

TEMA 42

LA ORIENTACIÓN LABORAL EN EL SNE. EL NUEVO PAPEL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO. ORIENTACIÓN PROFESIONAL PRESENCIAL Y TELEMÁTICA. EL COMPROMISO DE ACTIVIDAD. ITINERARIO INDIVIDUAL Y PERSONALIZADO DE EMPLEO Y FORMACIÓN. LA ORIENTACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO Y ASISTENCIA PARA EL AUTOEMPLEO (OPEAS). EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

Este material es propiedad del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) estando disponible en la página web del Organismo. Están protegidos por los correspondientes derechos de propiedad e industrial.

Se autoriza su reproducción siempre que se garantice la gratuidad de su distribución, así como la expresa referencia al SEPE. Queda totalmente prohibido su uso y distribución con fines comerciales, así como cualquier transformación o actividad similar o análoga. En consecuencia, no está permitido suprimir, eludir o manipular el presente aviso de derechos de autor, y cualesquiera otros datos de identificación de los derechos del SEPE.

Estos temas han sido elaborados por distintos expertos/as, coordinados por la Subdirección General de Recursos y Organización del SEPE, con el objeto de proporcionar una ayuda a los candidatos/as en la preparación de las pruebas selectivas de acceso a la Escala Técnica de Gestión de Organismos Autónomos, Especialidad Empleo.

Se advierte que constituyen un material de apoyo de carácter orientativo, que en modo alguno agota la materia de la que trata, ni ha de entenderse como garantía de superación de las pruebas. El contenido de los temas no compromete al órgano de selección, que está sometido únicamente a las reglas, baremos o valoraciones de aplicación al proceso selectivo. Por otro lado, el SEPE no se obliga a la actualización permanente de su contenido.

1. LA ORIENTACIÓN LABORAL EN EL SNE

La Orientación Profesional en el ámbito laboral: Orientación laboral en el Sistema Nacional de Empleo viene descrita en la Cartera Común de Servicios del SNE, en Real Decreto 7/2015, de 16 de enero, por el que se aprueba la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.

De esta forma está garantizada la atención a los diferentes usuarios del Sistema Nacional de Empleo a través de cuatro servicios comunes y las correspondientes actividades en cada uno de estos servicios.

En la Cartera Común del Sistema Nacional de Empleo se incluyen los siguientes servicios:

- a) **Servicio de orientación profesional.**
- b) Servicio de colocación y de asesoramiento a empresas.
- c) Servicio de formación y cualificación para el empleo.
- d) Servicio de asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento.

El servicio de orientación profesional, es la entrada a los servicios públicos de empleo y se define como un servicio integral que tiene por objeto la información, el diagnóstico de la situación individual, el asesoramiento, la motivación y acompañamiento en las transiciones laborales, bien desde la educación al mundo laboral o entre las diversas situaciones de empleo y desempleo que pueden darse a lo largo de la vida laboral.

Este servicio tiene por finalidad ayudar a los usuarios a mejorar su empleabilidad, promover su carrera profesional y facilitar su contratación u orientar hacia el autoempleo. Asimismo, y a partir del diagnóstico de sus necesidades, la orientación podrá dar lugar a la prestación de otros servicios especializados de la cartera.

Actividades del Servicio de Orientación Profesional

Las actividades enumeradas en el servicio de orientación, son las actividades comunes desarrolladas en los Servicios Públicos de Empleo. Estas actividades son elementos claves para determinar Planes de actuación tal y cómo se contempla en los planes anuales de empleo desarrollados por los SPE, o los planes específicos como el

actual Plan de Empleo Joven en el que la orientación profesional es fundamental para la consecución de los objetivos del plan de Choque.

