión es facilitar información sobre el servicio de orientación y que es necesario que cumplimenten un cuestionario para comenzar el proceso.

- Cuestionario de autovaloración para la búsqueda de empleo: el cuestionario es una herramienta para la autoevaluación de las personas usuarias y pretende que las mismas reflexionen sobre las dimensiones fundamentales de su proceso de búsqueda de empleo (información, objetivos, habilidades y motivación) y recabar su opinión sobre la utilidad del servicio.

El cuestionario apoyará al personal orientador en la detección de posibles cambios en su conducta y actitud a lo largo del proceso de orientación.

Se recogerá una vez cumplimentado, evitando cualquier valoración sobre el mismo hasta que se produzca una posterior atención individualizada de la persona usuaria.

Es importante que el cuestionario se cumplimente al principio de la sesión tratando de evitar cualquier tipo de influencia en la percepción de las personas asistentes.

4.4.1.2 FORMULACIÓN O REFORMULACIÓN DE OBJETIVOS PROFESIONALES.

Esta acción tendrá lugar mediante una entrevista individualizada en la que se organizarán y planificarán los objetivos profesionales de las personas usuarias puesto que tomar conciencia de los objetivos profesionales que pretenden alcanzarse incentiva la acción y aumenta la probabilidad de tomar decisiones eficaces en relación con los mismos.

El papel del personal orientador consiste en aplicar técnicas que permitan a la persona usuaria plantear sus metas, fomentando de este modo su empoderamiento como estímulo para mantener su motivación.

EL PERSONAL ORIENTADOR EN EL **SEPEPA.**

5. EL PERSONAL ORIENTADOR EN EL SEPEPA

El conocimiento del marco legal en materia de orientación laboral y aplicación de las pautas prescritas para su aplicación práctica en el ámbito del SEPEPA expuestas en los apartados anteriores no garantizan por sí mismas, sin embargo, la adecuada prestación del servicio en nuestro organismo.

Resulta necesario detenerse en el perfil del personal técnico que desempeña estas funciones. Su papel abarca múltiples dimensiones que deben combinarse para lograr una buena atención a las personas usuarias.

Debe acompañar a la persona en proceso de orientación en la identificación de sus intereses y capacidades actuales al tiempo que debe ser capaz de transmitirle las características de su entorno sociolaboral para, de este modo, poder diseñar de modo consensuado un itinerario personalizado que le permita adquirir las habilidades o conocimientos necesarios para alcanzar unos objetivos realistas.

5.1. COMPETENCIAS Y HABILIDADES DEL PERSONAL ORIENTADOR EN EL SEPEPA.

El desempeño de la labor orientadora exige del personal técnico dedicado a la misma toda una serie de competencias y habilidades que contribuyen a la adecuada prestación del servicio.



Figura 14 Competencias del personal orientado. Elaboración propia

Destacan las siguientes:

● **Habilidades comunicativas**: El personal orientador ha de ser capaz de comprender y expresar mensajes de forma oral y escrita e interpretar el lenguaje no verbal.

Es preciso que mantenga fluidez en el discurso y sea capaz de adaptar el vocabulario utilizado a las circunstancias de la persona con la que se está interactuando a fin de garantizar una comunicación efectiva.

Se precisan habilidades para plantear, y reformular, en su caso, las preguntas pertinentes para obtener la información necesaria que le permita ejecutar sus funciones, así como para exponer argumentaciones y redirigir las conversaciones cuando estas se desvíen de sus objetivos.

Debe desplegar una capacidad comunicativa que le permita dirigirse a diferentes tipos de personas, adaptándose a sus interlocutores en cuanto al lenguaje utilizado y garantizar la transmisión de los mensajes deseados también en entornos digitales.

• **Habilidades sociales:** El personal orientador debe mantener una actitud empática en su trabajo, realizando una escucha activa de las personas usuarias y anticiparse a posibles puntos de conflicto tratando, en la medida de lo posible, de que los potenciales desacuerdos no deterioren la relación personal con la persona usuaria

● **Orientación a las personas:** El personal orientador debe poner el foco en las personas usuarias para realizar sus tareas manteniendo una actuación empática, valorando y respetando sus circunstancias personales y evitando juicios de valor o sesgos derivados de ideas preconcebidas.

● **Flexibilidad:** El personal orientador ha de ser capaz de adaptarse a la diversidad de personas usuarias del servicio en cuestiones como edad, nivel educativo, estado de salud, etc.

● **Aprendizaje continuo:** El personal orientador debe mantener una actitud de aprendizaje permanente y actualizar sus conocimientos de modo continuo tanto por vías formales como informales.

● **Gestión de la información:** El personal orientador debe ser capaz de buscar y analizar información de fuentes fiables, generando a partir de ella materiales que permitan trasladarla a las personas usuarias.

● **Trabajo en equipo y trabajo en red**: El personal orientador debe tener la capacidad de trabajar con el resto del equipo de la oficina de empleo, respetando y valorando el trabajo del mismo. Debe ser capaz igualmente de trabajar de modo cooperativo con profesionales de otras administraciones o instituciones privadas que desempeñen sus funciones en ámbitos relacionados con el empleo.

● **Autocontrol:** El personal orientador procurará evitar que su estado de ánimo condicione la atención a las personas usuarias cuando se produzcan circunstancias adversas.

● **Capacidad analítica y resolución de problemas:** El personal orientador debe tener la capacidad de analizar los problemas que surjan en su trabajo y, en base a dicho análisis, buscar las soluciones apropiadas.

● **Creatividad e innovación:** El personal orientador mantendrá una actitud proactiva en la identificación de problemas e innovadora en su resolución, manteniéndose abierto a nuevos métodos y recursos y atento a las oportunidades para introducir ideas que redunden en mejoras del servicio.

● **Organización:** El personal orientador debe ser capaz de utilizar su tiempo de un modo eficiente, manteniendo una agenda que le permita priorizar tareas y realizar eficazmente sus funciones.

● **Habilidades negociadoras:** El personal orientador debe ser capaz de crear un espacio de colaboración con las personas usuarias que permita alcanzar pactos en beneficio de ambas partes.

5.2. FUNCIONES EN EL PROCESO DE ORIENTACIÓN DEL PERSONAL ORIENTADOR DEL SEPEPA.

Algunas de las funciones que habrá de desarrollar el personal orientador del SEPEPA en el desempeño del puesto se relacionan específicamente con el proceso orientador. En la figura que aparece a continuación se recogen las relativas a la atención directa con personas usuarias del servicio.

