



<b>ANEXO – INFORMACIÓN DE ACOGIDA</b>	<b>Código:</b> A-SP01-PC02-01	<b>Versión:</b> 0	<b>Fecha:</b> 01/04/2024
---------------------------------------	----------------------------------	----------------------	-----------------------------

## La ACOGIDA del Servicio Andaluz de Empleo en el proceso de orientación

*“Nunca hay una segunda oportunidad para una primera impresión, la acogida forma parte de nuestra marca como servicio público de empleo... El SAE está cambiando, tu compromiso es clave en el rumbo del cambio”*

### CONTEXTO

La acogida presencial en el marco de la Entrevista de Orientación Inicial (EOI) en la oficina de empleo suele ser la primera toma de contacto directo con la persona demandante de servicios de empleo, por lo que es un acto muy relevante para el éxito del modelo de atención integral y el tipo de relación que se llegue a establecer con la persona usuaria. Determinará también la imagen percibida no solo sobre el profesional que le atiende, sino sobre el conjunto de la Agencia.

### OBJETIVOS

- ✓ **Facilitar** a la persona usuaria **información** clara e introductoria acerca de los servicios y recursos que podemos ofrecerle según su perfil, sus circunstancias e intereses.
- ✓ **Fomentar la autonomía** de la persona usuaria a través de los canales telemáticos: web y APP.
- ✓ **Generar confianza** en el servicio público de empleo y una opinión favorable respecto a la atención recibida.

### MOMENTOS CLAVES DE LA ACOGIDA

1. Presentación o saludo inicial
2. Información básica a facilitar



## 1. Presentación o saludo inicial: “Cada detalle importa”



Nos presentaremos como su técnico/a de empleo identificándonos para que pueda dirigirse a nosotros por nuestro nombre, confirmando además la identidad de la persona (SILA) y qué motivaciones la han llevado a solicitar una cita de orientación.



Evitaremos elementos que dificulten el contacto visual (ejemplo: ordenador) y recordaremos la duración de la entrevista.



La información de la demanda de empleo puede condicionar las opciones de intermediación y las ofertas a las que pueda inscribirse. Es relevante dedicar el tiempo necesario a la revisión de todos los datos.



Nos mostraremos comprometidos a través de la escucha activa y la identificación de necesidades y posibilidades desde el inicio de la entrevista. Utilizaremos un lenguaje claro y conciso.



Aclaremos que SAE y SEPE están ubicadas en la misma oficina pero son organismos distintos y con competencias diferenciadas: el SAE gestiona entre otros servicios, ofertas y demandas de empleo y el SEPE se encarga de la tramitación de subsidios y prestaciones.

## 2. Información básica a facilitar

Es el momento de garantizar que la persona usuaria dispone de la información completa sobre el SAE, la demanda de servicio de empleo y los principales trámites telemáticos asociados, por lo que el personal técnico se asegurará de ofrecer una respuesta precisa y ajustada a las necesidades expresadas por la persona demandante, o bien, detectadas durante el diálogo inicial.

### ¿Conoce la persona para qué sirve la demanda de servicios de empleo?



Poder acceder a todos los servicios que el SAE dispone para mejorar la empleabilidad, esto es, las oportunidades de encontrar un empleo.



Poder solicitar una prestación o un subsidio. Es importante saber que el Servicio Público Estatal de Empleo (SEPE), requiere que la demanda de servicios de empleo esté en situación de alta.



## ¿Sabe la persona diferenciar las distintas situaciones de la demanda?



**Alta:** permite el acceso a los servicios de empleo, tanto para personas desempleadas como ocupadas (mejora de empleo). Recuerda a la persona que es obligatorio renovar la demanda cada 3 meses para mantenerla en alta.



**Baja:** la demanda puede causar baja automáticamente. Por ejemplo, es importante recordar a la persona que cualquier alta en la Seguridad Social causa baja automática en la demanda “aunque el alta esté vinculada a unas horas”.



**Suspensión:** situación asimilada al alta de la demanda que permitirá aplazar la fecha de renovación hasta la finalización de la causa que motive la suspensión. Por ejemplo, participando en un curso de FPE, maternidad, incapacidad... Esta situación puede ser con o sin intermediación en función de los intereses de la persona demandante de servicios de empleo o bien de la causa que motive la suspensión.

## ¿Qué gestiones se pueden realizar a través de internet?



En la acogida es necesario fomentar la autonomía de las personas demandantes de servicios de empleo, para ello se facilitará información y apoyo para adquirir el conocimiento y destreza necesarias para realizar futuras gestiones de forma telemática.

