



FICHA DE SUBPROCESO	SUBPROCESO ELABORACIÓN, DESARROLLO Y SEGUIMIENTO DEL PLAN PERSONALIZADO DE ACTUACIÓN (PC02-PROCESO ORIENTACIÓN)	Código: SP02-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 DE ELABORACIÓN, DESARROLLO Y SEGUIMIENTO DEL PLAN PERSONALIZADO DE ACTUACIÓN
----------------------------	--

PROPIETARIO: Dirección General de Intermediación y Orientación Laboral	
MISIÓN: Guiar el diseño, desarrollo y seguimiento del Plan Personalizado de Actuación (itinerario) realizado por el personal técnico de empleo, en colaboración con la persona usuaria para la mejora de la empleabilidad partiendo de su Perfil Individualizado.	
ALCANCE	
Inicio: Inicio y elaboración del Plan Personalizado de Actuación	Fin: Finalización del Plan Personalizado de Actuación
LÍMITES	
Entradas: Perfil Individualizado de la Persona Cita de orientación	Salidas: Formalización del Acuerdo de actividad Perfil Individualizado de la persona actualizado Plan Personalizado de Actuación
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-SP02-PC02-01: Ejemplo Informe de Perfil Individualizado de la persona◦ A-SP02-PC02-02: Identificación de servicios asociados a ámbitos de actuación del PPA◦ A-SP02-PC02-03: Servicios de la demanda◦ A-SP02-PC02-04: Acuerdo de actividad	
INDICADORES: A-SP02-PC02-05: Indicadores subproceso Elaboración, Desarrollo y Seguimiento del PPA	



ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO	SUBPROCESO DE ELABORACIÓN, DESARROLLO Y SEGUIMIENTO DEL PLAN PERSONALIZADO DE ACTUACIÓN
-----------------------------------	--

1/8	VALORACIÓN DE LA SITUACIÓN DE PARTIDA DE LA PERSONA	RESPONSABLE: Personal Técnico de Empleo
<p>La persona usuaria continua con el proceso de orientación para la elaboración del Plan Personalizado de Actuación (en adelante PPA) tras haber realizado la entrevista de orientación inicial (<i>subproceso SP01-PC02</i>).</p> <p>De forma genérica el personal técnico que realiza esta atención, será el mismo profesional que le atendió en la entrevista de orientación inicial. En caso contrario, si se estimó que para la elaboración del PPA debía atenderle otro personal técnico de empleo, este se presentará.</p> <p>Se solicita su identificación y se accede a SILA. Una vez identificada la persona, se explica pormenorizadamente (se recuerda si ya lo conoce) las características del PPA o itinerario que se va a iniciar y las implicaciones de su participación, tanto del personal técnico de empleo responsable de su tutorización como de la propia persona usuaria. Además es el momento de clarificar las vías de comunicación que, a partir de ahora, se establecerán entre ambos.</p> <p>Una vez realizada la contextualización, se revisará de manera conjunta el Perfil Individualizado de la persona en SILA (<i>A-SP02-PC02-01: Ejemplo de Perfil Individualizado de la persona</i>), como punto de partida para el diseño del Plan. Será el momento de identificar y valorar las expectativas y las prioridades que la persona exprese.</p> <p>Como resultado de lo anterior, el personal técnico dispondrá de una valoración profesional de su situación ante el empleo que permitirá asesorar adecuadamente a la persona en el diseño de un PPA idóneo.</p>		

2/8	ELABORACIÓN DEL PPA	RESPONSABLE: Personal Técnico de Empleo
<p>Una vez definida la situación de la persona ante el empleo, es el momento de concretar de manera consensuada el ámbito o ámbitos de actuación del Plan Personalizado de Actuación así como los servicios vinculados a dichos ámbitos y las actividades propuestas para el desarrollo de los servicios. En este momento, se inicia un itinerario “0001 Itinerario Individual y Personalizado de Empleo” con la vinculación del servicio “113 Diseño de Itinerario Individual y Personalizado de Empleo”.</p> <p>Para la elaboración del PPA, el personal técnico de empleo dispone de las herramientas de apoyo a la orientación (ubicadas en las aplicaciones “Atención demandantes” en SILA) que le permitirán ofrecer</p>		



información, orientación y asesoramiento personalizado para la elaboración del PPA. Podrá precisarse de más de una cita para la elaboración del PPA.