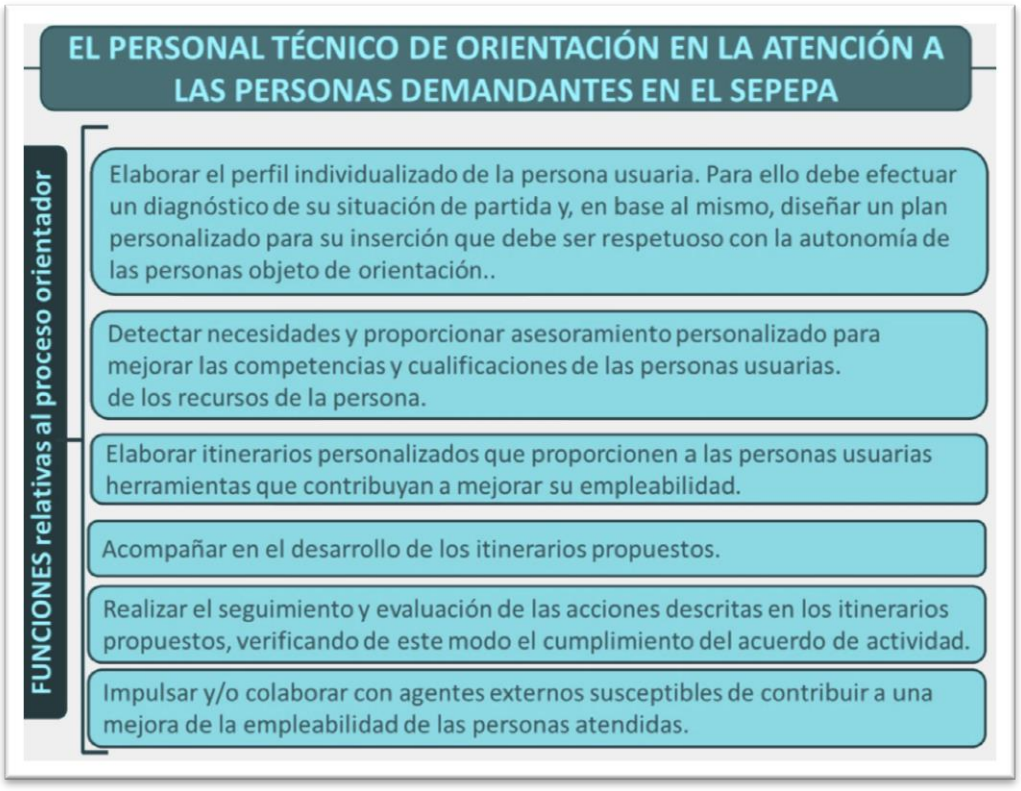


Figura 15 Funciones en el proceso de orientación

5.3. TAREAS ESPECÍFICAS A DESEMPEÑAR POR EL PERSONAL ORIENTADOR EN EL SEPEPA.

Las tareas relativas a las funciones a desarrollar por el personal técnico en lo que se refiere al proceso de orientación se concretan en la siguiente imagen.

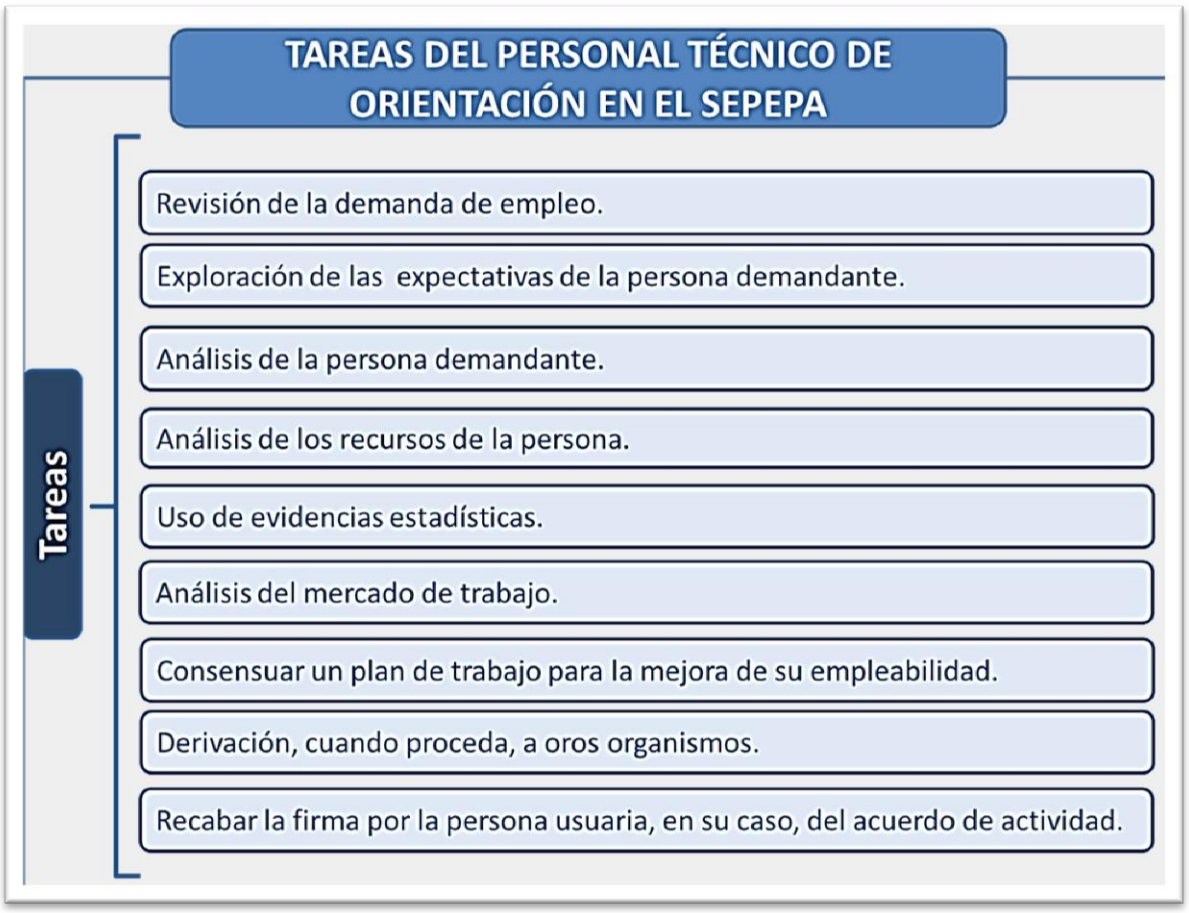


Figura 16 Tareas relacionadas con las funciones relativas al proceso orientador.

Fichas y Anexos

Ficha 1

FASE DEL PROCESO: INICIO - ACOGIDA

NOMBRE DE LA ACCIÓN: ACOGIDA/RECEPCIÓN DE LA PERSONA USUARIA DEL SERVICIO (Servicio 130)

OBJETIVO

Determinar, en primer lugar, las expectativas que la persona tiene en relación al servicio e informar sobre el programa, sus derechos y los compromisos que adquiere con su participación.

Inicio:

La llegada de las personas al servicio de orientación se efectúa a través de diferentes vías:

1. **POR INICIATIVA DE LA PERSONA INTERESADA**: PRESENCIAL EN OFICINA O SOLICITUD VÍA TRABAJASTUR.
2. **DERIVACIÓN DESDE OTRAS ÁREAS DE LA OFICINA** (demandas, empresas, formación) TRAS DETECTAR LA NECESIDAD DEL SERVICIO O A TRAVÉS DE OFRECIMIENTO DIRECTO.
3. **DERIVACIÓN DESDE OTROS SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN O ENTIDADES**: centros educativos, entidades sin ánimo de lucro, servicios sociales…
4. **OTROS:** ACCESO DE PERSONAS TRABAJADORAS de Planes de empleo en el marco de los itinerarios integrados de activación en el ámbito local.

Dicho acceso puede tener como objetivo la realización de una acción puntual (información del mercado de trabajo, información oferta formativa, elaboración de cv…) o el desarrollo de varias acciones dentro del entorno de un itinerario.

Fin:

La tarea finalizaría a través de alguna de estas opciones::

- ❑ La persona acepta iniciar el proceso de orientación: continúa con la elaboración del perfil y diagnóstico.
- ❑ La persona no continúa: se cierra con la invitación a incorporarse en el futuro.
- ❑ La persona no inicia el proceso pero requiere una acción concreta (ej: taller CV) que es resuelta sin la apertura del itinerario.

DESCRIPCIÓN

Lo habitual es que éste servicio se ofrezca de manera personalizada e individual.
En el caso de optar por el formato grupal es recomendable homogeneizar el perfil de las personas participantes y que el personal orientador que conduzca esta sesión sea el mismo que, posteriormente, desarrolle el proceso individual con cada persona.
Preguntas como: "¿En qué crees que podemos ayudarte? ¿Por qué has solicitado orientación?", ofrecen la información necesaria para valorar si las necesidades expresadas por la persona pueden ser resueltas a través de la intervención orientadora o, por el contrario, requiere la derivación a otro organismo o el ajuste de las expectativas expresadas.
Se procederá a informar acerca de las funciones de acompañamiento dentro del servicio de orientación cuidando de expresar a la persona que el objetivo de todo el proceso es que adquiera autonomía en su proceso de inserción.
En el caso de que la persona voluntariamente decida continuar el proceso se procederá a realizar la siguiente acción: elaboración del perfil y diagnóstico de empleabilidad.
En caso contrario la persona será derivada al servicio más adecuado a sus necesidades o emplazada a que vuelva a contactar con el servicio en caso de necesidad.

