



servicio navarro  
de empleo -  
nafar lansare



# DESARROLLO DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN

---

## *PROPUESTA DE TRABAJO*

20-9-2016

---

## ÍNDICE

1	PRESENTACIÓN.....	2
2	ACTUACIONES.....	2
2.1	Identificar a qué nivel pertenece cada una de las actividades (atención primaria o especializada).....	3
2.2	Identificar los perfiles del/a Técnico/a en Orientación Profesional para los niveles de atención primaria y especializada.....	7
2.3	Definir cada una de las actividades del servicio de orientación.....	9
2.4	Diseñar los instrumentos a emplear para el desarrollo de la actividad y los indicadores de evaluación.....	20
2.5	Asociar cada perfil a un plan de Formación.....	30
2.6	Diseñar el plan de formación global.....	32
2.7	Diseñar un glosario de términos común.....	42
2.8	Impartir la formación necesaria o utilizar los recursos TIC según la modalidad, para hacer llegar esa formación en función de la acción concreta.....	45

## **1 PRESENTACIÓN**

El presente documento recoge una propuesta de trabajo para el desarrollo del servicio de orientación profesional del Servicio Navarro de Empleo.

Para ello se parte de la cartera común de servicios del Sistema Nacional de Empleo y en concreto de las 6 actividades del Servicio de Orientación Profesional:

- Diagnóstico individualizado y elaboración del perfil.
- Diseño del itinerario personalizado para el empleo.
- Acompañamiento personalizado en el desarrollo del itinerario y el cumplimiento del compromiso de actividad.
- Asesoramiento y ayuda técnica adicional para la definición de su currículum y la aplicación de técnicas para la búsqueda activa de empleo.
- Información y asesoramiento adicional sobre la situación del mercado de trabajo y la oferta formativa.
- Apoyo a la gestión de la movilidad laboral.

Por otro lado, se incorpora la propuesta de la Dirección General del Servicio Navarro de Empleo en cuanto a la existencia de dos niveles de intervención para este servicio de orientación: Atención Primaria y Atención Especializada.

## **2 ACTUACIONES**

A continuación se recogen las distintas actuaciones propuestas. Inicialmente se nombra cada una de ellas y posteriormente se plantean las líneas de trabajo en cada actuación.

- 1.** Identificar el nivel al que pertenece cada una de las actividades, teniendo en cuenta los niveles establecidos desde la Dirección General del SNE: atención primaria o especializada.
- 2.** Identificar los perfiles del/a Técnico/a en Orientación Profesional para los niveles de atención primaria y especializada.
- 3.** Definir cada una de las actividades del servicio de orientación en cuanto a tareas, estrategias, técnicas, procedimientos e instrumentos de trabajo a utilizar.
- 4.** Diseñar los instrumentos a emplear para el desarrollo de la actividad y los indicadores de evaluación.
- 5.** Asociar cada perfil a un plan de Formación.
- 6.** Diseñar el plan de formación global.
- 7.** Diseñar un glosario de términos común.
- 8.** Impartir la formación necesaria o utilizar los recursos TIC según la modalidad, para hacer llegar esa formación en función de la acción concreta.

## 2.1 Identificar a qué nivel pertenece cada una de las actividades (atención primaria o especializada)

En el siguiente cuadro se identifica el nivel de actuación de cada una de las actividades, teniendo en cuenta los niveles de atención establecidos desde la Dirección General del Servicio Navarro de Empleo (Atención Primaria y Atención Especializada).

ACTIVIDAD	NIVEL
Diagnóstico individualizado y elaboración del perfil	Atención primaria y/o especializada
Diseño del itinerario personalizado para el empleo	Atención primaria y/o especializada
Acompañamiento personalizado en el desarrollo del itinerario y el cumplimiento del compromiso de actividad	Atención primaria y/o especializada
Asesoramiento y ayuda técnica adicional para la definición de su currículum y la aplicación de técnicas para la búsqueda activa de empleo	Atención primaria y/o especializada
Información y asesoramiento adicional sobre la situación del mercado de trabajo y la oferta formativa	Atención primaria y/o especializada
Apoyo a la gestión de la movilidad laboral	Atención especializada

A continuación se presenta una idea general sobre los criterios para que un/a usuario/a sea atendido en atención primaria o atención especializada en las actividades:

- Diagnóstico individualizado y elaboración del perfil.
- Diseño del itinerario personalizado para el empleo.
- Acompañamiento personalizado en el desarrollo del itinerario y el cumplimiento del compromiso de actividad.
- Asesoramiento y ayuda técnica adicional para la definición de su currículum y la aplicación de técnicas para la búsqueda activa de empleo.

Las tres primeras actividades se plantean de manera conjunta y la cuarta por separado.

En cualquier caso, la prestación de cualquiera de estos servicios puede ser solicitada expresamente por el usuario o la usuaria, u ofrecerse una vez identificada la necesidad por el técnico/a que le atiende.

**Actividades 1, 2 y 3: Diagnóstico individualizado y elaboración del perfil, Diseño del itinerario personalizado para el empleo y Acompañamiento personalizado en el desarrollo del itinerario y el cumplimiento del compromiso de actividad**

A la hora de llevar a cabo estas actividades, pueden surgir dos situaciones:

- a) Atención primaria realiza una valoración inicial y puede continuar con el diseño del itinerario y el acompañamiento, o derivar a Atención especializada quién deberá completar/ajustar el diagnóstico y continuar con el diseño del itinerario y el acompañamiento o vuelva a derivar estas actuaciones a la atención primaria.
- b) Y por otro lado, a su vez, también puede darse el caso de que sea Atención especializada quien comience con el Diagnóstico y elaboración del perfil, continúe con el diseño del itinerario y el acompañamiento o derive estas actuaciones a la atención primaria.

Que una persona sea atendida en el nivel de atención primaria o especializada puede depender de distintos aspectos, si bien lo más habitual es que sea atendida por el nivel especializado.

A continuación se enumeran una serie de criterios para facilitar la toma de decisiones sobre si el usuario o la usuaria deben ser atendidos en uno u otro nivel, asumiendo que no se trata de una relación exhaustiva de todas las situaciones que pueden aparecer, sino una aproximación de las circunstancias que pueden darse y una orientación para la toma de decisiones del nivel de atención.

**Criterios a utilizar en la valoración inicial** para decidir que el diagnóstico, la elaboración del perfil, la devolución de nuestro punto de vista a la persona atendida, el diseño del itinerario y el acompañamiento en el desarrollo del mismo y en el cumplimiento del compromiso de actividad, se hagan desde atención primaria o especializada **cuando la persona demande esta atención:**

En **atención primaria** se atenderá a la persona que:

- a) Sea capaz de concretar las razones que le han llevado a esta solicitud, demuestre una coherencia en su proceder y en sus expectativas y además muestre un nivel alto de autonomía en las tareas que deberá realizar en la búsqueda de empleo.
- b) Requiera servicios relacionados con recursos instrumentales para su búsqueda de empleo y haya coherencia en los que demanda, teniendo en cuenta su trayectoria y sus expectativas.
- c) Demande una información concreta sobre un servicio, una entidad, una acción formativa o una acción de inserción y sea capaz de ubicar esta petición para unos fines concretos que resultan coherentes para conseguir lo que quiere.

En los demás casos, deberá derivarse o atenderse desde **atención especializada**. A continuación se enumeran algunas situaciones, variables, aspectos o perfiles y la pertenencia a ciertos colectivos que aconsejan una atención especializada de inicio:

- a) Cuando no exista una definición sobre las razones que le han llevado a esta solicitud de orientación.
- b) Cuando la persona no sea capaz de mostrar una coherencia en su proceder y en sus expectativas.
- c) Cuando la persona muestre un nivel bajo de conocimiento de la realidad del mercado laboral.



- d) Cuando la persona muestre una visión irreal de sus posibilidades y no sea plenamente consciente de sus puntos fuertes y/o limitaciones.
- e) Cuando en el discurso de una persona no sea posible identificar una mínima expectativa de buscar empleo. No muestra esperanzas, no cree que pueda trabajar.
- f) Cuando el discurso de una persona esté lleno de mensajes negativos hacia todas las partes que intervienen en la intermediación laboral.
- g) Cuando una persona muestre inseguridad, miedo, ansiedad ante el hecho de hablar de su situación o de lo que quiere hacer o está haciendo para buscar empleo.
- h) Candidatos que, por su situación de emergencia respecto a la necesidad de ingresos, elegirían cualquier tipo de empleo. No les parece importante ser competente en un puesto de trabajo, prefieren sentirse competente en todos, y que sean los demás quienes determinen para qué los contratarían.
- i) Personas jóvenes que por primera vez vienen a la Agencia de Empleo.
- j) Personas que demandan información o asesoramiento para el emprendimiento.
- k) Cuando se requiera ayuda para buscar empleo genéricamente y se aluda a aspectos externos como responsables de que no encuentre empleo.
- l) Cuando las personas lleven en desempleo más de un año y haga referencia a aspectos instrumentales o a agentes externos como responsables de esta situación.
- m) Cuando una persona no sea capaz de identificar una ocupación en la que buscar empleo o la que identifique resulte incoherente con su trayectoria, su perfil o el MT actual.
- n) Colectivos que por sus características o circunstancias personales deben superar inconvenientes añadidos al de la población general en el momento de su incorporación al mercado laboral:
  - a. Personas mayores de 45 años
  - b. Personas paradas de larga duración
  - c. Personas sin cualificación alguna
  - d. Personas responsables de familias monoparentales
  - e. Personas de familias en riesgo de exclusión
  - f. Personas con discapacidad
  - g. Personas pertenecientes a colectivos minoritarios
  - h. Personas de otros países
  - i. Personas que pertenecen a colectivos o estén en situaciones en las que ya está previsto que sean atendidas por programas específicos: Mujeres víctimas de violencia de género, personas que han estado en prisión, personas que han emigrado a otros países y han vuelto, personas que tienen más de 45 años y son paradas de larga duración...