Los pasos para la elaboración del Plan Personalizado de Actuación son los siguientes:

1º Establecimiento del ámbito o ámbitos de actuación del Plan Personalizado de Actuación que se ajusten a las motivaciones y a la capacidad de logro de acuerdo a las necesidades expresadas, detectadas y las demandas del mercado.

Ámbitos de actuación:

1. La identificación de un **itinerario formativo**, que contendrá las acciones de formación que resulten adecuadas para la mejora de competencias y cualificación profesional de la persona usuaria o, en su caso, para su formación continuada y actualización permanente para adaptarse a las necesidades de transformación productiva o a los cambios paulatinos en la forma de trabajo y a las exigencias de nuevas competencias.
2. La identificación de **alternativas laborales o de emprendimiento** a las que puede acceder la persona demandante de servicios de acuerdo con su perfil profesional, las necesidades específicas de las distintas etapas vitales y las necesidades del sistema productivo.
3. La identificación de las **actuaciones de búsqueda activa de empleo** que, de acuerdo con su perfil y sus necesidades de conciliación, la persona usuaria quedará comprometida a realizar.

2º Selección de los servicios correspondientes a cada uno de los ámbitos de actuación consensuados entre el personal técnico y la persona usuaria.

En esta fase el personal técnico, con objeto de facilitar su labor de asesoramiento, dispondrá de una **agrupación de servicios** (*A-SP02-PC02-02: Identificación de servicios asociados a ámbitos de actuación del PPA*) aplicables al ámbito o ámbitos de actuación definidos para la persona usuaria. Según el ámbito o ámbitos de actuación priorizados, se anotarán los servicios acordados. Podrán anotarse otros servicios de la demanda (*A-SP02-PC02-03: Servicios de la demanda*) que no estén incluidos en la agrupación referida.

La persona demandante decidirá en el momento de la anotación de los servicios la modalidad de participación que mejor se adapte tanto a su disponibilidad y necesidades como a las posibilidades organizativas de la oficina. Es decir podrá ser una atención individual o grupal y en las modalidades



presencial, no presencial o mixta.

El personal técnico de forma consensuada con la persona usuaria, realizará la **identificación, descripción y calendarización de las actividades** vinculadas a la anotación de un servicio.

Durante la elaboración del PPA, podrá precisarse la actualización curricular de los datos recogidos en la demanda de la persona usuaria, suponiendo una actualización automática del Perfil Individualizado de la persona.

El PPA deberá formalizarse en un Acuerdo de actividad (actividad 3) y podrá ser modificado o actualizado en función de la situación ante el empleo de la persona demandante y del desarrollo de los servicios previstos en el mismo.

3/8	FORMALIZACIÓN DEL ACUERDO DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE: Personal Técnico de Empleo
------------	---	---

Tras la elaboración del PPA adecuado al perfil de la persona usuaria y una vez el personal técnico haya anotado en estado finalizado, el servicio “113 Diseño de Itinerario Individual y Personalizado de Empleo”, éste se formalizará en un Acuerdo de actividad (*A-SP02-PC02-04: Acuerdo de actividad*) suscrito entre el Servicio Andaluz de Empleo y la persona usuaria.

El acuerdo de actividad implica:

- Para el Servicio Andaluz de Empleo: asignar al personal técnico responsable de la tutorización para el acompañamiento del desarrollo y seguimiento del PPA, así como facilitar los recursos necesarios para el desarrollo de los servicios comprometidos en dicho Plan.
- Para la persona usuaria: poner en práctica las actividades planificadas en el Plan, participar en los servicios y asistir a las atenciones de seguimiento acordadas, cumplir con las condiciones de participación de todas las actuaciones que se desarrollen y, mantener la demanda de empleo en alta.

La formalización de este Plan Personalizado de Actuación requiere la suscripción del Acuerdo de Actividad que entrará en vigor en el momento de la firma del mismo y finaliza con el Plan.

El Plan, y por tanto el Acuerdo, podrá quedar sin efecto en las siguientes situaciones:

- Abandono voluntario mediante comunicación expresa por parte de la persona.
- Ausencia de participación no justificada por parte de la persona en el desarrollo de los servicios ofrecidos y en las atenciones de seguimiento programadas, en el plazo máximo de 90



días.

