

Temario básico de referencia

Escala de Orientación Laboral

Parte específica | Tema 25

Protocolos do Servizo de Orientación Profesional (II).

Titoración individual. Asesoramento continuado e atención personalizada.



XUNTA
DE GALICIA

CONSELLERÍA DE
EMPREGO, COMERCIO
E EMIGRACIÓN





© 2024 - Consellería de Emprego, Comercio e Emigración

Dispoñible baixo licenza [CC BY-NC-SA 4.0](#)



BY: en caso de citar os contidos, debe outorgarse crédito da autoría á Xunta de Galicia.

NC: só se permite o uso non comercial da obra.

SA: as adaptacións que se elaboren deben compartirse coa mesma licenza.

AVISO DE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDADE.

Estes contidos non son un temario oficial.

Supoñen unicamente unha ferramenta de axuda que a Consellería de Emprego, Comercio e Emigración pon a disposición de todas as persoas interesadas en participar nos procesos selectivos para o ingreso no corpo de xestión da Administración Xeral da Comunidade Autónoma de Galicia, subgrupo A2, escala de orientación laboral.

Os contidos responden á normativa, documentos e outras referencias que estaban vixentes no momento da súa elaboración, polo que poden ter sufrido cambios co decurso do tempo. Comprobe sempre e vixencia dos contidos e empregue as últimas versións dispoñibles.

Índice

1	Titoración individual, asesoramento continuado e atención personalizada.....	4
1.1	Titoración individualizada.....	4
1.2	Asesoramento continuado.....	5
1.3	Atención personalizada.....	11

1 Titoración individual, asesoramento continuado e atención personalizada

Os contidos referentes á titoración individual, asesoramento continuado e atención personalizada atópanse regulado no Real Decreto 438/2024, de 30 de abril, polo que se desenvolven a Carteira Común de Servizos do Sistema Nacional de Emprego e os servizos garantidos establecidos na Lei 3/2023, de 28 de febreiro, de Emprego, no seu artigo 13.

No mesmo, establece que os servizos públicos de emprego prestarán un servizo de titoración individual, asesoramento continuado e atención personalizada, presencial e non presencial, durante as transicións laborais, ben entre o sistema de educación e o emprego ou entre situacións de emprego e desemprego (artigo 13.1).

A través da vía presencial de relación coa persoa orientada procúrase unha maior proximidade para aumentar a súa motivación e, sobre todo, para ter unha información máis inmediata e completa sobre o resultado das actividades que a persoa está a desenvolver no mesmo momento que as leva a cabo, de forma que sexa posible reaccionar ante as dúbidas ou casuística concreta que se lle presenten.

Polo tanto, as accións non presenciais están destinadas de xeito fundamental a complementar e completar o seguimento e a avaliación da execución do itinerario da persoa orientada, sempre que esta vía sexa adecuada ao seu perfil e ás súas habilidades e situación, promovendo un contacto máis habitual coas persoas usuarias e deixando as entrevistas presenciais para análises máis profundas.

Así, mentres as entrevistas están previstas para a súa execución ao longo dunha hora, as accións de seguimento e relación a través de medios telemáticos non teñen porque requiren máis de 5 ou 10 minutos para ser eficaces.

Debe ser o persoal de orientación laboral o que determine de xeito conforme coa súa metodoloxía de xestión do tempo, sempre de acordo coa persoa orientada e a súa capacidade de acceso á tecnoloxía, que medios de relación serán os que empregará en cada caso.

1.1 Titoración individualizada

O servizo de titoración individualizada está regulado nos apartados 1 e 2 do artigo 13.

No primeiro deles establece que esta titoración estará libre de nesgos e estereotipos de calquera índole, especialmente de xénero, idade e discapacidade, orientación sexual, identidade sexual ou de xénero, lingua e orixe nacional ou étnica, e prestará atención ás necesidades específicas das distintas etapas vitais, en particular aquelas que producen maior afastamento do mercado laboral, como a maternidade e o

coidado de persoas menores ou maiores ou as causadas pola situación socio sanitaria das persoas e/ou dos tratamentos prescritos ás mesmas.

A titoración permitirá identificar á persoa profesional que acompañará á persoa demandante de emprego, na recepción de servizos que en maior medida fomenten a súa empregabilidade.