Recursos necesarios/herramientas

Sistema gestión de citas (QUENDA)
Silcoi Web para el registro del servicio y vinculación al itinerario en su caso.

ASPECTOS CLAVE

A evitar

Obviar la exploración de expectativas de la persona dando por hecho que conoce el servicio.
Apoyar unas expectativas erróneas de la persona usuaria en relación a lo que puede esperar de nuestro servicio o prometer resultados.
No ofrecer alternativas o sugerencias a sus peticiones en el caso de que no haya ajuste entre lo que espera del servicio y lo que estamos en disposición de ofrecer.
Asumir responsabilidades que corresponden a la persona.

A potenciar

Utilizar un lenguaje claro y accesible, evitando tecnicismos y explicando con ejemplos.
Aplicar la escucha activa (evitando interrupciones y reformulando para confirmar la comprensión del mensaje)
Prestar atención al enfoque inclusivo evitando la influencia de estereotipos (edad, género, procedencia, nivel formativo) que puedan descartar la intervención o minimizarla.

PREGUNTAS EN ORIENTACIÓN

"¿Qué te motivó a solicitar orientación?
"¿Qué tipo de ayuda o apoyo necesitas?"
"¿Cómo crees que podemos ayudarte?"

Ficha 2

FASE DEL PROCESO: INICIO - ACOGIDA

NOMBRE DE LA ACCIÓN: ACOGIDA/RECEPCIÓN DE LA PERSONA USUARIA DEL SERVICIO (Servicio 130)

OBJETIVO

Identificar, analizar y valorar las competencias e intereses de la persona, además de sus circunstancias personales, para determinar su grado de empleabilidad y diseñar el itinerario acorde a la situación detectada.

Inicio:

Esta acción es entendida como el paso posterior a la acción de acogida y podría enmarcarse dentro de la misma entrevista individual.

Fin:

Finaliza con el registro en Silcoi Web del servicio 111 (DIAGNÓSTICO INDIVUDUALIZADO Y ELABORACIÓN DEL PERFIL) además de la actualización de la información relevante en el área de Mantenimiento de la Demanda - Datos Profesionales en Silcoi Web siguiendo las indicaciones del protocolo de Demandas..

DESCRIPCIÓN

Con ésta actividad se busca conocer a la persona en las siguientes dimensiones:

1.Competencias profesionales y competencias transversales: adquiridas a través de formación, experiencia formal e informal. En ésta fase de exploración es importante poner en valor todas y cada una de las experiencias y aprendizajes que aporte la persona con independencia de su vía de obtención.

2.Intereses profesionales: ocupaciones que busca desempeñar.

3.Valores personales relacionados con el empleo: ¿qué es innegociable para la persona?

4.Situación personal y social: horarios disponibles, movilidad, situación familiar, salud, redes de apoyo disponibles, percepción de ingresos, pertenencia a colectivos prioritarios entre otros.

5.Nivel de conocimiento del mercado laboral, técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.

6.Actitud hacia la formación.

DESCRIPCIÓN…

La información recabada permitirá:

1.Analizar fortalezas y áreas de mejora para determinar el grado de ajuste al mercado laboral actual.

2.Identificar los factores profesionales y personales que pueden favorecer el desarrollo del objetivo profesional y cuáles pueden representar un obstáculo para el mismo.

3.Evaluar posibles barreras de acceso al empleo.

No olvidar que la empleabilidad depende de múltiples factores: formación, experiencia, disponibilidad temporal y geográfica, necesidades económicas, tiempo en desempleo, actitud, competencias personales, puestos a los que se pretende optar…. y siempre se correlaciona con el mercado de trabajo.

Por ello resulta imprescindible el conocimiento del mercado de trabajo y sus oportunidades tanto por parte del personal orientador como por parte de la persona atendida.

Recursos necesarios/herramientas

El **Diagnóstico de Empleabilidad disponible en Silcoi Web** así como la tareas de revisión de la demanda podrían servir de apoyo en la determinación de las áreas de mejora y potencialidades de la persona usuaria.

En relación al uso del Diagnóstico de Empleabilidad, sería conveniente extraer la información para cada ítem del cuestionario dentro de la conversación y no como una entrevista estructurada con preguntas y respuestas cerradas. Este método nos permitirá generar confianza, cercanía con la persona lo que repercutirá en la adhesión posterior al itinerario.

Silcoi Web para el registro del servicio y vinculación al itinerario

Evaluación de competencias personales para el empleo:
https://www.sepe.es/HomeSepe/es/que-es-observatorio/competencias-personales.html

Información del mercado de trabajo:

https://trabajastur.asturias.es/busca-trabajo

https://trabajastur.asturias.es/informacion-mercado-de-trabajo

https://experienciafundae.es/conoce-tu-sector

ASPECTOS CLAVE

A potenciar

Aplicar el cuestionario de empleabilidad como si de un interrogatorio de tratase.

A evitar

Esta acción, por la envergadura de los datos a tener en cuenta, puede extenderse más allá de la entrevista inicial. La duración óptima de la entrevista rondaría los 45-60 minutos aunque la adaptación del proceso a la persona hace válida cualquier otra duración.

Evaluar la situación actual de la persona considerando brechas de género y factores como la carga de cuidados.

PREGUNTAS EN ORIENTACIÓN

"Vamos a hablar acerca de tu situación para encontrar las mejores opciones de empleo para ti…
¿En qué has trabajado o colaborado, aunque no haya sido empleo formal?
¿Qué tareas realizabas?
¿Qué sabes hacer bien?
¿Qué has aprendido fuera del trabajo (trabajos sin contrato, voluntariado, etc.)?
¿Qué era lo que más te gustaba de todos esos trabajos? ¿Y lo que menos?
¿Qué formación has realizado? ¿Qué has aprendido?
¿Qué te gustaría conseguir?
¿Qué te lo impide?
¿Qué tipo de trabajo te gustaría tener ahora?
¿En qué sectores te gustaría trabajar?
¿Qué tipo de tareas prefieres evitar?
¿Estarías dispuesto/a a cambiar de sector u ocupación? ¿a cuáles?
¿Qué es imprescindible para ti en un trabajo? (horario, estabilidad, salario…)
¿Qué condiciones no aceptarías?
¿Qué disponibilidad horaria tienes?
¿Puedes desplazarte? ¿hasta dónde?
¿Tienes responsabilidades familiares?
¿Cuentas con apoyo familiar?
¿Hay alguna situación de salud que pueda influirte a la hora de trabajar?
¿Dispones de algún tipo de ingreso?
Cuéntame un día tuyo, ¿qué haces desde que te levantas hasta que te acuestas?
¿Cómo estás buscando empleo?
¿Conoces empresas que estén contratando en tu sector?
¿Dispones de un CV actualizado?
¿Por qué crees que no encuentras empleo?
¿Estarías dispuesto/a a formarte?
¿Qué es lo más importante para ti en éste momento?

Ficha 3

FASE DEL PROCESO: ITINERARIO INDIVIDUAL Y PERSONALIZADO DE EMPLEO

NOMBRE DE LA ACCIÓN: DISEÑO DEL ITINERARIO

RESPONSABLE

Personal orientador

OBJETIVO

Definir, junto con la persona usuaria, su itinerario personalizado de empleo, esto es: un plan de acción personalizado, estructurado y viable que establezca los pasos necesarios para mejorar su empleabilidad y/o conducirle a su inserción laboral.

Inicio:

Tras la realización del diagnóstico de empleabilidad y definición del perfil profesional.

Fin:

Registro en Silcoi Web mediante la tarea:
"Diseño del itinerario / Creación Acuerdo Personal de Empleo"

- ❑ Generación automática del servicio 113
- ❑ Firma del Acuerdo Personal de Empleo
- ❑ Apertura del itinerario con la asociación de servicios (ej. 111 + 113)

El siguiente paso en el proceso sería el Desarrollo del itinerario (ejecución de acciones: formación, orientación, intermediación, etc.)

