Sinergia
Team & Training S.L.

CENTRES EDUCATIUS
LÓPEZ VICUÑA - BCN

PROTOCOL

D'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL

CENTRE DE FORMACIÓ PROFESSIONAL INTEGRAT

ORIENTACIÓ · AUTOCONEIXEMENT · DECISIÓ · FORMACIÓ · FUTUR PROFESSIONAL

ÍNDEX

1 Introducció i objectius del protocol
2 Contextualització
3 Model d'orientació professional i objectius del servei
4 Principis d'actuació
5 Organització del servei
6 Procediment d'orientació professional
7 Coordinació derivacions i treball en xarxa
8 Indicadors avaluació i millora contínua
9 Annexos operatius i correspondència amb els nou documents bàsics
Annexos 1 a 22 Instruments de treball del servei

1. INTRODUCCIÓ

El Pla d'actuacions dels centres de formació professional integrada estableix que aquests centres han de disposar d'un protocol d'orientació professional propi que defineixi l'organització, el funcionament i les actuacions del servei d'orientació professional d'acord amb la metodologia i les recomanacions establertes pel Model de Protocol d'Orientació Professional del Sistema FPCAT.

En aquest marc, el Centre de Formació Professional Integrada SINERGIA - LÓPEZ VICUÑA desenvolupa el present Protocol d'Orientació Professional amb la finalitat de regular el conjunt d'actuacions orientades a informar, orientar, assessorar i acompanyar les persones al llarg de la seva trajectòria professional i formativa.

El protocol estableix els criteris d'actuació, els mecanismes de coordinació, les fases del procés d'orientació professional, els instruments de treball i els sistemes de seguiment i avaluació que han de permetre garantir una atenció de qualitat, homogènia i adaptada a les necessitats de les persones usuàries.

L'orientació professional és concebuda com un procés progressiu i continu al llarg de la vida que permet a les persones identificar les seves capacitats, interessos, competències, potencialitats i oportunitats de millora, facilitant la presa de decisions i la construcció dels seus itineraris professionals i formatius.

Des d'aquesta perspectiva, el servei d'orientació professional no es limita a facilitar informació acadèmica o laboral, sinó que acompanya les persones en els diferents moments de la seva trajectòria vital i professional, promovent la qualificació, la requalificació, l'acreditació de competències, la inserció laboral, la promoció professional i l'aprenentatge permanent.

El protocol s'emmarca dins del model de centre de formació professional integrada i es fonamenta en els principis d'atenció centrada en la persona, orientació al llarg de la vida, inclusió, igualtat d'oportunitats, perspectiva de gènere interseccional, qualitat, coordinació i millora contínua.

El servei d'orientació professional constitueix un dels serveis estratègics del CFPI SINERGIA - LÓPEZ VICUÑA, atès que actua com a porta d'entrada al conjunt dels serveis integrats del centre i garanteix la continuïtat dels itineraris de qualificació i desenvolupament professional de les persones usuàries.

1.1 Objectius del protocol

Objectiu general
Establir un marc compartit d'organització i actuació que permeti prestar un servei d'orientació professional coherent, personalitzat i coordinat entre els centres del CFPI.
Objectius específics
Definir les fases del procés, les actuacions i les responsabilitats professionals
Establir els circuits de coordinació i derivació entre serveis i amb els recursos del territori
Unificar els instruments de registre i seguiment i garantir la traçabilitat de les actuacions
Fixar els criteris d'avaluació, revisió i millora contínua del servei

2. CONTEXTUALITZACIÓ

2.1 Presentació del Centre de Formació Professional Integrada

El Centre de Formació Professional Integrada SINERGIA - LÓPEZ VICUÑA és una agrupació de centres de formació professional integrada constituïda per SINERGIA - LÓPEZ VICUÑA, d'acord amb el Decret 137/2023, de 25 de juliol, dels centres de formació professional integrada.

L'agrupació neix amb la voluntat de construir un Centre de Formació Professional Integrada referent a l'eixample de Barcelona, basat en la complementarietat entre centres, la coordinació de serveis, la proximitat territorial i la resposta a les necessitats de qualificació de les persones i les empreses.

El projecte integra l'experiència de SINERGIA en els àmbits dels serveis a les empreses i la transformació digital amb l'especialització LÓPEZ VICUÑA en salut i atenció a les persones, així com administració i gestió configurant una oferta àmplia i coherent alineada amb les necessitats presents i futures del territori.

En aquest context, l'orientació professional esdevé l'element vertebrador del conjunt de serveis integrats del CFPI SINERGIA - LÓPEZ VICUÑA.

2.2 Entorn territorial i socioeconòmic

Els centres que integren el CFPI SINERGIA - LÓPEZ VICUÑA desenvolupen principalment la seva activitat al districte de l'Eixample de Barcelona i, de manera més àmplia, al conjunt del Barcelonès, un territori caracteritzat per una elevada densitat de població, una important diversitat cultural i lingüística i una elevada concentració d'activitat econòmica i ocupació.

La ubicació del CFPI en un entorn urbà consolidat facilita l'accés de les persones usuàries gràcies a l'existència d'una extensa xarxa de transport públic (metro, autobusos i xarxa ferroviària), així com a la proximitat a altres equipaments educatius, socials, sanitaris i ocupacionals que complementen els serveis del centre i afavoreixen el treball en xarxa.

El Barcelonès concentra aproximadament el 30% de la població de Catalunya i presenta una elevada heterogeneïtat social, econòmica i cultural. Aquesta realitat genera necessitats molt diverses en matèria d'orientació professional, especialment vinculades a les transicions educatives, la qualificació professional, la requalificació laboral i la inclusió social.

Pel que fa al mercat de treball, la comarca presenta uns nivells d'ocupació superiors a la mitjana catalana, però també importants desigualtats entre col·lectius. Les taxes d'atur continuen afectant de manera més intensa les persones joves, les persones majors de 45 anys, les persones migrades i aquelles amb nivells formatius baixos o trajectòries laborals discontínues. Aquesta realitat justifica la necessitat de disposar de serveis d'orientació professional especialitzats i adaptats a les diferents situacions personals i professionals.

En relació amb el nivell formatiu de la població, el territori combina una elevada presència de persones amb estudis superiors amb col·lectius que no disposen d'una qualificació professional acreditada o que requereixen processos de requalificació i actualització de competències per adaptar-se als canvis tecnològics i organitzatius del mercat de treball.

Des d'una perspectiva sectorial, Barcelona i el Barcelonès continuen mostrant una demanda sostinguda de professionals qualificats en els àmbits de l'administració i la gestió, els serveis empresarials, la digitalització, la salut i l'atenció a les persones, especialment en activitats relacionades amb l'atenció sociosanitària, l'atenció a la dependència, els serveis comunitaris i la gestió administrativa.

L'envelliment progressiu de la població, l'increment de les necessitats d'atenció a les persones, la transformació digital dels processos empresarials i l'evolució dels models organitzatius continuen generant una demanda creixent de professionals qualificats en aquests sectors, tant des de la perspectiva de la contractació com de la necessitat d'actualització permanent de competències professionals.

Aquesta realitat justifica l'especialització del CFPI SINERGIA - LÓPEZ VICUÑA en els àmbits dels serveis a les empreses, l'administració i gestió, la salut i l'atenció a les persones, així com la definició de col·lectius prioritaris d'atenció vinculats a les persones joves en procés de qualificació, les persones en situació de desocupació, les persones treballadores ocupades que necessiten processos de requalificació i les persones candidates a processos d'acreditació de competències professionals.

Per al desenvolupament dels seus serveis, el CFPI es coordina amb els recursos educatius, socials i ocupacionals existents al territori, així com amb empreses, entitats socials i administracions públiques, amb l'objectiu de construir itineraris integrats i adaptats a les necessitats de cada persona usuària.

Així mateix, el centre incorpora de manera sistemàtica la informació procedent dels informes de prospectiva de l'Agència FPCAT, del Visor Territorial de la Formació Professional de Catalunya i d'altres fonts estadístiques i sectorials per actualitzar les

seves actuacions d'orientació professional i adequar-les a l'evolució del mercat de treball i de les necessitats del territori.

2.3 Missió

La missió del CFPI SINERGIA - LÓPEZ VICUÑA és oferir formació professional de qualitat, innovadora i flexible, orientada a les necessitats de les persones i de les empreses, promovent el desenvolupament del talent, la inclusió social, la competitivitat i la cohesió territorial de la comarca del Barcelonès.

El centre vol esdevenir un ecosistema integrat que connecti orientació professional, acreditació de competències, formació, ocupació i innovació al servei del desenvolupament professional al llarg de la vida.

2.4 Visió

El CFPI SINERGIA - LÓPEZ VICUÑA aspira a consolidar-se com un centre de referència a Catalunya en orientació professional, acreditació de competències, formació professional integrada, relació amb les empreses i innovació aplicada.

Així mateix, vol esdevenir un model de cooperació territorial entre centres de formació professional integrada, empreses i administracions, capaç de generar itineraris flexibles, personalitzats i adaptats a les necessitats canviants de les persones i del sistema productiu.

El centre vol contribuir al desenvolupament del talent professional de Barcelona mitjançant una oferta integrada especialitzada en serveis a les empreses, administració i gestió així com salut i atenció a les persones.

2.5 Valors

L'actuació del CFPI es fonamenta en els valors següents:

• Innovació pedagògica i tecnològica.
• Qualitat i millora contínua.
• Flexibilitat i adaptabilitat.
• Responsabilitat social i inclusió.
• Arrelament territorial.
• Sostenibilitat.
• Projecció internacional.
• Col·laboració i treball en xarxa.
• Orientació centrada en la persona.
• Aprenentatge al llarg de la vida.

2.6 Especialització professional i oferta formativa del CFPI

El CFPI SINERGIA - LÓPEZ VICUÑA desenvolupa la seva activitat formativa a partir de la complementarietat de les especialitzacions dels dos centres que integren l'agrupació, configurant una oferta integrada orientada a donar resposta a les necessitats de qualificació, requalificació i desenvolupament professional de les persones i de les empreses del territori.

L'oferta formativa del CFPI s'estructura principalment al voltant dels sectors FPCAT següents:

Serveis a les empreses

Principalment vinculat a la família professional d'Administració i Gestió, incorpora actuacions formatives orientades a la qualificació i especialització en els àmbits de:

- Gestió administrativa
- Gestió empresarial
- Processos administratius digitals
- Suport a la gestió de persones i organitzacions
- Competències transversals vinculades a l'activitat empresarial

Salut i atenció a les persones

Principalment vinculat a les famílies professionals de Sanitat i Serveis Socioculturals i a la Comunitat, incorpora actuacions formatives orientades a:

- Atenció a persones en situació de dependència
- Atenció sociosanitària
- Cures auxiliars i suport assistencial
- Intervenció social i comunitària
- Acompanyament a persones i col·lectius vulnerables

Oferta integrada del CFPI

L'agrupació permet oferir itineraris integrats que combinen:

- Formació professional inicial
- Formació professional per a l'ocupació
- Formació adreçada a persones treballadores ocupades
- Formació de requalificació i actualització professional
- Processos d'acreditació de competències professionals
- Accions d'orientació i intermediació laboral

Aquesta configuració facilita la construcció d'itineraris flexibles i personalitzats adaptats a les necessitats de cada persona usuària al llarg de la seva trajectòria professional.

Distribució de l'oferta en el marc de l'agrupació

Atesa la naturalesa d'agrupació del CFPI, els diferents serveis i actuacions poden desenvolupar-se en qualsevol de les seus dels centres participants, d'acord amb els criteris d'especialització, disponibilitat de recursos i proximitat a les persones usuàries.

El servei d'orientació professional actua com a mecanisme de coordinació i derivació interna entre les diferents seus del CFPI, garantint una experiència homogènia i la continuïtat dels itineraris independentment del centre on s'inicii el procés d'acompanyament.

Centre	Família professional	Oferta principal
SINERGIA	Administració i Gestió	ADGG0408 Operacions auxiliars de serveis administratius i generals ADGD0208 Gestió Integrada de Recursos Humans ADGD0308 – Activitats de gestió administrativa.
SINERGIA	Serveis Socioculturals i a la Comunitat	SSCS0208 Atenció sociosanitària a persones dependents a institucions socials
López Vicuña	Administració i Gestió	CFGM GESTIÓ ADMINISTRATIVA ORIENTAT A L'ÀMBIT JURÍDIC
López Vicuña	Serveis Socioculturals i a la Comunitat	CFGM ATENCIÓ A LES PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA

2.7 Persones destinatàries del servei d'orientació professional

El servei d'orientació professional del CFPI SINERGIA - LÓPEZ VICUÑA s'adreça a qualsevol persona que necessiti suport en la definició, desenvolupament o revisió del seu projecte professional.

No obstant això, d'acord amb la missió i l'especialització del centre, es prestarà una atenció especial als col·lectius següents:

Persones destinatàries del servei d'orientació professional

El servei d'orientació professional del CFPI SINERGIA - LÓPEZ VICUÑA s'adreça a qualsevol persona que necessiti suport en la definició, desenvolupament o revisió del seu projecte professional.

