



Generalitat
de Catalunya

MODEL DE PROTOCOL D'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL SISTEMA FPCAT

AFPCAT

**MODEL DE PROTOCOL
D'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL**
SISTEMA FPCAT

Febrer de 2023

ÍNDEX

Presentació	5
1. El Sistema FPCAT	6
1.1. Les fortaleses del Sistema FPCAT	
1.2. Els serveis bàsics del Sistema FPCAT	
2. Estructura de la formació i qualificació professionals	8
3. L'orientació professional	15
3.1. Objectiu general i objectius específics	
3.2. Públic destinatari	
3.3. Principis bàsics	
4. Pla de treball del procés d'orientació	20
4.1. Contextualització del servei	
4.2. Fase d'autoconeixement (DESCOBREIXO)	
4.3. Fase d'investigació (INVESTIGO)	
4.4. Fase de concreció de l'objectiu professional (DECIDEIXO)	
4.5. Fase de planificació de l'itinerari formatiu (PLANIFICO)	
4.6. Inserció laboral	
5. Seguiment i avaluació	36
5.1. Seguiment de la persona usuària i tancament del Pla de treball	
5.2. Avaluació del protocol d'orientació professional	
5.3. Anàlisi dels resultats de l'avaluació	
Glossari	38
Annexos	40
Annex 1. Continguts mínims dels documents associats al Pla de treball de la persona usuària en funció de les fases del procés d'orientació professional	
Annex 2. Seguiment i finalització del Pla de treball	
Annex 3. Recursos per al procés d'orientació	
Annex 4. Recursos d'informació i orientació del servei d'Acreditació de competències professionals	
Annex 5. Recursos per a la recerca de feina	
Annex 6. Recursos per a l'emprenedoria	
Annex 7. Recursos per al suport a persones amb necessitats específiques	
Annex 8. Funcions, activitats professionals i competències de les persones orientadores	
Referències jurídiques i documents de referència	61

MODEL DE PROTOCOL
D'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL
SISTEMA FPCAT

PRESENTACIÓ

Les persones, al llarg de la vida, passen per diferents moments que, sovint, estan condicionats per canvis personals, socials o econòmics i que requereixen un encaix continuat amb el seu entorn.

En aquest sentit, cal dur a terme l'orientació professional de manera continuada en el temps, tenint en compte, d'una banda, les capacitats, interessos, preferències, aspiracions, motivacions i el moment vital de la persona i, de l'altra, l'evolució del mercat de treball i de les competències que demana el teixit empresarial.

Cal, per tant, donar suport i acompanyament a les persones que ho demanin en la concreció i l'assoliment del seu objectiu professional, en un futur més o menys immediat i al llarg de la vida, i facilitar les eines i els recursos que les ajudin a reflexionar de manera crítica, realista i autònoma a l'hora de prendre decisions en relació amb el seu futur professional.

El model de protocol per a l'orientació professional pretén establir un procediment estandarditzat del procés que ajudi a fer l'atenció i acompanyament a les persones usuàries d'acord amb uns paràmetres mínims que garanteixin la qualitat i l'accessibilitat del servei. El procés d'orientació professional incorpora el suport i l'acompanyament per concretar l'objectiu professional i planificar l'itinerari formatiu, en el marc del Sistema FPCAT. Així mateix, aquest protocol, també és la referència cap a on han de tendir les actuacions d'orientació formativa i professional que es realitzen en l'educació bàsica.

Amb la finalitat d'oferir un servei d'orientació de qualitat, els diversos punts i centres de la xarxa del Sistema FPCAT han de disposar d'un protocol d'orientació professional adaptable als diversos tipus de persones usuàries, tal com estableix la [Llei 10/2015 de formació i qualificació professionals de Catalunya](#).

En aquest sentit, cada servei ha d'elaborar el seu protocol d'orientació professional incorporant, com a mínim, les pautes metodològiques i recomanacions descrites en el model, fet que garanteix que tots els punts i centres autoritzats o acreditats per la xarxa del Sistema FPCAT empen una metodologia homogènia, que inclou els estàndards bàsics i mínims del servei, tots els serveis bàsics del sistema i també les dades disponibles d'inserció laboral i l'informe de prospecció de necessitats de formació i qualificació professionals.

L'elaboració del model de protocol d'orientació professional que inclou aquest document ha estat coordinat per l'Agència FPCAT amb el consens dels departaments competents en formació professional i les organitzacions sindicals i patronals més representatives de Catalunya.

1. EL SISTEMA FPCAT

1.1. Les fortaleeses del Sistema FPCAT

Detall de les fortaleeses del Sistema FPCAT com a marc integrat de la formació professional de qualitat

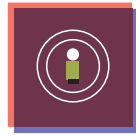


1.2. Els serveis bàsics del Sistema FPCAT

El Sistema FPCAT és el marc integrat de la **formació professional** i dels serveis que li són inherents d'informació i **orientació** formativa i per a la carrera professional i d'**acreditació** de competències professionals, tal com determina la **Llei 10/2015 de formació i qualificació professionals de Catalunya**, al seu article 1.

L'Agència FPCAT promou i coordina el desenvolupament d'aquests serveis bàsics de manera concertada amb els departaments competents en matèria de formació professional i les organitzacions empresarials i sindicals més representatives de Catalunya.

Serveis bàsics del Sistema FPCAT



INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ
FORMATIVA I PER A LA
CARRERA PROFESSIONAL



FORMACIÓ
PROFESSIONAL



ACREDITACIÓ DE
COMPETÈNCIES
PROFESSIONALS

El **servei d'informació i orientació formativa i per a la carrera professional** afavoreix que les persones usuàries siguin protagonistes de la construcció del seu itinerari formatiu i d'inserció laboral i social.

S'entén per **informació** aquell servei unidireccional, puntual i genèric que dona resposta de manera immediata a les qüestions en relació amb les necessitats formatives, actuals i futures, del mercat de treball i de l'oferta formativa actualitzada, adaptada a les especificitats de les persones usuàries. La persona informadora té la funció de comunicar de manera proactiva, resoldre dubtes o ampliar informació sobre un aspecte concret. La persona usuària és receptora d'aquesta informació i no necessàriament té un paper actiu. El servei d'informació està acotat en el temps, en funció de la quantitat d'informació sol·licitada i no necessita un seguiment posterior.