- Consecución del objetivo previsto y/o la finalización de los servicios acordados para el desarrollo del Plan.
- Pérdida de la condición de persona demandante de servicios de empleo.

Los servicios incluidos en el Plan Personalizado de Actuación y asociados al Acuerdo de Actividad que se suscribe, quedarán reflejados en el Informe de Perfil Individualizado disponible en el área de la persona usuaria accesible desde la APP o Web del SAE. Este Plan podrá ser modificado o actualizado en función de la situación ante el empleo de la persona demandante y del desarrollo de los servicios previstos en el mismo.

4/8	CITACIÓN DESARROLLO DEL SERVICIO Y/O ATENCIÓN DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE: Personal Técnico de Empleo
<p>El personal técnico responsable de la tutorización generará la cita de orientación para el desarrollo de los servicios en la oficina de empleo y/o para la primera atención (o sucesivas) de seguimiento del PPA.</p> <p>Para las citas de desarrollo de determinado servicio, se dará la cita con el personal técnico que vaya a prestar el servicio (en la misma o distinta oficina), y en la modalidad de participación que mejor se adapte tanto a su disponibilidad y necesidades como a las posibilidades organizativas de la oficina, sin que implique cambio en la persona referente o tutora del Plan.</p> <p>Para las citas de atención de seguimiento del PPA, se hará con el mismo personal técnico responsable de la tutorización con quien se ha elaborado el PPA y formalizado el Acuerdo de actividad, y en la modalidad acordada (presencial, telemática o telefónica). Se recomienda mantener la primera cita de seguimiento durante el primer mes, tras la formalización del Acuerdo.</p> <p>Cuando sea necesario realizar un cambio de personal técnico responsable de la tutorización, quedará anotado en el PPA o itinerario. Este cambio será motivado por la persona usuaria, el personal técnico responsable o la dirección de la oficina.</p>		

5/8	DESARROLLO DE SERVICIOS	RESPONSABLE: Personal Técnico de Empleo
<p>Supone la prestación de los servicios, así como la identificación, desarrollo y calendarización de las actividades de forma personalizada.</p> <p>La duración de la prestación del servicio será variable en función del servicio en cuestión y de acuerdo a la situación de la persona ante el empleo, pudiendo precisar de una o varias atenciones.</p>		



Cuando la persona usuaria no acuda a la cita de prestación del servicio que se desarrolla en una única atención y, no lo haya justificado, el estado del servicio evolucionará de ofrecido a “finalizado no presentado”.

Cuando el servicio se desarrolla en varias atenciones y la persona no asiste a alguna de éstas, el personal técnico de empleo deberá contactar con la persona y valorar las atenciones realizadas, decidiendo en función de las mismas si el servicio se mantiene en curso o si finaliza como no presentado.

Tras cada atención, el personal técnico valorará junto con la persona usuaria si la prestación puede darse por finalizada; en cuyo caso evolucionará el servicio al estado “finalizado”. Si se precisa de más atenciones para dar continuidad al desarrollo del servicio, el estado del servicio continuará “iniciado” y se acordará una nueva citación (actividad 4).

6/8	ATENCIÓN DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE: Personal Técnico de Empleo
<p>El seguimiento del PPA se lleva a cabo a través de una serie de atenciones (las que se precisen), a petición de la persona usuaria o del personal técnico responsable de la tutorización y en cualquiera de las modalidades previstas: presencial, telemática o telefónica.</p> <p>El número de atenciones de seguimiento puede ser variable según la disponibilidad de la persona, las características del Plan y de los servicios contemplados en el mismo, entre otros. Tras la formalización del Acuerdo de actividad, se recomienda que se tenga al menos una atención al mes durante los dos primeros meses. En cada atención de seguimiento se deberá anotar el servicio “114 Seguimiento de Itinerario”.</p> <p>En cuanto a la duración de las atenciones se recomienda entre 30 y 60 minutos, en función de las características del Plan.</p> <p>En las atenciones de seguimiento, el personal técnico responsable de la tutorización, revisará el contenido del PPA: los ámbitos de actuación, el estado de los servicios asociados al mismo, así como las actividades consensuadas.</p> <p>Las atenciones de seguimiento del PPA son individualizadas, basadas en valorar las actividades concretas del Plan y la participación en los servicios consensuados. El apoyo será constante con la finalidad por un lado de ayudar a la persona a identificar logros que faciliten su progresiva autonomía y empoderamiento y por otro, anticiparse y detectar posibles obstáculos tanto internos como externos.</p>		