**Criterios a utilizar en la valoración inicial** para decidir que el diagnóstico y la elaboración del perfil, la devolución de nuestro punto de vista a la persona atendida, el diseño del itinerario y el acompañamiento en el desarrollo del itinerario y en el cumplimiento del compromiso de actividad, se hagan desde atención primaria o especializada **cuando se proponga esta atención desde el personal técnico que atiende en las Agencias de Empleo:**

- a) Cuando se detecte cualquier situación prevista en el apartado anterior, se actuará en consecuencia, ofreciéndose el servicio y argumentándolo en base a estos mismos criterios.

Por otro lado, es necesario establecer un requerimiento temporal para considerar una actividad con naturaleza de itinerario. Por ejemplo una media en la intervención de 6 meses, esto es, mínimo de 3 meses y máximo de 9 meses. Así mismo, es necesario controlar o impedir la

participación simultánea en dos o más itinerarios, así como diseñar un procedimiento que facilitara la comunicación entre las distintas entidades y permitiera tomar la decisión más favorable en cada caso para la persona atendida.

***Actividad 4: Asesoramiento y ayuda técnica adicional para la definición de su currículum y la aplicación de técnicas para la búsqueda activa de empleo***

En esta actividad también se pueden dar dos situaciones:

**1. La actividad forma parte del diseño del itinerario personalizado**

Esta actividad puede ser realizada en el marco del itinerario personalizado propuesto y por tanto puede asumirse por el/la técnico/a de orientación que esté a cargo (ya sea de atención primaria o especializada).

Formando parte de un itinerario de atención primaria (como una de las actividades a realizar) se puede derivar a atención especializada en función del grado de especialización necesario, o a actividad grupal.

**2. Como actividad concreta que no forma parte de un itinerario personalizado**

En alguna ocasión, un usuario o una usuaria pueden necesitar esta actividad y no un itinerario. En este caso esta actividad puede comenzar con atención primaria y valorar si es necesario derivar a atención especializada o a actividad grupal. Al igual que en el caso anterior, habrá que definir qué tipo de asesoramiento es de nivel de atención primaria y cuál de especializada.

## **2.2 Identificar los perfiles del/a Técnico/a en Orientación Profesional para los niveles de atención primaria y especializada.**

Siguiendo el perfil competencial del técnico/a de orientación publicada en la Red de Información y Orientación:

### ***Competencia General del puesto:***

- Establecer un plan profesional individualizado que articule las posibilidades, deseos y competencias profesionales de la persona con las posibilidades que ofrece el mercado laboral y los sistemas de acceso al empleo. Orientar la elección de una profesión y/o carrera profesional así como su seguimiento y evaluación.

### ***Competencias específicas del puesto:***

- Identificación del entorno: Generar un marco estable y permanente de conocimiento del entorno en el que se desarrolla el proceso de orientación, a partir de la información y la investigación del mismo y la detección de sus recursos.
- Programación del proceso de orientación: Diseñar, planificar, coordinar, organizar y evaluar los procesos globales de la orientación.
- Intervención directa: Planificar y desarrollar itinerarios de atención e intervención con personas usuarias para la cualificación, promoción e inserción sociolaboral.

### ***Competencias genéricas:***

- Organización y Planificación: Definir prioridades, establecer los planes de acción necesarios para alcanzar los objetivos fijados, ajustándose a los presupuestos, distribuir los recursos, definir las metas intermedias y las contingencias que puedan presentarse, establecer las oportunas medidas de control y seguimiento.
- Comunicación: Escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. Se trata de escuchar al otro y comprenderlo.
- Orientación al/la usuario/a: Ayudar a la persona, comprender y satisfacer sus necesidades. Esforzarse por conocer y resolver los problemas del usuario/a.

En cualquier caso, este perfil competencial debe completarse con otra serie de elementos como la titulación y/o experiencia concreta necesaria para ejercer las actividades asociadas a cada nivel de intervención y por otro lado el nivel requerido en las competencias técnicas y transversales que debe poseer el técnico de cada uno de los niveles.



<b>NIVEL</b>	<b>PUESTO</b>	<b>TITULACIÓN</b>	<b>FORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>	<b>EXPERIENCIA PREVIA</b>
<b>Atención primaria</b>	Técnico medio en Orientación para la Formación y Empleo	Grado Universitario	Formación complementaria relacionada con las funciones (aspectos personales relacionados con el empleo, orientación para el empleo o la formación) superior a 150 horas	Sin formación complementaria previa, 1 año de experiencia en funciones relacionadas con la atención a personas en los ámbitos de la formación y el empleo
<b>Atención especializada</b>	Técnico superior de Orientación Profesional	Grado Universitario	Postgrado en Orientación Profesional	Sin formación complementaria, 2 años de experiencia en orientación profesional

### **2.3 Definir cada una de las actividades del servicio de orientación**

A continuación se presenta la descripción de cada una de las seis actividades que comprende el servicio de orientación. Esta descripción se realiza teniendo en cuenta los distintos parámetros que configuran la intervención en cada una de las actividades:

- Descripción/definición de la actividad.
- Destinatarios y destinatarias de la misma (usuarios y usuarias que pueden tener acceso a la actividad).
- Requisitos de acceso (condición que debe cumplir la persona usuaria para acceder a cada actividad).
- El nivel de atención en el que debe ser atendida la persona en cada actividad (atención primaria y/o atención especializada).
- La modalidad de prestación de la actividad (individual o grupal; presencial, virtual o mixta).
- Las fases que se contemplan en el desarrollo de la actividad.
- La documentación de soporte o instrumentos de trabajo que se requieren y que apoyan el desarrollo de la actividad.
- El producto final o resultado tangible del proceso.

Se recomienda abordar estas actividades otorgando protagonismo a los usuarios y usuarias del servicio como agentes activos en el proceso de orientación.



## 1. Diagnóstico individualizado y elaboración del perfil

PROPUESTA SNE	
<b>Descripción</b>	Atención que tiene como objetivo acompañar en la identificación de competencias profesionales, personales y sociales, intereses y motivaciones, formación y experiencia previa, situación personal, familiar y social, así como objetivos formativos y profesionales.
<b>Usuarios/as</b>	Personas desempleadas u ocupadas, demandantes de empleo o únicamente solicitantes de servicios.
<b>Requisitos de acceso</b>	Registrados como demandantes de empleo o únicamente solicitantes de servicios.  Podrán acceder al servicio a instancia propia o a instancia del SNE.
<b>Nivel de atención</b>	Atención primaria y/o especializada según criterios de valoración previstos.
<b>Modalidad de prestación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De carácter individual</li> <li>• Presencial, o mixta (sesiones presenciales junto con virtuales en relación a tareas a realizar por parte del usuario)</li> </ul>
<b>Desarrollo de la actividad</b>	<p><b>Fase de acogida e información:</b> Presentación del Orientador/a e información de los objetivos y características de la actividad (Diagnóstico individualizado y elaboración del perfil).</p> <p><b>Fase de valoración:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Valoración del historial profesional y formativo</li> <li>2. Valoración de competencias profesionales, personales y sociales</li> <li>3. Identificación del significado del trabajo, de lo que ha hecho, de lo que piensa y siente en relación a todo esto y de sus expectativas.</li> <li>4. Identificación de objetivos formativos y profesionales a corto, medio y/o largo plazo</li> </ol> <p><b>Fase de cierre:</b> Identificación de puntos fuertes y áreas de mejora para la consecución del objetivo formativo y profesional.</p>
<b>Documentación de soporte o instrumentos de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Historial profesional del demandante</li> <li>• Guion de entrevista de Diagnóstico</li> <li>• Clasificación Nacional de Ocupaciones</li> <li>• Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales</li> <li>• Cuestionarios y pruebas psicotécnicas en general</li> <li>• Información del mercado de trabajo</li> <li>• Diagnóstico personalizado con la identificación de competencias profesionales, personales y sociales, intereses y motivaciones, formación y experiencia previa, disponibilidad y <i>otros elementos personales relacionados con sus expectativas hacia el trabajo y sus pensamientos, actuaciones y sentimientos hacia la búsqueda.</i></li> <li>• Perfil actualizado como resultado de esta actividad</li> </ul>
<b>Producto final</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación del objetivo formativo y/o profesional a corto, medio y largo plazo</li> <li>• Perfil competencial con identificación de puntos fuertes y áreas de mejora</li> <li>• Diagnóstico profesional: <i>en el que se incluyan todos los aspectos relevantes, basado en todos los aspectos identificados y en las expectativas que manifiesta, marcando claramente los aspectos que habría que trabajar, todo ello con el fin de devolver la información a la persona atendida.</i></li> </ul>