S'entén per **orientació formativa i per a la carrera professional**¹ el procés progressiu i continu al llarg de la vida de les persones que permet identificar les capacitats, els interessos, les potencialitats i les oportunitats de millora de la persona (de qualsevol edat, perfil o trajectòria professional) per guiar-la i oferir-li els **recursos necessaris** per a la **presa de decisions** i la construcció, de manera consensuada, del seu **itinerari formatiu**, de **transició al mercat laboral** o de **perfeccionament i/o reciclatge competencial**, amb els recursos que permeten adquirir les competències necessàries per incorporar-se o adaptar-se als canvis del món laboral present i futur per **garantir una ocupació de qualitat**.

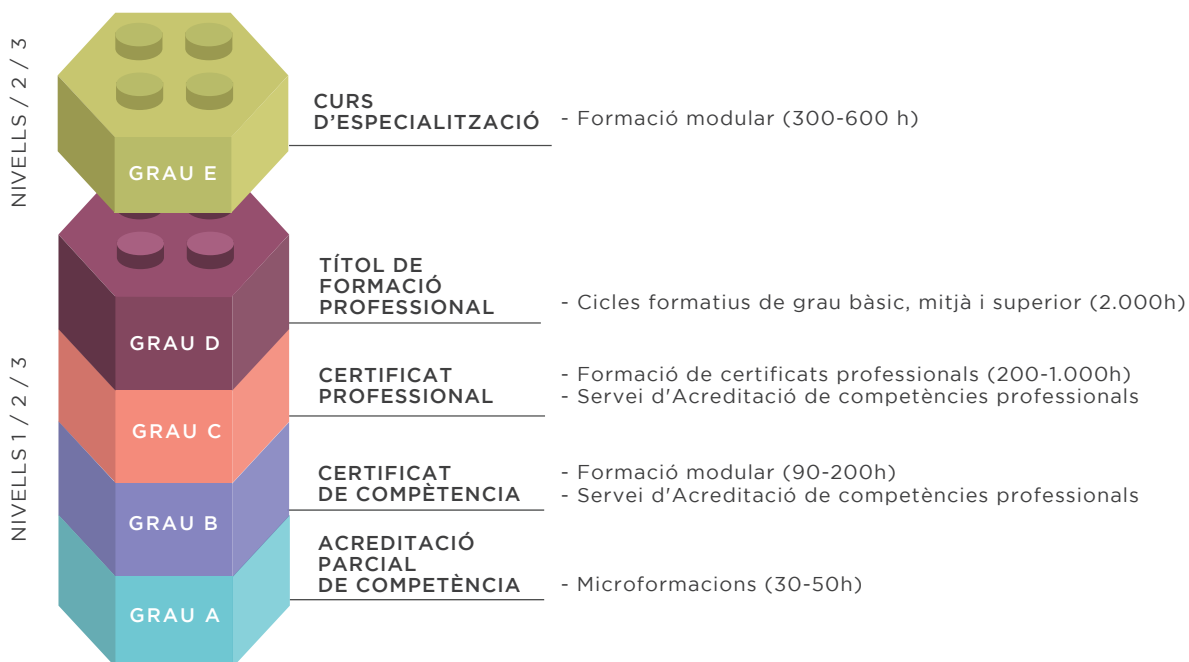
¹ Model Català d'informació i orientació del Sistema FPCAT. Document de bases.

2. ESTRUCTURA DE LA FORMACIÓ I QUALIFICACIÓ PROFESSIONALS

La formació professional permet l'obtenció de títols, certificats de professionalitat i certificats d'acreditació parcials acumulables².

L'oferta de formació professional té caràcter parcial i acumulable, i inclou la formació professional de l'àmbit educatiu i la formació professional per a l'ocupació de l'àmbit laboral que responen al [Catàleg de Qualificacions Professionals de Catalunya](#) (Catàleg FPCAT).

Estructura de l'FP d'acord amb la Llei orgànica 3/2022, de 31 de març, d'ordenació i integració de la formació professional



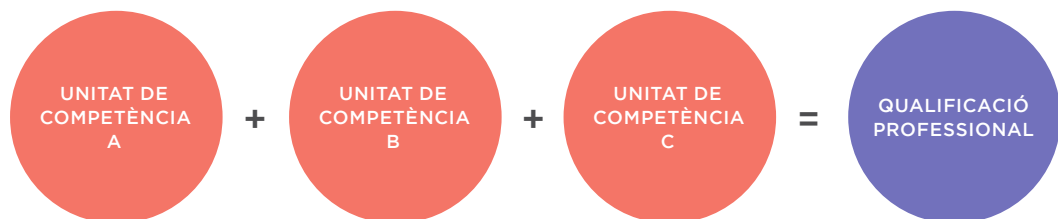
² Els títols de formació professional, els certificats professionals i la formació no formal, en alguns casos, inclouen la formació necessària per obtenir carnets professionals i habiliten per treballar en determinades professions regulades.

La **qualificació professional** és el conjunt de competències professionals, és a dir, el conjunt de **coneixements i capacitats que permeten l'exercici d'una activitat professional d'acord amb les exigències de la producció i l'ocupació**, que poden ser adquirides **a través de la formació i de l'experiència professional**.

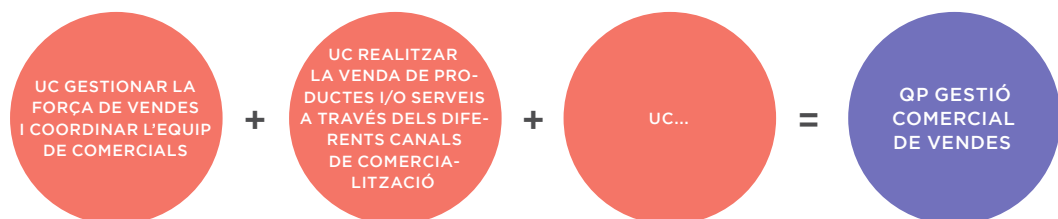
El **referent competencial de la qualificació s'organitza en unitats de competència (d'ara endavant UC)**, la finalitat de les quals és, d'una banda, permetre el disseny de formació per competències en estructura modular i, de l'altra, constituir la unitat mínima de reconeixement de les competències professionals adquirides per la via de l'experiència professional o altres vies de formació. És a dir, la persona usuària pot obtenir certificacions parcials acumulables d'unitats de competència fins a adquirir la qualificació professional.

