



FICHA DE SUBPROCESO	SUBPROCESO ENTREVISTA DE ORIENTACIÓN INICIAL (PC02-PROCESO ORIENTACIÓN)	Código: SP01-PC02	Versión: 0	Fecha: 01/04/2024
----------------------------	--	-----------------------------	----------------------	-----------------------------

CONTROL DE MODIFICACIONES		
CÓDIGO VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN
Versión 0	01/04/2024	Edición inicial del subproceso

Elaborado por: Servicio de Intermediación en el Empleo	Revisado por: Dirección General de Intermediación y Orientación Laboral	Aprobado por: Dirección Gerencia
--	---	--



INFORMACIÓN GENERAL	SUBPROCESO ENTREVISTA DE ORIENTACIÓN INICIAL
----------------------------	---

PROPIETARIO: Dirección General de Intermediación y Orientación Laboral	
MISIÓN: Garantizar mediante el análisis de la situación de la persona demandante de servicios de empleo la correcta elaboración del perfil individualizado para la mejora de su empleabilidad.	
ALCANCE	
Inicio: Acogida Entrevista de Orientación Inicial	Fin: Perfil Individualizado de la Persona
LÍMITES	
Entradas: Cita de autoinscripción Cita de orientación	Salidas: DARDE (en su caso) Perfil Individualizado de la Persona
CLIENTES: Personas demandantes de servicios de empleo	
RECURSOS: <ul style="list-style-type: none">● Personal técnico de empleo● SILA (Sistema de Intermediación Laboral de Andalucía)● Tablet, Web, APP del SAE● Herramientas de apoyo a la orientación:<ul style="list-style-type: none">○ Herramienta de Actividad Laboral○ Send@ (SEPE)○ Herramientas de perfilado estadístico del SAE (<i>En desarrollo</i>)● Formación del personal técnico de empleo sobre el proceso● Gestión de la cita previa	
NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE: <ul style="list-style-type: none">● Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo● Anexos vinculados al subproceso:<ul style="list-style-type: none">○ A-SP01-PC02-01: Información de acogida○ A-SP01-PC02-02: Servicios de la demanda○ A-SP01-PC02-03: Pautas derivación atención externa○ A-SP01-PC02-04: Ejemplo de Informe de Perfil Individualizado de la Persona● Guía práctica de Entrevista de Orientación Inicial	
INDICADORES: A-SP01-PC02-05: Indicadores subproceso Entrevista de Orientación Inicial	



ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO	SUBPROCESO ENTREVISTA INICIAL
----------------------------	-------------------------------

1/9	ACOGIDA ENTREVISTA DE ORIENTACIÓN INICIAL	RESPONSABLE: Personal Técnico de Empleo
<p>Se trata de la primera entrevista de orientación, en la cual se atiende a las personas que han realizado su primera inscripción, preinscripción, acuden con la cita de demanda de autoinscripción sin formulario, o aquellas personas que solicitan cita de orientación.</p> <p>La entrevista inicial conlleva un análisis y valoración previa que culmina con el Perfil Individualizado de la persona (actividad 9), donde se consensúa junto con la persona usuaria el camino o mejor opción de asesoramiento y/u orientación, pudiendo requerir o no, continuar a través del <i>subproceso Elaboración, Desarrollo y Seguimiento del Plan Personalizado de Actuación (SP02-PC02)</i> con la elaboración del Plan Personalizado de Actuación (en adelante PPA) o itinerario para la mejora de su empleabilidad.</p> <p>El personal técnico de empleo da la bienvenida a la oficina, se presenta, confirma la identidad de la persona, se informa del motivo de la cita así como si hace uso de la APP del SAE.</p> <p>Según el motivo de la cita y de la consulta que el personal técnico realice de sus datos en el Sistema de Intermediación Laboral de Andalucía (en adelante SILA), determinará qué información debe aportar en este momento de la acogida. Para ello, dispone de la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">● Información general del SAE, los servicios del SAE (a diferencia del SEPE), qué es la demanda de empleo, para qué es necesaria y qué significa estar inscrito como persona demandante (<i>A-SP01-PC02-01: Información de acogida</i>).● Información sobre las gestiones o trámites disponibles a través de la APP o de la Web del SAE con certificado digital o bien con usuario y clave. <p>Es importante, que en este momento de la acogida, la persona demandante descargue la APP del SAE, en caso de no tenerla. De forma general, es necesario fomentar un uso eficiente de los servicios ofrecidos por el SAE a través de los medios telemáticos para la gestión autónoma y eficaz por parte de las personas demandantes. Con ello estaremos desarrollando el servicio “12C Información sobre recursos telemáticos del SAE” que más adelante anotaremos (actividad 8 de anotación y revisión de servicios).</p> <p>Tras esta información de acogida, se centra el objeto de la cita de orientación, comenzando por el análisis de datos (actividad 2).</p>		



