

INSTRUCCIONS SOBRE L'ATENCIÓ INDIVIDUALITZADA EN LES OFICINES D'INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ PROFESSIONAL

Les Oficines d'informació i orientació professional (d'ara en avant “*Oficines*”) són un dels principals serveis prestats per les comissions col·legiades d'orientació professional i tenen, com a principal mecanisme d'entrada el correu electrònic institucional que tenen assignat, encara que algunes d'elles poden prestar també atenció directa presencial, en primera instància.

El correu electrònic serà atès sovint per la persona coordinadora o aquella en qui delegue. Respecte este mitjà:

- Termini màxim de resposta del correu: 15 dies.
- Si no es pot respondre en termini, informar la persona usuària sobre el termini de resposta estimat.

S'entén per Xarxa Territorial d'Oficines al conjunt de les *Oficines* del territori d'un Consell Territorial de Formació Professional que han de treballar col·laborativament. En un futur, estes xarxes territorials estaran liderades per un centre de referència territorial en orientació professional.

En estes instruccions, considerarem “estàndard de competències” a les unitats de competència professional certificables per superar mòduls formatius, per acreditar competències o pels dos mètodes.

INSTRUCCIÓ PRIMERA PRESA DE CONTACTE I ENTREVISTA INICIAL

La presa de contacte en les *Oficines*:

- Si és via telemàtica serà la simple lectura del primer correu electrònic de la persona usuària.
- Si és via presencial serà la primera entrevista en l'espai d'atenció presencial dins del seu horari d'atenció.
- La durà a terme la persona coordinadora de la comissió col·legiada o persona en qui delegue.

Amb això, es determinarà el tipus de sol·licitud d'ajuda davant el qual l'Oficina es troba i la necessitat d'informació o orientació de la persona usuària. Quan això no siga possible, se citarà a la persona usuària a una entrevista inicial per a recaptar la informació necessària.

L'entrevista inicial pot ser telefònica, per videoconferència o presencial, sobre la base del que acorden la persona membre de la comissió i la persona usuària. En tot cas, les *Oficines* tractaran sempre d'adaptar-se a les possibilitats de la persona usuària.

Quan la persona usuària haja acudit presencialment a l'Oficina, l'entrevista inicial es realitzarà en eixe moment.

Després de l'entrevista, la persona coordinadora de la comissió ha de realitzar una estimació inicial de les necessitats a la persona usuària. Les més usuals seran:

- 1- Persones que realment busquen una orientació diferent de l'orientació professional en FP (no atendrem orientació educativa, informació sobre mesures d'atenció a la diversitat, beques, etc.).
- 2- Persones que tenen clar els seus objectius i necessitats formatives però el que necessiten és informació concreta (consulta simple).
- 3- Persones que desitgen accedir a un procediment d'acreditació de competències.
- 4- Persones que no tenen clars els seus objectius formatius o laborals o fins i tot els possibles itineraris per a aconseguir-los (orientacions individualitzades).
- 5- Persones titulades o certificades en FP que desitgen emprendre.
- 6- Altres situacions.

INSTRUCCIÓ SEGONA REGISTRE DE LES ATENCIONS PRESTADES

En compliment de la normativa estatal, s'elaborarà un registre individualitzat per a cada atenció prestada en l'Oficina . El registre haurà d'estar guardat en PDF mentre no existisca una aplicació informàtica específica (veure annex).

Este registre haurà de formar part de l'expedient de la persona atesa (veure instrucció 10a).

En breu s'emetran aclariments que es trobaran a la disposició de les comissions a l'aula virtual de coordinació. Allí hi haurà exemples de l'ús del registre en determinades situacions a partir de supòsits pràctics ficticis, perquè no existixen en data de hui, precedents reals de bones pràctiques.

Totes les atencions realitzades per l'Oficina han de quedar registrades.

INSTRUCCIÓ TERCERA PERSONES QUE BUSQUEN ORIENTACIÓ D'UNA ALTRA NATURALES. REDIRECCIÓ A UN SERVICI DIFERENT

Si arran de la presa de contacte es conclou que la persona precisa orientació de naturalesa distinta a l'orientació professional, o fora de l'àmbit de la FP, se li indicarà quin és el servei adequat per a atendre la seua demanda, siga en el propi centre o fora del centre i se li facilitaran les dades de contacte d'este servei.