*Es importante confirmar el nivel de competencias digitales y los medios disponibles de la persona para manejar los recursos telemáticos del SAE de forma autónoma.*



El acceso a las vías telemáticas podrá realizarse utilizando distintos medios de autenticación:

- Usuario o contraseña validados por el SAE en la propia oficina
- Certificado digital
- Otros sistemas de acreditación de la identidad



**IMPORTANTE,** recuerda a la persona que debe descargar la APP en el momento de la cita si no la tiene disponible. En ella, podrá realizar todas estas gestiones:

- **Renovar** la demanda de servicios de empleo. Es necesario que esta renovación se haga en plazo, generalmente cada 91 días. La fecha exacta de la renovación se puede consultar en el área personal a través de la App o la Web.



- **Reinscribir** la demanda de servicios de empleo. Si la persona ya ha estado dada de alta alguna vez y su demanda ha causado baja, puede reinscribirse a través de la web o la App. Al acceder con sus datos, la aplicación le ofrecerá esta opción.
- **Modificar y consultar datos.** Recuerda a la persona que determinados datos deben ser revisados por el personal técnico de empleo para confirmar que la información aportada es correcta. Por ejemplo, titulaciones académicas, experiencia laboral... que inicialmente constarán como datos declarativos de la demanda. Es una NOVEDAD importante en el Modelo de Gestión Integral del SAE de la que hay que informar adecuadamente.
- **Descargar informes** como el documento de renovación (DARDE), periodos de inscripción o el Perfil Individualizado.
- **Buscar, inscribirse y hacer seguimiento** a las ofertas de empleo que interesen a la persona demandante. Hay que tener en cuenta que las ocupaciones que se seleccionen en la demanda pueden condicionar las ofertas a las que inscribirse.



**Mapa de recursos:** recordaremos que la información de los recursos disponibles puede consultarlos en la web del SAE y el mapa de empleabilidad (Oficinas de Empleo, Servicios de Andalucía Orienta, Puntos de Empleo):

<https://web.sae.junta-andalucia.es/servicioandaluzdeempleo/web/mapaEmpleabilidad/>

*Se recomienda mostrar la dirección web o cómo acceder a ella a través de un buscador en el navegador. Si la persona no tiene ordenador o no dispone de conexión a internet, puede acceder a todas las gestiones accediendo a un Punto de Empleo o en las instalaciones de la red pública andaluza Guadalinfo.*

### ¿En qué consistirá la EOI?



Se analizarán de forma integral y personalizada las posibilidades, expectativas y áreas de mejora en relación a la formación y conocimientos; experiencia profesional; preferencias para el empleo; servicios e itinerarios que garanticen la mejora de la empleabilidad y posibilidades de acceso a un empleo.



¿Con qué nuevas herramientas contamos? Distintas herramientas (Actividad Laboral, Send@ y herramientas de perfilado estadístico) que podremos consultar a lo largo de la entrevista y/o el proceso de orientación para conocer información estadística sobre el mercado de trabajo, así como recomendaciones adaptadas a la persona.



A lo largo de la entrevista se elaborará el Perfil Individualizado. Es uno de los cambios que ha introducido la nueva Ley de empleo 3\_2023.

---



¿Cómo podemos explicar qué es el **Perfil Individualizado**? Es el resultado del balance de la persona demandante de servicios de empleo en relación a su situación frente al mercado de trabajo y la demanda de servicios de empleo. La información se volcará en un **informe que se irá actualizando siempre que se realicen modificaciones en la demanda** que estará disponible en formato digital para consulta de la persona.

*Es importante manifestar que el Perfil Individualizado no es un currículum, ni acredita la información contenida en el mismo. Se recomienda recordarlo cuando se genere el informe de dicho perfil.*

---



¿Cuáles son los servicios a los que puede acceder? Se irán detallando y consensuando a lo largo de la entrevista. Por ejemplo, técnicas para la búsqueda de empleo, preparación de pruebas de selección, formación digital para la BAE, información profesional y políticas de empleo, formación y cualificación para el empleo, información sobre movilidad laboral, etc.

---



¿Qué pasa si la persona llega a la EOI sin cumplimentar el formulario de autoinscripción? Se facilitará la misma información pero se le apoyará para cumplimentar el formulario en la tablet de la oficina de empleo.

### ¿Qué debe conocer la persona sobre la cita previa en el SAE?



Puede optar entre una atención presencial o telefónica (20 minutos). En el caso de una cita para la Entrevista de Orientación Inicial (EOI) debe ser presencial.

---



Si elige cita telefónica, el personal técnico de oficina contactará con la persona citándola de forma presencial en caso necesario.

---



Debe elegir el tipo de cita según el motivo: Orientación, Demanda u Oferta.

---



Distrito único: podrá solicitar cita en cualquier oficina.



Puede solicitar una cita a través de la web; AppSAE o llamando al teléfono 955 625 695 (horario de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes).



El horario de oficinas es de lunes a viernes, excepto festivos, de 9 de la mañana a 2 de la tarde.