No obstant això, d'acord amb la missió, l'especialització i el model territorial del centre, es prestarà una atenció especial als col·lectius següents:

Persones joves en procés de qualificació professional

Persones que necessiten informació i acompanyament en la presa de decisions acadèmiques i professionals, especialment en els processos de transició entre etapes educatives i formatives.

Persones que han abandonat prematurament els estudis

Persones que requereixen itineraris de retorn formatiu, segona oportunitat i reconstrucció del projecte professional.

Persones en situació de vulnerabilitat social

Persones que necessiten un acompanyament intensiu i coordinat amb altres recursos socials, educatius o ocupacionals.

Persones en situació de desocupació

Persones que necessiten redefinir els seus objectius professionals, millorar la seva ocupabilitat o accedir a noves oportunitats de qualificació.

Persones treballadores ocupades

Professionals que necessiten actualitzar competències, adaptar-se als canvis del mercat de treball o impulsar processos de promoció professional.

Persones candidates a processos d'acreditació de competències professionals

Persones amb experiència professional o aprenentatges adquirits per vies no formals que poden ser objecte de reconeixement i acreditació.

Professionals dels sectors dels serveis a les empreses

Professionals vinculats als àmbits de l'administració, la gestió, i altres activitats empresarials que necessiten processos de qualificació, requalificació o promoció professional.

Professionals de la salut i l'atenció a les persones

Professionals dels àmbits sanitari, sociosanitari, educatiu i comunitari que necessiten completar itineraris de qualificació, especialització o actualització professional.

Persones en processos de requalificació professional

Persones que necessiten adquirir noves competències per adaptar-se als canvis tecnològics, organitzatius o sectorials del mercat de treball.

Persones amb trajectòries professionals discontínues

Persones que han experimentat interrupcions laborals, canvis de sector o dificultats d'accés a l'ocupació i que requereixen processos de reorientació professional.

Persones emprenedores o amb projectes d'autoocupació

Persones que volen desenvolupar iniciatives empresarials pròpies i necessiten orientació sobre competències, qualificacions, itineraris formatius o recursos de suport a l'emprenedoria.

2.8 Relació de l'orientació professional amb la resta de serveis del CFPI

L'orientació professional constitueix un servei transversal i vertebrador del model de centre de formació professional integrada.

La seva funció principal és facilitar l'accés de les persones usuàries als diferents serveis del centre i garantir la coherència i continuïtat dels seus itineraris professionals.

Per aquest motiu, el servei manté una relació permanent amb:

Servei d'acreditació de competències professionals

L'orientació professional identifica les persones susceptibles de participar en processos d'acreditació de competències professionals i facilita la seva derivació i acompanyament.

Servei de formació professional

L'orientació professional facilita la construcció d'itineraris formatius coherents amb els objectius professionals de les persones usuàries.

Servei d'intermediació laboral

L'orientació professional coordina les actuacions necessàries per afavorir la inserció laboral, la promoció professional i la millora de l'ocupabilitat.

Servei de relació amb empreses

L'orientació professional facilita la connexió entre les persones usuàries i les oportunitats professionals existents al teixit productiu i social.

Servei d'innovació i transferència de coneixement

L'orientació professional contribueix a identificar noves necessitats de qualificació i a adaptar els itineraris professionals a l'evolució dels sectors productius i socials.

D'aquesta manera, el servei d'orientació professional es configura com la principal porta d'entrada als serveis integrats del CFPI i com l'element que garanteix la continuïtat dels itineraris de qualificació i desenvolupament professional de les persones usuàries.

3. MODEL D'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL

3.1 Concepte d'orientació professional

El CFPI SINERGIA - LÓPEZ VICUÑA entén l'orientació professional com un procés progressiu i continu al llarg de la vida que permet a les persones identificar les seves capacitats, competències, interessos, potencialitats i oportunitats de desenvolupament per facilitar la presa de decisions i la construcció del seu projecte professional.

L'orientació professional constitueix un servei universal que acompanya les persones en els diferents moments de la seva trajectòria formativa i laboral, contribuint a la seva qualificació, requalificació, promoció professional i inserció laboral.

Des d'aquesta perspectiva, l'orientació professional no es limita a una actuació puntual ni a la resolució d'una necessitat immediata, sinó que es configura com un procés d'acompanyament que facilita la construcció d'itineraris professionals i formatius personalitzats.

El model d'orientació professional del CFPI s'alinea amb els principis i orientacions establerts pel Sistema FPCAT i es desenvolupa en coordinació amb la resta de serveis integrats del centre.

3.2 Finalitat del servei

La finalitat principal del servei d'orientació professional és facilitar que cada persona pugui construir, desenvolupar i revisar el seu projecte professional de manera autònoma, informada i realista.

Per assolir aquesta finalitat, el servei promou:

• L'autoconeixement.
• La identificació de competències.
• La detecció de potencialitats.
• La definició d'objectius professionals.
• La construcció d'itineraris personalitzats.
• L'accés a oportunitats formatives.
• L'accés als processos d'acreditació de competències professionals.
• La inserció laboral.
• La promoció professional.
• L'aprenentatge permanent.

3.3 Funcions del servei d'orientació professional

El servei d'orientació professional desenvolupa les funcions següents:

Prospectar

Analitzar la informació disponible sobre l'evolució dels sectors productius, les necessitats de qualificació i les oportunitats professionals mitjançant els informes de prospectiva de l'Agència FPCAT, el Visor Territorial i altres fonts especialitzades, amb l'objectiu d'incorporar aquesta informació als processos d'orientació professional.

Informar

Facilitar informació actualitzada sobre:

• Oferta de formació professional.
• Processos d'acreditació de competències professionals.
• Oportunitats laborals.
• Recursos del territori.
• Serveis del Sistema FPCAT.

Orientar

Acompanyar les persones en la identificació dels seus interessos, expectatives i objectius professionals.

Assessorar

Facilitar elements de reflexió i anàlisi que permetin a les persones prendre decisions informades sobre la seva trajectòria professional.

Acompanyar

Donar suport durant el desenvolupament dels seus itineraris professionals i formatius.

Derivar

Facilitar l'accés als serveis interns del CFPI i als recursos externs més adequats per a cada situació.

Coordinar

Garantir la coherència dels itineraris i la coordinació entre els diferents agents implicats.

Fer seguiment

Avaluar l'evolució dels itineraris i promoure les adaptacions necessàries.

3.4 Objectius del servei

3.4.1 Objectiu general del servei

Acompanyar de manera dialogada, consensuada i conscient la persona usuària, oferint-li les eines i els recursos necessaris per a la presa de decisions en relació amb el seu objectiu professional i la construcció del seu itinerari formatiu, si escau, de transició al mercat de treball o de perfeccionament o reciclatge competencial.

3.4.2 Objectius específics del servei

• Afavorir el desenvolupament personal, formatiu i professional de les persones, amb independència de la seva edat, sexe, procedència, situació personal o laboral, nivell socioeconòmic o cultural, capacitats diferents o necessitats específiques.

• Oferir suport a les persones per millorar la seva formació i qualificació professionals en relació amb les necessitats actuals i futures del mercat de treball.

• Millorar l'autonomia de la persona durant el procés d'orientació professional per a la presa de decisions de manera proactiva.

3.5 Àmbits prioritaris d'actuació

D'acord amb l'especialització del CFPI, el servei desenvolupa una especial atenció als itineraris vinculats a les famílies professionals següents:

Serveis a les empreses

• Gestió administrativa.

Salut i atenció a les persones

• Atenció sociosanitària.
• Dependència.

3.6 Persones usuàries prioritàries

La definició dels col·lectius prioritaris d'atenció es fonamenta en l'anàlisi de la realitat socioeconòmica i del mercat de treball del Barcelonès, així com en les necessitats detectades pels diferents agents educatius, socials, empresarials i ocupacionals del territori.

En aquest sentit, el servei d'orientació professional del CFPI presta una atenció especial als col·lectius que, d'acord amb les dades disponibles i l'experiència dels centres que integren l'agrupació, presenten majors dificultats d'accés, manteniment o promoció en

el mercat de treball, així com necessitats més elevades de qualificació, requalificació o acreditació de competències professionals.

L'atenció prioritària a aquests col·lectius respon a la voluntat del CFPI de contribuir a la igualtat d'oportunitats, a la cohesió social i a la resposta a les necessitats presents i futures de qualificació dels sectors professionals vinculats a l'especialització del centre.

Sense perjudici del caràcter universal del servei, es prestarà una atenció especial a:

• Persones joves en procés de qualificació professional.
• Persones en situació de vulnerabilitat social.
• Persones que han abandonat prematurament els estudis.
• Persones en situació de desocupació.
• Persones treballadores ocupades.
• Persones candidates a processos d'acreditació.
• Professionals dels sectors socials i comunitaris.
• Persones amb trajectòries professionals discontínues.

3.7 Principis metodològics del model d'orientació

El model d'orientació professional del CFPI es basa en els principis metodològics següents:

Personalització

Cada itinerari es construeix a partir de les necessitats específiques de la persona.

Participació activa

La persona usuària és protagonista del seu procés d'orientació.

Flexibilitat

Els itineraris poden adaptar-se a l'evolució de les necessitats i circumstàncies.

Integralitat

L'orientació professional es desenvolupa en coordinació amb la resta de serveis del CFPI.

Continuïtat

L'acompanyament pot produir-se en diferents moments de la trajectòria vital i professional.

Treball en xarxa

L'orientació professional es desenvolupa en coordinació amb empreses, administracions públiques, entitats socials i altres recursos del territori.

3.8 Resultats esperats

Mitjançant el servei d'orientació professional, el CFPI espera contribuir a:

- Incrementar la qualificació professional de les persones usuàries.
- Augmentar la participació en processos d'acreditació.
- Millorar la inserció laboral.
- Afavorir la promoció professional.
- Reduir l'abandonament formatiu.
- Incrementar els retorns al sistema formatiu.
- Millorar l'autonomia en la presa de decisions professionals.
- Afavorir l'aprenentatge al llarg de la vida.

4. PRINCIPIS D'ACTUACIÓ DEL SERVEI D'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL

4.1 Atenció centrada en la persona

L'atenció centrada en la persona constitueix el principi fonamental del model d'orientació professional del CFPI SINERGIA - LÓPEZ VICUÑA

Aquest principi implica que totes les actuacions d'orientació professional es desenvolupen prenent com a punt de partida les necessitats, expectatives, interessos, competències i circumstàncies específiques de cada persona.

L'orientació professional no es limita a proposar itineraris estàndard, sinó que promou la construcció de trajectòries personalitzades adaptades a la realitat de cada persona usuària.

Per aquest motiu:

- Cada persona disposarà d'una diagnosi individualitzada.
- Els itineraris seran personalitzats.
- Els objectius es definiran conjuntament.
- Les actuacions s'adaptaran a les necessitats detectades.
- Es promourà la participació activa de la persona durant tot el procés.

4.2 Orientació al llarg de la vida

El CFPI assumeix que les necessitats d'orientació professional poden aparèixer en qualsevol moment de la trajectòria vital i professional.

L'orientació professional es concep com un procés continu que acompanya les persones en els diferents moments de transició, canvi o desenvolupament professional.

Aquest principi implica que el servei s'adreça a:

• Persones joves.
• Persones adultes.
• Persones ocupades.
• Persones desocupades.
• Persones en procés de requalificació.
• Persones candidates a acreditació.
• Professionals que necessiten actualitzar competències.

La finalització d'un itinerari no implica necessàriament la finalització de la relació amb el servei, ja que les persones podran tornar a accedir-hi quan es produeixin noves necessitats d'orientació.

4.3 Igualtat d'oportunitats

El servei garanteix la igualtat d'accés i de tracte de totes les persones usuàries.

Cap persona podrà ser discriminada per motiu de:

• Sexe.
• Edat.
• Origen.
• Nacionalitat.
• Llengua.
• Religió.
• Orientació sexual.
• Identitat de gènere.
• Discapacitat.
• Situació socioeconòmica.
• Situació administrativa.
• Qualsevol altra circumstància personal o social.

El servei vetllarà especialment per facilitar l'accés a les persones que puguin trobar més dificultats per participar en processos de qualificació i desenvolupament professional.

4.4 Perspectiva de gènere interseccional

El servei incorpora de manera transversal la perspectiva de gènere interseccional en totes les actuacions d'orientació professional.

Aquesta perspectiva implica reconèixer que les trajectòries professionals poden estar condicionades per factors vinculats al gènere i a altres elements de desigualtat social.

L'orientació professional promourà activament la superació dels estereotips associats als estudis, les professions i les oportunitats laborals.

4.4.1 Mesures específiques

Per garantir l'aplicació efectiva de la perspectiva de gènere, el servei desenvoluparà les actuacions següents:

• Utilització de llenguatge inclusiu.
• Revisió periòdica dels materials informatius.
• Visibilització de referents professionals diversos.
• Promoció d'itineraris lliures d'estereotips de gènere.
• Seguiment d'indicadors desagregats per sexe.
• Incorporació de la perspectiva de gènere en la diagnosi i el seguiment dels itineraris.