El itinerario se cierra en Silcoi Web por:

- ❑ Finalización de las acciones
- ❑ Abandono (con o sin causa justificada)

DESCRIPCIÓN

Esta fase comienza con la **formulación del objetivo profesional**, podemos encontrarnos con diferentes escenarios: personas con objetivo claro, personas sin objetivo definido o personas con un objetivo a modificar.

Resulta básico contrastar su objetivo con el mercado de trabajo y **evaluar la posibles barreras** de acceso al mismo.

Una vez hemos detectado las áreas de mejora o las áreas de intervención, establecemos (siempre de común acuerdo con la persona) las **acciones necesarias para la consecución del objetivo marcado.**

Estas acciones pueden ir desde la formación hasta el entrenamiento en técnicas de búsqueda de empleo pasando por aspectos como la definición del cv, desarrollo de aspectos personales para la ocupación, formación en competencias digitales y orientación hacia el autoempleo entre otras.

DESCRIPCIÓN…

Así, deberá incorporar al menos:
1.Alternativas laborales a las que podría acceder la persona.
2.Itinerario formativo para la mejora de sus competencias
3.Actividades de búsqueda activa de empleo.
Para el establecimiento del Plan de Acción, seguiremos estas pautas básicas:
1.Dividir el objetivo en acciones más pequeñas, concretas y alcanzables.
2.Ordenar las acciones por orden de prioridad.
3.Acordar con la persona tanto el objetivo, como las acciones, el grado de prioridad y el calendario.
Las personas demandantes de los servicios de empleo tienen derecho a disponer de su itinerario o plan de actuación individualizado, en el plazo máximo de un mes, a contar desde la elaboración de su perfil.

Recursos necesarios/herramientas

•**Silcoi Web**. Apartado Gestión de Servicios e Itinerarios. Gestión de Diagnóstico de Empleabilidad y Acuerdo Personal de Empleo.

•**Herramientas metodológicas:**
Técnicas de planificación de objetivos: SMART, GROW
Técnicas de análisis y toma de decisiones: DAFO

ASPECTOS CLAVE

Recordemos que **la persona es siempre el centro del proceso**, es importante atender a las diferencias individuales, el diseño del itinerario debe responder, no sólo a las necesidades del mercado sino también a los intereses, circunstancias personales y valores de la persona. Debemos adoptar un enfoque empoderador, respetando la autonomía de la persona, les ayudamos a decidir, no decidimos por la ella.
Asimismo, **el objetivo no siempre es la inserción inmediata**, sino también mejora de empleabilidad.
Evitar generar falsas expectativas laborales. La orientación debe coordinar las necesidades del mercado con los derechos e intereses de las personas.
Las diferentes acciones acordadas pueden dividirse en acciones pequeñas y asequibles que permitan recibir recompensas pronto, con el ánimo de que ejerzan de motivadores para continuar el proceso.
Es importante **incorporar perspectiva de género**, por ejemplo revisando si los hitos propuestos son realistas en función de cargas de cuidados u otras dificultades estructurales.
El itinerario debe ser flexible, debiendo ser modificado a lo largo de su desarrollo a través de los diferentes seguimientos.

PREGUNTAS EN ORIENTACIÓN

A partir de lo que hemos analizado, vamos a definir un plan que te acerque a tu objetivo profesional.
Lo importante es que sea realista y que lo construyamos juntos.
Vamos a concretar qué quieres conseguir, en qué plazo y qué pasos vamos a dar para lograrlo."
Me has hablado de una ocupación/sector en el que quieres trabajar…"
¿Qué es lo que te gusta de esa ocupación?
¿Qué experiencia o formación tienes relacionada?
¿Sabes si hay ofertas en ese sector actualmente?
¿Qué requisitos suelen pedir?
¿Hay algo que te falte (formación, experiencia, disponibilidad…)?
¿Crees que puedes adaptarte a lo que exige ese trabajo? (en cuanto al perfil y condiciones que se ofrecen) ¿Qué te lo impide?
¿Qué dificultades crees que puedes tener para acceder a ese empleo?
¿Qué te ayudaría para superarlas?
¿Qué vas a hacer en los próximos días para conseguir lo que quieres?
¿Por dónde crees que podrías empezar? ¿Qué es lo que vas a hacer primero?
¿Cuándo podrías empezar?
¿Qué plazo te das para finalizar?
¿Sabes qué otros puestos están demandando las empresas?
¿Tendrías en cuenta otras opciones/puestos/sectores?
¿Te planteas otras opciones como el autoempleo?

FASE DEL PROCESO: ITINERARIO INDIVIDUAL Y PERSONALIZADO DE EMPLEO

Ficha 4

NOMBRE DE LA ACCIÓN: ACUERDO PERSONAL DE EMPLEO

RESPONSABLE Personal orientador.

OBJETIVO Firma del pacto o acuerdo que establece las fases del itinerario

Inicio:

Tras el diseño del itinerario de común acuerdo con la persona y contando con la comprensión del mismo y su compromiso en participar.

Fin:

Registro en Silcoi Web mediante la tarea:
Gestión Diagnóstico de Empleabilidad y Acuerdo Personal de Empleo. Diseño Itinerario/Acuerdo Personal de Empleo. Guardar. Generar APE.

DESCRIPCIÓN

Una vez grabado el diseño del itinerario en Silcoi Web el sistema nos permite generar APE, emitiendo el documento del acuerdo que será firmado por la persona interesada y el tutor/a.
La firma del acuerdo personal de empleo es requisito previo para la realización del Itinerario Personalizado de Empleo. El documento refleja los compromisos que adquiere la persona participante y los que asume el Sepepa en relación a la prestación de los servicios incluídos en el itinerario diseñado.

Recursos necesarios/herramientas

- Silcoi Web

Aspectos clave

El **Acuerdo Personal de Empleo** que aquí se emite **forma parte del Acuerdo de Actividad** que establece los compromisos y obligaciones que adquieren los servicios públicos de empleo y la persona trabajadora que demanda esos servicios.

FASE DEL PROCESO: ITINERARIO INDIVIDUAL Y PERSONALIZADO DE EMPLEO

Ficha 5

NOMBRE DE LA ACCIÓN: SEGUIMIENTO DEL ITINERARIO

RESPONSABLE Personal orientador.

OBJETIVO

Firma del pacto o acuerdo que establece las fases Garantizar el cumplimiento y la eficacia del itinerario a través de la revisión del avance en las acciones acordadas, la motivación de la persona usuaria y el ajuste de objetivos en función de la evolución del perfil e Incorporación de nuevas acciones, si procede, del itinerario.

Inicio

Una vez iniciado el itinerario y realizadas una o varias acciones especificadas en el mismo, se contactará con la persona para evaluar el grado de cumplimiento de las tareas propuestas.

Fin

Registro en Silcoi Web mediante la tarea:
Gestión de Servicios e Itinerarios. Gestión de Servicios. Registro de Servicios en la Demanda. Servicio 114.
No olvidar asociar el servicio al itinerario.
Resulta conveniente, en cada seguimiento y/o contacto (presencial o no presencial) con la persona usuaria dejar constancia de los aspectos abordados a través de la tarea:
Gestión Diagnóstico de Empleabilidad y Acuerdo Personal de Empleo. Seguimiento de Itinerario.
El cierre del itinerario debería ir precedido por una acción de seguimiento.

DESCRIPCIÓN

Esta nueva fase de desarrollo del itinerario consistirá en el seguimiento individual y personalizado por parte del personal orientador, dicho seguimiento será periódico (presencial, telefónico u online), mínimo: cada 30–45 días, siempre que en ese periodo no citemos a la persona para efectuar un servicio concreto.
Esta actividad se realizará tantas veces como se consideren necesarias desde la firma del APE hasta la finalización del itinerario.
Se realizará un control continuo de las acciones incluidas en el itinerario, revisándolo y adaptándolo cuando sea necesario, además de detectar posibles bloqueos o dificultades o riesgos de abandono, reconocer los logros y reforzar los avances.