La **unitat de competència (UC)** és l'element nuclear que **permet la connexió entre els sistemes de formació i l'experiència professional**, en tant que és aquí on s'estableix quin és el comportament que s'espera de la persona en el desenvolupament de l'ocupació.

Correspondència de les unitats de competència i la qualificació professional



Exemple:



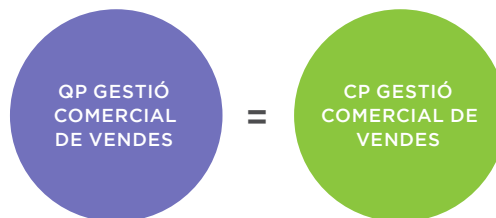
La formació professional facilita l'obtenció d'unitats de competències i qualificacions professionals; la formació professional per a l'ocupació permet l'obtenció de certificats professionals, mentre que la formació professional de l'àmbit educatiu atorga els títols de formació professional.

Els **certificats professionals acrediten una qualificació professional**.

Correspondència de la qualificació professional i el certificat professional



Exemple



Els títols de formació professional inclouen, com a mínim, una qualificació professional completa, així com diverses unitats de competència i altres continguts formatius³.

Correspondència de la qualificació professional i els títols de formació professional.



Exemple



³ Formació i Orientació Laboral (FOL), Empresa i iniciativa emprenedora (EiE), el treball de Síntesi (CFGM) o Projecte (CFGs), la Formació en Centres de Treball (FCT) i llengües estrangeres, entre d'altres.

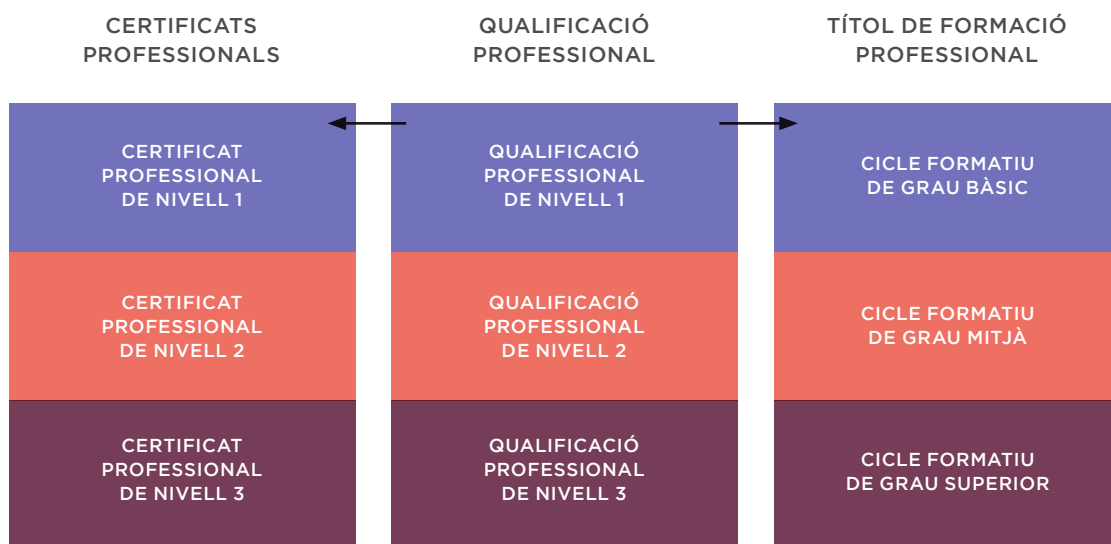
Les qualificacions professionals que integren el Catàleg FPCAT es classifiquen en **26 famílies professionals i abasten els nivells de qualificació 1, 2 i 3** que corresponen a la formació professional.

Famílies professionals

Activitats físiques esportives	Administració i gestió	Agrària
Arts i artesanies	Arts gràfiques	Comerç i màrqueting
Edificació i obra civil	Electricitat i electrònica	Energia i aigua
Fabricació mecànica	Fusta, moble i suro	Hoteleria i turisme
Imatge personal	Imatge i so	Indústries alimentàries
Indústries extractives	Informàtica i comunicacions	Instal·lació i manteniment
Marítimopesquera	Química	Sanitat
Seguretat i Medi ambient	Serveis socioculturals i a la comunitat	Textil, confecció i pell
Transport i Manteniment de vehicles	Vidre i ceràmica	

**MODEL DE PROTOCOL
D'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL**
SISTEMA FPCAT

Correspondència entre els nivells de qualificació professional, els títols de formació professional i els certificats professionals



Descripció dels nivells de qualificació professional

Nivells de Qualificació	Descripció	Exemple
Nivell 1	Activitats relativament simples que formen part de processos estandarditzats. La seva realització requereix de l'aplicació de coneixements bàsics teòrics i capacitats pràctiques limitades.	L'equivalent a les tasques que duu a terme un/a auxiliar de vendes .
Nivell 2	Activitats professionals concretes que requereixen la capacitat d'utilitzar instruments i tècniques pròpies, també de manera autònoma. La seva realització requereix de coneixements tècnics de l'activitat i capacitats de comprensió i aplicació d'un procés determinat.	L'equivalent a les tasques que duu a terme persona venedora .
Nivell 3	Activitats professionals que requereixen el domini de diverses tècniques i poden ser executades de manera autònoma i impliquen responsabilitat de coordinació i supervisió de treball tècnic i especialitat. La seva realització requereix de coneixements tècnics i científics d'aquestes activitats i l'avaluació dels factors dels processos i de les seves repercussions econòmiques.	L'equivalent a les tasques que duu a terme una persona que fa les funcions de cap de secció d'un gran magatzem .