A persoa titora ofrecerá un servizo integral á persoa demandante de emprego, a fin de facilitarlle a información e o asesoramento necesarios para:

- A definición do seu currículo.
- O manexo de medios, técnicas e ferramentas accesibles para a procura activa de emprego.
- A situación do mercado.
- As necesidades dos sectores produtivos.
- A oferta formativa e
- Cantas funcións de apoio individual e personalizado sexan precisas.

Realizará, así mesmo, un seguimento individual e personalizado das actuacións que a persoa usuaria vaia levando a cabo en execución do seu itinerario e que determinarán, no seu caso, a súa revisión.

Con carácter xeral cada persoa orientada ten a unha única persoa orientadora como referencia para as titorías, o asesoramento continuado e o seguimento durante o desenvolvemento do seu itinerario. Do mesmo xeito, será a persoa titora quen derive a unha entidade colaboradora no caso daquelas persoas orientadas que, polas súas especiais circunstancias, requiran un servizo de orientación dunha entidade especializada ou doutros servizos da administración pública.

Do mesmo xeito, como se ten indicado en relación coa atención das persoas usuarias do servizo de orientación, é importante para o persoal de orientación laboral non condicionar a percepción da persoa orientada pola súa pertenza a un colectivo determinado, ou polas opinións doutras persoas que a atendesen previamente. Neste sentido, e desde unha concepción centrada nos recursos da persoa orientada, o persoal de orientación debe comezar cada proceso como se a persoa fose unha "folla en branco", non deixándose levar por prexuízos.

1.2 Asesoramento continuado

O asesoramento técnico continuado conterá **un ou varios** dos seguintes servizos (artigo 13.3):



- **Asesoramento técnico sobre situación do mercado de traballo, perfís profesionais que requiren as empresas, programas ou actuacións de políticas activas de emprego e servizos do Sistema Nacional de Emprego (artigo 13.3.a).**

Consiste na comunicación sobre os datos ou circunstancias relativas ao mercado de traballo e os programas ou actuacións de políticas activas de emprego que poidan resultar de utilidade para incrementar as oportunidades de emprego ou de mantemento do emprego e a promoción profesional da persoa titorizada, incluída a información acerca dos servizos de emprego garantidos e os métodos de acceso aos mesmos.

Este servizo incluírá a información relativa ao ámbito expreso de procura de emprego da persoa interesada, podendo abarcar o marco do emprego público ou privado, así como o xeográfico, tanto do municipio ou da comunidade autónoma de residencia, doutras comunidades autónomas, do ámbito estatal, como as oportunidades de emprego en Europa a través da Rede EURES e as axudas á mobilidade para cidadás e cidadáns europeos.

No Servizo Público de Emprego de Galicia esta información pode obterse a través da ferramenta SIE de intelixencia territorial, dispoñible de xeito público no portal web da Rede de Polos de Emprendemento e Apoio ao Emprego, así como a través da ferramenta EMI de emprego intelixente. Esta información pode complementarse, ademais, coas publicacións do Instituto Galego das Cualificacións.

- **Asesoramento técnico sobre a oferta formativa dos sistemas de formación existentes, programas de activación para o emprego axustados ás súas necesidades e acreditación das competencias adquiridas a través da experiencia ou outras vías formais ou informais de formación (artigo 13.3.b).**

Comprende as actuacións de asesoramento especializado, á persoa orientada sobre os requirimentos formativos, do mercado laboral, para o desempeño da ocupación, ou ocupacións relacionadas entre si, que constitúe o seu obxectivo profesional e a achega de instrumentos de análise da evolución deses requisitos formativos que permitan o continuo autodiagnóstico de posibles fendas, presentes ou futuras, entre as competencias adquiridas e as comunmente requiridas polas persoas empregadoras, para posibilitar a súa adecuada cualificación ou recualificación.

Este servizo incluírá a provisión de información sobre a formación específica dispoñible en calquera dos sistemas, no momento do asesoramento, que inclúan accións formativas cuxa superación permita a adquisición efectiva, ou



o incremento sensible, de competencias que redunden nunha maior capacidade de inserción ou de mantemento do emprego e a promoción profesional da persoa asesorada. A información fornecida será aquela que, en función do perfil da persoa demandante de emprego, mellor atenda, tanto a completar as lagoas competenciais detectadas no proceso de diagnóstico, como aos requirimentos e demandas do mercado de traballo e, de ser adecuado, terá como base a posibilidade de realizar itinerarios formativos accesibles, progresivos, acumulables e adaptados ás súas necesidades e ás do mercado laboral.