4.5 Inclusió i accessibilitat

El servei garantirà l'accessibilitat universal i promourà la inclusió de totes les persones usuàries.

Quan sigui necessari, es podran adoptar mesures específiques d'adaptació per facilitar la participació efectiva de les persones.

Aquestes mesures podran incloure:

• Adaptacions metodològiques.
• Adaptacions organitzatives.
• Adaptacions comunicatives.
• Coordinació amb serveis especialitzats.

El servei prestarà una atenció especial a les persones en situació de vulnerabilitat social o amb necessitats específiques de suport.

4.6 Confidencialitat i protecció de dades

La informació recollida durant els processos d'orientació professional serà tractada amb absoluta confidencialitat.

El tractament de la informació es realitzarà d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.

Les persones usuàries seran informades de:

• La finalitat del tractament de les dades.
• Els seus drets.
• Els mecanismes de protecció existents.

Només tindran accés a la informació les persones professionals que necessitin conèixer-la per al desenvolupament de les seves funcions.

4.7 Coordinació

La coordinació constitueix un element essencial del model d'orientació professional del CFPI.

Aquest principi implica la col·laboració permanent entre:

• Els centres que integren l'agrupació.
• Els diferents serveis integrats del CFPI.
• Els recursos externs del territori.
• Les empreses col·laboradores.
• Les administracions públiques.
• Les entitats socials.

La coordinació permet garantir la coherència dels itineraris professionals i evitar la fragmentació de les actuacions.

4.8 Qualitat i millora contínua

El servei incorpora mecanismes permanents de seguiment, avaluació i millora contínua.

La qualitat del servei es fonamenta en:

• L'existència de protocols compartits.
• L'ús d'instruments normalitzats.
• La definició d'indicadors.
• L'avaluació periòdica dels resultats.
• La recollida de la satisfacció de les persones usuàries.
• La revisió anual del servei.

Els resultats de l'avaluació s'utilitzaran per introduir millores en els processos i adaptar els serveis a les noves necessitats detectades.

4.9 Treball en xarxa

L'orientació professional es desenvolupa en estreta col·laboració amb els agents del territori.

El treball en xarxa permet ampliar les oportunitats de qualificació, acreditació, inserció laboral i promoció professional de les persones usuàries.

El CFPI promourà la col·laboració amb:

- Empreses.
- Entitats socials.
- Administracions públiques.
- Recursos d'ocupació.
- Centres de formació professional.
- Universitats.
- Organitzacions professionals.

Aquest treball en xarxa contribueix a construir itineraris més complets, flexibles i adaptats a la realitat social i econòmica del territori.

4.10 Traçabilitat dels processos

Totes les actuacions desenvolupades en el marc del servei d'orientació professional hauran de quedar documentades mitjançant els instruments i registres establerts en aquest protocol.

La traçabilitat dels processos permet:

- Garantir la qualitat del servei.
- Facilitar el seguiment dels itineraris.
- Avaluar els resultats obtinguts.
- Generar evidències de les actuacions desenvolupades.
- Afavorir la coordinació entre professionals.

Aquest principi es materialitza mitjançant les fitxes, registres i informes que integren els annexos operatius del present protocol.

ORGANITZACIÓ DEL SERVEI D'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL

5.1 Estructura organitzativa del servei

El servei d'orientació professional forma part dels serveis integrats del Centre de Formació Professional Integrada SINERGIA - LÓPEZ VICUÑA i es desenvolupa de manera coordinada entre els centres que integren l'agrupació.

L'orientació professional constitueix un servei transversal que manté una relació permanent amb la resta de serveis del CFPI i que actua com a principal porta d'entrada als itineraris integrats de qualificació i desenvolupament professional.

L'organització del servei es fonamenta en els principis de coordinació, corresponsabilitat, qualitat, proximitat i orientació centrada en la persona.

5.2 Òrgans i figures responsables

Per garantir el correcte funcionament del servei, el CFPI disposarà dels següents nivells de responsabilitat:

Direcció del CFPI

La direcció és responsable de garantir el funcionament general del servei d'orientació professional i la seva integració dins del projecte global del centre.

Correspon a la direcció:

• Aprovar el Protocol d'Orientació Professional.
• Aprovar les revisions i actualitzacions del protocol.
• Garantir els recursos humans i materials necessaris.
• Impulsar els processos de millora contínua.
• Supervisar el compliment dels objectius del servei.
• Aprovar la memòria anual del servei.

Coordinació del servei d'orientació professional

La direcció designarà una persona coordinadora del servei.

La coordinació podrà ser assumida per una persona d'un dels centres de l'agrupació o bé exercir-se de manera compartida segons l'organització interna del CFPI.

Les funcions principals seran:

• Coordinar l'activitat del servei.
• Vetllar per l'aplicació homogènia del protocol.
• Garantir la coordinació entre SINERGIA i CENTRE LÓPEZ VICUÑA
• Impulsar les reunions tècniques.
• Coordinar les derivacions internes.
• Supervisar els registres i indicadors.
• Elaborar la memòria anual del servei.
• Formular propostes de millora.

Persones orientadores

Les persones orientadores són les responsables directes de l'atenció a les persones usuàries.

Les seves funcions inclouen:

• Desenvolupar les actuacions d'orientació professional.
• Realitzar les diagnosis professionals.
• Elaborar els plans d'acció individualitzats.
• Gestionar les derivacions.
• Fer el seguiment dels itineraris.
• Elaborar els informes finals.
• Mantenir actualitzats els registres associats al servei.

Perfils de les persones orientadores

Les persones professionals que desenvolupen funcions d'orientació professional al CFPI SINERGIA - LÓPEZ VICUÑA disposaran, preferentment, de formació i experiència especialitzada en orientació professional, inserció laboral, desenvolupament professional o àmbits afins vinculats a l'educació, la formació, l'ocupació o els recursos humans.

Així mateix, es promourà el desenvolupament de les competències professionals identificades al document de referència del Sistema FPCAT «Perfil professional de la persona orientadora professional», especialment en els àmbits següents:

- Competència tècnica en orientació professional al llarg de la vida.
- Coneixement del sistema de formació professional i dels serveis del Sistema FPCAT.
- Coneixement del mercat de treball, de la prospectiva sectorial i dels perfils professionals emergents.
- Capacitat d'acompanyament en els processos de presa de decisions i construcció del projecte professional.

- Competències comunicatives, relacionals i de treball en xarxa.
- Capacitat per treballar des de l'atenció centrada en la persona i la perspectiva de gènere interseccional.
- Competència digital aplicada als processos d'orientació professional.
- Capacitat de coordinació amb altres serveis, professionals i recursos del territori.

El CFPI promourà la formació contínua i l'actualització professional de les persones orientadores amb l'objectiu de garantir la qualitat del servei i l'adaptació permanent als canvis del sistema de formació professional i del mercat de treball.

5.3 Organització funcional del servei

El servei d'orientació professional es desenvolupa mitjançant un model de treball compartit entre els dos centres de l'agrupació.

Aquest model permet:

• Compartir metodologies.
• Compartir recursos.
• Garantir criteris comuns d'actuació.
• Facilitar la mobilitat de les persones usuàries entre serveis.
• Construir itineraris integrats.

L'orientació professional es prestarà principalment a través d'entrevistes individuals, sessions grupals, actuacions de seguiment i coordinació amb altres serveis.

5.4 Coordinació entre SINERGIA I CENTRE LÓPEZ VICUÑA

La naturalesa d'agrupació del CFPI fa necessari establir mecanismes específics de coordinació entre els dos centres.

Aquesta coordinació té com a finalitat:

• Garantir una experiència homogènia per a les persones usuàries.
• Facilitar la derivació entre serveis.
• Compartir informació rellevant.
• Evitar duplicitats.
• Construir itineraris integrats.

Reunions de coordinació

Es realitzaran reunions de coordinació amb una periodicitat mínima trimestral.

Aquestes reunions tindran per objecte:

• Analitzar l'activitat desenvolupada.
• Compartir incidències i bones pràctiques.
• Revisar indicadors.
• Coordinar actuacions conjuntes.
• Proposar millores del servei.

Quan sigui necessari es podran convocar reunions extraordinàries de seguiment de casos o de coordinació específica.

5.5 Coordinació amb la resta de serveis integrats del CFPI

L'orientació professional mantindrà una coordinació permanent amb els altres serveis integrats del centre.

Coordinació amb el servei d'acreditació de competències professionals

La coordinació permetrà identificar persones susceptibles de participar en processos d'acreditació i facilitar-ne l'accés.

Es prestarà una atenció especial a les persones amb experiència professional en els àmbits de:

- Administració i Gestió.
- Serveis Socioculturals i a la Comunitat.

Coordinació amb el servei de formació professional

L'orientació professional facilitarà la construcció d'itineraris que incorporin:

• Certificats professionals.
• Cicles formatius.
• Microcredencials.
• Formació contínua.
• Altres actuacions de qualificació.

Coordinació amb el servei d'intermediació laboral

La coordinació permetrà reforçar la inserció laboral i la promoció professional de les persones usuàries.

Coordinació amb el servei de relació amb empreses

La coordinació amb les empreses facilitarà:

• La detecció de necessitats de talent.
• La identificació d'oportunitats laborals.
• La promoció de la formació en empresa.
• La construcció d'itineraris vinculats al mercat de treball.

5.6 Recursos humans

El servei comptarà amb personal qualificat per desenvolupar les funcions d'orientació professional.

Les persones professionals que desenvolupin aquestes funcions hauran de disposar de competències en:

• Orientació professional.
• Acompanyament de trajectòries professionals.
• Mercat de treball.
• Formació professional.
• Acreditació de competències professionals.
• Desenvolupament de competències.
• Treball en xarxa.

El CFPI promourà la formació contínua dels equips professionals vinculats al servei.

5.7 Horaris i punts d'atenció del servei d'orientació professional

El servei d'orientació professional del CFPI SINERGIA - LÓPEZ VICUÑA es presta de manera presencial, telemàtica i híbrida amb l'objectiu de facilitar l'accessibilitat i adaptar-se a les necessitats de les persones usuàries.

Atesa la naturalesa d'agrupació del CFPI, el servei es pot desenvolupar a qualsevol de les seus dels centres que integren el projecte, d'acord amb els criteris d'especialització, proximitat territorial i disponibilitat dels recursos professionals.

Amb caràcter general, el servei d'orientació professional ofereix atenció al públic de dilluns a divendres en horari de matí i tarda, prèvia cita concertada a través dels canals habilitats pel centre.

L'horari ordinari d'atenció és el següent:

- **Matins: de 9:00 h a 14:00 h**
- **Tardes: de 15:30 h a 19:30 h - Preferentement**

Les persones usuàries poden accedir al servei mitjançant derivació interna des de qualsevol dels serveis del CFPI, derivació externa des d'altres recursos del territori o bé per iniciativa pròpia.

El CFPI garantirà la difusió permanent dels canals d'accés, els horaris d'atenció i els punts de prestació del servei mitjançant la pàgina web corporativa, els materials informatius i els diferents canals de comunicació dels centres que integren l'agrupació.

Seu	Horari orientació
SINERGIA	Dilluns-dijous 9:00h -14:00h i 15:30h -19:30h
López Vicuña	Dilluns-divendres 15:30h -19:30h

5.8 Recursos materials i tecnològics

El servei disposarà dels recursos necessaris per garantir una atenció adequada a les persones usuàries.

Aquests recursos inclouran:

- Espais per a l'atenció individual.
- Espais per a activitats grupals.
- Equipaments informàtics.
- Sistemes de registre i seguiment.
- Materials d'orientació.
- Accés a informació actualitzada sobre formació, ocupació i acreditació de competències.

5.9 Sistema de registre i documentació

Totes les actuacions desenvolupades en el marc del servei d'orientació professional hauran de quedar registrades mitjançant els instruments previstos en aquest protocol.

Els registres tindran com a finalitat:

- Facilitar el seguiment dels itineraris.
- Garantir la traçabilitat de les actuacions.
- Generar evidències per al sistema de qualitat.
- Facilitar l'elaboració d'indicadors i memòries.

La documentació serà custodiada d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.

5.10 Avaluació del funcionament del servei

La coordinació del servei elaborarà anualment una memòria que inclourà:

• Activitat desenvolupada.
• Indicadors principals.
• Resultats assolits.
• Bones pràctiques.
• Dificultats detectades.
• Propostes de millora.

La memòria formarà part del sistema de qualitat i millora contínua del CFPI i servirà de base per a la planificació de les actuacions futures.

5.11 Comissió de Seguiment del Servei d'Orientació Professional

Amb la finalitat de garantir la qualitat, la coordinació i la millora contínua del servei d'orientació professional, el CFPI SINERGIA - LÓPEZ VICUÑA constituirà una Comissió de Seguiment del Servei d'Orientació Professional.

Aquesta comissió actuarà com a òrgan de suport a la direcció del centre en les funcions de seguiment, avaluació i proposta de millora del servei.