El servicio de orientación profesional comprenderá las siguientes actividades:

a) **Diagnóstico individualizado y elaboración del perfil:** Comprenderá la atención específica al usuario, al objeto de identificar sus habilidades, sus competencias, su formación y experiencia, sus intereses, su situación familiar y las posibles oportunidades profesionales, así como cuantas otras variables se estimen relevantes en el protocolo específico que desarrolle esta actividad. Esta información se utilizará para la elaboración del perfil del usuario y su clasificación en función de su empleabilidad.

b) **Diseño del itinerario personalizado para el empleo:** Consistirá en la elaboración y comunicación fehaciente al usuario, cuando proceda, del proceso que se considere más adecuado para su acceso al empleo de acuerdo con su perfil, necesidades y expectativas a través de criterios técnicos y estadísticos, incluyendo las principales actuaciones propuestas y el calendario de realización, así como los elementos de verificación y seguimiento.

Para la realización de este itinerario será necesaria la suscripción y firma de un acuerdo personal de empleo entre el usuario y el servicio público de empleo. Este itinerario deberá incorporar, al menos:

1.º La identificación de alternativas profesionales a partir del análisis motivado de oportunidades de empleo para los usuarios, en España, resto de la Unión Europea y ámbito internacional, a las que pueda acceder de acuerdo con su perfil profesional.

2.º La identificación de un itinerario formativo, cuando se precise de acuerdo con el perfil del usuario, mediante la propuesta de las acciones de formación y/o acreditación de experiencia laboral o formación no formal que resulten adecuadas para la mejora de competencias y cualificación profesional del usuario.

3.º La identificación de las actuaciones de búsqueda activa de empleo que, de acuerdo con su perfil, el usuario quedará obligado a realizar.

c) Acompañamiento personalizado en el desarrollo del itinerario y el cumplimiento del compromiso de actividad:

Consistirá en el seguimiento individual y personalizado por parte de un tutor u orientador de las actuaciones que el usuario vaya llevando a cabo en ejecución de su itinerario, la revisión y actualización del mismo, la fijación y supervisión del cumplimiento de hitos, etapas y obligaciones, así como del compromiso de actividad para el caso de usuarios que también sean perceptores de prestaciones, y cuantas otras funciones de asesoramiento, información y apoyo sean precisas para facilitar la activación del usuario y mejorar su empleabilidad.

d) Asesoramiento y ayuda técnica adicional para:

1.º La definición de su currículum, que refleje su perfil profesional en términos de competencias profesionales: Comprenderá la información y asesoramiento personal, grupal o general a los usuarios, así como la provisión de instrumentos y técnicas de ayuda para la elaboración de su currículum personalizado.

2.º La aplicación de técnicas para la búsqueda activa de empleo: Contemplará la provisión de información, y manejo básico de los medios, técnicas y herramientas accesibles para la búsqueda de empleo por cuenta ajena, incluyendo los medios telemáticos y el uso de las redes sociales. Se derivará, cuando proceda, al servicio de asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento.

e) Información y asesoramiento adicional sobre:

1.º La situación del mercado de trabajo, las políticas activas de empleo y oferta de los servicios comunes y complementarios de la cartera: Comprenderá la comunicación sobre los datos o las circunstancias relativas al mercado de trabajo y las políticas activas de empleo que puedan resultar de utilidad para incrementar las oportunidades de empleo de los usuarios, incluida la información acerca de los servicios comunes y complementarios de la Cartera. Podrá realizarse con carácter personal, grupal o general, en forma presencial o mediante la utilización de medios telemáticos.

2.º La oferta formativa y los programas que faciliten la movilidad para la formación y cualificación europeas: Comprenderá las actuaciones de asesoramiento especializado a los usuarios respecto de la oferta de formación. Podrá prestarse de forma presencial o a través de las tecnologías de la información y comunicación, de forma individual o

colectiva, atendiendo a las necesidades de los sectores productivos y de las personas y a las posibilidades existentes a nivel europeo.

f) Apoyo a la gestión de la movilidad laboral:

Comprenderá la información, asesoramiento y el apoyo a la movilidad geográfica y funcional, tanto en el ámbito nacional, europeo e internacional de los usuarios para aprovechar las ofertas de empleo adecuadas a las que puedan tener acceso.