Para este propósito, o Servizo Público de Emprego de Galicia dispón do portal Diplos de formación, onde se pode consultar a oferta formativa, e incluso dispón dun Campus Virtual de Emprego, onde as persoas demandantes poden realizar cursos en modalidade de teleformación, xa sexa a través de cursos titorados dentro da programación de formación no traballo, ou en modo autoformación.

Ademais, a este respecto en Galicia existe a Fundación Pública Galega de Formación para o Traballo (en diante, Fungatra), unha fundación pública adscrita á Consellería de Emprego, Comercio e Emigración da Xunta de Galicia que está integrada pola Xunta de Galicia, a través da Dirección Xeral de Formación e Cualificación para o Emprego da Consellería de Emprego, Comercio e Emigración; pola CEG (Confederación de Empresarios de Galicia) e polas organizacións sindicais máis representativas de Galicia: CC.OO. Galicia (*Sindicato Nacional de Comisiones Obreras de Galicia*), UGT Galicia (*Unión General de Trabajadoras y Trabajadores de Galicia*) e CIG (Confederación Intersindical Galega), polo que se configura como un recurso de interese en relación con este apartado.

Tamén en relación con este apartado do artigo 13.3, a Consellería de Educación, Ciencia, Universidades e Formación Profesional conta cun procedemento para a Avaliación, recoñecemento e acreditación de competencias profesionais obtidas a través da experiencia laboral (tamén denominado ARA).

Para participar neste proceso, as persoa interesadas deben presentar unha solicitude normalizada a través da sede electrónica da Xunta de Galicia, e o procedemento consta de 3 fases:

→ **Asesoramento.**

Nesta fase, un asesor ou unha asesora axudará ás persoas solicitantes a recompilar todas as probas que poidan achegar para defender e xustificar a súa competencia profesional: proxectos, traballos realizados,



certificados oficiais de estudos (poden ser estudos incompletos ou extinguidos), cursos, referencias, informes e certificados das persoas empregadoras. Realizarase tamén un cuestionario de autoavaliación.

→ **Avaliación das competencias profesionais.**

A comisión de avaliación empregará os métodos que considere necesarios para comprobar o exposto na documentación achegada na fase de asesoramento. Poden ser entre outros a observación directa no posto de traballo, simulacións, probas estandarizadas de competencia profesional ou entrevista profesional.

→ **Acreditación e rexistro das competencias.**

Cando a persoa supere o proceso de avaliación obterase unha acreditación de cada unha das unidades de competencia nas que se demostrou a competencia profesional.

○ **Asesoramento na aplicación de técnicas para a procura activa de emprego (artigo 13.3.c).**

Incluirá a provisión de información e o adestramento no manexo básico de medios, técnicas e ferramentas accesibles para a procura de emprego por conta allea adaptados ao perfil profesional da persoa asesorada, incluíndo o acceso aos medios de autoavaliación de competencias profesionais, detección de posibles lagoas curriculares, así como as fórmulas de acceso aos medios e servizos para a súa cobertura. Conterá información sobre o uso de medios telemáticos para a procura de emprego e o uso de redes sociais.

A información fornecida contemplará os medios e técnicas de procura e acceso á oferta de emprego privada e as convocatorias, bolsas e programas de emprego públicos. No seu caso, poderá incluír información básica sobre autoemprego e emprendemento colectivo ou a derivación a un servizo especializado de asesoramento na materia.

No Servizo Público de Emprego de Galicia, para mellorar a calidade do servizo de asesoramento na aplicación de técnicas para a procura activa de emprego utilízase un enfoque complementario baseado en:

- A mellora continua das competencias do persoal de orientación laboral a través da formación interna, para potenciar a actualización continua á realidade na que as persoas demandantes teñen que desenvolver o seu proceso de busca activa de emprego.
- Potenciar os recursos propios e a autonomía da persoa demandante para posibilitarlle a toma de decisións consciente e responsable en relación



cos seus procesos de procura de emprego presentes e futuros mediante un apoio máis próximo e continuado a través de medios presenciais e en liña.

- O coñecemento das liñas públicas de apoio á contratación e incentivos ao emprego que poidan servir de apoio á inserción laboral en función do perfil da persoa orientada.
- Uso das ferramentas e análise do contorno laboral das que dispón o Servizo Público de Emprego de Galicia (ferramenta SIE, Instituto Galego das Cualificacións, IGE...) para facilitar ás persoas demandantes un coñecemento actualizado e completo sobre os seus ámbitos de interese relativos aos seus obxectivos profesionais nos seus ámbitos de procura.