Les derivacions d'una *Oficina* a una altra no entren dins d'esta categoria.

Considerem com a redireccions a servicis diferents l'orientació a la persona usuària cap a servicis del propi centre diferents a la comissió col·legiada d'orientació professional o les aules d'emprenedoria com el departament d'orientació educativa i professional o la secretaria del centre.

INSTRUCCIÓ QUARTA CONSULTES SIMPLS

Si després de la presa de contacte, es determina el fet que la persona usuària només precisa d'informació concreta relacionada amb la formació professional en qualsevol dels seus àmbits, graus o nivells, la persona coordinadora procedirà a recaptar la informació necessària i facilitar-li-la a la persona usuària.

En determinades ocasions, caldrà consultar amb altres membres de la comissió col·legiada per a obtenir informació especialitzada en famílies professionals concretes, o fins i tot pot ser necessari consultar amb altres departaments del centre, altres *Oficines*, o servicis d'orientació professional externs als centres educatius, com els oferits per *Labora* o alguns ajuntaments.

En qualsevol cas, quan es tracte d'una consulta simple, no es realitzarà cap derivació de la persona usuària, ni es traspasarà l'expedient a altres persones membres de la comissió d'orientació professional, facilitant-se la informació requerida després del primer contacte o l'entrevista inicial.

La resposta es donarà, preferiblement, per correu electrònic per a tindre constància i prova demostrativa d'esta en el cas d'alguna reclamació.

INSTRUCCIÓ QUINTA ORIENTACIÓ INICIAL EN EL PROCEDIMENT D'ACREDITACIÓ DE COMPETÈNCIES PROFESSIONALS A PARTIR DE L'EXPERIÈNCIA LABORAL O ALTRES VIES

En els casos en els quals les persones usuàries tinguen clar que el que desitgen es participar en el procediment d'acreditació de competències professionals, la persona coordinadora en la presa de contacte esbrinarà la família professional que correspon als interessos i necessitats de la persona usuària. Una vegada en coneixement d'esta informació es poden donar dos situacions:

- 1- La família professional no és present en el centre: es derivarà a la persona usuària a l'Oficina més pròxima que pertanga a un centre que ofereisca esta família.
- 2- La família professional és present en el centre: la persona coordinadora traspasarà l'expedient d'orientació a la persona de la comissió col·legiada representant de la família en qüestió, la qual es farà càrrec de l'atenció a la persona usuària a partir d'eixe moment.

La persona de la comissió col·legiada, representant de la família professional afectada citarà a la persona usuària a l'entrevista o entrevistes necessàries, pel mitjà més favorable a la persona usuària. En esta entrevista s'orientarà a la persona, com a mínim, sobre els següents extrems:

- **Determinar l'objectiu final de la persona:** millorar currículum, ascendir en l'empresa, adaptar-se a possibles regulacions, cursar una oferta formativa de formació professional....

- **Concretar que es desitja obtindre en acabar el procediment:** acces a un cicle formatiu, convalidar mòduls, una qualificació professional, un certificat professional concret (graus c), determinats certificats de competència (graus b)...
- **Acordar els estàndards o unitats de competència que necessitaria acreditar esta persona,** la qual cosa es deduirà de l'apartat anterior.
- **Determinar si estos estàndards o unitats de competència estan sent oferits per la Direcció General de Formació Professional** (si estan associats a algun cicle o entren dins d'alguna ampliació d'oferta o col·lectiu específic). En cas negatiu, es comprovarà si la unitat de competència forma part de l'oferta de *Labora* i se li orientarà cap al *Punt Labora* més pròxim. Pot resultar convenient contactar amb el programa *Acredita* en acredita@gva.es.
- **Determinar si complix o no els requisits per a poder acreditar eixes unitats de competència** indicant a les persones com és la documentació que necessitarà recaptar per a demostrar el compliment dels requisits i orientant-li sobre com aconseguir-la.
 - **En el cas de no complir els requisits,** indicar a la persona com podria aconseguir complir els requisits que li falta i possibles ofertes formatives que li puguen garantir aconseguir els estàndards de competències que necessita (per exemple, un grau C o B).
- **Determinar quina és la comissió d'acreditació que més convé a la persona usuària.** Serà imprescindible comprovar que la comissió és competent per a acreditar les unitats de competència en qüestió i que està activa en eixe moment.
- **Ensenyar a la persona usuària a realitzar la sol·licitud** i de ser precis, ajudar-la a realitzar-la.