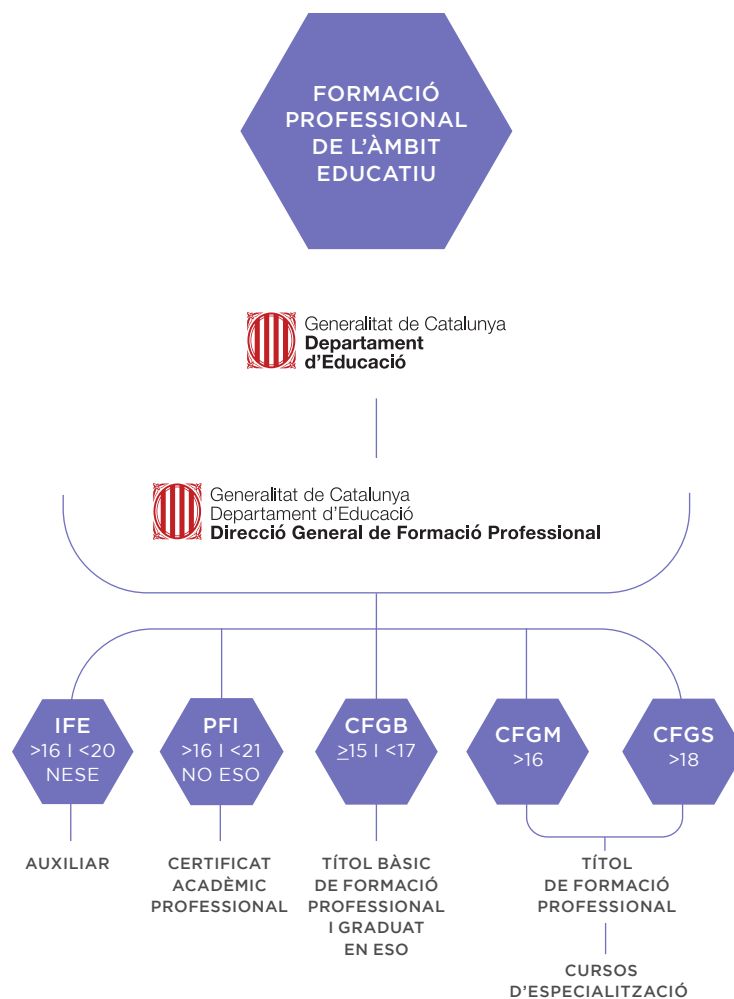
Font: Agència FPCAT

S'entén per formació no formal en el Sistema FPCAT aquella que té per objecte oferir una formació que atengui els requeriments de les empreses, les necessitats d'adaptació als canvis en el sistema productiu i les possibilitats de promoció professional i desenvolupament personal de les persones treballadores.

L'objectiu d'aquesta formació és capacitar per a l'exercici qualificat de les diferents professions i permetre millorar la seva ocupabilitat. Permet capitalitzar coneixements i habilitats que es poden reconèixer oficialment a través del servei d'Accreditació de competències professionals.

Les empreses i els centres de treball juguen un paper clau en l'orientació, mitjançant un diàleg permanent que ha d'afavorir la prospectiva, l'orientació, la formació per anticipar els canvis tecnològics i les necessitats en competències i qualificacions.

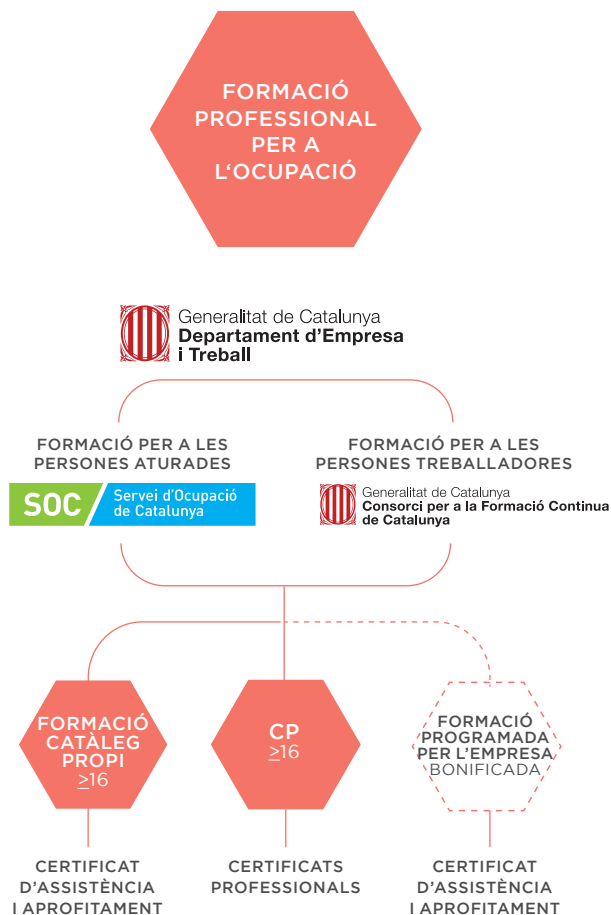
Actualment, l'oferta de **formació professional**⁴ es gestiona:



⁴ Itineraris Formatius Específics (IFE), Programes de Formació i Inserció (PFI), Cicles Formatius de Grau Bàsic (CFGB), Cicles Formatius de Grau Mitjà (CFGM), Cicles Formatius de Grau Superior (CFGS), Certificat de Professionalitat (CP).

MODEL DE PROTOCOL D'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL

SISTEMA FPCAT



Tot i que la gestió de la formació professional actualment és competència tant del Departament d'Educació com del Departament d'Empresa i Treball, cal destacar que hi ha centres de formació que ofereixen accions formatives d'ambdós àmbits. A més a més, també existeix la figura dels centres de formació professional integrada, que tenen la característica d'oferir tots els serveis bàsics del sistema tant de l'àmbit educatiu com per a l'ocupació.

3. L'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL

Les persones, sovint, prenen decisions sobre el seu futur professional en relació amb la seva situació personal, socioeconòmica i/o cultural, en base a tendències o “modes” conjunturals, recomanacions de persones del seu entorn o en funció de l'oferta de formació existent al seu territori, i sovint, sense el suport d'una persona professional en l'àmbit de l'orientació professional.