Composició - La comissió estarà integrada, com a mínim, per:

• La direcció del CFPI o la persona en qui delegui.
• La persona coordinadora del servei d'orientació professional.
• Una persona representant de LÓPEZ VICUÑA.
• Una persona representant de SINERGIA
• Altres professionals que es considerin necessaris en funció dels temes a tractar.

Funcions - Correspon a la Comissió de Seguiment:

• Analitzar el funcionament general del servei.
• Revisar els indicadors d'activitat i resultats.
• Analitzar les necessitats detectades en les persones usuàries.
• Identificar oportunitats de millora.
• Fer el seguiment dels objectius anuals del servei.
• Revisar les propostes de modificació del protocol.
• Valorar els resultats de les enquestes de satisfacció.
• Impulsar actuacions de coordinació entre els centres de l'agrupació.
• Promoure la coordinació amb la resta de serveis integrats del CFPI.

Funcionament - La comissió es reunirà, com a mínim, una vegada a l'any.

Sense perjudici d'això, es podran convocar reunions extraordinàries quan les circumstàncies ho requereixin.

Les conclusions i acords adoptats quedaran recollits en una acta de reunió i podran donar lloc a la definició d'accions de millora específiques.

Relació amb el sistema de qualitat

La Comissió de Seguiment del Servei d'Orientació Professional formarà part del sistema de qualitat i millora contínua del CFPI.

Les seves conclusions serviran de base per:

• L'elaboració de la memòria anual del servei.
• La revisió dels indicadors.
• L'actualització dels instruments de treball.
• La revisió del Protocol d'Orientació Professional.
• La planificació de les actuacions futures.

Mitjançant aquesta comissió, el CFPI reforça el seu compromís amb la qualitat dels serveis prestats, la coordinació entre els centres de l'agrupació i la millora contínua dels processos d'orientació professional.

6. PROCEDIMENT D'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL

6.1 El procés d'orientació professional

El procés d'orientació professional del CFPI SINERGIA - LÓPEZ VICUÑA constitueix el conjunt d'actuacions mitjançant les quals les persones usuàries reben informació, orientació, assessorament i acompanyament per construir, desenvolupar o revisar els seus itineraris professionals i formatius.

Aquest procés s'estructura en cinc fases successives que permeten donar resposta a les necessitats de les persones de manera progressiva i coherent.

Les fases del procés són:

1. Descobreixo
2. Investigo
3. Investigo

4. Planifico
Avaluació i continuïtat

Aquestes fases tenen caràcter flexible i poden adaptar-se a les necessitats específiques de cada persona usuària.

L'orientació professional es desenvolupa sota els principis de personalització, participació activa, coordinació i aprenentatge al llarg de la vida.

Cada fase genera registres específics que permeten garantir la traçabilitat del procés i faciliten el seguiment dels itineraris professionals.

6.2 Fase 1. Descobreixo

6.2.1 Objectiu

Atendre la demanda inicial de la persona usuària, facilitar informació sobre els serveis disponibles i determinar la necessitat d'iniciar un procés complet d'orientació professional.

6.2.2 Resultats esperats

• Identificació de la demanda.
• Informació inicial sobre els serveis disponibles.
• Valoració preliminar de necessitats.
• Assignació de persona orientadora.
• Obertura del procés d'orientació professional.

6.2.3 Persones responsables

• Persona orientadora.
• Personal administratiu de suport, si escau.
• Coordinació del servei, en els casos que ho requereixin.

6.2.4 Canals d'accés

Les persones usuàries poden accedir al servei a través dels canals següents:

• Atenció presencial.
• Correu electrònic.
• Telèfon.

• Formulari web.
• Derivació interna.
• Derivació externa.

6.2.5 Actuacions

Recepció de la demanda

La persona orientadora recull la demanda inicial i identifica el motiu principal de consulta.

Informació inicial

S'informa la persona usuària sobre:

• Els serveis del CFPI.
• El funcionament del servei d'orientació professional.
• Els drets i deures de les persones usuàries.
• Les condicions de confidencialitat i protecció de dades.

Recollida d'informació bàsica

Es recullen les dades necessàries per iniciar el procés.

Valoració inicial

Es realitza una primera aproximació a les necessitats de la persona.

Assignació de persona orientadora

Quan sigui necessari iniciar un procés complet d'orientació, s'assignarà una persona orientadora responsable.

6.2.6 Instruments utilitzats

• Fitxa d'acollida.
• Consentiment de tractament de dades.
• Materials informatius del servei.

6.2.7 Registres generats

• Fitxa d'acollida.
• Registre de demanda.
• Consentiment de tractament de dades.

6.2.8 Possibles resultats de la fase

Com a resultat de la fase d'acollida es poden produir les situacions següents:

Informació puntual

La necessitat queda resolta mitjançant una actuació informativa.

Inici d'un procés complet d'orientació professional

La persona passa a la fase de diagnosi.

Derivació immediata

La persona és derivada a un altre servei del CFPI o a un recurs extern.

6.2.9 Indicadors associats

• Nombre de demandes rebudes.
• Nombre de persones ateses.
• Temps mitjà de resposta.
• Nombre de persones que inicien un procés complet d'orientació.
• Nombre de derivacions efectuades.

6.2.10 Criteris de qualitat

El CFPI procurarà que la primera atenció es realitzi en un termini màxim de deu dies hàbils des de la recepció de la demanda.

Totes les persones usuàries rebran informació clara sobre el funcionament del servei i els recursos disponibles.

6.3 Fase 2. Investigo

6.3.1 Objectiu

Identificar les competències, interessos, expectatives, experiència i necessitats de la persona usuària per construir una base sòlida per al desenvolupament del seu itinerari professional.

6.3.2 Resultats esperats

• Coneixement de la situació professional de la persona.
• Identificació de competències.

• Identificació de potencialitats.
• Detecció de necessitats.
• Identificació de possibles itineraris.
• Elaboració del perfil professional inicial.

6.3.3 Persones responsables

- Persona orientadora.

6.3.4 Actuacions

Entrevista de diagnosi

La persona orientadora realitza una o diverses entrevistes individuals per analitzar la situació de la persona.

Anàlisi de la trajectòria formativa

Es revisa la formació realitzada i les acreditacions disponibles.

Anàlisi de la trajectòria professional

Es revisa l'experiència laboral acumulada.

Identificació de competències

S'identifiquen:

• Competències tècniques.
• Competències transversals.
• Competències susceptibles d'acreditació.

Identificació de necessitats

S'analitzen les necessitats de:

• Qualificació.
• Requalificació.
• Inserció laboral.
• Promoció professional.
• Acreditació de competències.

La persona orientadora contrastarà els interessos i objectius professionals de la persona usuària amb la informació disponible sobre l'evolució dels sectors productius, les necessitats de talent i les perspectives d'ocupació. Per a aquesta finalitat es podran

utilitzar els informes de prospectiva professional de l'Agència FPCAT, el Visor Territorial de la Formació Professional i altres fonts sectorials o territorials rellevants.

Identificació de barreres

Es detecten possibles dificultats que puguin afectar el desenvolupament de l'itinerari.

6.3.5 Instruments utilitzats

• Fitxa de diagnosi professional.
• https://fp.gencat.cat/web/.content/07_Orientacio/soc_professional_de_lorientacio/documents/Model-de-Protocol-dorientacio-professional-Sistema-FPCAT.pdf
• Currículum vitae.
• https://serveiocupacio.gencat.cat/ca/persones/necessito-orientacio-professional/eines/com-elaborar-el-teu-curriculum/
• Historial formatiu.
• https://europass.europa.eu/ca
• Evidències professionals aportades per la persona.
• https://fp.gencat.cat/ca/acreditacio/
• Altres eines de suport a la diagnosi.
• https://fp.gencat.cat/ca/orientacio-365/cercadors-de-punts-dinformacio-i-orientacio/

6.3.6 Instruments utilitzats

• Model competencial ISFOL.
• https://formawiki.diba.cat/pub/of_tec_est_des_econo/d236fc7b_1.presentacio/print.html
• Test de Competències de Barcelona Activa.
• https://treball.barcelonactiva.cat/ca/vull-millorar-meves-competencies
• Test d'Interessos Professionals de Barcelona Activa.
• https://treball.barcelonactiva.cat/ca/autoconeixement
• Treball per Ocupacions.
• https://treballperocupacions.observatoritreball.gencat.cat/treballperocupacions/web/home
• Baròmetre de Competències i Ocupacions de Catalunya.
• https://www.barometreocupacions.cat/presentacio-del-cercador/
• Cercador d'oferta de formació professional.
• https://fp.gencat.cat/ca/Oferta-fpcat-365/Cercador-oferta-FPCAT-365/index.html

• Cercador de cursos del SOC.
• https://serveiocupacio.gencat.cat/ca/persones/vull-formar-me/cercadors-formacio-especialitats/index.html

6.3.7 Registres generats

• Fitxa de diagnosi professional.
• Informe de diagnosi.
• Perfil professional inicial.

6.3.8 Derivacions possibles

Durant aquesta fase es poden activar derivacions preliminars cap a:

• Servei d'acreditació.
• Servei de formació professional.
• Servei d'intermediació laboral.
• Recursos externs especialitzats.

6.3.9 Indicadors associats

• Nombre de diagnosis realitzades.
• Nombre de perfils professionals elaborats.
• Nombre de persones susceptibles d'acreditació.
• Nombre de necessitats formatives detectades.

6.3.10 Criteris de qualitat

La diagnosi haurà de permetre obtenir una visió global de la situació professional de la persona i identificar els recursos més adequats per al desenvolupament del seu projecte professional.

6.3.11 Resultat de la fase: Perfil professional inicial

Com a resultat de la diagnosi, la persona orientadora elaborarà un perfil professional inicial que inclourà:

• Situació actual.
• Competències identificades.
• Competències susceptibles d'acreditació.
• Interessos professionals.
• Objectius preliminars.

• Necessitats detectades.
• Possibles itineraris de desenvolupament.

Aquest perfil constituirà la base per a la construcció posterior del Pla d'Acció Individualitzat.

Com a resultat del procés de diagnosi professional, la persona usuària desenvoluparà, amb l'acompanyament de la persona orientadora, un procés d'investigació d'ocupacions i de concreció del seu objectiu professional, incorporant una anàlisi DAFO competencial que permeti identificar la distància existent entre les competències disponibles i les requerides per a l'exercici de l'ocupació d'interès.

Els resultats d'aquest procés quedaran recollits al Pla d'Acció Individualitzat i constituiran la base per a la definició de les actuacions de qualificació, requalificació, acreditació o inserció laboral que integraran l'itinerari professional de la persona usuària.

6.4 Fase 3. Decideixo

6.4.1 Objectiu

Definir conjuntament amb la persona usuària un itinerari professional i formatiu personalitzat que permeti avançar cap als objectius professionals identificats durant la fase de diagnosi.

L'itinerari haurà de tenir en compte:

• Les competències de la persona.
• La seva experiència professional.
• Les seves expectatives.
• Les oportunitats formatives disponibles.
• Les possibilitats d'acreditació de competències.
• Les necessitats del mercat de treball.
• Els recursos disponibles dins i fora del CFPI.

6.4.2 Resultats esperats

• Definició d'un objectiu professional clar.
• Identificació de les actuacions necessàries.
• Construcció d'un itinerari viable i personalitzat.
• Elaboració del Pla d'Acció Individualitzat (PAI).
• Activació dels recursos necessaris.

6.4.3 Persones responsables

• Persona orientadora.
• Persona usuària.
• Professionals dels serveis implicats, si escau.

6.4.4 Actuacions

Definició de l'objectiu professional

La persona orientadora i la persona usuària definiran conjuntament els objectius que es volen assolir.

Podran estar relacionats amb:

• Inserció laboral.
• Promoció professional.
• Canvi d'ocupació.
• Requalificació professional.
• Obtenció d'una titulació.
• Acreditació de competències.
• Retorn al sistema formatiu.

Identificació d'alternatives

S'analitzaran les diferents opcions disponibles per assolir els objectius definits.

Aquestes opcions podran incloure:

• Certificats professionals.
• Cicles formatius.
• Microcredencials.
• Acreditació de competències professionals.
• Formació contínua.
• Accions d'intermediació laboral.
• Recursos externs.

Definició d'actuacions

Es concretaran:

• Les actuacions prioritàries.
• Les responsabilitats.
• Els terminis previstos.
• Els mecanismes de seguiment.

Elaboració del Pla d'Acció Individualitzat

El Pla d'Acció Individualitzat constituirà el document de referència del procés.

6.4.5 Instruments utilitzats

- Perfil professional inicial.
- Pla d'Acció Individualitzat.
- Catàleg de recursos del CFPI.
- Informació sobre acreditació i formació.

6.4.6 Registres generats

- Pla d'Acció Individualitzat.
- Fulls de derivació inicials.
- Registre d'actuacions previstes.

6.4.7 Derivacions possibles

Durant aquesta fase es podran activar:

- Derivacions a acreditació.
- Derivacions a formació.
- Derivacions a intermediació laboral.
- Derivacions a empreses.
- Derivacions a recursos externs.