E por suposto, no asesoramento e apoio continuado ao longo de todo o seu proceso de orientación, procurando a súa motivación cara ao desenvolvemento da súa busca activa de emprego e provéndoa co coñecemento e as técnicas de procura axeitadas ao seu perfil; e na documentación no acordo de actividade das accións que neste sentido se compromete a realizar a persoa orientada.

- **Asesoramento e apoio técnico para a definición do currículo, que reflectirá o perfil da persoa asesorada en termos de competencias (artigo 13.3.d).**

Este servizo comprenderá a provisión de información e adestramento no manexo básico de medios, técnicas e ferramentas accesibles para a elaboración do historial profesional sobre o que construír cada un dos currículos cos que concorrer a cada oferta concreta, así como as técnicas de adaptación das competencias aos requirimentos da oferta de emprego.

Dentro do Servizo Público de Emprego de Galicia xa se está a traballar na definición curricular e perfilado da persoa demandante en termos de competencias.

- **Asesoramento para o autoemprego e o emprendemento, conforme ao previsto na subsección 4ª do Real Decreto (artigo 13.3.e).**

Dentro da subsección 4ª do RDCCS, a regulación concreta do servizo de asesoramento para o autoemprego e o emprendemento realízase a través do artigo 30, no que establece que o acceso ao asesoramento para o autoemprego e o emprendemento requirirá, como mínimo, ser persoa demandante de emprego e/ou solicitante de servizos nesta actividade, sen prexuízo doutros requisitos adicionais que puidesen establecer os servizos públicos de emprego competentes.



O servizo de asesoramento para o autoemprego e o emprendemento prestarase ás persoas usuarias, de maneira presencial ou a través de medios electrónicos e contará, polo menos, coas seguintes actividades:

- Información e orientación sobre o proceso de emprender.
- Preparación para o emprendemento colectivo, para proxectos de máis dunha persoa usuaria.
- Análise da idea e visión de negocio, do modelo de negocio, e do plan económico e financeiro.

Para o desenvolvemento de todas estas actividades, o persoal de orientación laboral do Servizo Público de Emprego de Galicia conta co apoio especializado da Rede de Polos de Emprendemento e Apoio ao Emprego, distribuídos por todo o territorio da comunidade autónoma.

En relación coa modalidade de pago único da prestación por desemprego como medida de fomento de emprego, o Servizo Público de Emprego Estatal e os servizos públicos de emprego autonómicos colaborarán para levar a cabo o adecuado acompañamento da iniciativa emprendedora, contando con todos os recursos que a este efecto conte o territorio.

Ademais do anterior e de xeito complementario, tamén dentro da subsección 4ª e conforme ao artigo 33 do RDCCS, o Servizo Público de Emprego deberá prestar o servizo de asesoramento sobre axudas ás iniciativas emprendedoras e de autoemprego. Este servizo consistirá no acompañamento ás persoas usuarias, de maneira presencial ou a través de medios electrónicos e contará, polo menos, coas seguintes actividades:

- Analizar as necesidades da persoa usuaria para identificar a información requirida.
- Dar resposta á persoa usuaria, presencial e/ou telematicamente, sobre a información requirida, ofrecendo apoio á tramitación das axudas se o solicita.

De novo, a Rede de Polos de Emprendemento e Apoio ao Emprego ten dispoñible a través do seu portal web a información sobre todas as axudas vixentes en cada momento para apoiar iniciativas emprendedoras ou de autoemprego en Galicia, e dispón de persoal técnico de apoio para a tramitación das mesmas, en caso de que así sexa solicitado pola persoa emprendedora.



A subsección 4ª do RDCCS complétase coa regulación do servizo de dinamización do desenvolvemento económico local e do asesoramento sobre incentivos e medidas dispoñibles para o fomento da contratación.

O Servizo Público de Emprego de Galicia conta para a prestación destes servizos co apoio, en primeiro lugar, da Rede de Polos de Emprendemento e Apoio ao Emprego, que distribuída por todo o territorio da comunidade autónoma, conta con persoal experto para apoiar ás persoas emprendedoras ou interesadas en poñer en marcha proxectos de autoemprego, ás que ofrece un asesoramento e acompañamento continuado mediante unha metodoloxía adaptada a cada proxecto, que se configura como un itinerario personalizado apoiado por persoal experto; así como na identificación das axudas públicas máis acaídas para cada proxecto de entre as vixentes en cada momento, apoiando na súa tramitación ás persoas emprendedoras.