Per tant, cal destacar la importància que quan la persona necessiti iniciar un **procés d'orientació professional** ho faci amb el **suport i l'acompanyament d'una persona orientadora** que l'ajudi en la presa de decisions per assolir amb èxit el seu objectiu professional i a planificar el seu itinerari formatiu. És indispensable crear un vincle, una relació de confiança entre la persona orientadora i la persona usuària per tal que el procés d'orientació assoleixi els seus objectius amb èxit. Així mateix, la persona orientadora ha de poder detectar precoçment el possible risc d'abandonament de la formació o de pèrdua del lloc de treball i oferir un suport més intensiu a la persona usuària per revisar el seu objectiu professional o el seu itinerari de formació.

Aquest procés s'ha de dur a terme posant **la persona al centre** i acompanyant-la en el desenvolupament de les competències que necessita assolir, tenint en compte l'evolució del mercat de treball i el posicionament de la seva ocupació escollida.

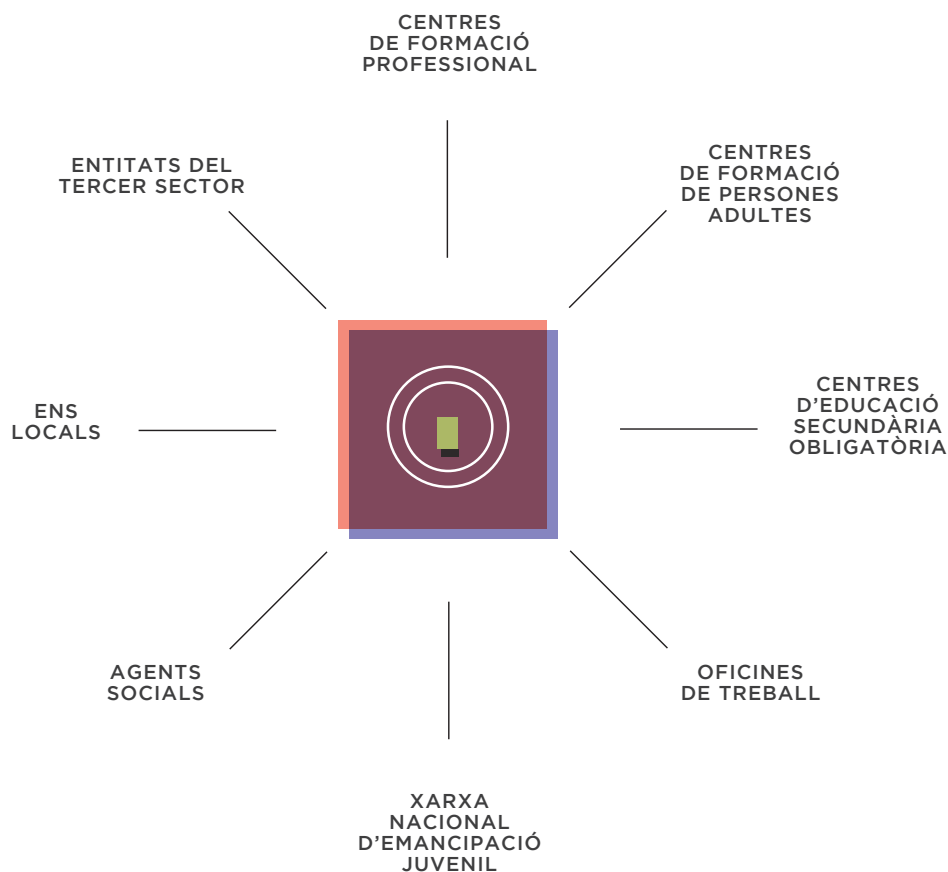
Per tant, el procés d'orientació professional ha d'ajudar la persona usuària a fer una correcta gestió de la seva carrera professional en les diverses transicions que durà a terme al **llarg de la seva vida**.

L'orientació professional s'ha de fer **d'acord amb la igualtat d'oportunitats**, la **igualtat en el tracte a la persona usuària i lluitant contra els estereotips de gènere**, parant especial atenció quan s'hi afegixen els relacionats amb la diversitat funcional o les necessitats específiques.

En aquest sentit, el procés d'orientació ha de ser un **procés motivador per a la formació al llarg de la vida, ha de transferir el coneixement de les oportunitats existents o emergents** per millorar l'adaptació de les persones al canvi social i l'evolució del mercat de treball.

Qualsevol persona, amb independència de la seva edat, sexe, procedència, situació personal o laboral, nivell socioeconòmic o cultural, capacitats diferents o necessitats específiques **ha de beneficiar-se, si ho requereix, de l'orientació professional**.

Detall dels punts d'informació i orientació professional.



3.1. Objectiu general i objectius específics

L'**objectiu general** de l'orientació professional és **acompanyar** de manera dialogada, consensuada i conscient la persona usuària, oferir-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.

Els **objectius específics** són:

- **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**.

3.2. Públic destinatari

Persones que vulguin concretar el seu objectiu professional⁵ i planificar el seu itinerari formatiu, independentment del seu context, moment vital, circumstàncies personals, el nivell d'estudis assolit i la seva situació professional.

3.3. Principis bàsics

Els principis que es detallen a continuació estan extrets del **Model català d'informació i orientació del Sistema FPCAT. Document de bases**⁶.

3.3.1. Des de la infància i al llarg de la vida

Cal dur a terme l'orientació per a la trajectòria formativa i professional des de la infància i al llarg de la vida, tenint en compte les capacitats, els interessos, preferències, aspiracions i motivacions, fent possible la superació dels condicionaments personals, socials, econòmics i culturals en origen.

3.3.2. Servei personalitzat

L'orientació professional suposa donar resposta a les necessitats individuals de manera flexible i actuar com a catalitzador per millorar el potencial de les persones, donant el suport necessari per tal que puguin trobar l'encaix entre les seves expectatives personals en relació amb les seves competències professionals. Per tant, cal entendre l'orientació com un procés personalitzat, continu i permanent que s'ofereix a les persones, del qual són protagonistes, amb la finalitat que puguin assolir el seu objectiu professional.

5 L'objectiu professional pot venir determinat per la transició al mercat laboral, perfeccionament i/o reciclatge competencial, possibles perspectives de canvi d'una professió, etc.

6 Consensuat i validat pels departament competents en matèria d'orientació professional i les organitzacions patronals i sindicals més representatives de Catalunya.

3.3.3. Inclusió

L'orientació professional s'ha d'oferir a través de diversos canals (presencials o digitals) de manera accessible, emprant un llenguatge adequat i d'acord amb la situació i les característiques personals de la persona usuària, de manera que sigui un servei inclusiu i proper i que eviti les desigualtats socials.