2/9	ANÁLISIS DE LOS DATOS	RESPONSABLE: Personal Técnico de Empleo
<p>La entrevista inicial comienza con el análisis de la información desde la aplicación SILA, accediendo a través del menú de “Atención a demandantes” con el identificador de la persona. Se dispondrá del tiempo suficiente para su desarrollo hasta un máximo de una hora.</p> <p>Durante la entrevista inicial, el personal técnico de empleo realiza un análisis y valoración de la situación de partida de la persona usuaria, teniendo en cuenta sus habilidades, competencias, formación y experiencia profesional, así como su edad o pertenencia a colectivos prioritarios, situación familiar, ámbito territorial, tiempo y motivos de desempleo, percepción de prestaciones o ayudas económicas a la activación y cualquier otra variable personal o social que pueda ser relevante, en función de sus necesidades y expectativas, así como las situaciones de interseccionalidad (apdo. 1. a) art. 56 Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo).</p> <p>Este análisis debe permitirnos evaluar individualmente a la persona demandante de los servicios de empleo para la obtención del Perfil Individualizado de la persona usuaria.</p> <p>Para ello, en el transcurso de esta entrevista de orientación inicial, el personal técnico de empleo revisa el perfil completo con la persona usuaria realizando un <i>análisis de los datos</i>, disponiendo de las herramientas de apoyo a la orientación (ubicadas en las aplicaciones “Atención Demandantes” en SILA) que le permitirán ofrecer información, orientación y asesoramiento personalizado al objeto de que la persona usuaria pueda encauzar la toma de decisiones en relación a su perfil profesional y realizar actuaciones que mejoren su empleabilidad.</p> <p>Tras este análisis, y posible <i>actualización curricular</i> (actividad 3), se determina con la persona usuaria su <i>perfil individualizado</i> (actividad 4) y se consensúan las posibilidades de mejora de empleabilidad más adecuadas.</p> <p>El personal técnico revisa con la persona usuaria los datos de su autoinscripción, en el caso de que se trate de una primera inscripción, o bien revisa los datos curriculares previos que tuviera la persona en su demanda. Son:</p> <p><i>Datos personales/ Formación y Conocimientos/ Experiencia Profesional/ Competencias (en desarrollo)/ Ocupaciones Solicitadas/ Disponibilidad para el empleo / Otros datos de la persona demandante.</i></p> <p>En el caso de que se trate de una reinscripción, el personal técnico deberá también analizar la información contenida en Itinerarios y Servicios.</p>		



Para el análisis de los datos de la persona usuaria el personal técnico de empleo dispone de la información que le proporcionan las siguientes herramientas de apoyo integradas en SILA:

- **Herramienta Actividad Laboral:** herramienta de estadística descriptiva que permite conocer las actividades y/o ocupaciones que han tenido un mejor comportamiento en el mercado laboral andaluz a lo largo de la serie temporal que se haya determinado y en el espacio geográfico sobre el que se haya efectuado la búsqueda.
- **Send@ del SEPE:** proporciona información estadística a partir de los datos de la persona demandante (de acuerdo a lo experimentado por grupos de persona con perfiles similares al demandante), en relación a cómo las características de la demanda y su posible modificación, inciden en la mejora de su empleabilidad.
- **Perfilado estadístico del SAE (en desarrollo):** proporciona recomendaciones dirigidas a mejorar la empleabilidad de la persona, así como información sobre vacantes, cursos de formación y otros servicios ajustados a sus necesidades, en base al diagnóstico de la empleabilidad obtenido mediante métodos estadísticos avanzados.

Es muy importante identificar los servicios en el desarrollo del subproceso para que posteriormente queden adecuadamente anotados al finalizar la atención (actividad 8 de anotación y revisión de servicios). Acorde a la descripción de esta actividad, es en este momento dónde se inician los siguientes servicios:

- 11M Entrevista de orientación inicial
- 130 Información Profesional y Políticas Activas de Empleo
- 135 Información Sistema Nacional Garantía Juvenil (*si procede*)
- 132 Información oferta formativa y programas de movilidad (*si procede en base a las necesidades detectadas y/o expresadas*)

3/9	ACTUALIZACIÓN CURRICULAR	RESPONSABLE: Personal Técnico de Empleo
<p>Durante el transcurso de la entrevista orientación inicial y el análisis de los datos, donde el personal técnico informa sobre los datos del mercado laboral y realiza recomendaciones individualizadas, puede haber una actualización curricular. En este caso, el personal técnico de empleo completará o cumplimentará los datos recogidos en la demanda de la persona que se ha inscrito por primera vez, o bien actualizará los datos de la persona que ya está inscrita.</p> <p>Es decir, se actualizará la demanda conforme se analice de forma individualizada y consensuada la realidad laboral de la persona en relación a sus posibilidades; expectativas y áreas de mejora en relación a su formación y conocimientos, experiencia profesional y preferencias para el empleo.</p>		



Cuando finalice el análisis de datos y la cumplimentación de toda la información, se emitirá *el DARDE* de forma automática, quedando *inscrita la persona* (en caso de que no lo estuviera) y adquiriendo su demanda plenos derechos.