Incluirá información general acerca de las circunstancias de trabajo más relevantes en el ámbito territorial de la Unión Europea, incluyendo el acceso a la información disponible a través de la red EURES.

2. EL NUEVO PAPEL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO

El papel de los servicios públicos de empleo se centra en la atención a los usuarios contemplados en la cartera de servicios comunes del SNE. Para asegurar un funcionamiento común en la prestación de servicios se establece **la Guía Técnica de Referencia** para el desarrollo de los protocolos de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, aprobada en la Orden ESS/381/2018, de 10 de abril.

Con esta orden ministerial se aprueban, como Guía técnica de referencia, los protocolos de las actividades y los criterios de calidad de la prestación de los servicios de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, dando así cumplimiento a lo contemplado en la disposición adicional primera del mencionado Real Decreto 7/2015, de 16 de enero.

El desarrollo de la Cartera exige, según lo establecido en la disposición adicional primera del citado real decreto, para cada una de las actividades incluidas en los cuatro servicios definidos en dicha norma, la definición de protocolos específicos, que incluirán los contenidos y requisitos comunes de la prestación de aquellas.

El desarrollo de los parámetros incluidos en cada protocolo se ha realizado por el Servicio Público de Empleo Estatal en colaboración con los Servicios Públicos de Empleo de las comunidades autónomas. Para llevar a cabo este trabajo, se optó por un método participativo y abierto, constituyéndose cuatro grupos de trabajo, uno para cada uno de los servicios de la Cartera, bajo la coordinación técnica del Servicio

Público de Empleo Estatal y de una comunidad autónoma, y con la participación de las restantes Comunidades Autónomas, velándose por la integración coherente de los parámetros incluidos en los protocolos del conjunto de los servicios.

El documento técnico resultante está concebido como una guía que ayude a las Comunidades Autónomas a implantar paulatinamente la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, proporcionándoles un marco de referencia común, compartido por todos los agentes del Sistema Nacional de Empleo.

En el proceso de elaboración de esta guía técnica fueron consultadas las organizaciones empresariales y sindicales más representativas, emitió el informe preceptivo el Consejo General del Sistema Nacional de Empleo y fue informada la Conferencia Sectorial de Empleo y Asuntos Laborales.

A través de su articulado se establece que el ámbito de aplicación de la Guía técnica de referencia de los protocolos, se extiende a todos los servicios de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo prestados en el ámbito del Sistema Nacional de Empleo.

Así mismo se especifica que en el plazo de un año desde la entrada en vigor de esta orden se analizarán los avances producidos en la implementación de la Guía técnica de referencia por los Grupos técnicos de trabajo de cada uno de los servicios. Como resultado de dicho análisis los Grupos técnicos elaborarán un informe que se someterá a la Conferencia Sectorial de Empleo y Asuntos Laborales.

Los Grupos técnicos de trabajo estarán constituidos por representantes del Servicio Público de Empleo Estatal y de los Servicios Públicos de Empleo de las Comunidades Autónomas, así como por los interlocutores sociales a través del Grupo Institucional de Seguimiento de la Cartera Común. La actualización del contenido de la Guía Técnica de Referencia, se realizará periódicamente.

La descripción de los protocolos se realiza a través de los siguientes parámetros, particularizados para cada actividad: Descripción, 1. Usuarios, 2. Requisitos de acceso, 3. Modalidad de prestación, 4. Proveedores del servicio, 5. Costes estimados, 6. Actuaciones preparatorias, 7. Desarrollo de la actividad, 8. Documentación de

soporte, 9. Criterios de calidad, 10. Requisitos de la información, 11. Procedimiento para la evaluación y el seguimiento.

El parámetro 5 dedicado a “costes estimados” es común para todas las actividades y describe teniendo en cuenta tanto los costes directos propios de la actividad como los costes indirectos que, sin tener una asignación exclusiva a la actividad, están vinculados a ésta. Estos costes pueden derivarse tanto de la modalidad de prestación de servicios desarrollada por medios propios de los Servicios Públicos de Empleo, como por medios externos a éstos a través de entidades colaboradoras.