## 2. Diseño del itinerario personalizado para el empleo

PROPUESTA SNE	
<b>Descripción</b>	<p>Atención que tiene como objetivo acompañar en la definición de un itinerario formativo y profesional que permita avanzar hacia el objetivo profesional, según el perfil poseído y el acuerdo al que se haya llegado entre orientador/a y el/la usuario/a a partir de la devolución de información del diagnóstico.</p> <p>El itinerario incluye las actuaciones que el usuario, contando con la colaboración del orientador/a, decida poner en marcha, el calendario de realización y las actuaciones y calendario de seguimiento.</p> <p>El itinerario contempla la firma de un acuerdo personal entre el usuario y el/la orientador/a.</p>
<b>Usuarios</b>	Personas desempleadas u ocupadas, demandantes de empleo o únicamente solicitantes de servicios.
<b>Requisitos de acceso</b>	<p>1. Registrados como demandantes de empleo o únicamente solicitantes de servicios.</p> <p>Podrán acceder al servicio a instancia propia o a instancia del SNE.</p> <p>2. Tener elaborado el diagnóstico individualizado y el perfil profesional.</p>
<b>Nivel de atención</b>	Atención primaria y/o especializada según criterios de valoración previstos.
<b>Modalidad de prestación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De carácter individual</li><li>• Presencial, o mixta (sesiones presenciales junto con virtuales en relación a tareas a realizar por parte del usuario)</li></ul>
<b>Desarrollo de la actividad</b>	<p>De modo orientativo y en función de las características personales y laborales del demandante, el proceso se podrá llevar a cabo de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Acogida</b>, Información al usuario de los objetivos y características del itinerario <i>acordado</i>.</li><li>2. <b>Formulación/ reformulación de Objetivo Profesional/es</b>. Se formularán en base al diagnóstico realizado previamente.</li><li>3. <b>Análisis de servicios y actuaciones adecuados al /los Objetivos Profesionales</b>. Se analizarán o estudiarán acciones que acerquen al cumplimiento de los objetivos profesionales, a través de:<ul style="list-style-type: none"><li>• Búsqueda y consulta de la oferta formativa (sistema educativo y FPE) y de convocatorias de reconocimiento de la experiencia laboral y formación no formal.</li><li>• Búsqueda y Consulta de estudios del mercado laboral</li><li>• Búsqueda y Consulta de ofertas de empleo adecuadas a su perfil</li><li>• Consulta y establecimiento de procedimiento de consulta del BOE, BON,... sobre oposiciones y otro tipo de publicaciones relacionadas con el objetivo profesional</li><li>• Análisis de otras actuaciones necesarias relacionadas con su objetivo, en relación al cumplimiento con requerimientos clave (carnets, idiomas, por ejemplo).</li><li>• Búsqueda de otra información relevante relacionada con su situación personal y/o económica.</li></ul></li><li>4. <b>Propuesta de acciones de Formación, reconocimiento y acreditación de la experiencia laboral y Empleo</b>. De forma consensuada con el demandante se toman las decisiones respecto de los programas a participar teniendo en cuenta la temporización y las vías de acceso a los mismos.</li></ol> <p>Establecimiento, si procediera, de varios niveles de actuación según los plazos</p>



previstos. Pudiéndose plantear un objetivo a largo plazo asociado a su proyecto profesional y otro u otros a más corto plazo dirigidos más a conseguir recursos económicos y/o a completar el perfil de su objetivo profesional a más largo plazo, bien sea mediante la formación o la experiencia.

**5. Acciones de Asesoramiento para el Autoempleo.** Se podrán incluir acciones para informar, motivar y/o asesorar en materia de emprendimiento.

**6. Fijación calendario.** Conlleva establecer un calendario (orientativo si no se dispone de fechas prefijadas) para las acciones.

**7. Establecimiento de un Acuerdo Personal de Empleo** donde se refleja un compromiso de participación en las actividades según calendario del itinerario. Deberá firmarse con carácter previo, archivar en el historial y entregar copia al demandante.

**8. Seguimiento del Itinerario.** Implica acordar con el usuario las fechas para mantener las entrevistas de seguimiento en las que se revisará el cumplimiento de los objetivos, su posible reformulación y planteamiento de actividades alternativas si procede.

**Documentación de soporte o instrumentos de trabajo**

- Historial profesional del demandante
- Diagnóstico personalizado y Perfil actualizado
- Acuerdo Personal de participación en el itinerario
- Oferta formativa Formación Profesional para el Empleo
- Planes educativos y oferta formativa del Sistema Educativo
- Planes de empleo
- Estudios de mercado laboral
- Ofertas de Empleo

**Producto final**

Itinerario personalizado de empleo. El itinerario puede incorporar:

1. El objetivo/s profesional/es
2. Un itinerario formativo en el que se incluyan acciones de formación y/o participación en procesos de acreditación de experiencia laboral o formación no formal. Siempre relacionadas con puestos de trabajo incluidos como objetivos profesionales.
3. Actuaciones de búsqueda activa de empleo.

### 3. *Acompañamiento personalizado en el desarrollo del itinerario y el cumplimiento del compromiso de actividad*

PROPUESTA SNE	
<b>Descripción</b>	Atención que consiste en el acompañamiento y seguimiento personalizado de las actuaciones contempladas en su itinerario, asesorando, informando y orientando y motivando en su puesta en marcha y en la actualización del mismo.
<b>Usuarios</b>	Personas desempleadas u ocupadas, demandantes de empleo o únicamente solicitantes de servicios.
<b>Requisitos de acceso</b>	<p>1. Registrados como demandantes de empleo o únicamente solicitantes de servicios.</p> <p>Podrán acceder al servicio a instancia propia o a instancia del SNE.</p> <p>2. Tener elaborado el itinerario individual y personalizado de Empleo</p>
<b>Nivel de atención</b>	Atención primaria y/o especializada según criterios de valoración previstos.
<b>Modalidad de prestación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De carácter individual</li> <li>• Presencial, o mixta (sesiones presenciales junto con virtuales en relación a tareas a realizar por parte del usuario)</li> </ul>
<b>Desarrollo de la actividad</b>	<p>El acompañamiento y seguimiento vendrá determinado por las diferentes acciones que se configuren en el Itinerario y se llevará a cabo a través de varias entrevistas y contactos por otros medios cuya periodicidad dependerá de la duración de las actividades programadas.</p> <p>El objetivo del acompañamiento será:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recoger, verificar y compartir la realización por parte del usuario de las diferentes actuaciones establecidas en el Itinerario, entre otras, acciones de Orientación para la búsqueda de empleo por cuenta ajena, búsqueda activa de empleo, programas/acciones de formación y asesoramiento para el Autoempleo. En caso contrario, se estudiarán las causas y se propondrá la participación en otros programas alternativos y acompañamiento en el proceso de búsqueda de empleo.</li> <li>- Contrastar el grado de cumplimiento de los objetivos profesionales con la participación en las actividades propuestas en el Itinerario. En caso contrario, se valorará la reformulación del / los objetivos profesionales</li> </ul>
<b>Documentación de soporte o instrumentos de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo Personal de empleo con el Itinerario Individual y Personalizado de Empleo establecido</li> <li>• Agenda de seguimiento del Itinerario que comprenderá las actividades propuestas, calendario y observaciones</li> <li>• Oferta formativa Formación Profesional para el Empleo</li> <li>• Planes educativos y oferta formativa del Sistema Educativo</li> <li>• Programación de acciones de Orientación para el Empleo</li> <li>• Informe de seguimiento</li> </ul>
<b>Producto final</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de seguimiento</li> </ul>



#### **4. Asesoramiento y ayuda técnica adicional para la definición de su currículum y la aplicación de técnicas para la búsqueda activa de empleo**

PROPUESTA SNE	
<b>Descripción</b>	<p>1. <b>La definición de su currículum</b>, 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.</p> <p>2. <b>La aplicación de técnicas para la búsqueda activa de empleo.</b> 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.</p>
<b>Usuarios</b>	Personas desempleadas u ocupadas, demandantes de empleo o únicamente solicitantes de servicios.
<b>Requisitos de acceso</b>	<p>1. Registrados como demandantes de empleo o únicamente solicitantes de servicios.</p> <p>Podrán acceder al servicio a instancia propia o a instancia del SNE.</p> <p>2. Podrá ser un servicio requerido en su Itinerario Personalizado de Inserción o un servicio solicitado a petición propia del demandante</p>
<b>Nivel de atención</b>	Atención primaria y/o especializada según criterios de valoración previstos.
<b>Modalidad de prestación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De carácter individual o grupal</li> <li>• Presencial, o mixta (sesiones presenciales junto con virtuales en relación a tareas a realizar por parte del usuario)</li> </ul>
<b>Desarrollo de la actividad</b>	<p>a) <b>DEFINICIÓN DE CURRÍCULO.</b> El punto de partida es el Diagnóstico individualizado del demandante cuando proceda.</p> <p>Fases:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocimiento y/o exploración de las competencias del/los demandantes adquiridas por la formación formal/no formal y por la experiencia profesional, así como de las competencias transversales y personales.</li> <li>2. Información y asesoramiento sobre herramientas de comunicación escrita, cartas y mensaje de presentación, así como los tipos de currículum, sus diferentes formatos, digital, videocurrículum y entornos profesionales o través de la web para su presentación.</li> <li>3. Elaboración del currículum adaptado a los objetivos profesionales del demandante con el asesoramiento y/o acompañamiento del tutor/ orientador.</li> </ol> <p>b) <b>APLICACIÓN DE TÉCNICAS PARA LA BÚSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO</b> La selección de contenidos para esta fase tanto si se realiza a nivel individual o grupal estará adaptada a los diferentes perfiles profesionales de los demandantes atendidos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fuentes y canales de Información para la Búsqueda de empleo, a través de Entidades Colaboradoras, publicaciones, portales web de empleo públicos y privados, red de contactos, redes sociales profesionales u otros.</li> <li>2. Asesoramiento y entrenamiento sobre técnicas, herramientas y recursos para la búsqueda de empleo. Acorde con el perfil del demandante o del grupo participante. Entre otros, destacan las siguientes:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Mecanismos de acceso a la:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Empresa privada: Autocandidatura y ofertas de empleo.</li> <li>- Administración Pública: Convocatorias y Programas de empleo públicos, Bolsas de empleo. - Autoempleo y emprendimiento.</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>