4/9 ASESORAMIENTO Y CONSENSO

RESPONSABLE:

Personal Técnico de Empleo

En este momento del proceso, tras el análisis de la información recogida en las actividades anteriores, así como la posible actualización curricular, el personal técnico de empleo **presenta los servicios de la demanda** (*A-SP01-PC02-02: Servicios de la demanda*).

En el marco de dichos servicios, la persona usuaria podrá optar por distintas alternativas contando con el asesoramiento e información proporcionada por el personal técnico en relación a cada una de éstas, así como los compromisos que suponen cada una de las opciones.

- Personas usuarias que no acuerden otra atención. Se continuará con las actividades 8 y 9, de anotación y revisión de servicios, y perfil individualizado de la persona respectivamente. Su atención finalizará en la entrevista de orientación inicial. En este momento, se le indicará a la persona usuaria que, en caso de necesitar la atención del SAE, solicite nueva cita cuando proceda.
- Personas usuarias con las que sólo se acuerda la gestión puntual de determinado/s servicio/s. Se continuará con la actividad 5 de gestión puntual de servicios.
- Personas usuarias que además de la gestión puntual de algún servicio requieran:
 - Derivación a la atención externa (actividad 6) y/o
 - Citación para la elaboración del Plan Personalizado de Actuación (actividad 7)
- Personas usuarias que no acuerden ninguna gestión puntual de servicio pero sí:
 - Derivación a la atención externa (actividad 6) y/o
 - Citación para la elaboración del Plan Personalizado de Actuación (actividad 7).

En el caso de que se acuerde el diseño de un itinerario o Plan Personalizado de Actuación en oficina SAE, la persona usuaria podrá iniciarlo a continuación de esta entrevista inicial con el mismo personal técnico. Para ello, se continuaría en este momento con el *subproceso de Elaboración, Desarrollo y Seguimiento del Plan Personalizado de Actuación (SP02-PC02)*. Si la elaboración del PPA se emplaza para otro día, se dará la cita (actividad 7) en el plazo de un mes como máximo.

Importante:

- La toma de decisiones es responsabilidad de la persona usuaria, el personal técnico informa y asesora con la finalidad de lograr un consenso de actuación con la persona en base a la idoneidad de las opciones pero no decide por la persona. Los principios de voluntariedad,



compromiso y autonomía progresiva de la persona usuaria, deben sustentar el proceso.

- Si se gestionan puntualmente servicios durante la entrevista de orientación inicial, éstos serán compatibles con el itinerario o PPA, se desarrolle éste dentro o fuera de la oficina de empleo.
- Los servicios que se gestionen puntualmente podrán formar parte del PPA.
- Una persona usuaria no puede tener dos itinerarios o PPA al mismo tiempo, en oficina o entidad colaboradora.

5/9	GESTIÓN PUNTUAL DE SERVICIOS	RESPONSABLE: Personal Técnico de Empleo
<p>La gestión puntual de servicios (no vinculados a un itinerario o PPA) es una atención de orientación individualizada, donde se realiza una identificación de necesidades y un acuerdo consensuado de los servicios, que no supone el desarrollo de un Plan Personalizado de Actuación. En este caso, como resultado de la atención se vincula directamente a dichos servicios y anotación en SILA.</p> <p>El personal técnico podrá durante el transcurso de la entrevista realizar la prestación puntual del/los servicio/s consensuado/s. Cuando no sea posible realizar en este momento determinada prestación, se gestionará una cita de orientación posterior para su desarrollo.</p> <p>En cualquiera de las dos situaciones, se continúa con la anotación del servicio/s en la propia cita (actividad 8) y la posterior obtención del Perfil Individualizado de la persona (actividad 9) con la que culmina este subproceso de entrevista de orientación inicial.</p> <p>Como se viene describiendo, es muy importante identificar el/los servicio/s que se hayan consensuado con la persona demandante y se estén desarrollando o iniciado en el marco de la entrevista para antes de finalizar el subproceso, queden todos los servicios adecuadamente anotados (actividad 8 de anotación y revisión de servicios).</p>		