ECURSOS /HERRAMIENTAS

- Silcoi Web

ASPECTOS CLAVE

Evitar que los seguimientos se conviertan en un mero control administrativo, cada contacto debe aportar valor, buscamos reformular, nunca penalizar.
Transformar la acción de seguimiento en control de cumplimiento, esto puede provocar la pérdida de confianza de la persona usuaria y el abandono del itinerario.
No adaptar el itinerario pese a constatar las dificultades.
No reforzar logros conseguidos, por pequeños que estos sean, puede conducir a la pérdida de motivación.
Ésta es una actividad clave para mantener el compromiso de la persona con su proyecto. La falta de contacto lleva a un sentimiento de abandono y la consiguiente desvinculación de la persona.

PREGUNTAS EN ORIENTACIÓN

"Vamos a revisar cómo estás avanzando con el plan que definimos...
¿Qué actividades has podido hacer desde la última vez que hablamos?
¿Qué te resultó más complicado?
¿Por qué razón?
¿Qué crees que puedes hacer para que te resulte más sencillo?
Vamos a hacer cambios en el plan que diseñamos...
¿Quieres seguir manteniendo el mismo objetivo?
¿Cuál va a ser la siguiente acción?"

Para reforzar logros conseguidos:
"¿De qué te sientes más satisfecho/a en este periodo?
Veo que has mejorado mucho....
Has conseguido...
Todo lo que estás haciendo te sirve para....
Todo lo que has hecho refleja tu compromiso, se nota que estás implicado/a en el proceso..."

FASE DEL PROCESO: TUTORIZACIÓN INDIVIDUAL ASESORAMIENTO CONTINUADO Y ATENCIÓN PERSONALIZADA DESARROLLO DEL ITINERARIO

Esta fase incorpora apoyo técnico continuo en relación a asesoramiento en búsqueda activa, información sobre oportunidades formativas y laborales o refuerzo motivacional en momentos clave. Todas éstas acciones serán registradas con el código correspondiente al servicio prestado y asociadas al itinerario

NOMBRE DE LA ACCIÓN: INFORMACIÓN SOBRE EL MERCADO LABORAL (Servicio 130 Información Profesional y Políticas Activas de Empleo)

RESPONSABLE Personal orientador.

OBJETIVO

Proporcionar a la persona usuaria información actualizada, clara y veraz acerca políticas activas de empleo y de la situación del mercado de trabajo, las oportunidades de empleo, los perfiles profesionales demandados y exigencias para acceder a ellos.

Inicio

Durante las fases iniciales del itinerario (diagnóstico y diseño del itinerario)

Fin

Se trata de un elemento transversal actualizando la información conforme a las nuevas oportunidades del mercado y el progreso de la persona usuaria.
Esta actividad debería conducir a: ajustar el itinerario profesional o las acciones de formación según la información obtenida.

DESCRIPCIÓN

Consistirá en facilitar a la persona información relativa al mercado de trabajo y las políticas activas de empleo que puedan resultar de utilidad para incrementar sus oportunidades de empleo identificando ocupaciones con mejores probabilidades de inserción y conociendo las exigencias para dichas ocupaciones.
Esta información debe estar relacionada con el perfil del usuario, sus intereses y sus condiciones personales.
Esto permitirá a la persona tomar decisiones informadas para ajustar su objetivo profesional, mejorar su cualificación y/o mejorar su estrategia de búsqueda de empleo.

Contendrá información esencial acerca de:

Mercado de Trabajo:
1.Sectores/Ocupaciones con mayor demanda en el territorio.
2.Requisitos de acceso a la ocupación (formación, experiencia mínima, competencias transversales)
3.Condiciones de trabajo (salario, horarios, estabilidad)

Políticas Activas de Empleo:
1.incentivos a la contratación.
2.Programas de empleo público: Planes Locales de Empleo, Programa de Empleo Formación: Escuelas Taller, Talleres de Empleo.
3.Programas de apoyo a la búsqueda de empleo: Programa de Acompañamiento al Empleo.

ECURSOS /HERRAMIENTAS

www.trabajastur.com Ofertas en Asturias, Observatorio de Empleo

https://www.sepe.es/HomeSepe/que-es-observatorio.html

ASPECTOS CLAVE

A evitar:

- Crear falsas expectativas en relación a las probabilidades de empleo en la ocupación, los requisitos de acceso o las condiciones laborales
- Dar información general sin enfocarse en la persona: la información debe estar personalizada, considerando el perfil, intereses y situación de la persona usuaria.
- Utilizar fuentes no actualizadas o no ajustadas al territorio.
- El uso de estereotipos laborales en relación al género, la edad, la pertenencia a determinados colectivos.

A potenciar:

- No solo proporcionar datos, sino también facilitar la toma de decisiones mediante conversaciones participativas.
- En relación a la información relativa al mercado laboral es importante conocer datos desagregados por género sobre sectores/ocupaciones con diferente proporción femenina/masculina así como de aquellos con mayores oportunidades de empleo.

PREGUNTAS EN ORIENTACIÓN

"Hoy vamos a revisar las oportunidades más destacadas en el mercado laboral para ti, en función de tus intereses y lo que sabes hacer...

¿Sabes dónde obtener ésta información?

¿Conoces empresas que estén contratando?

¿En qué ocupaciones crees que tienes más opciones?

¿Qué opinas de las condiciones de estos empleos?

¿Cómo encajan esas condiciones con tu situación personal?

¿Aceptarías otros puestos como paso intermedio?

¿Qué opción crees que te permitiría trabajar antes?

Para acceder a estos empleos, ¿estarías dispuesto/a a formarte?"

"Voy a contarte qué ocupaciones tienen más demanda en Asturias y qué requisitos necesitas para acceder a ellas. Además, veremos los programas y ayudas disponibles para apoyarte en el proceso.

Después de ver ésta información, ¿crees que podrías trabajar en otras ocupaciones diferentes a las comentadas al principio?

¿Qué crees que necesitarías para lograrlo?"

"¿Sabías que existen ayudas para tu contratación?"

"¿Conoces los programas como Escuelas Taller o Talleres de Empleo?"

NOMBRE DE LA ACCIÓN: ASESORAMIENTO EN TÉCNICAS DE BÚSQUEDA DE EMPLEO (Servicio 116) o BÚSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO. GRUPOS (122)

RESPONSABLE Personal orientador.

OBJETIVO

Proporcionar a las personas usuarias las estrategias y herramientas necesarias para desarrollar una búsqueda de empleo activa, planificada y eficaz. Esto incluye el desarrollo de habilidades para el uso adecuado de herramientas digitales, estrategias adecuadas de comunicación para la generación de redes de contactos y acceso a oportunidades de empleo que no están visibles además de recursos para la gestión eficiente del tiempo en su proceso de búsqueda de empleo.

Inicio

Previa a ésta actividad se habrá trabajado con la persona en la elaboración de su CV)

Fin

El servicio se dará por finalizado en cualquiera de las siguientes circunstancias:
• Derivación a servicios específicos para la preparación de entrevista y/o procesos de selección. (Servicio 123)
•Activación de la persona en una búsqueda de empleo autónoma.
El desarrollo de la misma podría incluir la preparación de pruebas de selección o el abordaje de la entrevista
Registrar en Silcoi Web el servicio y vinculación al itinerario

DESCRIPCIÓN

Esta actividad puede trabajarse en formato:
•Individual (116), implicando una mayor personalización
•Grupal (122) con el beneficio del aprendizaje compartido

Dada la extensión de los contenidos a abordar, su desarrollo puede repartirse a lo largo de varias tutorías.

Entrenaremos a las personas usuarias en:
-Definición de la estrategia de búsqueda (canales más adecuados)

-Adaptación de las herramientas: CV y carta de presentación.
-Optimización de su perfil en portales de empleo y redes profesionales.
-Organización su tiempo de manera eficiente (agenda)
-Concienciación de la importancia de la red de contactos y apoyo en la generación de la misma (identificación de contactos clave, estrategias de acceso al mercado oculto, uso de eventos y redes)
-Información y/o entrenamiento de procesos selectivos (pruebas psicotécnicas, dinámicas de grupo…).
-Información y/o entrenamiento en entrevista.
Todos estos contenidos deberán estar adaptados al perfil profesional de la persona usuaria.