	<p>1.2 Proceso de selección :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Reclutamiento</li><li>- Preselección curricular</li><li>- Tipos de prueba: profesionales y psicotécnicas, dinámicas grupales. - Entrevistas de selección</li></ul> <p>3. Desarrollo de aspectos personales para el Empleo: Desarrollar las habilidades para mejorar la empleabilidad. Incluir aspectos como habilidades sociales y de comunicación, motivación, toma de decisiones y resolución de problemas</p>
<b>Documentación de soporte o instrumentos de trabajo</b>	<p>En relación con el Demandante</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Historial profesional del demandante.</li><li>• Diagnóstico individualizado actualizado</li><li>• Acuerdo Personal de Empleo del demandante</li></ul> <p>Documentación de consulta</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales</li><li>• Dossier de competencias laborales</li><li>• Guías Técnicas de Búsqueda de Empleo</li><li>• Guía de Técnicas y dinámicas de motivación.</li><li>• Webgrafía : Portales web generalistas y especializados, Blogs,</li><li>• Webs con capacidad para el alojamiento de currículums en la red</li><li>• Redes Sociales</li><li>• Currículum Vitae</li><li>• Cuestionario de satisfacción del demandante</li></ul>
<b>Producto final</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Curriculum vitae adaptado al perfil del usuario y a las posibles ofertas de empleo</li><li>• Modelo de cartas de presentación y/o respuesta a ofertas de empleo</li><li>• Identificación y desarrollo de competencias relacionadas con la búsqueda activa de empleo</li></ul>



## 5. Información y asesoramiento adicional sobre la situación del mercado de trabajo y la oferta formativa.

PROPUESTA SNE	
<b>Descripción</b>	<p><b>1. º La situación del mercado de trabajo, las políticas activas de empleo y oferta de los servicios comunes y complementarios de la cartera.</b> 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.</p> <p><b>2. º La oferta formativa y los programas que faciliten la movilidad para la formación y cualificación europeas.</b> Comprenderá las actuaciones de información a los usuarios respecto de la oferta de formación.</p>
<b>Usuarios</b>	Personas desempleadas u ocupadas, demandantes de empleo o únicamente solicitantes de servicios.
<b>Requisitos de acceso</b>	<p>1. Registrados como demandantes de empleo o únicamente solicitantes de servicios.</p> <p>Podrán acceder al servicio a instancia propia o a instancia del SNE.</p> <p>2. Podrá ser un servicio requerido en su Itinerario Personalizado de Inserción o un servicio solicitado a petición propia del demandante</p>
<b>Nivel de atención</b>	Atención primaria y/o especializada según criterios de valoración previstos.
<b>Modalidad de prestación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De carácter individual o grupal</li><li>• Presencial, o mixta (sesiones presenciales junto con virtuales en relación a tareas a realizar por parte del usuario)</li></ul>
<b>Desarrollo de la actividad</b>	<p>La selección de contenidos para esta actividad estará en función del/os perfil/es profesional/es del/os usuario/s de este servicio.</p> <p>Para cada uno de estos bloques, se informa de las características de cada programa.</p> <p><b>A. INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO SOBRE MERCADO DE TRABAJO, POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO Y CARTERA DE SERVICIOS PARA EL EMPLEO.</b></p> <p>Entre otros contenidos, destacan los siguientes:</p> <p><b>A.1 MERCADO DE TRABAJO</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Elementos del Mercado de Trabajo: a nivel de oferta, demanda, agentes intermediarios del mercado de Trabajo.</li><li>• Análisis local, provincial, regional, nacional e internacional de ocupaciones más ofertadas en estos ámbitos geográficos.</li><li>• Perfiles profesionales de profesiones emergentes</li></ul> <p><b>A.2 POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Programas que incentivan la contratación en el ámbito de la empresa.</li><li>• Programas de empleo público</li><li>• Programas de empleo para colectivos especiales, para la sensibilización e igualdad de género en el empleo.</li></ul> <p><b>A.3 CARTERA DE SERVICIOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Servicios comunes de orientación, formación, colocación y emprendimiento que puede recibir el/los demandante/s independientemente de la comunidad donde resida.</li></ul>



- Servicios propios y adicionales para los demandantes que residan en una determinada comunidad.

**B. OFERTA FORMATIVA Y PROGRAMAS QUE FACILITEN LA MOVILIDAD PARA LA FORMACIÓN Y CUALIFICACIÓN EUROPEA.**

- Programas o planes educativos acordes con el/os perfil/es del/os demandante/s.
- Programas mixtos de empleo y formación, de carácter público.
- Programación de acciones formativas para el empleo, de carácter público o privado.
- Programas dentro de la Red EURES,
- Información sobre programas de cualificaciones, certificados de profesionalidad y títulos de Formación Profesional del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales.
- Convocatorias del procedimiento de reconocimiento de competencias profesionales adquiridas mediante experiencia profesional.

**Documentación de soporte o instrumentos de trabajo**

En relación con el Demandante

- Historial profesional del demandante
- Diagnóstico individualizado actualizado
- Acuerdo Personal de Empleo del demandante

Documentación de consulta

- Normativa reguladora de la Cartera Común de Servicios y otras normativas relacionadas con esta actividad.
- Publicaciones: Informes actualizados análisis del mercado de trabajo local, regional, nacional e internacional.
- Plan Anual de la Formación para el Empleo del Servicio Navarro de Empleo y del SEPE
- Programas Educativos
- Cuestionario de satisfacción del demandante

**Producto final**

- Conocimiento por parte del usuario de la situación del mercado de trabajo y la oferta formativa asociada a su objetivo profesional



## 6. Apoyo a la gestión de la movilidad laboral

PROPUESTA SNE	
<b>Descripción</b>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Usuarios</b>	<p>Personas desempleadas u ocupadas, demandantes de empleo o únicamente solicitantes de servicios, teniendo en cuenta que existen dos circunstancias fundamentales que determinan que una persona se interese por buscar empleo en otro ámbito territorial diferente al que ahora vive:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Personas con un perfil formativo-experiencial muy definido y muy concienciados y convencidos que quieren trabajar como tales:<ul style="list-style-type: none"><li>• Universitarios y personas muy especializadas en niveles técnicos.</li><li>• Trabajadores cualificados en sectores como construcción, hostelería, primario y otros.</li></ul></li><li>• Personas sin perfil profesional, sin cualificación definida, y que buscan empleo teniendo en cuenta la zona geográfica en la que exista un nivel de desempleo menor.</li></ul>
<b>Requisitos de acceso</b>	<p>1. Registrados como demandantes de empleo o únicamente solicitantes de servicios.</p> <p>Podrán acceder al servicio a instancia propia o a instancia del SNE.</p> <p>2. Podrá ser un servicio requerido en su Itinerario Personalizado de Inserción o un servicio solicitado a petición propia del demandante</p>
<b>Nivel de atención</b>	Atención especializada
<b>Modalidad de prestación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De carácter individual o grupal</li><li>• Presencial, o mixta (sesiones presenciales junto con virtuales en relación a tareas a realizar por parte del usuario)</li></ul>
<b>Desarrollo de la actividad</b>	<p><b>1. Apoyo a la movilidad laboral a través de la red EURES:</b></p> <p>Primer nivel: Detectar el interés por trabajar en el ámbito comunitario o el perfil comunitario del demandante</p> <p>Segundo nivel: 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 o actividades que se estén realizando.</p> <p>Tercer nivel: Asesoramiento individual ante situaciones concretas donde se valoren aspectos como la disponibilidad geográfica y temporal para la búsqueda de empleo, el nivel de información de las ocupaciones en el mercado de trabajo del país en cuestión, habilidades para búsqueda activa de empleo, su nivel de motivación para el mismo así como su nivel de idioma extranjero. Se procede a facilitar al demandante la información y herramientas necesarias para conseguir el objetivo profesional definido, (se le hace consciente de las diferencias culturales en cuanto la fase de aplicación a una oferta y modelos de aplicaciones, se le facilita información sobre las particularidades de su sector en el país elegido, requerimientos legales y/o culturales y se le dan recursos para la búsqueda de empleo. Se les informa de las ayudas a la movilidad vigentes.</p> <p>Cuarto nivel: en función del análisis efectuado previamente, se procederá a la actualización de los datos en el historial del demandante y/ o a la derivación a procesos de selección y/o ofertas gestionadas por EURES España.</p>



### **2 Apoyo a la movilidad funcional y geográfica en el ámbito nacional**

En modalidad presencial y no presencial, se realizan las actuaciones individuales y/o grupales siguientes:

1. Detectar el interés del usuario por trabajar en otro sector/ocupación y/o en otra Comunidad autónoma.
2. Facilitar información sobre recursos y servicios en otras Comunidades Autónomas.

### **3 Apoyo a la movilidad funcional y geográfica en el ámbito internacional**

En modalidad presencial y no presencial, se realizan las actuaciones individuales y/o grupales siguientes:

1. Detectar el interés del usuario por trabajar en otro sector/ocupación y/o en otro país no europeo.
2. Facilitar información sobre recursos y servicios en otros países.

#### **Documentación de soporte o instrumentos de trabajo**

En relación con el Demandante

- Historial profesional del demandante
- Diagnóstico individualizado actualizado
- Acuerdo Personal de Empleo

Documentación soporte:

- Legislación europea
- Catálogo de Servicios EURES

Folletos informativos en diferentes formatos, entre otros, de:

- Modelos de currículum por países
- Guía de las Prácticas
- Pasaporte europeo de Competencias

Guías de la Comisión Europea

Información sobre portales web nacionales, europeos e internacionales

#### **Producto final**

- Conocimiento por parte del usuario de la situación del mercado de trabajo y los recursos existentes a nivel nacional en otras comunidades, europeo e internacional

## 2.4 Diseñar los instrumentos a emplear para el desarrollo de la actividad y los indicadores de evaluación

En el presente apartado se proponen los instrumentos necesarios para el desarrollo de cada una de las actividades que comprenden el servicio de orientación, así como los indicadores de evaluación para cada una ellas.