6/9	DERIVACIÓN ATENCIÓN EXTERNA	RESPONSABLE: Personal Técnico de Empleo
<p>Se continuará con esta actividad cuando la persona usuaria precise de esta derivación externa (<i>A-SP01-PC02-03: Pautas derivación atención externa</i>), para lo cual el personal técnico de empleo informará sobre el servicio acorde al perfil y situación de la persona con la finalidad de llegar a un consenso de actuación. Es importante recordar que la persona es la que decide.</p> <p>Se vinculan con esta actividad de derivación de atención externa, los siguientes servicios que deberán ser anotados según proceda:</p> <ul style="list-style-type: none">● 14B Atención personalizada. Riesgo de Exclusión● 14C Atención personalizada. Persona con discapacidad (Derivación)● 14D Atención personalizada. Planes Integrales Mujeres VVG● 14F Programa de Proyectos Integrales para la Inserción Laboral		



- 210 Información y motivación para el autoempleo y el emprendimiento
- 520 Derivación a Agencias de colocación colaboradoras

También se vinculan a esta actividad las actuaciones de derivación a Unidades de Orientación de la Red Andalucía Orienta dirigidas a personas demandantes de empleo general por necesidades de la prestación del servicio y ajuste al mapa de recursos del territorio.

Todas las derivaciones a entidades de la Red Andalucía Orienta se realizarán a través de la Agenda de citas en el correspondiente enlace de SILA.

7/9	CITACIÓN ELABORACIÓN PLAN PERSONALIZADO DE ACTUACIÓN (EN SU CASO)	RESPONSABLE: Personal Técnico de Empleo
<p>El personal técnico de empleo generará la cita de orientación para la elaboración del Plan Personalizado de Actuación, en el caso de que se haya acordado que esta tenga lugar otro día.</p> <p>De forma general, la elaboración del PPA la realizará el mismo personal técnico de empleo que le ha realizado la entrevista de orientación inicial y el Perfil Individualizado de la persona. Si de forma excepcional la persona usuaria debiera ser atendida por otro personal técnico de empleo, en este momento de la citación se asignará el cambio de personal técnico.</p> <p>La cita se emitirá siempre antes del plazo de un mes desde la entrevista de orientación inicial. En este caso, identificamos en el proceso bien el inicio u ofrecimiento del servicio “113 Diseño del Itinerario Individual y Personalizado de Empleo”.</p>		

8/9	ANOTACIÓN Y REVISIÓN DE SERVICIOS	RESPONSABLE: Personal Técnico de Empleo
<p>Una vez acordados (y finalizados, en su caso) los servicios específicos que se hayan considerado entre la persona usuaria y el personal técnico, estos últimos deberán anotarlos en SILA, especificando si procede un servicio individual o grupal, así como la modalidad que se considere apropiada (presencial, no presencial o mixta).</p> <p>Debe hacerse esta anotación de servicios en cualquiera de los casos, de acuerdo a las alternativas por las que se haya optado en el proceso a partir de la actividad 5 de asesoramiento y consenso, además de los servicios asociados y citados en cada una de las actividades.</p> <p>Es el momento de garantizar la anotación de la prestación de los servicios que se hayan solicitado, ofrecido, iniciado y/ o finalizado a lo largo del transcurso de la entrevista.</p>		



9/9	PERFIL INDIVIDUALIZADO DE LA PERSONA	RESPONSABLE: Personal Técnico de Empleo
<p>Tras la realización de las actividades anteriores y una vez el personal técnico haya anotado en estado finalizado el servicio “11M Entrevista de orientación inicial”, se obtiene el Perfil Individualizado de la persona usuaria, a partir del cual poder evaluar su grado de empleabilidad y adoptar decisiones consensuadas (entre el personal técnico de empleo y la persona usuaria) sobre qué opciones y servicios son más adecuados para su perfil.</p> <p>El perfil individualizado recoge toda la información aportada por la persona demandante, sus preferencias en la búsqueda de empleo que se habrán determinado en el transcurso de la entrevista y, entre las que podemos destacar las ocupaciones con las que ha decidido intermediar pues constituyen el punto esencial del proceso de intermediación y, finalmente, su historial con el SAE que recogerá los servicios solicitados, ofrecidos, iniciados y finalizados en los últimos 12 meses así como los períodos de inscripción durante los últimos 18 meses. Toda esta información se organiza en cinco apartados:</p> <p><i>Datos personales/Formación y Conocimientos/Experiencia Profesional/ Preferencias para el Empleo/Historial con el SAE.</i></p> <p>Este perfil será el punto de partida para el Plan Personalizado de Actuación y se actualizará de forma constante y automática. Los cambios pueden proceder de información que se genera automáticamente y de cualquier modificación curricular o preferencia en la búsqueda de empleo que realice la persona demandante.</p> <p>El informe generado con este perfil está disponible en formato digital (SILA, Web y APP del SAE) y para descarga, aclarando que no se trata de un currículum, ni acreditación (A-SP01-PC02-04: <i>Ejemplo Informe de Perfil Individualizado de la persona</i>).</p>		