Dado el carácter personalizado del Plan, será necesario **adaptar la intensidad del seguimiento** dependiendo, en gran medida, de la autonomía e iniciativa de la persona demandante.

El personal técnico responsable de la tutorización, durante las sucesivas atenciones de seguimiento, anotará la información relativa a la evolución de los servicios, identificación de logros y/o desarrollo de actividades en cada ámbito de actuación, así como la posible modificación de los ámbitos y/o servicios, en cuyo caso, requerirá una redefinición del PPA (actividad 7).

Al finalizar la atención de seguimiento podrá acordarse y en su caso generarse una nueva cita de seguimiento y/o para el desarrollo de un servicio (actividad 4); o bien, se podría plantear la finalización del PPA si se producen las siguientes situaciones:

- La persona usuaria expresa voluntariamente su deseo de abandonar el Plan.
- La persona ha conseguido mejorar su empleabilidad y/o ha finalizado los servicios programados en el Plan.

En estos casos, finaliza el PPA (actividad 8). Si no finaliza, se prolongará el tiempo necesario hasta cumplir con el objetivo previsto y/o hasta la finalización de los servicios acordados.

Si la persona usuaria no acude a la atención de seguimiento prevista, recibirá un mensaje automático a través del cual podrá solicitar cita con el personal técnico responsable de la tutorización para agendar una nueva.

7/8	REDEFINICIÓN DEL PPA (EN SU CASO)	RESPONSABLE:
<p>El Plan de actuación se adaptará a las modificaciones que se produzcan en la empleabilidad de la persona usuaria durante su desarrollo. Es susceptible de redefinirse en función de las posibilidades efectivas de la consecución del objetivo previsto; de la realización de los servicios solicitados y de las actividades diseñadas (en su caso) para alcanzarlo.</p> <p>En cualquier momento, se podrá añadir o eliminar algún servicio contemplado en el Plan sin necesidad de modificar el Acuerdo de actividad. Esta modificación implica la actualización de los servicios del Perfil Individualizado de la persona.</p>		Personal Técnico de Empleo



8/8	FINALIZACIÓN DEL PPA	RESPONSABLE: Personal Técnico de Empleo
<p>El Plan Personalizado de Actuación finalizará en cualquiera de las siguientes situaciones:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Abandono voluntario mediante comunicación expresa por parte de la persona usuaria.2. Ausencia de participación no justificada por parte de la persona en el desarrollo de los servicios ofrecidos y en las atenciones de seguimiento programadas, en el plazo máximo de 90 días.3. Consecución del objetivo previsto y/o la finalización de los servicios acordados para el desarrollo del Plan.4. Pérdida de la condición de persona demandante de servicios de empleo. <p>La finalización del PPA por cualquiera de los motivos nombrados, conlleva una comunicación automática a la persona usuaria en la cual se le indica el motivo de cierre y se le invita a realizar la encuesta de satisfacción para la valoración de los servicios prestados.</p> <p>En el mensaje de comunicación de finalización del PPA, se expresará la siguiente información según haya sido la causa:</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Su Plan ha finalizado por “causa 1, 2 o 3”. Puede volver a contactar con el SAE para iniciar un nuevo Plan, así como para solicitar nuevos servicios.</i>• <i>Su Plan ha finalizado por “causa 4”. Ha perdido la condición de demandante de empleo. Si desea continuar con el Plan Personalizado de Actuación o solicitar nuevos servicios, debe gestionar el alta de demanda de empleo en un plazo máximo de 90 días para la reactivación del Plan.</i> <p>Con esta actividad, dará por finalizado el subproceso de Elaboración, Desarrollo y Seguimiento de Plan Personalizado de Actuación y por tanto el itinerario “0001 Itinerario Individual y Personalizado de Empleo”.</p>		