ECURSOS /HERRAMIENTAS

Silcoi Web para el registro del servicio y posterior asignación al itinerario.

App miSepepa

www.trabajastur.com (Gestiona tu demanda)

www.trabajastur.com

https://trabajastur.asturias.es/directorios-de-interes

https://trabajastur.asturias.es/otras-ofertas

https://trabajastur.asturias.es/prepara-tus-herramientas

https://trabajastur.asturias.es/conoce-los-procesos-de-seleccion-y-la-entrevista

PUNTOS DE ATENCIÓN

Con frecuencia nos encontraremos con barreras digitales de diferente nivel que van a presentar muchas personas usuarias, desde la incapacidad para el envío de su CV por correo electrónico hasta el registro de su candidatura en portales de empleo. De ahí la importancia de proporcionar formación en competencias básicas digitales (con apoyo individualizado) para aquellas personas con menos conocimientos tecnológicos con el objetivo de fomentar su autonomía a medio plazo.

Cada persona usuaria presenta un perfil determinado, unas necesidades y objetivos concretos, no olvidemos personalizar también su proceso de búsqueda, los recursos y herramientas no son los mismos para todos y todas

Con objeto de no saturar, optaremos por entrenar en el uso de pocas herramientas bien usadas y basándonos en ejemplos reales.

Sabemos que la búsqueda de empleo es un proceso largo, que no ofrece resultados inmediatos, lo que puede conducir a la desmotivación y el abandono. Es importante ofrecer apoyo motivacional constante a la persona usuaria para que mantenga una actitud activa.

En relación a la preparación de la entrevista es determinante preparar a la persona frente a posibles preguntas discriminatorias relacionadas con cualquier tipo de sesgo relacionado con el género o la edad entre otros

PREGUNTAS EN ORIENTACIÓN

"Vamos a revisar cómo estás buscando empleo actualmente y cómo podemos mejorar tu estrategia.
No se trata solo de enviar CVs, sino de hacerlo de forma más eficaz.
Vamos a ver dónde buscar ofertas u oportunidades de trabajo, cómo hacer llegar tu candidatura o darte a conocer y cómo organizar tu búsqueda para aumentar tus oportunidades."
¿Cómo estás buscando empleo actualmente?
¿Qué te está dando mejores resultados?
¿En qué portales estás inscrito/a?
¿Utilizas redes profesionales (LinkedIn, por ejemplo)?
¿Lo tienes completo y actualizado?
¿Has recibido llamada de alguna empresa?
¿Tienes el CV actualizado?
¿Lo adaptas a cada oferta o utilizas siempre el mismo?
¿Cuánto tiempo dedicas a buscar empleo?
¿Llevas algún control de las ofertas a las que te inscribes o de los contactos que realizas?
¿Utilizas agenda o calendario para organizarte?
¿Conoces personas que trabajen en el sector que te interesa?
¿Has pedido ayuda o información a contactos?
¿Has asistido a ferias de empleo o eventos de tu sector?
¿Has participado en procesos de selección recientemente?
¿Has hecho pruebas psicotécnicas o dinámicas de grupo?
¿Cómo te fue?
¿Has hecho entrevistas recientemente?
¿Qué preguntas te resultaron más difíciles?
¿Cómo te preparas para la entrevista?

FASE DEL PROCESO: TUTORIZACIÓN INDIVIDUAL ASESORAMIENTO CONTINUADO Y ATENCIÓN PERSONALIZADA DESARROLLO DEL ITINERARIO

NOMBRE DE LA ACCIÓN: APOYO EN LA DEFINICIÓN DEL CURRÍCULO (Servicio 115)

RESPONSABLE Personal orientador.

OBJETIVO

Instruir a la persona usuaria para elaborar un Currículum Vitae comprensible, estructurado y adaptado al puesto al que opta. .

Inicio

Esta actividad tiene cabida una vez analizado el perfil profesional de la persona usuaria, momento en el que se han identificado, además de su objetivo profesional, las competencias relevantes a incluir en el documento de CV.

Fin

Esta acción podría desarrollarse en una o varias sesiones.
La daremos por finalizada cuando la persona sea capaz de elaborar y adaptar por sí misma el documento de CV.
Como desarrollo natural del proceso, siempre y cuando la persona lo precise, cabría la derivación a la acción Técnicas de Búsqueda Activa de Empleo.
Registro en Silcoi Web el servicio 115 y vinculación al itinerario

DESCRIPCIÓN

Esta acción tiene como objetivo último la creación de un Currículum Vitae claro y estructurado que recoja las competencias de la persona alineadas con el puesto al que opta.

En una primera fase de análisis se abordarán varias tareas: revisión de la experiencia y formación aportadas por la persona con objeto de identificar tanto sus competencias técnicas como las transversales para, posteriormente, proceder a la selección de aquellas alineadas con su objetivo profesional.

En una segunda parte se abordará la estructuración de la información en el documento de Cv en función del perfil de la persona y adaptación del documento a la oferta o puesto. Previamente se proporcionará asesoramiento técnico acerca de los diferentes tipos de Cv, el uso adecuado de los mismos así como la generación de plantillas/documentos a partir de plataformas digitales, IA y la optimización de su registro en portales de empleo.

Este servicio puede prestarse de forma individual o grupal, priorizando la intervención individual cuando se requiere un análisis individualizado de la trayectoria profesional y las competencias de cada persona.

Es conveniente incluir información acerca del uso de otras herramientas como la carta o mensajes de presentación.

Gestionar de forma adecuada las lagunas presentes en la vida laboral, especialmente presentes en el caso de las mujeres responsables de cuidados. Extraer las habilidades adquiridas y transferirlas al documento de CV es una forma de dotar de valor a esa etapa y fomentar la autoconfianza de la persona.
No incluir información personal innecesaria que pueda activar sesgos de disponibilidad en la empresa reclutadora.

RECURSOS /HERRAMIENTAS

Silcoi Web para el registro del servicio y posterior asignación al itinerario.

https://trabajastur.asturias.es/prepara-tus-herramientas

PUNTOS DE ATENCIÓN

La brecha digital presente en un buen número de las personas atendidas puede conducirnos a redactar el documento de Cv en su lugar. Recordemos que un objetivo del proceso de orientación es el de conducir a la persona a su autonomía en todas las fases de la búsqueda de empleo.
Redactar el CV supone riesgos como el de generar dependencia del sistema o falta de identificación del documento con la persona con lo que le resultará complicado defenderlo en una entrevista.
El CV debe estar adaptado a cada oferta o puesto al que la persona opta, resaltando las competencias más relevantes en cada situación.
No olvidar visibilizar las competencias adquiridas a través de vías no formales

PREGUNTAS EN ORIENTACIÓN

Para el puesto que buscas, ¿qué crees que valoran las empresas?
¿Qué de lo que has hecho o saber hacer encaja mejor con ese puesto?
¿Qué se te daba especialmente bien?
¿Hay periodos en los que no has trabajado?
¿Qué hacías en ese tiempo?
¿Qué aprendiste en esa etapa?
¿Cómo podríamos explicarlo de forma positiva en el CV?
¿Has utilizado alguna herramienta digital o IA para hacer tu CV?
¿Adaptas tu CV a cada oferta? ¿Cómo lo harías para esta oferta?
¿Incluyes palabras claves de la oferta o del puesto en tu cv?
¿Tu CV incluye información personal (edad, estado civil, hijos…)? ¿Qué crees que aporta?

FASE DEL PROCESO: TUTORIZACIÓN INDIVIDUAL ASESORAMIENTO CONTINUADO Y ATENCIÓN PERSONALIZADA DESARROLLO DEL ITINERARIO

NOMBRE DE LA ACCIÓN: DESARROLLO DE COMPETENCIAS PARA EL EMPLEO (puede agrupar diferentes servicios))

RESPONSABLE Personal orientador.