El objetivo último lo constituye la preparación de un repositorio de herramientas de trabajo comunes al equipo de Técnicos de orientación. Para el diseño de dichas herramientas, será necesaria una labor colaborativa posterior en el que participe el equipo técnico del servicio de orientación.

### 1. Diagnóstico individualizado y elaboración del perfil

Instrumentos	
	Guion de entrevista de diagnóstico
	Ficha del Diagnóstico personalizado con la identificación de competencias profesionales, personales y sociales, intereses y motivaciones, formación y experiencia previa, disponibilidad
	Ficha Identificación del objetivo formativo y/o profesional a corto, medio y largo plazo
	Perfil competencial con identificación de puntos fuertes y áreas de mejora
Indicadores	
Grado de satisfacción del usuario/a	A través de un cuestionario que se pasará a la finalización el servicio de orientación, que mida el grado de satisfacción de forma presencial o virtual
Evaluación de la eficacia	Porcentaje de demandantes de empleo con diagnóstico individualizado realizado, respecto del total de demandantes de empleo
Evaluación del impacto	Porcentaje de demandantes con diagnóstico realizado que han recibido o participado en otros servicios de orientación y formación



## *2. Diseño del itinerario individual y personalizado para el empleo (IPE)*

---

### **Instrumentos**

Acuerdo Personal de participación en el itinerario

---

Ficha del Diagnóstico personalizado con la identificación de competencias profesionales, personales y sociales, intereses y motivaciones, formación y experiencia previa, disponibilidad

---

Ficha Identificación del objetivo formativo y/o profesional a corto, medio y largo plazo

---

Perfil competencial con identificación de puntos fuertes y áreas de mejora

---

Itinerario personalizado en el que se puede incorporar:

1. El objetivo/s profesional/es
  2. Un itinerario formativo en el que se incluyan acciones de formación y/o participación en procesos de acreditación de experiencia laboral o formación no formal
  3. Actuaciones de búsqueda de empleo
-



---

## Indicadores

### Grado de satisfacción del usuario

A través de un cuestionario que se pasará a la finalización del itinerario, que mida el grado de satisfacción de forma presencial o virtual

---

### Evaluación de la eficacia

- Porcentaje de demandantes de empleo con con Itinerario Individual y Personalizado de Empleo, respecto del total de demandantes de empleo
- Porcentaje de demandantes de empleo con Itinerario Individual y Personalizado de Empleo, respecto del número de demandantes con diagnóstico realizado
- Duración media de los itinerarios realizados

---

### Evaluación del impacto

- Porcentaje de usuarios con itinerario realizado que han participado en otros servicios/programas de orientación, formación y reconocimiento o acreditación.
- Porcentaje de usuarios con itinerario realizado que han participado en procesos de selección.
- Porcentaje de usuarios con itinerario realizado que se han colocado



### 3. *Acompañamiento personalizado en el desarrollo del itinerario y el cumplimiento del compromiso de actividad*

#### **Instrumentos**

Agenda de seguimiento del Itinerario que comprenderá las actividades propuestas, calendario y observaciones.

Informe de seguimiento

#### **Indicadores**

##### **Grado de satisfacción del usuario**

A través de un cuestionario que se pasará a la finalización del itinerario, que mida el grado de satisfacción de forma presencial o virtual

##### **Evaluación de la eficacia**

- Porcentaje de demandantes de empleo participantes en acciones de acompañamiento respecto del total de demandantes de empleo con itinerario
- Media del número de sesiones de acompañamiento realizadas para cada itinerario

##### **Evaluación del impacto**

- Porcentaje de Itinerarios finalizados por colocación respecto del total de Itinerarios realizados
- Porcentaje de Itinerarios finalizados por cumplimiento de objetivos formativos, respecto del total de Itinerarios realizados.
- Porcentaje de Itinerarios finalizados por cumplimiento de objetivos de reconocimiento o acreditación, respecto del total de Itinerarios realizados
- Porcentaje de Itinerarios finalizados por cumplimiento de objetivos de desarrollo de competencias personales y sociales que facilitan la empleabilidad, respecto del total de Itinerarios realizados
- Porcentaje de Itinerarios finalizados por otras causas respecto del total de Itinerarios realizados



*4. Asesoramiento y ayuda técnica adicional para la definición de su currículum y la aplicación de técnicas para la búsqueda activa de empleo.*

---

**Instrumentos**

Acuerdo Personal de participación en la actividad

---

Ficha del Diagnóstico personalizado con la identificación de competencias profesionales, personales y sociales, intereses y motivaciones, formación y experiencia previa, disponibilidad

---

Ficha Identificación del objetivo formativo y/o profesional a corto, medio y largo plazo

---

Perfil competencial con identificación de puntos fuertes y áreas de mejora

---

Itinerario personalizado

---



---

## Indicadores

### **Grado de satisfacción del usuario**

A través de un cuestionario que se pasará a la finalización del servicio, que mida el grado de satisfacción de forma presencial o virtual

---

### **Evaluación de la eficacia**

- Porcentaje de usuarios que ha recibido servicio de asesoramiento y ayuda técnica adicional para la definición de su currículum y la aplicación de técnicas para la búsqueda de empleo en relación al nº total de demandantes inscritos
  - Porcentaje de usuarios que participan en pruebas asociadas a procesos de selección en relación a los usuarios que han recibido estas actuaciones
- 

### **Evaluación del impacto**

- Porcentaje de usuarios que ha recibido estas actuaciones y se han colocado en relación a los usuarios que han recibido estas actuaciones, dentro de los seis meses de finalizada la actuación
-

*5. Información y asesoramiento adicional sobre la situación del mercado de trabajo y la oferta formativa*

---

**Instrumentos**

Acuerdo Personal de participación en la actividad

---

Ficha del Diagnóstico personalizado con la identificación de competencias profesionales, personales y sociales, intereses y motivaciones, formación y experiencia previa, disponibilidad

---

Ficha Identificación del objetivo formativo y/o profesional a corto, medio y largo plazo

---

Perfil competencial con identificación de puntos fuertes y áreas de mejora

---

Itinerario personalizado

---



---

## Indicadores

### **Grado de satisfacción del usuario**

A través de un cuestionario que se pasará a la finalización del servicio, que mida el grado de satisfacción de forma presencial o virtual

---

### **Evaluación de la eficacia**

- Porcentaje de usuarios que ha recibido servicio de información y asesoramiento, en relación al número total de demandantes inscritos distintos
  - Porcentaje de usuarios con el servicio recibido que han participado en otros servicios/programas de orientación, formación y reconocimiento o acreditación
- 

### **Evaluación del impacto**

- Porcentaje de usuarios que ha recibido estas actuaciones y se han colocado en relación a los usuarios que han recibido estas actuaciones, dentro de los seis meses de finalizada la actuación
-

## *6. Apoyo a la gestión de la movilidad laboral*

---

### **Instrumentos**

Acuerdo Personal de participación en la actividad

---

Ficha del Diagnóstico personalizado con la identificación de competencias profesionales, personales y sociales, intereses y motivaciones, formación y experiencia previa, disponibilidad

---

Ficha Identificación del objetivo formativo y/o profesional a corto, medio y largo plazo

---

Perfil competencial con identificación de puntos fuertes y áreas de mejora

---

Itinerario personalizado

---



---

## Indicadores

### Grado de satisfacción del usuario

A través de un cuestionario que se pasará a la finalización del servicio, que mida el grado de satisfacción de forma presencial o virtual

---

### Evaluación de la eficacia

- Porcentaje de usuarios atendidos y enviados a procesos de selección u ofertas EURES respecto del total de demandantes atendidos
  - Porcentaje de usuarios atendidos sobre movilidad nacional
  - Porcentaje de usuarios atendidos sobre movilidad internacional
- 

### Evaluación del impacto

- Porcentaje de usuarios colocados en relación a los usuarios que han recibido estas actuaciones, dentro de los seis meses de finalizada la actuación
-

## 2.5 Asociar cada perfil a un plan de Formación

El diseño del plan de formación se configura como una alternativa estratégica para el desarrollo y crecimiento del servicio. Por una parte, intenta responder a los requerimientos de formación que se anticipan como presentes: existen diferentes tipos de acciones de orientación específicas y diferencias individuales entre usuarios y usuarias del servicio, que requieren una formación determinada para poder realizar las actividades de cada uno de los niveles, con un desempeño adecuado.

Por otra parte, pretende abarcar transformaciones profesionales futuras a través de acciones formativas que permitan pasar a actividades o niveles superiores. Este planteamiento permitiría seguir un Plan de Desarrollo Profesional.

Se propone a su vez recoger los intereses particulares. El Técnico en su quehacer diario es el agente más indicado para detectar áreas de crecimiento propias y solicitar un plan de formación ajustado.