Se entiende como coste directo, los costes anuales derivados directamente de la actividad técnica desarrollada por el personal con los usuarios y sus instrumentos y medios de apoyo. Dichos costes son los que se asocian con la actividad de forma más inmediata y prácticamente en exclusividad e incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Coste salarial del personal técnico y del personal de apoyo administrativo dedicado al desarrollo de la actividad.

Se incluyen los costes directos derivados de la impartición de las acciones formativas de actualización permanente de las competencias y cualificaciones profesionales al personal técnico.

– Recursos materiales:

Los gastos de gestión correspondientes al desarrollo de la actividad (material técnico y de oficina específico para el desarrollo de la actividad, documentación de apoyo, acciones de difusión, telefonía).

– Recursos tecnológicos:

Los que pudieran corresponder al desarrollo de las aplicaciones informáticas específicas precisas para la gestión de la actividad.

Se entiende por costes indirectos los costes que, aun siendo necesarios para el desarrollo de dicha actividad, no se relacionan con esta de forma directa ni exclusiva, no pudiendo en consecuencia asignarse únicamente al desarrollo de la misma. Se

incluyen en estos costes los que son de muy difícil individualización, que suelen compartirse con otras actividades. Se incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Los correspondientes a los costes derivados de la actividad del personal de apoyo administrativo y de otros trabajadores necesarios para el desarrollo de la misma (coordinación, servicios informáticos, otros...), que no se dedican con carácter exclusivo a la actividad.

– Recursos materiales:

Los correspondientes al desarrollo de la actividad de gestión, fundamentalmente gastos corrientes (espacios, equipamientos, arrendamientos, suministros, telefonía, equipo multifunción, material de oficina, material técnico, documentación...).

– Recursos tecnológicos:

Los correspondientes al mantenimiento del sistema informático preciso para la gestión de la actividad, incluyendo los costes de amortización.

En los supuestos de dificultad de calcular con precisión los costes de este apartado 2, se estima que estos costes pueden ser hasta un 10% del coste total de la actividad.

3. ORIENTACIÓN PROFESIONAL PRESENCIAL Y TELEMÁTICA

La orientación profesional puede desarrollarse de una forma complementaria a través de actividades personalizadas y actividades telemáticas.

El perfil del usuario determina que actuaciones son más aconsejables.

Para una persona con un grado de autonomía suficiente para utilizar medios telemáticos, dispone de una amplia oferta de medios para poder acceder a instrumentos que determinan inicialmente su diagnóstico según la cumplimentación de sus características personales, su formación adquirida y su experiencia profesional. A través de pasos guiados le enfocan hacia posibles itinerarios personalizados en los

que ofrecen refuerzo a las competencias personales, técnico profesionales y transversales.

En función de los datos cumplimentados y de la obtención de un determinado perfil, las aplicaciones virtuales pueden ofrecerle un diagnóstico de empleabilidad que será complementado por las características del entorno laboral donde busque empleo para determinar su grado de empleabilidad.

El grado de empleabilidad, de sus peticiones de ocupación y del entorno, son elementos para que los usuarios puedan contemplar sus puntos fuertes y sus carencias para enfocar determinados itinerarios personalizados.

Su itinerario puede detectar una falta de competencias personales y proponerle actividades enfocadas al refuerzo de la autoestima, al trabajo colaborativo, a la adquisición de habilidades desconocidas hasta entonces. Así mismo puede que su empleabilidad necesite completar o adquirir determinada formación.

Existen múltiples entornos web, tanto de organizaciones públicas como privadas, en los que se ofertan catálogos de formación. Como ejemplo: la página web del SEPE en la que puede accederse a la formación de la administración laboral, en sus diferentes formatos; especialmente a través de los certificados de profesionalidad y sus correspondientes unidades formativas. La página web del Ministerio de Educación y Formación Profesional con la recopilación de la oferta formativa. Las páginas web de las Administraciones autonómicas con la oferta y centros de formación correspondiente.