3.3.4. Perspectiva de gènere

L'orientació professional ha d'afavorir el desenvolupament de les competències professionals, més enllà dels patrons socioculturals de gènere, directament relacionades amb l'esperit crític en la presa de decisions.

3.3.5. Imparcialitat, transparència i ètica

L'orientació professional es durà a terme amb imparcialitat, és a dir, atenint-se a la situació, característiques personals i respectant els interessos, preferències i motivacions de la persona usuària.

Es garantirà la transparència superant l'oferta pròpia de l'entitat/centre/organització i donant valor també a la resta d'opcions existents.

L'orientació professional es farà d'acord amb els principis ètics, respectant amb honestat i responsabilitat la presa de decisions de la persona usuària des de la llibertat d'elecció.

3.3.6. Necessitats formatives d'acord amb la prospecció o la prospectiva, si escau

Cal conèixer la informació que es deriva de la prospecció de necessitats formatives i garantir que s'ofereix a la persona usuària de manera actualitzada i d'acord amb les necessitats canviants del mercat de treball (prospectiva), per tal d'afavorir l'ajust entre l'oferta i la demanda, entre les competències professionals de les persones i les demandes professionals del teixit empresarial, per afavorir un millor encaix en la societat.

3.3.7. Recursos i eines

Cal conèixer els recursos existents i disposar de les eines que permetin dur a terme el procés d'orientació de manera adequada i actualitzada.

3.3.8. Persones professionals especialitzades

La persona orientadora ha de ser valorada i reconeguda com a tal. En aquest sentit, cal promoure l'assoliment de les competències professionals específiques i transversals que es requereixen per dur a terme les funcions específiques i garantir la millora contínua d'aquestes competències professionals.

3.3.9. Col·laboració i corresponsabilitat

Hi ha d'haver una col·laboració, des d'una responsabilitat compartida, entre el conjunt de persones professionals i les institucions implicades en l'orientació professional. Han de col·laborar amb la finalitat de seguir una metodologia estandarditzada en relació amb el procés d'orientació amb les persones usuàries.

3.3.10. Recursos eficients i finançament

Cal garantir els recursos humans i tècnics per tal d'oferir un servei estable, de qualitat i accessible al conjunt de la ciutadania.

4. PLA DE TREBALL DEL PROCÉS D'ORIENTACIÓ

El **procés d'orientació professional** es materialitza a través d'un pla de treball que consisteix a **acompanyar la persona usuària** en la identificació dels seus interessos professionals i les seves necessitats vitals amb la finalitat de planificar el seu itinerari formatiu. També cal posar a l'abast de la persona usuària el coneixement de la realitat del mercat de treball, en el moment present i en el futur, en relació amb les principals ocupacions per, a continuació, donar-li suport en la presa de decisions per definir el seu objectiu professional. Posteriorment, cal ajudar-la a planificar el seu **itinerari formatiu** perquè el pugui assolir amb èxit.

Durant el procés d'orientació professional, la persona orientadora ha d'afavorir que la persona usuària aprofundeixi en el seu autoconeixement donant-li eines i suport per tal que superi les seves possibles limitacions (com per exemple, els estereotips de gènere, de classe, d'origen...).

El **pla de treball** materialitza el recorregut de la persona usuària en el procés d'orientació professional i detalla els resultats que s'extreuen de cadascuna de les fases que contempla. Cal preveure la possibilitat que la persona usuària pugui retrocedir en el procés o, fins i tot, aturar-lo.

Un cop finalitzat el procés d'orientació professional i tenint en compte que és un procés pel qual, probablement, la persona passarà diverses vegades al llarg de la vida, és important que la persona orientadora l'ajudi a adquirir certa autonomia en l'ús de les eines i els recursos utilitzats durant l'acompanyament.

El procés d'orientació professional s'estructura en les fases següents:

Recorregut⁷ del procés d'orientació professional



4.1. Contextualització del servei

Inicialment és important contextualitzar el servei a la persona, comprovar que la persona usuària està disposada a iniciar el procés d'orientació professional i que accepta el compromís de dur-lo a terme amb l'acompanyament d'una persona orientadora.



Document per contextualitzar el servei i acceptació del compromís de seguiment del procés d'orientació professional.

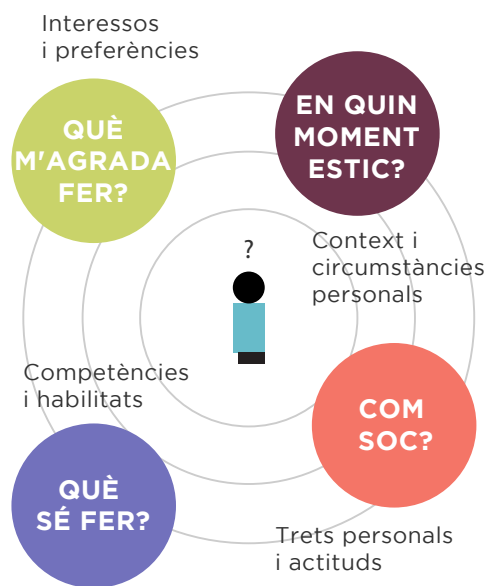
4.2. Fase d'autoconeixement (DESCOBREIXO)

La persona usuària **ha de prendre consciència de quin és el moment vital en el qual es troba, quins són els seus trets personals i actituds, les seves capacitats i habilitats, motivacions i passions i, finalment, els seus interessos professionals**, per ser capaç d'identificar quines són les seves fortaleces i en què pot millorar.

⁷ Aquest procés d'orientació professional és flexible i mostra la idea de recorregut. Tanmateix, la persona usuària el pot aturar, retrocedir o avançar.

En la fase d'autoconeixement, la persona orientadora acompanya la persona usuària perquè reflexioni i prengui consciència sobre ella mateixa i sobre la seva situació en relació amb el mercat de treball. Fruit d'aquests resultats se li ofereix suport per reforçar les competències relacionades amb l'autonomia personal, si escau.