6.4.8 Indicadors associats

- Nombre de plans d'acció elaborats.
- Nombre d'itineraris vinculats a acreditació.
- Nombre d'itineraris vinculats a formació.
- Nombre d'itineraris vinculats a inserció laboral.
- Nombre d'itineraris vinculats a retorn formatiu.

6.4.9 Criteris de qualitat

Totes les persones que finalitzin la fase de diagnosi hauran de disposar d'un itinerari clarament definit i d'un Pla d'Acció Individualitzat adequadament documentat.

6.4.10 Especialització del CFPI

D'acord amb el projecte funcional del centre, es prestarà una atenció especial als itineraris vinculats a:

Serveis a les empreses

• Gestió administrativa.

Salut i atenció a les persones

• Atenció sociosanitària.
• Dependència.

6.5 Fase 4. Planifico

6.5.1 Objectiu

Acompanyar la persona usuària durant l'execució del seu itinerari professional i formatiu, facilitant l'accés als recursos necessaris i promovent el compliment dels objectius definits.

6.5.2 Resultats esperats

• Execució del Pla d'Acció Individualitzat.
• Participació en accions formatives.
• Participació en processos d'acreditació.
• Inserció laboral o promoció professional.
• Desenvolupament de competències.

6.5.3 Persones responsables

• Persona orientadora.
• Professionals dels serveis implicats.
• Persona usuària.

6.5.4 Actuacions

Seguiment periòdic

La persona orientadora mantindrà contactes periòdics amb la persona usuària per:

• Fer seguiment de les actuacions.
• Resoldre incidències.
• Actualitzar informació.
• Revisar objectius.

Activació dels serveis del CFPI

Segons el Pla d'Acció Individualitzat es podran activar:

Servei d'acreditació de competències professionals

Especialment per a persones amb experiència professional susceptible de reconeixement.

Servei de formació professional

Accés a:

- Certificats professionals.
- Cicles formatius.
- Microcredencials.
- Formació contínua.

Servei d'intermediació laboral

Per facilitar la inserció o promoció professional.

Servei de relació amb empreses

Per facilitar oportunitats de pràctiques, dual o ocupació.

Revisió de l'itinerari

Quan sigui necessari, el Pla d'Acció Individualitzat podrà ser actualitzat.

6.5.5 Instruments utilitzats

- Pla d'Acció Individualitzat.
- Registre de seguiment.
- Fulls de derivació.
- Informes dels serveis implicats.

6.5.6 Registres generats

- Registre de seguiment.
- Actualitzacions del PAI.
- Registre d'incidències.
- Registre de derivacions.

6.5.7 Indicadors associats

• Nombre d'actuacions de seguiment.
• Nombre de derivacions efectuades.
• Nombre de persones incorporades a formació.
• Nombre de persones incorporades a acreditació.
• Nombre de persones inserides laboralment.
• Grau de compliment dels plans d'acció.

6.5.8 Criteris de qualitat

El servei procurarà mantenir un seguiment regular de totes les persones que desenvolupin itineraris actius, adaptant la intensitat de l'acompanyament a les necessitats detectades.

6.5.9 Inserció laboral i desenvolupament professional

Inserció laboral i desenvolupament professional

El procés d'orientació professional del CFPI SINERGIA - LÓPEZ VICUÑA incorpora de manera transversal actuacions específiques orientades a afavorir la inserció laboral i el desenvolupament professional de les persones usuàries, tant en modalitats de treball per compte aliè com per compte propi.

Les actuacions d'inserció laboral es defineixen en funció de la situació professional, els objectius i les necessitats de cada persona i s'incorporen al Pla d'Acció Individualitzat i al registre de seguiment del procés d'orientació.

Inserció laboral per compte aliè

Les actuacions orientades a la inserció laboral per compte aliè poden incloure:

- Definició de l'objectiu professional i dels perfils professionals d'interès.
- Identificació de les competències requerides per les ocupacions objectiu.
- Elaboració o actualització del currículum vitae i altres eines de presentació professional.
- Definició d'estratègies de recerca activa de feina.
- Utilització de portals d'ocupació i canals digitals de recerca de feina.
- Preparació de processos de selecció i entrevistes de treball.
- Identificació d'oportunitats laborals vinculades als sectors d'especialització del CFPI.
- Derivació als serveis d'intermediació laboral o borses de treball del centre i del territori.
- Seguiment dels processos d'inserció laboral iniciats.

Inserció laboral per compte propi i emprenedoria

Quan les persones usuàries manifestin interès per desenvolupar projectes professionals propis o iniciatives d'autoocupació, el servei podrà incorporar actuacions específiques relacionades amb:

- Valoració inicial de la idea de negoci o projecte emprenedor.
- Identificació de competències emprenedores i necessitats formatives associades.
- Informació sobre els requisits administratius, fiscals i laborals bàsics vinculats a l'activitat emprenedora.
- Informació sobre recursos de suport a l'emprenedoria disponibles al territori.
- Derivació a serveis especialitzats d'emprenedoria, assessorament empresarial i consolidació empresarial.
- Seguiment de les actuacions desenvolupades dins del procés d'orientació professional.

Recursos i eines utilitzades

Així mateix, el centre incorpora de manera sistemàtica la informació procedent dels informes de prospectiva de l'Agència FPCAT, del Visor Territorial de la Formació Professional de Catalunya i d'altres fonts estadístiques i sectorials per actualitzar les actuacions d'orientació professional i adequar-les a l'evolució del mercat de treball i de les necessitats del territori.

Entre els principals recursos utilitzats destaquen:

• Informes de prospectiva de l'Agència FPCAT.

https://fpcat.gencat.cat/ca/observatori-fp/prospectiva/

• Visor Territorial de la Formació Professional de Catalunya.

https://fpcat.gencat.cat/ca/observatori-fp/visor-territorial/

• Observatori del Treball i Model Productiu.

https://observatoritreball.gencat.cat

• Cercador de l'oferta FPCAT 365

https://fp.gencat.cat/ca/Oferta-fpcat-365/Cercador-oferta-FPCAT-365/index.html

• Guia d'acompanyament del Sistema FPCAT.

https://fpcat.gencat.cat

Barcelona Activa — recursos per al currículum, entrevistes, canals de cerca i oportunitats laborals
https://treball.barcelonactiva.cat/ca/
Barcelona Activa — assessorament i acompanyament a l'emprenedoria
https://emprenedoria.barcelonactiva.cat/
SOC — eines per elaborar el currículum
https://serveiocupacio.gencat.cat/ca/persones/necessito-orientacio-professional/eines/com-elaborar-el-teu-curriculum/

Registre i traçabilitat

Les actuacions desenvolupades en matèria d'inserció laboral quedaran recollides mitjançant els instruments de seguiment del servei, especialment el Pla d'Acció Individualitzat, els registres de seguiment i l'informe final d'orientació professional.

- Inserció per compte aliè.
- Inserció per compte propi.
- Activitats concretes.
- Recursos i eines.
- Documents de registre i seguiment.

6.6 Avaluació i continuïtat

6.6.1 Objectiu

Valorar els resultats assolits durant l'itinerari, identificar noves necessitats i determinar les actuacions futures.

6.6.2 Resultats esperats

• Valoració dels resultats obtinguts.
• Actualització del perfil professional.
• Identificació de noves oportunitats.
• Definició de possibles actuacions futures.

6.6.3 Persones responsables

• Persona orientadora.
• Persona usuària.

6.6.4 Actuacions

Revisió final de l'itinerari

Es valorarà:

• Grau d'assoliment dels objectius.
• Formació realitzada.
• Competències desenvolupades.
• Resultats d'acreditació.
• Resultats d'inserció laboral.

Actualització del perfil professional

Es revisarà:

• Situació professional actual.
• Competències acreditades.
• Formació completada.
• Nous interessos professionals.

Valoració de continuïtat

Es determinarà si la persona:

• Finalitza l'itinerari.
• Requereix seguiment.
• Necessita un nou procés d'orientació.
• Pot beneficiar-se d'altres serveis.

6.6.5 Instruments utilitzats

• Informe final d'orientació.
• Enquesta de satisfacció.
• Perfil professional actualitzat.

6.6.6 Registres generats

• Informe final.
• Registre de continuïtat.
• Enquesta de satisfacció.

6.6.7 Indicadors associats

• Nombre d'itineraris finalitzats.
• Percentatge d'objectius assolits.
• Nombre de persones que continuen vinculades al servei.

• Nombre de nous processos iniciats.
• Grau de satisfacció de les persones usuàries.

6.6.8 Continuïtat al llarg de la vida

El CFPI considera que l'orientació professional és un servei permanent al llarg de la vida.

Per aquest motiu, les persones usuàries podran tornar a accedir al servei sempre que necessitin:

• Revisar el seu projecte professional.
• Actualitzar competències.
• Requalificar-se.
• Accedir a processos d'acreditació.
• Construir nous itineraris professionals.

Les persones usuàries podran mantenir la vinculació amb el CFPI a través d'accions de seguiment, activitats informatives, comunitats professionals, xarxes Alumni o altres iniciatives que afavoreixin l'aprenentatge permanent i l'actualització professional.

6.6.9 Criteris de qualitat

Totes les persones que finalitzin un itinerari hauran de rebre una valoració final i informació sobre les possibilitats de continuïtat dels serveis del CFPI.

7 COORDINACIÓ, DERIVACIONS I TREBALL EN XARXA

7.1 Finalitat

El servei d'orientació professional del CFPI SINERGIA - LÓPEZ VICUÑA es desenvolupa mitjançant un model de treball coordinat que permet garantir la continuïtat dels itineraris professionals de les persones usuàries i l'aprofitament dels recursos disponibles dins i fora del centre.

La coordinació constitueix un element essencial del model de centre de formació professional integrada, atès que permet connectar l'orientació professional amb la resta de serveis integrats del CFPI i amb els recursos existents al territori.

7.2 Coordinació interna del CFPI

La coordinació interna té com a finalitat garantir que les persones usuàries puguin accedir de manera àgil als diferents serveis del centre.

Agents implicats

• Servei d'orientació professional.
• Servei d'acreditació de competències professionals.
• Servei de formació professional.
• Servei d'intermediació laboral.
• Servei de relació amb empreses.
• Equip directiu del CFPI.

Mecanismes de coordinació
Reunions de coordinació tècnica

Periodicitat mínima trimestral.

Objectius:

• Compartir informació rellevant.
• Revisar casos complexos.
• Analitzar derivacions.
• Revisar indicadors.
• Detectar necessitats emergents.

Seguiment de casos

Quan una persona usuària participi simultàniament en diferents serveis del CFPI, els professionals implicats podran establir actuacions coordinades de seguiment.

7.3 Coordinació entre centres

Com a centre de formació professional integrada constituït per agrupació, el CFPI desenvolupa mecanismes específics de coordinació entre els dos centres participants té com a objectius:

• Garantir criteris compartits d'actuació.
• Compartir bones pràctiques.
• Facilitar itineraris integrats.
• Evitar duplicitats.
• Millorar l'eficiència dels recursos.

Les persones usuàries podran accedir als diferents serveis de l'agrupació en funció de les seves necessitats, independentment del centre des del qual hagin iniciat el procés.

7.4 Coordinació amb el servei d'acreditació de competències professionals

Atesa la rellevància de l'acreditació de competències professionals dins del model FPCAT, l'orientació professional desenvoluparà una coordinació específica amb aquest Servei, prioritzant la identificació de persones que:

- Disposin d'experiència professional no acreditada.
- Hagin adquirit competències per vies no formals.
- Puguin beneficiar-se dels processos d'acreditació.

Especialment en els àmbits de:

- Administració i Gestió.
- Sanitat.
- Serveis Socioculturals i a la Comunitat.

7.5 Coordinació amb les empreses

El servei d'orientació professional mantindrà una relació permanent amb el servei de relació amb empreses del CFPI.

Els objectius principals seran:

- Detectar necessitats de talent.
- Identificar oportunitats laborals.
- Facilitar pràctiques i estades formatives.
- Promoure la formació dual.
- Afavorir la inserció laboral.

La informació recollida pel servei de relació amb empreses sobre necessitats de talent, dificultats de cobertura de vacants, perfils emergents i transformació dels llocs de treball serà compartida periòdicament amb el servei d'orientació professional, amb la finalitat d'actualitzar els criteris d'orientació i reforçar l'alineament entre els itineraris proposats i les necessitats del mercat de treball.

7.6 Coordinació amb recursos externs

El servei podrà establir mecanismes de coordinació amb:

Recursos d'ocupació

- Oficines de Treball.

• Entitats col·laboradores del SOC.
• Serveis locals d'ocupació.

Recursos socials

• Serveis socials municipals.
• Entitats del tercer sector.
• Recursos d'inclusió social.