Si el usuario no tiene las habilidades informáticas para realizar de forma autónoma su propio autodiagnóstico y un posible itinerario personalizado de empleo y formación, necesitaría en este caso el apoyo de personal especializado que pueda guiar sus pasos, informando y orientando hacía las mejores opciones de mejora.

4. EL COMPROMISO DE ACTIVIDAD

El compromiso de actividad es un acuerdo firmado entre una persona que acude a un servicio de orientación y el técnico de empleo u orientador en el que se fijan las

actividades a realizar en su itinerario personalizado y los plazos o fechas de realización.

Este compromiso de actividad es obligatorio en el caso de que la persona esté recibiendo ayudas o subvenciones.

El papel del orientador en el compromiso de actividad es determinante para que la persona pueda asumir los compromisos acordados. Las fechas de revisión establecidas en el compromiso de actividad servirán para realizar un seguimiento del itinerario personalizado de formación y empleo establecido.

El incumplimiento de las actividades acordadas en el compromiso de actividad puede llevar a la restricción parcial o total de las ayudas recibidas. Se debe reenfocar un itinerario para que el cumplimiento del compromiso de actividad sea factible.

5. ITINERARIO INDIVIDUAL Y PERSONALIZADO DE EMPLEO Y FORMACIÓN

La Cartera Común de Servicios del SNE contempla el Itinerario Individual y Personalizado de Empleo y Formación en varias de las actividades de los servicios de orientación profesional, por ser un elemento clave para conseguir la mejora de la empleabilidad y el refuerzo de las competencias personales, técnico profesionales y transversales.

La Cartera Común de Servicios del SNE describe este itinerario focalizándose en los dos puntos determinantes: El diseño del itinerario y el acompañamiento personalizado al usuario.

5.1. Diseño del itinerario personalizado para el empleo:

Consistirá en la elaboración y comunicación fehaciente al usuario, cuando proceda, del proceso que se considere más adecuado para su acceso al empleo de acuerdo con su perfil, necesidades y expectativas a través de criterios técnicos y estadísticos, incluyendo las principales actuaciones propuestas y el calendario de realización, así como los elementos de verificación y seguimiento.

Para la realización de este itinerario será necesaria la suscripción y firma de un acuerdo personal de empleo entre el usuario y el servicio público de empleo.

Este itinerario deberá incorporar, al menos:

1. La identificación de alternativas profesionales a partir del análisis motivado de oportunidades de empleo para los usuarios, en España, resto de la Unión Europea y ámbito internacional, a las que pueda acceder de acuerdo con su perfil profesional.
2. La identificación de un itinerario formativo, cuando se precise de acuerdo con el perfil del usuario, mediante la propuesta de las acciones de formación y/o acreditación de experiencia laboral o formación no formal que resulten adecuadas para la mejora de competencias y cualificación profesional del usuario.
3. La identificación de las actuaciones de búsqueda activa de empleo que, de acuerdo con su perfil, el usuario quedará obligado a realizar.

5.2. Acompañamiento personalizado en el desarrollo del itinerario y el cumplimiento del compromiso de actividad.

Consistirá en el seguimiento individual y personalizado por parte de un tutor u orientador de las actuaciones que el usuario vaya llevando a cabo en ejecución de su itinerario, la revisión y actualización del mismo, la fijación y supervisión del cumplimiento de hitos, etapas y obligaciones, así como del compromiso de actividad para el caso de usuarios que también sean perceptores de prestaciones, y cuantas otras funciones de asesoramiento, información y apoyo sean precisas para facilitar la activación del usuario y mejorar su empleabilidad.

6. LA ORIENTACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO Y ASISTENCIA PARA EL AUTOEMPLEO (OPEAS)

Las Orientación Profesional para el empleo y asistencia al autoempleo, OPEAS, se realiza a través de entidades colaboradoras. Estas entidades reciben subvenciones para reforzar las actuaciones de orientación según la legislación vigente, actualmente la establecida en la Cartera de Servicios Comunes del SNE.