Ademais, a Xunta de Galicia conta coa Rede Xatemprego, formada por persoal técnico e axentes de emprego e desenvolvemento local, tamén despregada por toda Galicia a través da colaboración con concellos e entidades sen ánimo de lucro, que colabora no desenvolvemento económico local.

1.3 Atención personalizada

A base da orientación laboral e a atención personalizada e individualizada ás persoas demandantes, centrada nos seus recursos e no seu perfil e características.

Esta atención personalizada lévase a cabo a través de sesións presenciais individuais coa persoa, así como (nos casos pertinentes e en función do perfil da persoa) mediante seguimento e atención individual a través de medios telemáticos.

Toda atención personalizada implica a preparación previa da entrevista para adecuala ao perfil da persoa usuaria á que imos a atender e que condicionará os obxectivos concretos a alcanzar no proceso de orientación. A atención personalizada a unha persoa estará adaptada e moldeada á dispoñibilidade da persoa orientada; a súa ocupabilidade e a súa empregabilidade. Así como ás habilidades que se deben traballar e a súa motivación.

Dependendo do tipo de entrevista de que se trate, os obxectivos da atención serán distintos, polo que se fai preciso o uso dun guión de entrevista que facilitará a valoración posterior dos obxectivos conseguidos. Esta preparación previa da entrevista faise imprescindible para unha correcta e adecuada atención personalizada que en todo caso irá evolucionando en función da información que aporte a persoa.

A actitude da persoa orientadora durante a atención debe ser amable e respectuosa, tanto no referido á linguaxe verbal como non verbal, mantendo o contacto visual coa persoa e contribuír a xerar confianza coa persoa usuaria.

É importante traballar a empatía e desenvolver a escoita activa, mostrando interese na conversa e traballando a asertividade, non mostrando unha postura agresiva que provoque na persoa usuaria unha conduta de rexeitamento e, en definitiva, xerando confianza.

A atención personalizada non é incompatible coa realización de sesións grupais cando resulta axeitado, xa que estas permiten agrupar a un conxunto de persoas orientadas para informala ou formala de xeito simultáneo sobre temas que resultan comúns e de interese para todas elas e que non requiren das condicións de privacidade e individualización que se dan na entrevista individual, como pode ser o referido á elaboración do currículo, os consellos xerais para afrontar as entrevistas de selección, o coñecemento e uso de ferramentas dixitais para a procura de emprego, etc.

Como beneficio adicional, ademais de optimizar o tempo do persoal de orientación, nas accións grupais se dá a interacción entre as persoas orientadas, o que permite que se xere entre elas unha rede de apoio mutuo.

Polo tanto, as accións grupais constitúen un apoio e complemento para optimizar o tempo dedicado ás entrevistas individuais, de xeito que estas se poden centrar plenamente en tratar temas individualizados e específicos da persoa, agrupando os que son comúns fóra destas sesións.

Para desenvolver unha acción grupal, o primeiro que debe facer o persoal de orientación laboral é unha planificación que poña en contexto esta actuación dentro dos procesos individuais que teña en marcha para as persoas que van participar. Para isto, deberá determinar para cada acción grupal prevista:

- Obxectivos que persegue coa acción.
- Grupos/colectivos a participar.
- Número mínimo e máximo de participantes.
- Materiais, recursos e infraestruturas requiridas.
- Contido e metodoloxía das accións a desenvolver, con duración das mesmas.
- Data ou datas e horarios previstos para a súa realización.

Algúns dos ámbitos nos que poden ser de utilidade as sesións grupais son os seguintes:

- Vías de acceso ao emprego e o autoemprego.
- Elaboración de CV e carta de presentación.
- Técnicas de busca activa de emprego.



- Busca de emprego 2.0.
- Organización do tempo e axenda para a busca de emprego.
- Habilidades comunicativas.
- Empatía e asertividade.
- Competencias dixitais básicas.
- Entrevista de selección.
- Dinámicas grupais en procesos de selección.
- Intercambio de experiencias e resolución de problemas

Unha vez realizada a acción grupal, o persoal de orientación laboral realizará unha valoración do nivel de cumprimento dos obxectivos previstos para ela, de cara a determinar o seu éxito.



XUNTA
DE GALICIA

CONSELLERÍA DE
EMPREGO, COMERCIO
E EMIGRACIÓN