Recursos educatius i formatius

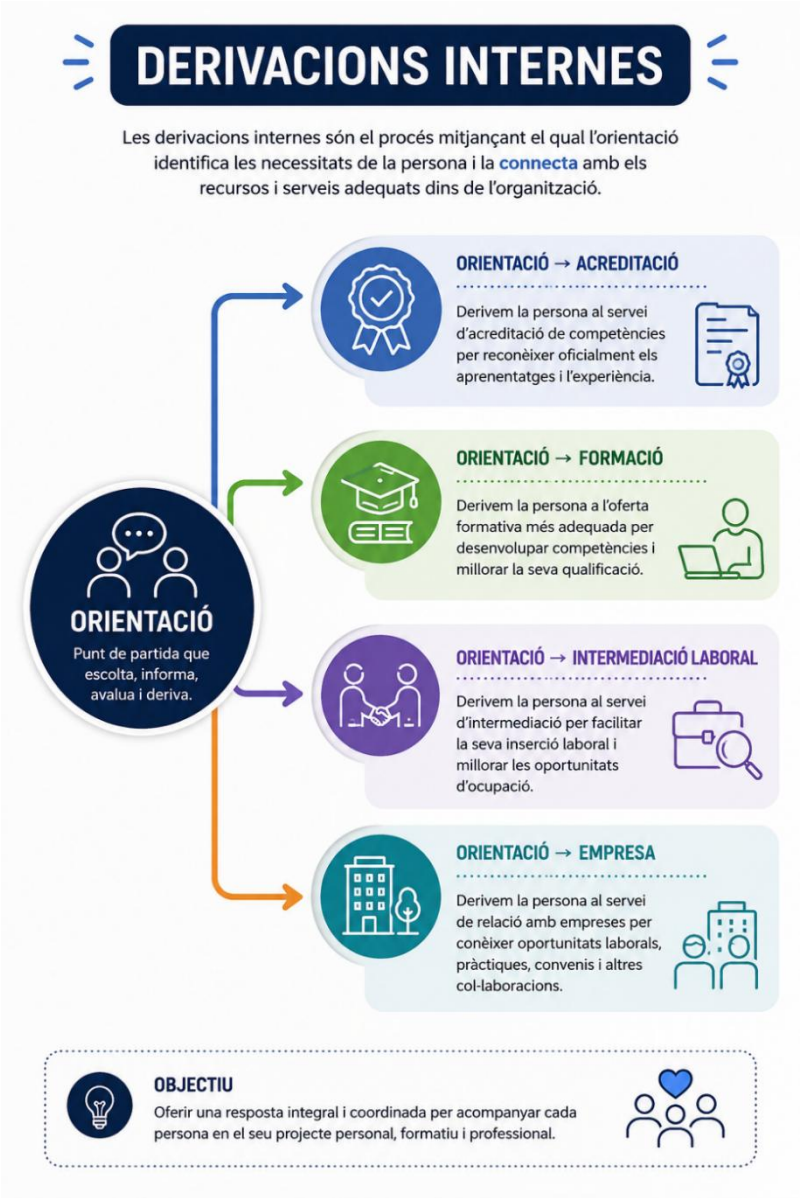
• Centres de formació professional.
• Centres de persones adultes.
• Universitats.
• Altres recursos del Sistema FPCAT.

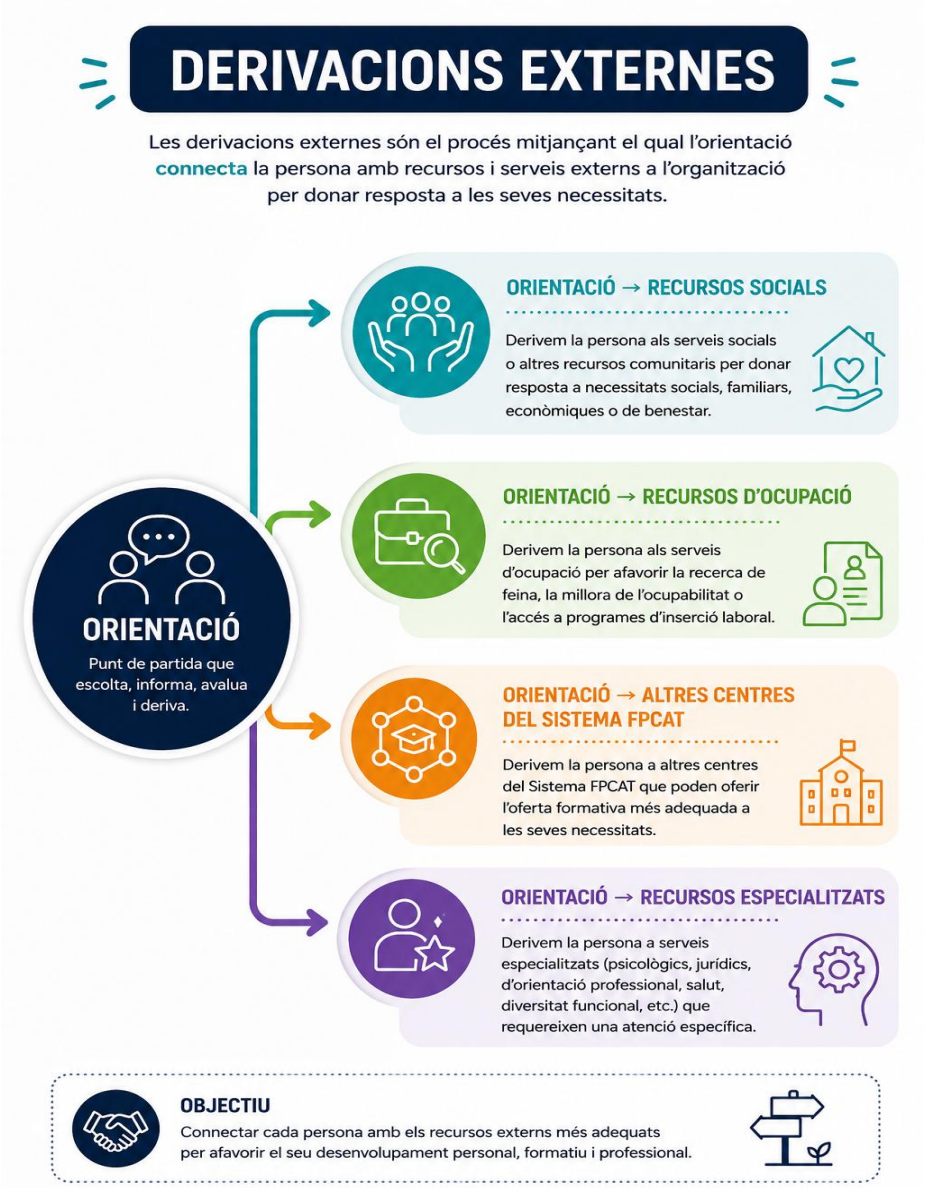
7.7 Sistema de derivacions

Les derivacions constitueixen una eina essencial per garantir la continuïtat dels itineraris professionals.

Tota derivació haurà de:

• Estar justificada.
• Estar registrada.
• Comptar amb la informació necessària.
• Permetre el seguiment posterior.


DERIVACIONS INTERNES
Les derivacions internes són el procés mitjançant el qual l'orientació identifica les necessitats de la persona i la connecta amb els recursos i serveis adequats dins de l'organització.
ORIENTACIÓ
Punt de partida que escolta, informa, avalua i deriva.
ORIENTACIÓ → ACREDITACIÓ
Derivem la persona al servei d'acreditació de competències per reconèixer oficialment els aprenentatges i l'experiència.
ORIENTACIÓ → FORMACIÓ
Derivem la persona a l'oferta formativa més adequada per desenvolupar competències i millorar la seva qualificació.
ORIENTACIÓ → INTERMEDIACIÓ LABORAL
Derivem la persona al servei d'intermediació per facilitar la seva inserció laboral i millorar les oportunitats d'ocupació.
ORIENTACIÓ → EMPRESA
Derivem la persona al servei de relació amb empreses per conèixer oportunitats laborals, pràctiques, convenis i altres col·laboracions.
OBJECTIU
Oferir una resposta integral i coordinada per acompanyar cada persona en el seu projecte personal, formatiu i professional.


DERIVACIONS EXTERNES
Les derivacions externes són el procés mitjançant el qual l'orientació connecta la persona amb recursos i serveis externs a l'organització per donar resposta a les seves necessitats.
ORIENTACIÓ
Punt de partida que escolta, informa, avalua i deriva.
ORIENTACIÓ → RECURSOS SOCIALS
Derivem la persona als serveis socials o altres recursos comunitaris per donar resposta a necessitats socials, familiars, econòmiques o de benestar.
ORIENTACIÓ → RECURSOS D'OCUPACIÓ
Derivem la persona als serveis d'ocupació per afavorir la recerca de feina, la millora de l'ocupabilitat o l'accés a programes d'inserció laboral.
ORIENTACIÓ → ALTRES CENTRES DEL SISTEMA FPCAT
Derivem la persona a altres centres del Sistema FPCAT que poden oferir l'oferta formativa més adequada a les seves necessitats.
ORIENTACIÓ → RECURSOS ESPECIALITZATS
Derivem la persona a serveis especialitzats (psicològics, jurídics, d'orientació professional, salut, diversitat funcional, etc.) que requereixen una atenció específica.
OBJECTIU
Connectar cada persona amb els recursos externs més adequats per afavorir el seu desenvolupament personal, formatiu i professional.

• SISTEMA D'INDICADORS, AVALUACIÓ I MILLORA CONTÍNUA

8.1 Finalitat del sistema d'avaluació

El servei d'orientació professional del CFPI SINERGIA - LÓPEZ VICUÑA disposa d'un sistema d'indicadors que permet mesurar l'activitat desenvolupada, avaluar els resultats obtinguts i identificar oportunitats de millora.

Aquest sistema té les finalitats següents:

• Conèixer el funcionament real del servei.
• Analitzar les necessitats de les persones usuàries.
• Valorar l'eficàcia dels itineraris desenvolupats.
• Facilitar la presa de decisions.
• Impulsar la millora contínua.
• Generar evidències per al sistema de qualitat del CFPI.
• Elaborar la memòria anual del servei.

8.2 Àmbits d'avaluació del sistema d'orientació professional

D'acord amb el Model de Protocol d'Orientació Professional del Sistema FPCAT, el sistema d'avaluació del CFPI SINERGIA - LÓPEZ VICUÑA incorpora tres nivells o dimensions complementàries d'anàlisi que permeten valorar tant els resultats obtinguts amb les persones usuàries com el funcionament del servei i la implementació del propi protocol.

a) Avaluació del procés d'orientació professional de la persona usuària

Té per finalitat valorar el grau d'assoliment dels objectius definits en el procés d'acompanyament individual i l'evolució de la persona usuària durant el seu itinerari professional i formatiu.

Aquesta dimensió incorpora, entre altres aspectes:

- El grau de definició de l'objectiu professional.
- L'assoliment dels objectius del Pla d'Acció Individualitzat.
- La participació en itineraris formatius o processos d'acreditació.
- La inserció laboral o la promoció professional.
- El grau de satisfacció de la persona usuària amb el procés desenvolupat.

b) Avaluació del servei d'orientació professional

Té per objectiu valorar el funcionament, la qualitat i l'impacte del servei d'orientació professional del CFPI.

Aquesta dimensió incorpora indicadors relacionats amb:

- L'accés al servei.
- El desenvolupament dels processos d'orientació.
- Les derivacions internes i externes.
- Els resultats obtinguts pels diferents col·lectius atesos.
- La valoració global del servei per part de les persones usuàries.
- L'eficiència i la qualitat dels processos desenvolupats.

c) Avaluació del Protocol d'Orientació Professional

Té per finalitat valorar el grau d'implementació del protocol com a instrument organitzatiu i metodològic del CFPI i la seva adequació a les necessitats del centre, de les persones usuàries i del territori.

Aquesta dimensió incorpora, entre altres aspectes:

- El grau d'aplicació homogènia dels procediments establerts.
- L'adequació dels instruments i recursos utilitzats.
- El funcionament dels mecanismes de coordinació.
- L'assoliment dels objectius del protocol.
- Les necessitats de revisió o actualització detectades.
- Les propostes de millora identificades pels professionals implicats.

Resultats esperats i valors de referència

Per a cadascun dels indicadors incorporats al sistema d'avaluació es definiran els resultats esperats o valors de referència que permetran determinar el grau d'assoliment dels objectius establerts i facilitar la presa de decisions orientades a la millora contínua del servei i del protocol.

8.3 Estructura del sistema d'indicadors

El sistema s'organitza en sis dimensions:

1. Indicadors d'accés.
2. Indicadors de procés.
3. Indicadors d'itineraris.
4. Indicadors de derivació.
5. Indicadors de resultats.
6. Indicadors de qualitat i satisfacció.

8.4 Indicadors d'accés

Permeten analitzar qui utilitza el servei i com hi accedeix.

Indicadors principals

• Nombre total de demandes rebudes.
• Nombre total de persones ateses.
• Nombre de primeres atencions.
• Nombre de persones usuàries actives.
• Temps mitjà de resposta.
• Canal d'accés utilitzat.

Caracterització de les persones usuàries

• Distribució per sexe.
• Distribució per edat.
• Distribució per situació laboral.
• Distribució per nivell formatiu.
• Distribució per municipi de residència.

Col·lectius prioritaris

• Persones joves.
• Persones desocupades.
• Persones ocupades.
• Persones en situació de vulnerabilitat.
• Persones candidates a acreditació.
• Persones que retornen al sistema formatiu.