Per a realitzar esta orientació inicial, és possible que el membre de la comissió que la realitza requerisca assessorar-se en alguns casos. Se li suggerixen diverses fonts on podria obtindre ajuda si el precisa:

- ✓ En la comissió d'acreditació del seu propi departament o en comissions d'acreditació de la seua família en altres centres.
- ✓ Consultant amb la persona que coordina el programa *Acredita*, en el seu centre.
- ✓ Consultant el dubte amb el programa *Acredita* en acredita@gva.es.
- ✓ Contactant amb el centre de referència de la xarxa d'orientació professional en la seua zona territorial d'FP, una vegada estiguen en funcionament.

Les consultes concretes sobre la situació de determinats expedients d'acreditació ja iniciats es realitzaran a acredita@gva.es, indicant en la consulta, almenys:

- L'*Oficina* que realitza la consulta
- El codi d'expedient d'acreditació del qual es tracta.
- La comissió d'acreditació implicada: família professional i centre.
- La consulta, de la manera més detallada possible.
- Quan es tracte de persones ja avaluades que no han rebut la seua acreditació, és necessari indicar també el correu electrònic en el qual la persona desitja rebre l'acreditació.

INSTRUCCIÓ SEXTA ORIENTACIONS INDIVIDUALITZADES

En l'entrevista inicial, la persona coordinadora ha d'identificar si la persona usuària té clars els objectius formatiu-professionals que desitja aconseguir. La persona coordinadora, o qui atenga la persona usuària en primera instància, ha d'ajudar a identificar els objectius generals de la persona i la família professional d'estos objectius.

Una vegada identificada la família professional en la qual radiquen els interessos de la persona usuària:

- En cas que no es trobe present en el centre, es realitzarà una derivació a l'Oficina més pròxima que dispose d'esta, de comú acord amb la persona usuària.
- Si la família professional és present en el centre, es traspasarà l'expedient a la persona membre de la comissió d'esta família, la qual es farà responsable del procediment a partir d'este moment, encara que pot precisar de l'assessorament de la persona membre de la comissió de l'especialitat d'orientació educativa, o de formació i orientació laboral.

En esta segona part de l'orientació:

1. S'identificaran els estàndards de competència que es precisen per a aconseguir els objectius formatiu-laborals de la persona usuària.
2. S'analitzaran aquells estàndards que la persona puga ja posseir, o si s'estima que podria aconseguir-los mitjançant un procediment d'acreditació.
3. S'identificarà el nivell d'estudis de la persona, de cara a esbrinar si té o no accés directe als diferents itineraris possibles.
4. Es procedirà a plantejar a la persona els diversos itineraris formatius que el sistema de formació professional pot oferir per a aconseguir els estàndards desitjats, a partir dels quals ja té (si els té) i del nivell general d'estudis de la persona. Els itineraris poden contemplar, o no, un procediment d'acreditació de competències previ, si la persona complix amb els requisits per a això. En alguns casos, l'accés a determinades fases de l'itinerari podria requerir la superació d'alguna prova d'accés, quan la persona no complisca amb els requisits acadèmics necessaris i no puga accedir a l'oferta formativa per la via de l'acreditació de competències.
5. Elegit l'itinerari, es procedirà a informar a la mateixa sobre els recursos disponibles per a poder portar-lo a cap i els procediments necessaris per a poder accedir als mateixos (procediments d'acreditació, formacions de graus A, B, C o D, preparació de proves d'accés, etc.).

INSTRUCCIÓ SÈPTIMA PERSONES USUÀRIES QUE DESITGEN EMPRENDRE

Esta actuació està dirigida a persones titulades o certificades en algun grau del sistema de formació professional, i que tinguen interessos clars dirigits al món de l'emprenedoria. Les persones que no tinguen titulacions de formació professional han de ser dirigides als

organismes destinats a l'emprenedoria dels diferents sistemes formatius dels quals procedisquen, per exemple, els programes de foment de l'emprenedoria de les diferents universitats.

Una vegada identificada la necessitat, el procediment general serà posar en contacte a la persona usuària amb l'aula d'emprenedoria del centre, sempre que este centre tinga esta aula, i tinguen en marxa el programa d'emprenedoria dirigida a persones titulades d'FP com a part de la Xarxa Novigi. Si no és així, es derivarà a la persona usuària a una altra *Oficina*, el centre de la qual, si dispose d'esta aula o programa o, en defecte d'això, a l'*Oficina* del centre de referència territorial en orientació professional.