La fase d'autoconeixement inclou:



4.2.1. Acollida de la persona usuària

La persona orientadora recull les dades bàsiques de la persona usuària tenint en compte el seu context i circumstàncies personals (condicionaments personals, socials, econòmics i culturals en origen), els seus trets personals i actituds, les seves competències i habilitats (el **nivell formatiu assolit** i la seva trajectòria professional, si és el cas).

Aquestes dades bàsiques són útils per:

- Conèixer la **situació de la persona**, valorar les possibles derivacions a altres serveis complementaris.
- Identificar les **competències** assolides per la persona.
- Derivar la persona a altres unitats** (centre d'atenció primària, serveis socials, equips

d'assessorament pedagògic, etc.) en funció de les necessitats derivades de les seves circumstàncies personals, si és necessari, de manera simultània o complementària a l'acompanyament en el procés d'orientació professional.

- D. Donar suport i facilitar els recursos necessaris per elaborar o actualitzar el **currículum**⁸ per competències de la persona usuària.

Concretament, les competències associades a la persona usuària, és a dir, aquelles que la persona usuària identifica com a assolides. La classificació d'aquestes competències s'extreu del model competencial ISFOL⁹ i són les següents:

Competències de base

Coneixements elementals que es consideren imprescindibles perquè una persona pugui organitzar la seva vida personal i professional de manera autònoma. També s'hi inclouen totes aquelles competències anomenades instrumentals, que generalment són les que s'adquireixen en l'etapa escolar obligatòria, com la comunicació oral i escrita i aptituds en el maneig i l'aprofitament de les eines digitals i tecnològiques.

Exemple:

Comprensió lectora: obtenir informació, interpretar i valorar el contingut de textos escrits de la vida quotidiana, dels mitjans de comunicació i acadèmics per comprendre'ls.

Competències transversals

Capacitats i habilitats necessàries per donar resposta a situacions laborals diverses. Per tant, són útils per a totes les feines, tot i que en alguna ocupació concreta poden ser especialment importants. En aquest sentit, permeten la seva transferència, ja que es poden adaptar i aplicar en moltes situacions al llarg de la vida.

Exemple:

Treball en equip, comunicació, responsabilitat, etc.

Competències tecnicprofessionals

Coneixements teòrics, habilitats i actituds específiques necessaris per desenvolupar una determinada activitat laboral. Per tant, estaran en funció de l'ocupació concreta.

Exemple:

Una persona que té experiència com a empleada de logística i transport és capaç d'identificar les característiques específiques del vehicle en relació amb la càrrega que s'ha de transportar i la destinació.

8 [Europass](#), [SOC](#), [Jovecat](#), [Oficina de Treball](#), [Models de currículums de Barcelona Activa](#), [Videocurrículum](#).

9 [Model ISFOL](#) (*Instituto per lo Sviluppo della Formazione Professionale dei Lavoratori*).

Un cop la persona orientadora identifica les competències associades a la persona pot ajudar-la a determinar quins són els seus punts forts (“**què sé fer**”) i quins són els seus punts febles (“**què he de millorar**”).

L'acollida de la persona usuària requereix l'elaboració dels models de documents següents:



Fitxa de dades personals i de la trajectòria formativa i professional de la persona usuària.



Informe de derivació a altres unitats, si escau.



Curriculum vitae (CV) de la persona usuària.

4.2.2. Interessos professionals

La persona orientadora ha d'acompanyar i guiar la persona usuària a **reflexionar sobre quines són les seves capacitats i habilitats per determinar quina seria la feina que li agradaria desenvolupar.**

Aquesta informació es pot obtenir a través de l'elaboració d'un **document des del mateix servei** que inclogui les preguntes necessàries per extreure les conclusions derivades de la reflexió d'autoconeixement de la persona usuària.

La persona orientadora també pot tenir com a suport els **tests d'orientació acadèmica, formativa i professional** que donen resposta a aquesta finalitat, com per exemple:

Test d'Interessos Professionals

Barcelona Activa

Decideix el teu itinerari

Ministeri d'Educació i Formació Professional

Un cop s'han identificat els interessos professionals de la persona usuària cal elaborar:



Informe de resultats dels interessos professionals de la persona usuària.

Tota la informació recollida constituirà el punt de partida per acompanyar la persona usuària en la propera fase, que consisteix en la investigació de les principals ocupacions d'acord amb les conclusions de la informació extreta.

4.3. Fase d'investigació (INVESTIGO)

Un cop la persona usuària finalitza la fase d'autoconeixement i, per tant, ha reflexionat i identificat el punt en què es troba, la persona orientadora l'ha d'acompanyar en **el coneixement de la realitat del mercat de treball i les principals ocupacions directament relacionades amb els seus interessos professionals i l'oferta de formació professional associada.**

Aquest coneixement té l'objectiu d'ajudar la persona usuària a **prendre decisions de manera fonamentada en relació amb el seu futur professional.**

4.3.1. Principals ocupacions

Cal ajudar la persona usuària a **reflexionar i facilitar-li les eines necessàries** per, posteriorment, cercar informació **entre les diferents opcions que es detallen a continuació:**

Una ocupació en un **sector concret**

Exemple: Gerent d'un petit negoci del sector agroalimentari.

Una ocupació en **diversos sectors**

Exemple: Gerent d'un petit negoci del sector agroalimentari, de venda de subministraments de materials per al sector industrial o de venda de materials tecnològics, etc.

Diferents ocupacions en un sector concret

Exemple: Gerent d'un petit negoci, venedor/a, representant comercial, caixer/a o reposador/a en el sector agroalimentari.

Diferents ocupacions en diversos sectors

Exemple: Gerent d'un petit negoci del sector agroalimentari o representant comercial de productes farmacèutics.

Un cop la persona usuària ha concretat una o diverses ocupacions, cal determinar el seu posicionament en el mercat de treball.

Aquesta **investigació** es pot fer de diverses maneres, entre les quals es **destaquen els recursos següents**:

Treball per ocupacions

Informació sobre les principals ocupacions. Permet tenir una visió global d'una ocupació en relació amb la contractació, la seva qualitat i les persones demandants d'aquesta ocupació.

Observatori del Talent de Catalunya

Informació sobre les ofertes de treball publicades en línia, que permet tenir una visió de les ocupacions més sol·licitades.