8.5 Indicadors de procés

Permeten mesurar l'activitat desenvolupada pels equips professionals.

Activitat d'orientació

• Nombre d'entrevistes d'acollida.
• Nombre de diagnosis professionals.
• Nombre de perfils professionals inicials elaborats.
• Nombre de plans d'acció individualitzats elaborats.
• Nombre d'actuacions de seguiment.

Intensitat de l'acompanyament

• Nombre mitjà d'actuacions per persona.
• Nombre mitjà d'entrevistes per itinerari.
• Durada mitjana dels itineraris.

8.6 Indicadors d'itineraris

Permeten analitzar els itineraris construïts.

Tipologia d'itineraris

• Itineraris vinculats a qualificació professional.
• Itineraris vinculats a requalificació.
• Itineraris vinculats a acreditació.
• Itineraris vinculats a inserció laboral.
• Itineraris vinculats a promoció professional.
• Itineraris vinculats a retorn formatiu.

Especialització del CFPI

• Nombre d'itineraris vinculats a Administració i Gestió.
• Nombre d'itineraris vinculats a Serveis Socioculturals i a la Comunitat.

8.7 Indicadors de derivació

Permeten analitzar la coordinació amb els diferents serveis.

Derivacions internes

• Nombre de derivacions a acreditació.
• Nombre de derivacions a formació professional.
• Nombre de derivacions a intermediació laboral.
• Nombre de derivacions al servei de relació amb empreses.

Derivacions externes

• Nombre de derivacions a recursos d'ocupació.
• Nombre de derivacions a serveis socials.
• Nombre de derivacions a recursos especialitzats.
• Nombre de derivacions a altres centres del Sistema FPCAT.

8.8 Indicadors de resultats

Permeten mesurar els impactes obtinguts pels itineraris.

Qualificació professional

• Nombre de persones incorporades a formació.
• Nombre de persones que finalitzen la formació.
• Nombre de persones que obtenen titulacions o certificacions.

Acreditació de competències professionals

• Nombre de persones derivades a acreditació.
• Nombre de persones que inicien processos d'acreditació.
• Nombre de persones que obtenen acreditacions.

Inserció laboral

• Nombre de persones inserides laboralment.
• Nombre de persones que milloren la seva situació laboral.
• Nombre de persones que accedeixen a pràctiques o experiències laborals.

Promoció professional

• Nombre de persones que promocionen professionalment.
• Nombre de persones que accedeixen a noves responsabilitats.

Retorn formatiu

• Nombre de persones que retornen al sistema formatiu.
• Nombre de persones que reprenen itineraris interromputs.

8.9 Indicadors de qualitat

Permeten avaluar el funcionament global del servei.

Compliment del protocol

• Percentatge de diagnosis completades.
• Percentatge de persones amb PAI elaborat.
• Percentatge d'itineraris amb seguiment.
• Percentatge d'informes finals elaborats.

Compliment dels objectius

• Percentatge d'objectius assolits.
• Grau de compliment dels plans d'acció individualitzats.

Coordinació

• Nombre de reunions de coordinació realitzades.
• Nombre de casos compartits entre serveis.
• Nombre de casos compartits entre centres de l'agrupació.

8.10 Satisfacció de les persones usuàries

La satisfacció constitueix un indicador essencial per avaluar la qualitat percebuda del servei.

Es recollirà informació sobre:

• Accessibilitat del servei.
• Claredat de la informació rebuda.
• Qualitat de l'acompanyament.
• Utilitat dels itineraris.
• Tracte rebut.
• Satisfacció global.

Indicador principal

Grau global de satisfacció de les persones usuàries.

8.11 Sistema de registre i custòdia de la informació

Totes les actuacions desenvolupades en el marc del servei d'orientació professional quedaran registrades mitjançant els instruments previstos en aquest protocol.

La documentació inclourà:

• Fitxes d'acollida.
• Diagnosis professionals.
• Perfils professionals inicials.
• Plans d'acció individualitzats.
• Registres de seguiment.
• Informes finals.
• Enquestes de satisfacció.

La custòdia de la informació es realitzarà d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.

La coordinació del servei serà responsable de:

• Vetllar per la qualitat dels registres.
• Consolidar els indicadors.
• Elaborar els informes de seguiment.
• Preparar la memòria anual.

8.12 Memòria anual del servei

Anualment s'elaborarà una memòria que inclourà:

Activitat desenvolupada

• Persones ateses.
• Itineraris desenvolupats.
• Actuacions realitzades.

Resultats obtinguts

• Qualificació.
• Acreditació.
• Inserció laboral.
• Retorn formatiu.
• Promoció professional.

Indicadors principals

Anàlisi dels resultats obtinguts respecte dels objectius previstos.

Bones pràctiques

Identificació d'experiències rellevants desenvolupades durant l'any.

Dificultats detectades

Anàlisi dels principals reptes observats.

Propostes de millora

Actuacions previstes per al període següent.

8.13 Millora contínua

La informació obtinguda a través del sistema d'indicadors s'utilitzarà per:

• Revisar el funcionament del servei.
• Actualitzar els instruments de treball.
• Millorar els processos d'orientació professional.
• Adaptar els itineraris a les noves necessitats detectades.
• Revisar periòdicament el Protocol d'Orientació Professional.

La millora contínua constitueix un compromís permanent del CFPI SINERGIA - LÓPEZ VICUÑA amb la qualitat dels serveis prestats i amb el desenvolupament professional de les persones usuàries.

9. ANNEXOS OPERATIUS DEL SERVEI D'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL

9.1 Finalitat dels annexos operatius

Els annexos operatius constitueixen el conjunt d'instruments, registres i eines de treball que permeten aplicar de manera homogènia el Protocol d'Orientació Professional del CFPI SINERGIA - LÓPEZ VICUÑA.

Aquests documents tenen com a finalitat:

• Garantir la qualitat de les actuacions.
• Facilitar la traçabilitat dels processos.
• Homogeneïtzar la intervenció dels professionals.
• Facilitar la coordinació entre serveis.
• Permetre el seguiment dels itineraris.
• Generar evidències per al sistema d'avaluació i millora contínua.

Els annexos podran ser revisats i actualitzats periòdicament per la Comissió de Seguiment del Servei d'Orientació Professional.

9.2 Documents bàsics del pla de treball i criteris de simplificació

El pla de treball integra els nou documents bàsics següents. Es conserven les denominacions i numeració dels annexos existents per facilitar-ne l'ús

1. Contextualització del servei i acceptació del compromís de seguiment — annex 1
2. Dades personals i trajectòria formativa i professional — annex 3
3. Informe de derivació a altres unitats — annexos 5 i 6, segons la destinació
4. Currículum vitae — annex 19
5. Informe de resultats dels interessos professionals — annex 20

6. Resultats de les ocupacions investigades, objectiu professional i DAFO competencial — annex 4, integrats en el PAI
7. Informe de planificació de l'itinerari formatiu — annex 22
8. Planificació i seguiment del procés de cerca de feina — annex 7
9. Derivació a assessorament i acompanyament per emprendre, elaborar el pla d'empresa i valorar-ne la viabilitat — annex 21

Cada expedient disposa d'un codi únic. Els documents comparteixen aquest identificador, la data i el professional responsable. Només es recull i actualitza la informació al document de referència; la resta hi remet. L'annex 8 sintetitza els resultats finals, sense duplicar la planificació formativa ni la cerca de feina. L'annex 18 és una síntesi de la diagnosi ja registrada, sense una nova recollida de dades

ANNEX 1. FITXA D'ACOLLIDA, CONTEXTUALITZACIÓ DEL SERVEI I COMPROMÍS DE SEGUIMENT

Finalitat

Registrar la primera demanda de la persona usuària i iniciar el procés d'orientació professional.

Fase associada

Fase 1. Acollida i accés al servei.

Contingut

Codi d'expedient: _____. Les dades personals i de trajectòria es recullen a l'annex 3 i es vinculen a aquest document sense tornar-les a demanar

1. Presentació del servei

Què és el servei d'orientació professional?

El servei d'orientació professional del CFPI SINERGIA - LÓPEZ VICUÑA acompanya les persones en la definició, desenvolupament i revisió del seu projecte professional i formatiu al llarg de la vida.

En què consisteix el servei?

El servei ofereix informació, orientació, assessorament i acompanyament personalitzat per facilitar la presa de decisions professionals i la construcció d'itineraris de qualificació i desenvolupament professional.

Què ofereix el servei?

- Informació sobre itineraris formatius.
- Informació sobre oportunitats laborals.
- Suport en la definició de l'objectiu professional.
- Identificació de competències i potencialitats.
- Suport en processos d'acreditació de competències.
- Acompanyament en processos d'inserció laboral.
- Derivació a altres serveis o recursos especialitzats.

2. Funcionament del servei

El procés d'orientació professional es desenvolupa mitjançant entrevistes individuals, activitats específiques i actuacions de seguiment adaptades a les necessitats de cada persona.

El nombre de sessions, la seva periodicitat i la durada del procés s'acordaran conjuntament entre la persona orientadora i la persona usuària a partir dels objectius definits al Pla d'Acció Individualitzat.

Les sessions poden desenvolupar-se de manera presencial, telemàtica o híbrida.

3. Funcions de la persona orientadora

La persona orientadora es compromet a:

- Facilitar informació actualitzada i objectiva.
- Acompanyar la persona usuària durant el procés.
- Garantir la confidencialitat de la informació compartida.
- Adaptar les actuacions a les necessitats de la persona.
- Coordinar-se amb altres serveis quan sigui necessari.

4. Compromisos de la persona usuària

La persona usuària es compromet a:

- Participar activament en el procés d'orientació professional.
- Assistir a les sessions acordades o comunicar amb antelació possibles incidències.
- Desenvolupar les activitats acordades dins del pla de treball.
- Facilitar la informació necessària per al correcte desenvolupament del procés.
- Comunicar els canvis significatius que puguin afectar el seu itinerari professional o formatiu.
- Participar en les actuacions de seguiment i avaluació del servei.

5. Acceptació del compromís de seguiment

Mitjançant la signatura del present document, les parts manifesten haver rebut informació suficient sobre el funcionament del servei i accepten participar activament en el procés d'orientació professional d'acord amb els compromisos anteriorment descrits.

Persona usuària
Nom i cognoms: _____
Signatura: _____
Data: ___ / ___ / _____

Persona orientadora professional

Nom i cognoms: _____
Signatura: _____
Data: _____ / _____ / _____

ANNEX 2. CONSENTIMENT DE TRACTAMENT DE DADES

Finalitat

Garantir el compliment de la normativa de protecció de dades.

Fase associada

Fase 1. Acollida.

Contingut mínim

• Autorització de tractament de dades.
• Informació sobre drets.
• Signatura de la persona usuària.

ANNEX 3. FITXA DE DIAGNOSI PROFESSIONAL

Finalitat

Analitzar la situació professional, formativa i competencial de la persona.

Fase associada

Fase 2. Diagnosi professional.

Contingut mínim

Codi d'expedient: _____
Nom i cognoms: _____ DNI/NIE: _____
Data de naixement: _____ Municipi: _____
Telèfon: _____ Correu electrònic: _____

• Situació actual.
• Trajectòria formativa.
• Trajectòria professional.
• Competències identificades.
• Interessos professionals.
• Necessitats detectades.
• Possibilitats d'acreditació.
• Barreres detectades.
• Valoració professional.

Prospectiva i oportunitats detectades

Sectors amb demanda creixent

Perfils professionals associats

Oportunitats identificades al territori

Fonts consultades (Visor FPCAT, informes de prospectiva, empreses col·laboradores, etc.)

ANNEX 4. PLA D'ACCIÓ INDIVIDUALITZAT (PAI)

Finalitat

Concretar l'objectiu professional i el pla d'acció acordat a partir dels resultats de les ocupacions investigades i de la DAFO competencial

Fase associada

Fases 2 i 3. Diagnosi professional i construcció de l'itinerari

Contingut mínim

• Objectiu professional principal.
• Objectius específics.
• Actuacions previstes.
• Calendari.
• Derivacions.
• Seguiment.
• Compromisos.

Ocupació Sector	Funcions principals	Competències requerides	Nivell de qualificació

Resultats de la investigació ocupacional

- Principals característiques de les ocupacions analitzades.
- Condicions d'accés.
- Requisits formatius.
- Competències més demandades.
- Perspectives d'ocupació i evolució prevista.
- Adeqüació entre el perfil competencial de la persona usuària i les competències associades a les ocupacions d'interès

Objectiu professional prioritzat

Objectiu professional definit conjuntament entre la persona usuària i la persona orientadora: .....

Justificació de l'elecció: .....

Horitzó temporal previst:

- Curt termini
- Mitjà termini
- Llarg termini

DAFO competencial

Criteris per a l'elaboració de la DAFO competencial

La DAFO competencial es construeix a partir de la informació obtinguda durant les diferents fases del procés d'orientació professional, amb l'objectiu de comparar el perfil competencial de la persona usuària amb els requeriments de l'ocupació objectiu.