<b>TODOS LOS NIVELES DE ATENCIÓN (PRIMARIA Y ESPECIALIZADA)</b>	
<b>ACTIVIDAD DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN</b>	<b>ACCIÓN FORMATIVA</b>
<b>TODAS LAS ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN</b>	Situación del Mercado de Trabajo  Bases metodológicas de la Orientación Laboral  La intervención orientadora: proceso de intervención  Estrategias y Herramientas de Orientación Laboral  Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales  La orientación desde el enfoque de competencias  Motivación, seguridad en uno mismo, y otras competencias clave para el empleo  Uso de las TIC en orientación laboral
<b>Diagnóstico individualizado y elaboración del perfil</b>	La entrevista inicial de diagnóstico y otras herramientas
<b>Diseño del itinerario personalizado para el empleo.</b>	Diseño de Itinerarios Personalizados de Empleo, proceso e instrumentos de trabajo
<b>Acompañamiento personalizado en el desarrollo del itinerario y el cumplimiento del compromiso de actividad</b>	La entrevista de acompañamiento



<b>Asesoramiento y ayuda técnica adicional para la definición de su currículum y la aplicación de técnicas para la búsqueda activa de empleo.</b>	<p>Procesos de Selección de Personal</p> <p>Herramientas de búsqueda de empleo</p> <p>Web 2.0 en la búsqueda de empleo</p>
<b>Información y asesoramiento adicional sobre la situación del mercado de trabajo y la oferta formativa.</b>	<p>Oferta formativa y programaciones en Formación Profesional para el Empleo en Navarra</p> <p>La Formación Profesional Reglada</p> <p>Otra oferta formativa</p>

<b>NIVEL DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA</b>	
<b>ACTIVIDAD DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN</b>	<b>ACCIÓN FORMATIVA</b>
<b>TODAS LAS ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN</b>	<p>Herramientas de ayuda a la toma de decisiones</p> <p>Atención especializada a colectivos con mayores dificultades para la inserción.</p>
<b>Apoyo a la gestión de la movilidad laboral</b>	<p>Movilidad laboral</p>

## 2.6 Diseñar el plan de formación global

Todas las acciones formativas recogidas en el punto anterior y que han sido identificadas como necesarias para cada nivel de intervención (primaria y especializada) y para cada una de las seis actividades recogidas en la cartera de servicios, formarán parte de un plan de formación global que podrá impartirse a lo largo del periodo que se considere oportuno.

Para cada una de estas acciones que forman parte del Plan de Formación, se han formulado de forma general los objetivos de la formación y el programa propuesto, así como una valoración sobre el grado de prioridad. Sin embargo, será necesario concretar estos objetivos y la materia a impartir, junto con otros aspectos como la modalidad de impartición, una vez que se planifique cada una de estas acciones para su impartición real.

Por otro lado, se han incorporado algunos links y referencias webs para facilitar la autoformación, teniendo en cuenta que no se pretende ofrecer un repositorio completo de materiales ligados a dichas acciones formativas, sino una aproximación a las mismas.

ACCIÓN FORMATIVA	OBJETIVO	PROGRAMA	PRIORIDAD	RECURSOS RELACIONADOS
<b>Situación del Mercado de Trabajo</b>	Utilizar fuentes e identificar los datos o las circunstancias relativas a la situación del mercado de trabajo y las políticas activas de empleo a nivel autonómico y nacional	Mercado de trabajo, indicadores y tasas  Fuentes documentales para conocer la estructura y tendencia del Mercado de trabajo	2	Observatorio realidad social. Navarra <a href="http://www.navarra.es/home_es/Temas/Asuntos+sociales/Observatorio+realidad+social/">http://www.navarra.es/home_es/Temas/Asuntos+sociales/Observatorio+realidad+social/</a>
<b>Bases metodológicas de la Orientación Laboral</b>	Analizar el significado de la Orientación laboral desde sus implicaciones con la formación, el empleo, el acceso a una ocupación y el desarrollo a lo largo del ciclo vital.	La orientación profesional.  Objetivos y finalidad	1	Portal de la Formación Profesional. Todo FP. Orientación Profesional <a href="http://www.todofp.es/todofp/orientacion-profesional.html">http://www.todofp.es/todofp/orientacion-profesional.html</a>  Tutoría individualizada. Red de información y orientación profesional de Navarra. Apoyo Técnico <a href="http://www.navarra.es/appExt/riopn/profesionales/servicios/gestDocumental/formDetalledoc.aspx?req=2&amp;doc=81&amp;t=8&amp;s=30">http://www.navarra.es/appExt/riopn/profesionales/servicios/gestDocumental/formDetalledoc.aspx?req=2&amp;doc=81&amp;t=8&amp;s=30</a>



<b>La intervención orientadora: proceso de intervención</b>	Identificar y llevar a cabo el proceso central de la intervención orientadora	Autoconocimiento y balance de competencias  Conocimiento del entorno  Toma de decisiones  Diseño y planificación del itinerario	1	Educaweb. Servicio de orientación on-line <a href="http://www.educaweb.com/orientacion-online/">http://www.educaweb.com/orientacion-online/</a>  Portal de la Formación Profesional. Todo FP. Acreditación de competencias <a href="http://todofp.es/todofp/acreditacion-de-competencias/espacio-orientadores-asesores-evaluadores/guias-evidencia-cuestionarios.html">http://todofp.es/todofp/acreditacion-de-competencias/espacio-orientadores-asesores-evaluadores/guias-evidencia-cuestionarios.html</a>
<b>Estrategias y Herramientas de Orientación Laboral</b>	Aplicar estrategias y herramientas facilitadoras de la labor de orientación	Técnicas de comunicación y escucha  Empatía y Asertividad  Las preguntas y reformulación  Técnicas grupales y dinámicas de Orientación Laboral.	1	Herramientas para acciones grupales. Red de información y orientación profesional de Navarra. Apoyo Técnico <a href="http://www.navarra.es/appsExt/riiopn/profesionales/apoyo/documentos/listado2.aspx?req=3">http://www.navarra.es/appsExt/riiopn/profesionales/apoyo/documentos/listado2.aspx?req=3</a>
<b>Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales</b>	Identificar las implicaciones del Sistema Nacional de Empleo sobre la formación y el empleo	Cualificación Profesional  Títulos y Certificados de Profesionalidad  Procesos de reconocimiento y acreditación de las competencias adquiridas a través de la experiencia y vías no formales de formación	2	Instituto Nacional de Cualificaciones. INCUAL <a href="http://www.educacion.gob.es/iceextranet/">http://www.educacion.gob.es/iceextranet/</a>  Instituto Navarro de Cualificaciones <a href="http://cualificaciones.educacion.navarra.es/">http://cualificaciones.educacion.navarra.es/</a>  Servicio Público de Empleo Estatal. SEPE. Certificados de Profesionalidad <a href="http://www.sepe.es/contenidos/personas/formacion/certificados_de_profesionalidad/certificados_profesionalidad.html">http://www.sepe.es/contenidos/personas/formacion/certificados_de_profesionalidad/certificados_profesionalidad.html</a>
<b>La orientación desde el enfoque de competencias</b>	Diseñar itinerarios personalizados de empleo desde el enfoque de competencias	Concepto de competencia y clasificación  Elaboración de	1	Portal de la Formación Profesional. Todo FP. Acreditación de competencias <a href="http://todofp.es/todofp/acreditacion-de-competencias/espacio-orientadores-asesores-evaluadores/guias-evidencia-cuestionarios.html">http://todofp.es/todofp/acreditacion-de-competencias/espacio-orientadores-asesores-evaluadores/guias-evidencia-cuestionarios.html</a>



		<p>perfiles competenciales</p> <p>Balance de competencias</p> <p>Diseño de itinerarios personalizados</p>		<p><a href="#">editacion-de-competencias.html</a></p> <p><a href="http://todofp.es/todofp/acr/editacion-de-competencias/espacio-orientadores-asesores-evaluadores/guias-evidencia-cuestionarios.html">http://todofp.es/todofp/acr/editacion-de-competencias/espacio-orientadores-asesores-evaluadores/guias-evidencia-cuestionarios.html</a></p> <p>Metodología para desarrollar itinerarios formativos y/o experienciales desde el enfoque de competencias. Red de información y orientación profesional de Navarra. Apoyo Técnico <a href="http://www.navarra.es/home_es/Temas/Empleo+y+Economia/Empleo/Empleo/Orientacion+Laboral/riiopn/profesionales/Apoyo+Tecnico/ItinerariosFormativos/">http://www.navarra.es/home_es/Temas/Empleo+y+Economia/Empleo/Empleo/Orientacion+Laboral/riiopn/profesionales/Apoyo+Tecnico/ItinerariosFormativos/</a></p>
<p><b>Motivación, seguridad en uno mismo, y otras competencias clave para el empleo</b></p>	<p>Identificar las competencias personales y sociales claves para la empleabilidad</p>	<p>Autoconocimiento</p> <p>Seguridad en uno mismo</p> <p>Comunicación</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Gestión de conflictos</p>	2	<p>Guías Técnicas de orientación laboral. Gobierno de Aragón <a href="http://servicios.aragon.es/redo/docs/guias_ol/mat_orientador.html">http://servicios.aragon.es/redo/docs/guias_ol/mat_orientador.html</a></p> <p>Desarrollo de los aspectos personales. Red de información y orientación profesional de Navarra. Apoyo Técnico <a href="http://www.navarra.es/appsExt/riiopn/profesionales/servicios/gestDocumental/formDetalledoc.aspx?req=2&amp;doc=83&amp;t=8&amp;s=30">http://www.navarra.es/appsExt/riiopn/profesionales/servicios/gestDocumental/formDetalledoc.aspx?req=2&amp;doc=83&amp;t=8&amp;s=30</a></p>
<p><b>Uso de las TIC en orientación laboral</b></p>	<p>Promover y facilitar el acceso a los recursos tecnológicos, con el objeto de facilitar la búsqueda de empleo y la autonomía de uso.</p>	<p>Las Tic como provisión de servicios a usuarios (RIOP).</p> <p>Centro de recursos profesionales en orientación: portales específicos para la orientación/buenas</p>	2	<p>Educaweb. El uso de las TIC en orientación académica y profesional <a href="http://www.educaweb.com/noticia/2009/02/09/uso-tic-orientacion-academica-profesional-3464/">http://www.educaweb.com/noticia/2009/02/09/uso-tic-orientacion-academica-profesional-3464/</a></p>