Los servicios públicos de empleo de las comunidades autónomas pueden considerar estas actuaciones como programa común, incluyéndolas en su correspondiente plan anual de empleo y comunicando, a través del SISPE, sistema de información de los servicios públicos de empleo, los beneficiarios y presupuesto previsto y realizado. En las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla se sigue lo establecido en la base normativa de las OPEAS.

La base normativa de la Orientación Profesional para el empleo y asistencia al autoempleo, OPEAS, es la Orden de 20 de enero de 1998 por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones para la realización de acciones de orientación profesional para el empleo y asistencia para el autoempleo.

Esta Orden establece las bases reguladoras para la concesión de subvenciones a las entidades que, reuniendo los requisitos que en la misma se establecen, deseen colaborar con el servicio público de empleo en la realización de acciones de información profesional, orientación profesional y búsqueda activa de empleo, con el fin de que, en base a esa colaboración, se maximicen y rentabilicen los beneficios derivados de la atención personalizada a los demandantes de empleo.

Se consideran entidades colaboradoras las entidades que, teniendo personalidad jurídica propia y careciendo de fines lucrativos, realicen las acciones de orientación profesional.

Tipos de acciones de orientación profesional:

- a. Aquellas que, mediante la información, orientación, acompañamiento u otros procedimientos, faciliten la mejora de la posición en el mercado de trabajo del demandante de empleo y la búsqueda de empleo por cuenta ajena.
- b. Aquellas que, mediante información, motivación, asesoramiento u otros procedimientos, faciliten la detección y dinamización de iniciativas de autoempleo en demandantes de empleo.

Las acciones pueden ser individuales o colectivas, se especifican colectivos específicos de actuación. Se efectúan de acuerdo con unas especificaciones técnicas en las que se detallarán, como mínimo:

- a. Métodos e instrumentos que se utilizarán para la realización de las acciones.
- b. Requisitos que debe reunir el personal técnico que imparta las acciones y los métodos que se empleen para su selección.
- c. Instalaciones y material necesarios para el desarrollo de las acciones.

El SEPE, subvenciona las retribuciones totales, incluida la cotización empresarial a la Seguridad Social, por todos los conceptos del personal necesario para la ejecución de las acciones, así como la cantidad establecida por usuario atendido.

Las Comunidades Autónomas acomodan lo establecido en la presente norma a la organización propia de las mismas.

7. EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

7.1. Evaluación de una de las actividades: “Diseño del itinerario individual y personalizado de empleo”

Los procedimientos de evaluación se relacionarán tanto con los demandantes como con la gestión del servicio. Se tendrá en cuenta, entre otros: el grado de satisfacción de los usuarios,

- el número de demandantes de empleo con itinerarios individualizados con respecto al total de demandantes de empleo,
- número de itinerarios realizados en relación al número de diagnósticos ejecutados.

7.2. Encuestas de satisfacción

Los servicios públicos de empleo realizan encuestas de satisfacción del usuario, como medida de la calidad de los servicios.

Se utilizan diversos modelos en los que se pregunta:

A. Apoyo a lo largo de la actividad

- ¿Cómo le ha parecido el apoyo recibido?
- En caso negativo ¿qué es lo que no ha funcionado bien?
- ¿Qué apoyos ha tenido durante el proceso?
 - Señale los apoyos recibidos

B. Procedimiento

- ¿Le ha resultado sencilla cumplimentar la documentación?
- Indique su grado de satisfacción con la información facilitada.
- Si lo considera oportuno indique alguna idea para mejorar el proceso.

C. Comunicación

¿A través de qué medio ha tenido conocimiento de la actividad?

Propuestas de mejora

D. Nivel de satisfacción (alto, medio, bajo)

- Recomendaría (si, no)
- Cómo calificaría la calidad (muy alta, alta, media, baja, muy baja)
- ¿Está satisfecho con el servicio?
- ¿Tiempo de resolución del problema es el adecuado?
- Grado de atención del personal