OBJETIVO

Mejorar la empleabilidad de la persona usuaria mediante la adquisición/actualización de las competencias fundamentales para el acceso al empleo, alineadas con las demandas reales del mercado laboral y el itinerario personalizado diseñado.

.

Inicio

Tras el diagnóstico de empleabilidad y la identificación de necesidades.

Fin

La actividad se dará por finalizada cuando la persona conozca el itinerario formativo que precisa, los recursos para llevarlo a cabo (oferta disponible) y ha sido derivada a alguno de ellos si procede.

Registrar en Silcoi Web el servicio que corresponda en función de la acción abordada y vinculación al itinerario.

DESCRIPCIÓN

A partir del análisis de las competencias de la persona (ya iniciado en la fase de diagnóstico) se habrán detectado unas necesidades formativas relacionadas con el objetivo profesional.
Tras su integración en el diseño del itinerario, se identificarán los diferentes recursos formativos acordes a las necesidades de la persona, así como las convocatorias y requisitos de acceso a los mismos.

Facilitaremos información de las opciones tanto en el ámbito educativo como el de formación para el empleo así como de las convocatorias para el reconocimiento de competencias profesionales adquiridas mediante experiencia laboral y/o contenidos no formales de formación.

Es importante que la persona entienda qué es cada recurso, para qué le sirve y cuáles son los requisitos de acceso así como los plazos de ejecución.

En base a esta información la persona, con el apoyo del personal orientador, construirá su itinerario formativo donde debería incorporar el plan principal y las opciones alternativas en función de la disponibilidad de los diferentes recursos y su situación personal.

Para ello nos serviremos de diferentes servicios (que registraremos en Silcoi Web y asociaremos al itinerario):

1.ACCIONES PARA DERIVACIÓN AL SISTEMA EDUCATIVO (Servicio 144)
2.INFORMACIÓN OFERTA FORMATIVA Y PROGRAMAS DE MOVILIDAD (Servicio 132)
3.NFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO EN EL MARCO DE LAS CUALIFICACIONES PROFESIONALES (Servicio 136)
4.OTRAS ACCIONES FORMATIVAS (Servicio 313)
5.EVALUCIÓN COMPETENCIAS CLAVE-COMPETENCIAS BÁSICAS (Servicio 312)

En todo momento la persona recibirá apoyo en el proceso de inscripción sin olvidar la posibilidad de realizar propuestas de inclusión en los cursos de Formación para el Empleo a través del Procedimiento de derivación de alumnos desde orientación laboral.

RECURSOS /HERRAMIENTAS

Silcoi Web para el registro del servicio y posterior asignación al itinerario.

https://trabajastur.asturias.es/prepara-tus-herramientas

https://www.educastur.es/estudiantes

https://www.educastur.es/estudiantes/epa/oferta

https://trabajastur.asturias.es/cursos-de-formaci%C3%B3n

https://trabajastur.asturias.es/acredita-tus-competencias

https://www36.asturias.es/trabajasturBack/pages/login.jsp;jsessionid=fH-t4v7NG7J+72xDp1fDU2Vv

PUNTOS DE ATENCIÓN

Los recursos formativos pueden no estar disponibles a corto plazo con lo que corremos el riesgo de que la persona se desanime y abandone. Es importante buscar alternativas para mantener su motivación: facilitar píldoras con micro contenidos relacionados para que se vaya familiarizando con la temática, ofrecerle entrenamiento en otras competencias mientras espera, reforzar otra fase de su proceso de búsqueda de empleo o incluso reformular su objetivo.
El seguimiento de esta actividad resulta imprescindible para minimizar estos riesgos.

Cuidado con la saturación de datos, la información de la oferta y el acceso a las diferentes opciones formativas puede resultar abrumador.
Ofrecer alternativas con demanda real, "recetar" formación como recurso para que la persona se mantenga ocupada no es el objetivo que persigue un proceso orientador. Conviene cuestionar si la propuesta/derivación mejora la empleabilidad de la persona.
Evitar los sesgos de género en las recomendaciones ofreciendo alternativas menos tradicionales para su género.

PREGUNTAS EN ORIENTACIÓN

"Según lo que hemos visto en tu perfil, hay algunas competencias que sería importante reforzar. Vamos a ver qué opciones de formación tienes ahora mismo y cuáles encajan mejor contigo"

Para el trabajo que quieres, ¿qué crees que necesitas aprender?
¿Qué opciones de formación conoces (Certificados profesionales, formación profesional, cursos…?
¿Qué tipo de formación prefieres? (presencial, online…)
¿Cumples los requisitos de acceso a esta formación?
¿Tienes algún impedimento para realizar formación (horarios, desplazamiento, económico…?
¿En el caso de que en este momento no haya oferta formativa disponible, ¿puedes esperar o prefieres otra opción más inmediata?

¿Qué harías mientras tanto?
¿Qué alternativa tendríamos si esta opción no sale?
¿Te interesa combinar la formación con la búsqueda de empleo?
Si comienzas a trabajar, ¿qué harías con la formación?

Sobre acreditación de competencias:
¿Tienes experiencia que no está reconocida oficialmente?
¿Te interesaría obtener una acreditación sin tener que empezar desde cero?
¿Has oído hablar del reconocimiento de competencias?

De todas las actividades que necesitas realizar, ¿por cuál prefieres empezar? Entonces tu siguiente paso es…

FASE DEL PROCESO: TUTORIZACIÓN INDIVIDUAL ASESORAMIENTO CONTINUADO Y ATENCIÓN PERSONALIZADA DESARROLLO DEL ITINERARIO

NOMBRE DE LA ACCIÓN: APOYO A LA GESTIÓN DE LA MOVIILIDAD LABORAL (Servicio 133)

RESPONSABLE Personal orientador.

OBJETIVO

Informar, asesorar y apoyar en la movilidad geográfica y funcional, en el ámbito nacional, europeo o internacional de aquellas personas usuarias que muestren interés por la misma con el objeto de que ajuste sus expectativas a la realidad y defina un plan realista..

.

Inicio

Por manifestación de la voluntad por parte de la persona de buscar empleo en otro territorio o tras detectar su perfil de movilidad durante el desarrollo del itinerario.
Esta actividad podría ser directamente derivada a su realización por parte de las Consejeras EURES en Asturias cuando se trate de personas que muestren interés por buscar empleo dentro de Europa.

.

DESCRIPCIÓN

Una vez detectado el interés el perfil de movilidad de la persona usuaria es importante identificar su motivación real.

Es posible que su decisión esté basada en la idealización de la situación de vida y trabajo de otras zonas de España y/o países dentro y fuera de la UE.

De ahí que resulte imprescindible contrastar sus expectativas con la realidad analizando elementos como nivel de idioma, conocimiento de las condiciones del territorio de destino, competencias transferibles al sector u ocupación de interés, recursos disponibles para el traslado y la supervivencia los primeros meses.

Una vez validado el interés real por la movilidad se procederá a:

- Facilitar información sobre el servicio EURES y sobre las herramientas y programas de ayuda a la movilidad. Así como derivar hacia procesos de selección, ferias de empleo o actividades que se estén realizando.

- Informar sobre ofertas en otras Comunidades Autónomas

RECURSOS /HERRAMIENTAS

Silcoi Web para el registro del servicio y vinculación al itinerario, si procede.

https://eures.europa.eu/index_es
https://www.sepe.es/HomeSepe/es/encontrar-trabajo/empleo-europa.html
https://trabajastur.asturias.es/ofertas-en-europa
https://www.sistemanacionalempleo.es/OfertaDifusionWEB/busquedaOfertas.do?modo=inicio

https://www.empleate.gob.es/empleo/#/

CONSEJERAS EURES ASTURIAS:

https://www.sepe.es/HomeSepe/encontrar-trabajo/empleo-europa/consejeros/consejeros-asturias.html

PUNTOS DE ATENCIÓN

E
s frecuente que la persona usuaria manifieste interés por trabajar fuera de España tras escuchar información que anuncia vacantes en un país o área geográfica determinada.
Explorar su grado de conocimiento de las condiciones de vida y trabajo del país de destino y su nivel de manejo del idioma es el elemento clave en ésta acción para ajustar sus expectativas a lo que la realidad les va a exigir y ofrecer.