A partir d'ací, serà l'aula d'emprenedoria o l'*Oficina* del centre de referència els qui s'encarregaran de l'assessorament específic d'estes persones.

INSTRUCCIÓ OCTAVA DERIVACIONS

Són el traspàs de l'expedient d'atenció individualitzada d'una persona usuària a una altra *Oficina* de la xarxa territorial que estiga en millor posició per a oferir una atenció de qualitat a una persona usuària o a l'*Oficina* del centre de referència territorial en orientació professional. En este cas:

- Es facilitarà a la persona usuària el correu electrònic de contacte, o l'horari d'atenció presencial, si és el cas, de la nova *Oficina*.
- L'*Oficina* que atén en primera instància a la persona usuària, enviarà un correu electrònic a l'*Oficina* receptora, explicant les actuacions realitzades fins al moment amb esta persona i el motiu pel qual es realitza la derivació. S'adjuntarà el registre d'atenció de la persona usuària, perquè servisca com a punt de partida per a l'*Oficina* receptora.
- Les *Oficines* receptores custodiaran els registres i correu electrònics rebuts i romandran en espera que la persona usuària contacte amb ells.
- Si passat un temps prudencial (a criteri de l'*Oficina* receptora), la persona usuària no s'ha posat en contacte, l'*Oficina* receptora contactarà amb esta, per a esbrinar si la persona desitja continuar amb el procediment d'atenció o renúncia a este.
- En el cas de renúncia, es realitzarà un registre d'atenció indicant este fet, al qual s'adjuntarà el correu electrònic de la persona usuària que ho demostre.
- Si la persona usuària contacta amb la nova *Oficina* i desitja continuar amb el procediment d'atenció, l'*Oficina* receptora obrirà un nou registre, indicant en l'apartat de necessitats detectades el fet que es tracta d'un procediment derivat d'una altra comissió, i adjuntant a este registre el registre original enviat per l'*Oficina* d'origen, per al seu arxiu.
- En qualsevol cas, les derivacions caducaran als sis mesos de la data de recepció del correu electrònic de l'*Oficina* emissora.

INSTRUCCIÓ NOVENA CONSELL ORIENTADOR

Tot procediment d'atenció personalitzada dut a terme per una *Oficina*, finalitzarà amb un consell orientador que serà enviat per correu electrònic a la persona usuària. Això inclou les derivacions o les situacions en les quals es dirigeix a la persona cap a altres servicis diferents.

Les *Oficines* enviaran un informe amb el consell orientador final, a la persona usuària, i guardaran el correu electrònic enviat (en format PDF) com a prova de la seua comunicació, per a respondre a possibles reclamacions. Este consell orientador quedarà registrat, literalment, en el registre d'atenció personalitzada.

En el cas que l'*Oficina* haja detectat possibles necessitats específiques de suport o necessitats educatives especials, en aquells casos en els quals el consell ofert continga la participació en algun procés educatiu de formació professional, pot fer-lo constar en este consell com a informació accessòria per al departament d'orientació educativa que reba al futur alumne o alumna. No obstant això, esta informació no tindrà cap valor vinculant.

El consell orientador ha d'entendre's de manera àmplia i sota les següents configuracions:

- Readreçament suggerit a les persones que requerixen atencions orientatives que no són competència de les *Oficines*.
- Derivacions oferides a les persones que requerixen atencions orientatives que sí que és competència de les *Oficines*, però que poden ser cobertes amb més garanties per altres *Oficines* de la Xarxa Territorial.
- Resposta oferida a una consulta simple, seguint el proposat en la instrucció quarta.
- Orientacions inicials en un procediment d'acreditació, segons el proposat en la instrucció quinta.
- Itinerari proposat, juntament amb tota la informació necessària per a poder dur-ho a terme, com a resultat d'un procediment d'orientació individualitzada, segons el proposat en la instrucció setètima. En alguns casos pot incloure també orientacions inicials per a un procediment d'acreditació.
- Derivacions a l'aula d'emprenedoria del centre o a l'*Oficina* del centre de referència territorial en orientació professional.
- Resultats finals de qualsevol altra mena d'orientació.