		<p>prácticas Búsqueda y gestión de la información a través de internet: portales de empleo, webs empresariales, servicios públicos de empleo, otros espacios web para la orientación y el empleo.</p> <p>Herramientas TIC que apoyan el proceso de orientación (presentaciones, videocurrículum, simulador de entrevistas, autoanálisis de competencias, multimedia de competencias laborales...)</p>		
<b>La entrevista inicial de diagnóstico y otras herramientas</b>	Realizar una exploración y recogida de datos inicial para detectar carencias y potencialidades de la persona en diferentes áreas (personal, laboral y social) y establecer el itinerario personalizado de inserción	<p>Características y funciones de la entrevista en orientación laboral</p> <p>Desarrollo de la entrevista (tipología y fases).</p>	1	Fundación Tomillo. La orientación sociolaboral basada en itinerarios. <a href="http://www.tomillo.org/v_portal/apartados/apartado.asp?te=160">http://www.tomillo.org/v_portal/apartados/apartado.asp?te=160</a>
<b>Diseño de Itinerarios Personalizados de Empleo, proceso e instrumentos de trabajo</b>	Realizar itinerarios personalizados de empleo: formular objetivos, programar actividades, intervenir sobre aspectos de acceso al empleo y/o de mantenimiento del puesto de trabajo.	<p>El concepto de itinerario.</p> <p>El rol del orientador y del usuario/a del servicio.</p> <p>Desarrollo del itinerario.</p>	1	<p>Fundación Tomillo. La orientación sociolaboral basada en itinerarios. <a href="http://www.tomillo.org/v_portal/apartados/apartado.asp?te=160">http://www.tomillo.org/v_portal/apartados/apartado.asp?te=160</a></p> <p>Educaweb. Servicio de orientación on-line <a href="http://www.educaweb.com/orientacion-online/">http://www.educaweb.com/orientacion-online/</a></p> <p>Educaweb. Intereses profesionales <a href="http://www.educaweb.com/orientacion/intereses-profesionales/">http://www.educaweb.com/orientacion/intereses-profesionales/</a></p>



<b>La entrevista de acompañamiento</b>	<p>Realizar una entrevista de acompañamiento: supervisar la actividad que realiza la persona y dar apoyo a sus necesidades.</p> <p>Favorecer la autonomía del usuario/a en la resolución de situaciones y toma de decisiones.</p>	<p>Características y funciones de la entrevista de acompañamiento.</p> <p>Desarrollo de la entrevista de acompañamiento.</p>	1	<p>Fundación Tomillo. La orientación sociolaboral basada en itinerarios. <a href="http://www.tomillo.org/v_portal/apartados/apartado.asp?te=160">http://www.tomillo.org/v_portal/apartados/apartado.asp?te=160</a></p>
<b>Procesos de Selección de Personal</b>	<p>Identificar las fases y herramientas para llevar a cabo un proceso de selección</p>	<p>Descripción del puesto</p> <p>Establecimiento de Requerimientos objetivos y competenciales</p> <p>Utilizar herramientas de evaluación (entrevistas, pruebas situacionales, tests y otros)</p>	3	<p>Proyecto H.O.L.A. (Herramienta para la Orientación Laboral de Asturias). Simulador de entrevistas. <a href="http://www.educastur.princast.es/fp/hola/simulador/simulador.html">http://www.educastur.princast.es/fp/hola/simulador/simulador.html</a></p> <p>Orientadores Palencia. Orientación <a href="https://orientadorespalencia.wordpress.com/secciones-fijas/orientacion-profesional/">https://orientadorespalencia.wordpress.com/secciones-fijas/orientacion-profesional/</a></p> <p>Taller de entrevista. Red de información y orientación profesional de Navarra. Apoyo Técnico <a href="http://www.navarra.es/appsExt/riiopn/profesionales/servicios/gestDocumental/formDetalledoc.aspx?req=2&amp;doc=84&amp;t=8&amp;s=30">http://www.navarra.es/appsExt/riiopn/profesionales/servicios/gestDocumental/formDetalledoc.aspx?req=2&amp;doc=84&amp;t=8&amp;s=30</a></p> <p>Búsqueda activa de Empleo. Red de información y orientación profesional de Navarra. Apoyo Técnico <a href="http://www.navarra.es/appsExt/riiopn/profesionales/servicios/gestDocumental/formDetalledoc.aspx?req=2&amp;doc=82&amp;t=8&amp;s=30">http://www.navarra.es/appsExt/riiopn/profesionales/servicios/gestDocumental/formDetalledoc.aspx?req=2&amp;doc=82&amp;t=8&amp;s=30</a></p>
<b>Herramientas de búsqueda de empleo</b>	<p>Asesorar sobre la utilización de diferentes vías y herramientas de búsqueda de empleo</p>	<p>Vías de búsqueda de empleo (anuncios, buscadores de empleo, internet, ETT, bolsas de</p>	2	<p>Fundación Tomillo. Grupo de Búsqueda de empleo <a href="http://www.tomillo.org/v_portal/apartados/apartado.asp?te=160">http://www.tomillo.org/v_portal/apartados/apartado.asp?te=160</a></p>



		<p>empleo, y otras)</p> <p>La agenda de búsqueda de empleo</p> <p>Currículums</p> <p>Cartas de presentación</p>		<p>Proyecto H.O.L.A. (Herramienta para la Orientación Laboral de Asturias). Orientación laboral</p> <p><a href="http://www.educastur.princast.es/fp/hola/orienta_empleo/index.php">http://www.educastur.princast.es/fp/hola/orienta_empleo/index.php</a></p>
<b>Web 2.0 en la búsqueda de empleo</b>	<p>Utilizar los recursos web como herramientas ligadas a la búsqueda de empleo y asesorar a los/as usuarios sobre la utilización de las mismas.</p>	<p>Localizar información de interés: ofertas de empleo, información del mercado de trabajo, recursos formativos y laborales</p> <p>Registrarse y publicar currículums en bolsas de empleo / portales de empleo / ETT</p> <p>Redes profesionales y búsqueda de empleo: edición de perfiles digitales; Facebook, Twiter, LinkedIn, Xing, Viadeo</p>	2	<p>Educaweb. Usando eficazmente la web 2.0. en la búsqueda de empleo</p> <p><a href="http://www.educaweb.com/noticia/2013/09/09/usando-eficazmente-web-2-0-busqueda-empleo-7743/">http://www.educaweb.com/noticia/2013/09/09/usando-eficazmente-web-2-0-busqueda-empleo-7743/</a></p>
<b>Oferta formativa y programaciones en Formación Profesional para el Empleo en Navarra</b>	<p>Localizar, analizar e informar sobre la oferta formativa existente o prevista en el ámbito de la FPE</p>	<p>Las diferentes programaciones en FPE</p> <p>Las especialidades formativas</p> <p>Los certificados de profesionalidad</p> <p>Centros colaboradores</p> <p>Localización de las publicaciones u oferta de formación</p>	2	<p>Servicio Navarro de Empleo. Formación</p> <p><a href="http://www.navarra.es/home_es/Temas/Empleo+y+Economia/Empleo/Formacion/Default.htm">http://www.navarra.es/home_es/Temas/Empleo+y+Economia/Empleo/Formacion/Default.htm</a></p>
<b>La Formación Profesional Reglada</b>	<p>Localizar, analizar e informar sobre la oferta formativa existente o prevista en</p>	<p>La Formación Profesional</p> <p>Formación</p>	2	<p>Portal de la Formación Profesional. Todo FP. El sistema educativo y la Formación Profesional</p>



	el ámbito de la Formación Profesional Reglada	<p>Profesional Básica</p> <p>Formación Profesional de Grado Medio</p> <p>Formación Profesional de Grado Superior</p>		<p><a href="http://www.todofp.es/todo-fp/sobre-fp/informacion-general/sistema-educativo-fp.html">http://www.todofp.es/todo-fp/sobre-fp/informacion-general/sistema-educativo-fp.html</a></p> <p>Educaweb.Sistema educativo <a href="http://www.educaweb.com/contenidos/educativos/">http://www.educaweb.com/contenidos/educativos/</a></p> <p>Formación Profesional. Navarra <a href="https://www.educacion.navarra.es/web/dpto/formacion-profesional">https://www.educacion.navarra.es/web/dpto/formacion-profesional</a></p>
<b>Otra oferta formativa</b>	Localizar, analizar e informar sobre la oferta formativa existente o prevista fuera del ámbito de la Formación Profesional	<p>Grados</p> <p>Postgrados y Masters</p> <p>Enseñanzas artísticas</p> <p>Otros</p>	2	<p>Universidad Pública de Navarra <a href="http://www.unavarra.es/">http://www.unavarra.es/</a></p> <p>Universidad de Navarra <a href="https://www.unav.edu/">https://www.unav.edu/</a></p> <p>Escuelas de Artes Plásticas y Diseño <a href="http://www.escuelasdearte.es">http://www.escuelasdearte.es</a></p>
<b>Herramientas de ayuda en la toma de decisiones</b>	Identificar las fases y herramientas para la toma de decisiones	<p>Definición del problema</p> <p>Búsqueda de alternativas</p> <p>Análisis de alternativas</p> <p>Selección de alternativa y toma de decisión</p> <p>Técnicas creativas para la toma de decisiones</p>	1	<p>Desarrollo de los aspectos personales. Red de información y orientación profesional de Navarra. Apoyo Técnico <a href="http://www.navarra.es/app_sExt/riopn/profesionales/servicios/gestDocumental/formDetalledoc.aspx?req=2&amp;doc=83&amp;t=8&amp;s=30">http://www.navarra.es/app_sExt/riopn/profesionales/servicios/gestDocumental/formDetalledoc.aspx?req=2&amp;doc=83&amp;t=8&amp;s=30</a></p>
<b>Atención especializada a colectivos con mayores dificultades para la inserción</b>	<p>Identificar las características y problemática específica de colectivos con dificultades para la inserción.</p> <p>Utilizar herramientas y habilidades que permitan llevar a cabo procesos de</p>	<p>Jóvenes y empleo</p> <p>Igualdad y empleo</p> <p>Otros colectivos</p> <p>Manejo de situaciones de conflicto (autoestima, desmotivación,</p>	1	<p>La formación y el empleo de los jóvenes españoles. Fundación BBVA. Instituto valenciano de investigaciones económicas IVIE. <a href="http://www.fbbva.es/TLFU/dat/Informe_Mercado_trabajo_jovenes.pdf">http://www.fbbva.es/TLFU/dat/Informe_Mercado_trabajo_jovenes.pdf</a></p>