- Fortaleses i debilitats: competències associades a la persona, identificades durant la fase Descobreixo — autoconeixement
- Oportunitats i amenaces: requeriments competencials associats a l'ocupació i factors del mercat de treball, identificats durant la fase Investigo el mercat de treball

Aquesta anàlisi permet identificar els punts forts de la persona, les àrees de millora i les actuacions prioritàries que s'han d'incorporar al Pla d'Acció Individualitzat (PAI) per facilitar l'assoliment del seu objectiu professional.

Fortaleses: Competències, experiències i recursos personals que afavoreixen l'assoliment de l'objectiu professional. .....

Debilitats: Competències o experiències que cal reforçar o adquirir. .....

Oportunitats: Elements externs del mercat de treball, del territori o del sistema formatiu que afavoreixen l'assoliment de l'objectiu professional. .....

Amenaces: Factors externs que poden dificultar l'assoliment de l'objectiu professional. .....

Conclusions de la DAFO

A partir de l'anàlisi realitzada s'identifiquen les actuacions prioritàries següents:

- Competències a adquirir o reforçar.
- Accions formatives recomanades.
- Experiències professionals necessàries.
- Recursos complementaris.
- Derivacions previstes.

Impacte sobre el PAI

Les conclusions derivades de la investigació ocupacional i de la DAFO competencial constitueixen la base per a la definició del Pla d'Acció Individualitzat i de les actuacions de seguiment associades a l'itinerari professional i formatiu de la persona usuària.

La planificació formativa detallada es registra únicament a l'annex 22 i la cerca de feina a l'annex 7. El PAI hi remet i en recull els acords, les responsabilitats i els terminis

ANNEX 5. FULL DE DERIVACIÓ INTERNA

Finalitat

Formalitzar les derivacions entre els diferents serveis integrats del CFPI.

Fase associada

Fases 3 i 4.

Codi d'expedient i data: _____
Unitat d'origen i professional responsable: _____
Unitat o entitat de destinació i contacte: _____
Motiu, objectiu i actuacions sol·licitades: _____
Documentació compartida i constància de la informació a la persona usuària: _____
Data prevista de retorn i seguiment: _____

Possibles destinacions

• Servei d'acreditació.
• Servei de formació professional.
• Servei d'intermediació laboral.
• Servei de relació amb empreses.

ANNEX 6. FULL DE DERIVACIÓ EXTERNA

Finalitat

Facilitar la coordinació amb recursos externs.

Fase associada

Fases 3 i 4.

Codi d'expedient i data: _____
Unitat d'origen i professional responsable: _____
Unitat o entitat de destinació i contacte: _____
Motiu, objectiu i actuacions sol·licitades: _____
Documentació compartida i constància de la informació a la persona usuària: _____
Data prevista de retorn i seguiment: _____

Possibles destinacions

• Oficines de Treball.
• Serveis socials.
• Entitats socials.
• Altres centres del Sistema FPCAT.
• Recursos especialitzats.

ANNEX 7. REGISTRE DE SEGUIMENT I PLA DE CERCA DE FEINA

Finalitat

Registrar les actuacions desenvolupades durant l'execució de l'itinerari.

Fase associada

Fase 4. Desenvolupament.

Contingut mínim

• Actuacions realitzades.
• Dificultats detectades.
• Acords adoptats.
• Derivacions efectuades.
• Properes actuacions.

1. Planificació del procés de cerca de feina

Objectiu professional de cerca:

Tipus d'inserció prioritzada:

☐ Treball per compte aliè
☐ Treball per compte propi / emprenedoria
☐ Ambdues opcions

2. Estratègia de cerca de feina

Actuació prevista	Periodicitat	Responsable	Data prevista
Actualització CV			
Inscripció portals d'ocupació			
Candidatures espontànies			
Networking professional			
Participació en processos de selecció			
Altres			

3. Seguiment de les actuacions

Data Actuació realitzada Resultat obtingut Properes actuacions

4. Resultats del procés de cerca

Indicador	Resultat
CV enviats	
Processos de selecció realitzats	
Entrevistes realitzades	
Insercions aconseguides	
Altres resultats	

ANNEX 8. INFORME FINAL D'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL

Finalitat

Valorar els resultats obtinguts durant l'itinerari.

Fase associada

Fase 5. Avaluació i reorientació.

Contingut

Valoració final i continuïtat
Objectius inicials i grau d'assoliment: _____
Actuacions realitzades i resultats assolits: _____
Valoració de la persona usuària i de la persona orientadora: _____
Recomanacions i seguiment posterior: _____
Referències als documents vigents: PAI (annex 4), planificació formativa (annex 22) i cerca de feina (annex 7). No se'n torna a transcriure el contingut

ANNEX 9. ENQUESTA DE SATISFACCIÓ

Finalitat

Conèixer la valoració de les persones usuàries sobre el servei rebut.

Fase associada

Fase 5.

Aspectes a valorar

• Accessibilitat.
• Informació rebuda.
• Tracte professional.
• Utilitat del servei.
• Satisfacció global.

ANNEX 10. MAPA DE RECURSOS INTERNS DEL CFPI

Finalitat

Facilitar el coneixement dels serveis integrats disponibles.

Recursos inclosos

• Orientació professional.
• Acreditació de competències professionals.
• Formació professional.
• Intermediació laboral.
• Mobilitat internacional.
• Atenció a empreses.
• Noves oportunitats.
• Innovació i transferència de coneixement.

ANNEX 11. MAPA DE RECURSOS EXTERNS

Finalitat

Identificar els recursos complementaris disponibles al territori.

Recursos inclosos

• Recursos d'ocupació.
• Recursos socials.
• Recursos educatius.
• Entitats socials.
• Administracions públiques.
• Empreses col·laboradores.

ANNEX 12. MATRIU DE DERIVACIONS

Finalitat

Facilitar la presa de decisions sobre les derivacions més adequades.

ANNEX 13. ITINERARIS ORIENTATIUS ASSOCIATS A FAMÍLIES

Finalitat

Facilitar la construcció d'itineraris coherents amb l'especialització del CFPI.

Administració i Gestió

Exemples:

• Acreditació → Certificat professional → Inserció laboral.
• Certificat professional → Cicle formatiu → Promoció professional.
• Formació contínua → Requalificació.

Serveis Socioculturals i a la Comunitat

Exemples:

• Acreditació → Formació complementària → Inserció.
• Integració social → Especialització → Promoció.
• Dependència → Acreditació → Qualificació.

ANNEX 14. CIRCUIT DEL PROCÉS D'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL

Finalitat

Representar gràficament el procés complet.

Esquema:

ANNEX 15. QUADRE DE RESPONSABILITATS

Finalitat

Definir les responsabilitats dels diferents professionals.

Actuació	**Orientador/a**	**Coordinació**	**Direcció**
Acollida	X		
Diagnosi	X		
PAI	X		
Seguiment	X		
Derivacions	X	X	
Indicadors		X	
Memòria anual		X	X
Revisió protocol		X	X

ANNEX 16. QUADRE DE COMANDAMENT DEL SERVEI

Finalitat

Fer el seguiment periòdic dels indicadors del servei.

Indicadors principals

• Persones ateses.
• Diagnosis realitzades.
• PAI elaborats.
• Derivacions.
• Insercions laborals.
• Acreditacions iniciades.
• Acreditacions obtingudes.
• Retorns formatius.
• Satisfacció.

Periodicitat recomanada: trimestral.

ANNEX 17. PERFILS TIPUS DE PERSONES USUÀRIES

Finalitat

Facilitar la personalització dels itineraris.

Perfil 1. Jove que busca una primera qualificació

Circuit habitual:

Orientació → Formació → Inserció.

Perfil 2. Professional dels serveis a les persones sense acreditació

Circuit habitual:

Orientació → Acreditació → Formació complementària.

Perfil 3. Persona desocupada amb experiència administrativa

Circuit habitual:

Orientació → Acreditació → Intermediació laboral.

Perfil 4. Persona en situació de vulnerabilitat social

Circuit habitual:

Orientació → Recursos socials → Formació → Inserció.

Perfil 5. Persona ocupada que vol promocionar professionalment

Circuit habitual:

Orientació → Formació contínua → Promoció.

ANNEX 18. PERFIL PROFESSIONAL INICIAL

Finalitat

Sintetitzar els resultats de la diagnosi i facilitar la construcció de l'itinerari.

Fase associada

Transició entre la Fase 2 i la Fase 3.

Contingut mínim

- Situació professional actual.
- Competències identificades.
- Competències susceptibles d'acreditació.
- Interessos professionals.
- Objectiu preliminar.
- Fortaleses.
- Necessitats detectades.
- Recomanacions.
- Possibles itineraris.

Funció dins del model

El Perfil Professional Inicial constitueix el document pont entre la diagnosi professional i el Pla d'Acció Individualitzat, facilitant la construcció d'itineraris personalitzats i coherents amb les necessitats de la persona usuària.

ANNEX 19. CURRÍCULUM VITAE DE LA PERSONA USUÀRIA

Finalitat

Recollir i sistematitzar la trajectòria formativa, professional i competencial de la persona usuària com a element de suport a la diagnosi i a la inserció laboral

Fase associada

Fase 2.

Contingut

Dades personals

- Nom i cognoms
- Telèfon
- Correu electrònic
- Municipi de residència

Perfil professional

Formació acadèmica

Any Formació Centre

Formació complementària

Any Acció formativa Hores

Experiència professional

Període Empresa Lloc de treball Funcions

Competències digitals

Competències transversals

Idiomes

Altres informacions d'interès

ANNEX 20. INFORME DE RESULTATS DELS INTERESSOS PROFESSIONALS

Finalitat

Identificar els interessos, motivacions, valors i preferències professionals de la persona usuària per facilitar la presa de decisions

Fase associada

Fase 2.

Contingut

Dades de la persona usuària

Instruments utilitzats

- Entrevista d'orientació
- Qüestionaris d'interessos
- Dinàmiques d'autoconeixement
- Altres

Àmbits professionals d'interès detectats

1.
2.
3.

Motivacions principals

Valors professionals prioritaris

Preferències laborals

- Treball individual/equip
- Interior/exterior
- Atenció a persones/processos
- Estabilitat/mobilitat
- Altres

Conclusions orientadores

Recomanacions

ANNEX 21. INFORME DE DERIVACIÓ A SERVEIS D'EMPRENEDORIA

Finalitat

Facilitar la derivació i coordinació amb recursos especialitzats de suport a l'emprenedoria i a l'autoocupació.

Fase associada

Fase 4.

Contingut

Dades de la persona usuària

Idea de negoci o projecte emprenedor

Motivació per a l'emprenedoria

Necessitats detectades

- Pla d'empresa
- Estudi de viabilitat
- Finançament
- Forma jurídica
- Fiscalitat
- Comercialització
- Altres

Servei o entitat de derivació

Motiu de la derivació

Documentació lliurada

Seguiment previst

Data de derivació

Professional responsable

ANNEX 22. INFORME DE PLANIFICACIÓ DE L'ITINERARI FORMATIU

Finalitat

Definir les actuacions formatives, d'acreditació i de desenvolupament competencial necessàries per assolir l'objectiu professional

Fase associada

Fase 3. Construcció de l'itinerari. El document s'actualitza durant el seguiment i es referencia a l'informe final

Identificació

Codi d'expedient: _____ Data: _____

Professional de referència: _____

Situació de partida de la persona usuària

Nivell formatiu assolit

☐ Sense titulació

☐ Educació secundària obligatòria

☐ Batxillerat

☐ Certificat professional

☐ Cicle formatiu de grau bàsic

☐ Cicle formatiu de grau mitjà

☐ Cicle formatiu de grau superior

☐ Estudis universitaris

☐ Altres: _____

Experiència professional rellevant

Sector/s:

Llocs de treball més significatius:

Anys d'experiència:

Competències adquirides:

Moment previst d'incorporació al mercat de treball

☐ Immediata

☐ En menys de 3 mesos

☐ Entre 3 i 6 mesos

☐ A partir de 6 mesos

☐ Després de finalitzar l'itinerari formatiu previst

☐ Altres (especificar): _____

Observacions de la persona orientadora

Objectiu professional

Competències a desenvolupar

Accions formatives previstes

Acció formativa Tipologia Prioritat Calendari

Processos d'acreditació previstos

Valoració sobre l'accés al procediment d'acreditació de competències professionals

D'acord amb la informació recollida durant el procés d'orientació professional, es valora si la persona usuària compleix els requisits per iniciar un procediment d'acreditació de competències professionals.

Valoració inicial

☐ Compleix els requisits per iniciar un procediment d'acreditació de competències professionals.

☐ Pot complir els requisits a curt termini.

☐ Actualment no compleix els requisits.

Unitats de competència o família professional susceptible d'acreditació (si escau)

Actuació prevista

☐ Informació sobre el procediment.

☐ Derivació al servei d'acreditació de competències professionals del CFPI.

☐ Seguiment en el marc de l'itinerari d'orientació professional.

☐ No escau.

Observacions de la persona orientadora

Altres actuacions complementàries

Calendari orientatiu d'execució

Seguiment previst