INSTRUCCIÓ DESENA CONTINGUTS D'UN EXPEDIENT

Per a cada persona atesa, l'*Oficina* obrirà un expedient, consistent en una carpeta DIGITAL, que contindrà els següents documents.

De manera ineludible:

- El Registre d'Atenció Personalitzada, firmat digitalment per les persones membre de la comissió col·legiada que hagen participat en l'atenció.
- El correu electrònic demostratiu que s'ha enviat el consell orientador a la persona usuària (en PDF).

- El correu electrònic de contacte de la persona usuària (en PDF) quan este haja sigut el mètode de contacte.

Segons cada situació:

- Qualsevol document entregat per la persona usuària, com a part del procediment.
- Còpia en PDF dels correus electrònics rebuts i emesos per l'Oficina , durant el procediment d'atenció, tant de la persona usuària, com d'altres *Oficines*.
- En el cas de ser receptora d'una derivació, s'arxivarà també el Registre d'Atenció Personalitzada enviat per l'Oficina emissora.
- Qualsevol altre document que l'Oficina considere rellevant.

Les carpetes digitals s'arxivaran de manera indefinida en la intranet del centre (carpeta restringida a la comissió), en algun allotjament compartit en el núvol (Microsoft OneDrive) accessible per a la comissió col·legiada d'orientació professional. Excepcionalment, en algun ordinador del centre amb accés restringit a la comissió.

Esta documentació pot ser sol·licitada en qualsevol moment amb propòsits d'auditoria o per a la resolució de possibles procediments administratius futurs.

ANNEX

Continguts mínims d'un registre d'atenció individualitzada

1- Dades personals de la persona usuària

NOM I COGNOMS:
EDAT:
DNI:
NIVELL D'ESTUDIS:
TELÈFON (OPCIONAL):
CORREU ELECTRÒNIC:

2- Necessitats d'orientació detectades

Ací s'indicaran les necessitats que l'Oficina detecta en la persona usuària. En la mesura que siga possible, es classificarà el tipus d'atenció requerida (veure instrucció primera) i s'especificarà, de la manera més concreta possible, la qual cosa la persona necessita. Si la persona usuària ve derivada per una altra Oficina, s'especificarà, i s'annexarà el registre original.

3- Necessitats específiques detectades (si és el cas).

Si la persona procedix d'un col·lectiu amb especial problemàtica en la seua inserció ocupacional o requereix d'alguna mena d'adaptació o ajuda per a poder rebre l'atenció personalitzada d'esta Oficina, s'indicarà en este apartat.

Les necessitats específiques de suport o necessitats educatives especials hauran de ser avaluades pels departaments d'orientació educativa dels centres formatius en els quals la persona s'inscriba (si és que procedix). No obstant això, si l'Oficina detecta estes necessitats, pot deixar constància d'estes en el registre, com a informació accessòria per a estos departaments, si així ho requereixen. En qualsevol cas, no tindrà cap mena de caràcter vinculant.

4- Actuacions dutes a terme amb la persona usuària.

S'indicaran cronològicament indicant, per a cada una d'elles, la data d'execució de l'actuació, i la persona membre de la comissió que la duu a terme. Alguns exemples de les actuacions poden ser:

- *Correus electrònics enviats. Indicar a qui i propòsit del correu electrònic*
- *Entrevistes. Indicar amb qui, el mode d'entrevista i el propòsit.*
- *Consultes. Indicar l'òrgan consultat, el motiu, i el mitjà de consulta.*
- *Derivacions. Indicar a quina comissió i el motiu*
- *Redireccions. Indicar on i el motiu.*
- *Traspasos interns. Indicar el traspàs de l'expedient d'un membre de la comissió a un altre.*
- *Enviament del consell orientador. Indicar el mitjà.*
- *Altres actuacions.*

5- Adaptacions realitzades per a atendre necessitats específiques (si és el cas).

En este apartat s'indicaran les adaptacions metodològiques o els recursos emprats per a respondre a les necessitats específiques detectades segons disposa el primer paràgraf de l'apartat tres.

6- Consell orientador ofert.

Còpia literal del consell orientador ofert a la persona usuària.

7- Observacions

Qualsevol altra informació que la comissió estime rellevant. Especialment, és interessant indicar qualsevol tipus de documentació accessòria que la persona usuària aporte i resulte d'interés.