GUÍA DE CONVERSACIÓN

Trabajar fuera puede ser una buena oportunidad, pero depende mucho del punto de partida y del destino que busques. Vamos a ver qué opciones encajan contigo y qué tendrías que preparar antes.
¿Qué zona es la que te interesa? ¿Por qué?
¿Qué es lo que más te atrae de trabajar en esa zona?
¿Qué sabes de las condiciones laborales en esa zona (salarios, tipo de contratos)?
¿En qué puestos crees que podrías trabajar?
¿Conoces los requisitos para trabajar en esos puestos? ¿Crees que los cumples?
¿Hablas el idioma?
¿Tienes recursos disponibles para afrontar el traslado y mantenerte hasta que cobres tu primer salario?
¿Sabías que existen ayudas a la movilidad en la UE? ¿Te gustaría disponer de más información?
¿Conoces oportunidades laborales en otras Comunidades Autónomas?

FASE DEL PROCESO: TUTORIZACIÓN INDIVIDUAL ASESORAMIENTO CONTINUADO Y ATENCIÓN PERSONALIZADA DESARROLLO DEL ITINERARIO

NOMBRE DE LA ACCIÓN: ORIENTACIÓN HACIA EL AUTOEMPLEO, EMPRENDIMIENTO O ECONOMÍA SOCIAL (Servicio 210) o (Servicio 220)

RESPONSABLE Personal orientador.

OBJETIVO

Detectar potencial emprendedor en la persona usuaria y orientar hacia recursos especializados de apoyo al emprendimiento

Inicio

Esta acción puede aparecer en el inicio del itinerario o posteriormente, durante el desarrollo del mismo, como una alternativa laboral al trabajo por cuenta ajena..

Fin

Cuando la persona comprende qué implica emprender y ha sido derivada a recursos especializados si procede.

DESCRIPCIÓN

Una vez detectado el interés por el emprendimiento como planteamiento realizado por la persona usuaria o bien a través de la exploración de alternativas laborales dentro del proceso orientador, se analizará si ésta es una opción viable a considerar o se trata de una alternativa secundaria.

Para ello se revisarán sus competencias profesionales en relación a la idea, su situación personal y económica y su tolerancia al riesgo.

Además, se ofrecerá información básica sobre:
1 Qué implica ser emprendedor/a: cualidades de la persona emprendedora, responsabilidades y riesgos que asume, aspectos positivos de trabajar por cuenta propia.
2 Formas de autoempleo: Autónomo/a; Sociedad mercantil, Economía Social.
3 Incentivos y ayudas de apoyo al emprendimiento.
4 Derivación a recursos de asesoramiento: programa PIOME o Registro en plataforma Asturias Emprende para su atención por Valnalón.

RECURSOS /HERRAMIENTAS

Silcoi Web para el registro del servicio y vinculación al itinerario si procede.
Protocolo para la atención a personas emprendedoras.

PUNTOS DE ATENCIÓN

Buscamos que la persona entienda qué implica emprender y pueda valorar si esta opción encaja con su proyecto profesional, la función del personal orientador es la de detectar si se trata de una idea o un proyecto real, suministrar información básica y derivar a los servicios especializados.

Evitar caer en la sobreinformación.

Conviene evitar el uso de tecnicismos

GUÍA DE CONVERSACIÓN

“Emprender puede ser una buena opción, sin embargo hay que ver si tu idea tiene mercado y Si es Mi papel es ayudarte a valorar esto y ponerte en contacto con quien te puede acompañar en profundidad.”
¿Qué experiencia tienes relacionada con esta actividad?
¿Estás valorando el emprendimiento como primera opción o como alternativa?
¿Qué ventajas ves en emprender frente a trabajar por cuenta ajena?
¿Conoces las diferentes formas jurídicas (autónomo, sociedad…)?
¿Vas a emprender solo/a o con otras personas?
¿Conoces las ayudas disponibles para emprender?
¿Te gustaría recibir asesoramiento especializado para tu idea?

.

FASE DEL PROCESO: TUTORIZACIÓN INDIVIDUAL ASESORAMIENTO CONTINUADO Y ATENCIÓN PERSONALIZADA DESARROLLO DEL ITINERARIO

NOMBRE DE LA ACCIÓN: DESARROLLO DE ASPECTOS PERSONALES PARA LA OCUPACIÓN (Servicio 121)

RESPONSABLE Personal orientador.

OBJETIVO

Identificar los aspectos personales que puedan estar dificultando el proceso de inserción laboral así como reforzar aquellos otros que puedan tener un impacto positivo en el acceso al empleo y su posterior mantenimiento.

Inicio

Desde la fase de diagnóstico de empleabilidad

Fin

Esta actividad se considera transversal a todo el proceso de orientación. En cada contacto con la persona usuaria valoraremos su estado en las diferentes dimensiones y, mediante sesiones individuales o grupales, se procederá a apoyar en el desarrollo de estrategias de afrontamiento.

DESCRIPCIÓN

Desde la fase inicial que incorpora el diagnóstico de empleabilidad y durante el desarrollo del itinerario de inserción la persona usuaria puede dar muestra de alguna de éstas situaciones:

Baja motivación hacia el empleo.
Falta de confianza en sus propias capacidades, baja autoestima.
Desorganización de su tiempo.
Resistencia al cambio.
Escasa percepción de autoeficacia.

Para abordar su afrontamiento resulta conveniente:

1. Reforzar las fortalezas personales: identificando logros previos, capacidades y recursos disponibles. Así se fomentará en la persona la percepción de capacidad.

2. Establecer pequeños objetivos alcanzables y progresivos: por ejemplo actualizar su CV. Así, se genera en la persona una sensación de avance.
3. Entrenar en recursos de afrontamiento: organización del tiempo, habilidades sociales básicas, comunicación.
4. Practicar la escucha activa y validar sus emociones además de transmitirles el por qué y para qué de cada objetivo.

RECURSOS /HERRAMIENTAS

Silcoi Web para el registro del servicio y vinculación al itinerario

PUNTOS DE ATENCIÓN

El objetivo no es asumir una intervención psicológica sino mejorar la actitud de la persona hacia el empleo.

Resulta básico el refuerzo continuo, revisando y valorando los avances conseguidos

En el caso de detectar problemas de salud mental o situaciones personales complejas, debe valorarse derivación a recursos especializados (PROGRAMA RED ESMAS)

El enfoque debe evitar culpabilizar la persona de su situación de desempleo dado que éste no sólo se atribuye a factores individuales, el mercado laboral y las circunstancias sociales y personales ejercen una importante influencia en la cronificación del desempleo.

No olvidar abordar las resistencias al cambio vinculadas al género, tales como la conciliación familiar o la movilidad geográfica

GUÍA DE CONVERSACIÓN

1.Entender la situación:
"¿Cómo te sientes respecto a tu proceso de búsqueda de empleo?. Es normal sentirse así, cualquiera en tu lugar reaccionaría de la misma manera."
2. Reforzar fortalezas personales:
"Ahora lo veas complicado, pero ya has conseguido (especificar un logro concreto)"
3.Definir objetivo alcanzable:
"¿Qué tarea pequeña podrías hacer estos días que te acerque a tu objetivo laboral?.
"De aquí a la próxima sesión te propongo (mencionar una acción concreta y sencilla de ejecutar)"
4. Revisión de logros:
"Vamos a ver qué has podido hacer, cómo te has sentido, qué no has podido hacer, qué te lo ha impedido y qué podemos hacer para resolverlo."



Principado de Asturias | Servicio Publico de Empleo



Centros de Orientación, Emprendimiento, Acompañamie e Innovación para el Empleo