	orientación adecuados a estos colectivos	habilidades sociales)		
<b>Movilidad laboral</b>	Explorar y asesorar sobre oportunidades, metodología y canales adecuados para procesos de búsqueda de empleo fuera de Navarra	El perfil de la persona "móvil"  Movilidad interprovincial  La Red EURES  Más allá de Europa: plataformas de empleo en el extranjero	3	EURES <a href="https://ec.europa.eu/eures/public/es/homepage">https://ec.europa.eu/eures/public/es/homepage</a>  Portal de la Formación Profesional. Todo FP. Movilidad <a href="http://www.todofp.es/todo-fp/orientacion-profesional/itinerarios-formativos-profesionales/movilidad.html">http://www.todofp.es/todo-fp/orientacion-profesional/itinerarios-formativos-profesionales/movilidad.html</a>

A continuación se recogen páginas webs de orientación profesional de todas las Comunidades Autónomas donde se puede acceder a información y recursos para la orientación.

---

Andalucía

<http://www.juntadeandalucia.es/organismos/empleoempresaycomercio/sae/areas/mejora-empleabilidad.html>

Aragón

[www.inaemorienta.es](http://www.inaemorienta.es)

Principado de Asturias

<http://www.educastur.princast.es/fp/hola/>

Islas Baleares

[www.soib.es](http://www.soib.es)

Canarias

[https://www3.gobiernodecanarias.org/empleo/portal/web/sce/temas/orientacion\\_para\\_el\\_empleo](https://www3.gobiernodecanarias.org/empleo/portal/web/sce/temas/orientacion_para_el_empleo)

Cantabria

<http://www.empleacantabria.com/es/portal.do?IDM=28&NM=2>

Castilla y León

<http://www.empleo.jcyl.es/>

Castilla-La Mancha

<http://pop.jccm.es/>

Cataluña

[https://www.oficinadetreball.gencat.cat/socweb/export/sites/default/socweb\\_es/ciudadans/orientacioTr obarFeina/orientacio\\_professional.html](https://www.oficinadetreball.gencat.cat/socweb/export/sites/default/socweb_es/ciudadans/orientacioTr obarFeina/orientacio_professional.html)

Ceuta

<https://www.sepe.es>

Comunidad Valenciana

<http://www.servef.gva.es/orientacion>

Extremadura

<http://extremaduratrabaja.gobex.es/ciudadanos/orientacion>



---

Galicia

<http://emprego.xunta.es/cmspro/contido/demandante/orientacionLaboral/orientacionLaboral.html>

Comunidad de Madrid

[http://www.madrid.org/cs/Satellite?language=es&pagename=Empleo%2FPage%2FEMPL\\_Home](http://www.madrid.org/cs/Satellite?language=es&pagename=Empleo%2FPage%2FEMPL_Home)

Melilla

<https://www.sepe.es>

Región de Murcia

[http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=9983&IDTIPO=100&RASTRO=c\\$m29962,30061](http://www.sefcarm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=9983&IDTIPO=100&RASTRO=c$m29962,30061)

Comunidad Foral de Navarra

[www.riop.navarra.es](http://www.riop.navarra.es)

País Vasco

<http://www.lanbide.euskadi.eus/orientacion/-/informacion/que-es-servicio-orientacion/>

La Rioja

<http://www.larioja.org/empleo-formacion/es>

---

## 2.7 Diseñar un glosario de términos común

A continuación se refiere una recopilación de términos relevantes ligados al trabajo que se desarrolla en el servicio de orientación, con el fin de unificar criterios y disponer de “un lenguaje común” entre los/as técnicos/as del servicio.

Este glosario deberá estar disponible a través de distintos medios incluido los recursos TIC.

- **Análisis de puestos.** Proceso a través del cual se recoge información del contenido y contexto de los puestos de trabajo de una organización.
- **Centros integrados de formación profesional:** Aquellos centros que imparten todas las ofertas formativas que conducen a la obtención de Títulos de Formación Profesional o Certificados de Profesionalidad
- **Certificado de profesionalidad:** Documento que acredita a un trabajador en una cualificación profesional del Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales.
- **Competencia:** Conjunto de conocimientos y capacidades que permiten el ejercicio de la actividad profesional conforme a las exigencias de la producción y el empleo
- **Competencias específicas del puesto.** Relación de competencias que forman parte del perfil competencial del puesto.
- **Descripción de puestos.** Documento en el que se recoge la información recogida en el análisis de puestos.
- **Diagnóstico individualizado y elaboración del perfil:** 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
- **Diseño del itinerario personalizado para el empleo:** 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.
- **Entrevista de selección de incidentes críticos o situacionales.** Entrevistas de personal por competencias que procuran encontrar evidencias de comportamientos en el pasado de la persona que sean exitosos y que sirvan de predictores del desempeño actual para un cargo específico. Para ello se vale de preguntas que indagan competencias, conocidas como preguntas de incidentes críticos o de eventos conductuales.
- **Encuesta de Población Activa EPA:** Investigación continua y de periodicidad trimestral dirigida a las familias que viene realizándose desde 1964. Su finalidad principal es obtener datos de la población en relación con el mercado de trabajo: ocupados, activos, parados e inactivos.
- **Formación Profesional Inicial:** Conjunto de enseñanzas que dentro del Sistema Educativo, capacitan a las personas para poder ejercer un trabajo cualificado en las distintas profesiones.



- **Ocupados:** Son las personas de 16 o más años que durante la semana de referencia han estado trabajando durante al menos una hora a cambio de una retribución en dinero o especie o quienes teniendo trabajo han estado temporalmente ausentes del mismo por enfermedad, vacaciones, etcétera.
- **Orientación profesional:** Actividades dirigidas a ayudar a las personas de todas las edades, en todos los momentos de su vida, a tomar una decisión sobre educación, formación y profesión, y a gestionar su trayectoria profesional. La orientación profesional ayuda a los individuos a reflexionar sobre sus ambiciones, sus intereses, su cualificación y sus capacidades. Les ayuda a comprender el mercado laboral y los sistemas educativos, y a relacionar estos conocimientos con lo que saben sobre ellos mismos.
- **Parados:** Las personas de 16 o más años que durante la semana de referencia han estado sin trabajo, disponibles para trabajar y buscando activamente empleo
- **Perfil de competencias de la persona.** Conjunto de competencias poseídas por la persona.
- **Perfil de competencias del puesto.** Conjunto de competencias requeridas para desempeñar de forma eficaz y eficiente un puesto de trabajo.
- **Perfil Profesional:** Conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir, en condiciones óptimas, las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión.
- **Población activa:** Aquellas personas de 16 o más años que, durante la semana de referencia (la anterior a aquella en que se realiza la entrevista), están trabajando o están disponibles y en condiciones de incorporarse a dicha producción. Se subdividen en Parados y Ocupados.
- **Población inactiva:** Población de 16 o más años no incluida en la categoría de población activa.
- **Políticas activas de empleo:** El conjunto de acciones y medidas de orientación, empleo y formación dirigidas a mejorar las posibilidades de acceso al empleo, por cuenta ajena o propia, de las personas desempleadas, al mantenimiento del empleo y a la promoción profesional de las personas ocupadas y al fomento del espíritu empresarial y de la economía social.
- **Prueba situacional.** Conjunto de técnicas y ejercicios que permiten simular, total o parcialmente, una situación en la que los sujetos tienen que poner de manifiesto las competencias que exige el desempeño eficaz, eficiente y seguro de una actividad laboral concreta. Tipos de pruebas situacionales utilizadas: estudio de casos, discusión en grupos, ejercicios de presentación, bandejas de llegada, juego de roles
- **Puesto de trabajo.** Conjunto de funciones, tareas y responsabilidades que debería asumir la persona ocupante del mismo.
- **Reclutamiento.** Proceso a través del cuál se obtienen candidatos para participar en el proceso de selección.
- **Selección de personal.** Proceso sistemático a través del cuál se determina de entre todos los candidatos la persona más adecuada para cubrir un puesto de trabajo concreto.
- **Servicio de orientación profesional:** 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.

- **Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional:** Conjunto de instrumentos y acciones necesarios para promover y desarrollar la integración de las ofertas de la formación profesional, a través del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, así como la evaluación y acreditación de las correspondientes competencias profesionales.
- **Tasa de actividad:** Cociente entre el número total de activos y la población total
- **Tasa de empleo:** Cociente entre número de ocupados y la población total
- **Tasa de paro:** Cociente entre el número de parados y el de activos

## **2.8 Impartir la formación necesaria o utilizar los recursos TIC según la modalidad, para hacer llegar esa formación en función de la acción concreta**

Como fase última del proceso, y objeto de desarrollo posterior a este informe, será necesario organizar e impartir la formación recogida en el Plan de Formación diseñado, que permita llevar a cabo un Plan de Desarrollo Profesional del equipo de Técnicos superiores de Orientación o Técnicos medios en Formación y Empleo.