Aquests dos recursos ofereixen **informació a nivell de tot el territori català** durant els dotze darrers mesos, però **també permeten consultar la informació a nivell comarcal o municipal**, fet que permet a la persona usuària conèixer el posicionament de les ocupacions consultades al seu territori.

Banc de recursos de prospecció

Informes de prospectiva sobre necessitats de formació i qualificació professionals en relació amb diferents sectors i àmbits territorials.

Convé ressaltar que a partir de l'any 2023 es publicarà l'informe de prospecció de necessitats formatives elaborat per l'Agència FPCAT, que serà una eina clau de coneixement per a les persones orientadores, atès que contindrà informació rellevant i de suport per al procés d'orientació professional.

Finalment, cal destacar el paper de les **fires locals de formació i ocupació** que es realitzen arreu del territori català. La persona orientadora ha de conèixer els esdeveniments d'aquestes característiques perquè poden afavorir la proximitat de la persona usuària amb

els oficis estratègics a través de tasts, demostracions o testimonis des de les mateixes empreses. Les fires locals de formació i ocupació poden ajudar, d'una banda, a descobrir vocacions i, de l'altra, a conèixer el posicionament dels diferents oficis estratègics del territori en el mercat de treball.

Un cop la persona usuària ha concretat una o algunes ocupacions, és recomanable conèixer les competències associades d'acord amb els requeriments del mercat de treball.

Concretament, aquestes competències associades a l'ocupació s'extreuen de la classificació **ESCO**¹⁰ i són les següents:

Competències essencials

Coneixements i habilitats requerides per desenvolupar una ocupació, independentment del teixit empresarial o del context laboral.

Exemple:

Una empresa del sector logístic requereix cobrir un lloc de treball en logística i transport en què cal tenir coneixements actualitzats en la normativa de duanes vigent.

Competències opcionals

Coneixements i habilitats requerides per desenvolupar una ocupació depenent d'una empresa concreta o del context laboral.

Exemple:

L'empresa X ubicada a la Jonquera requereix cobrir un lloc de treball en logística i transport en què cal tenir domini de la llengua francesa.

4.3.2. Oferta de formació professional relacionada amb les ocupacions

Un cop la persona usuària ha investigat les principals ocupacions associades als seus interessos professionals i els requeriments del mercat de treball, és recomanable consultar la informació que ofereix el **cercador**¹¹ que relaciona l'**oferta de formació professional amb aquestes ocupacions**.

Aquesta eina és molt útil per a la presa de decisions en el moment en què la persona usuària ha d'escollir una ocupació i també per a la persona orientadora en l'acompanyament per a la planificació del seu itinerari formatiu.

Un cop la persona usuària té identificada la seva ocupació pot consultar quina és l'oferta directament relacionada, per famílies professionals, tant de certificats professionals com de títols de formació professional, per tal de dissenyar el seu itinerari formatiu un cop hagi concretat el seu objectiu professional.

¹⁰ **ESCO** (*European Skills, Competences, Qualifications and Occupations*) és la classificació europea de les competències i ocupacions.

¹¹ Agència Pública de Formació i Qualificació Professionals de Catalunya

Les ocupacions que es poden consultar a través d'aquest cercador provenen de l'eina **"Treball per ocupacions"**, que és una de les eines recomanades per fer la investigació de les ocupacions associades als interessos professionals de la persona usuària.

Per exemple, **si cerquem l'ocupació** d'empleat/da de logística i transport s'obté l'oferta de formació professional (títols i certificats professionals) directament relacionats:

logística	comerç	Filtra per OFERTA DE...
OCUPACIÓ	FAMÍLIA PROFESSIONAL	OFERTA DE FORMACIÓ PROFESSIONAL RELACIONADA AMB L'OCUPACIÓ - CERTIFICATS DE PROFESSIONALITAT (CP) I CICLES FORMATIUS (CF)-
Empleats/des logística i transport	Comerç i màrqueting	CP Organització del transport i la distribució
Empleats/des logística i transport	Comerç i màrqueting	CP Trànsit de mercaderies per carretera
Empleats/des logística i transport	Comerç i màrqueting	CP Trànsit de persones viatgeres per carretera
Empleats/des logística i transport	Comerç i màrqueting	CFGB Serveis comercials
Empleats/des logística i transport	Comerç i màrqueting	CFGM Activitats comercials

Per exemple, **si cerquem les sortides professionals** a les quals pot accedir una persona que ha cursat el certificat professional d'activitats auxiliars de comerç:

Filtra per OCUPACIÓ	comerç i màrqueting	activitats auxiliars comerç
OCUPACIÓ	FAMÍLIA PROFESSIONAL	OFERTA DE FORMACIÓ PROFESSIONAL RELACIONADA AMB L'OCUPACIÓ - CERTIFICATS DE PROFESSIONALITAT (CP) I CICLES FORMATIUS (CF)-
Altres venedors/es no classificats/des en altres apartats	Comerç i màrqueting	CP Activitats auxiliars de comerç
Caixers/es i taquillers/es (excloent banca)	Comerç i màrqueting	CP Activitats auxiliars de comerç
Empleats/des informació a l'usuari/ària	Comerç i màrqueting	CP Activitats auxiliars de comerç
Empleats/des logística i transport	Comerç i màrqueting	CP Activitats auxiliars de comerç
Operadors/es màquines embalatge i etiquetatge	Comerç i màrqueting	CP Activitats auxiliars de comerç

4.4. Fase de concreció de l'objectiu professional (DECIDEIXO)

La concreció de l'objectiu professional **és la definició clara, concreta i realista de l'ocupació escollida**¹² per la persona usuària, que està en funció del seu context, les seves circumstàncies personals i els seus interessos professionals, el posicionament d'aquesta al mercat de treball de l'àmbit geogràfic prèviament delimitat i de l'oferta formativa associada.

Arribat aquest moment, és recomanable realitzar una DAFO **per obtenir una visió conjunta de les competències assolides per la persona usuària i de les competències associades a l'ocupació escollida.**

Per exemple, una persona tècnica superior de transport i logística que ha treballat durant 5 anys com a agent de compres d'una empresa logística al Port de Barcelona i vol treballar en aquesta mateixa ocupació al Baix Llobregat. Un cop finalitzades les fases d'autoconeixement i investigació, la persona orientadora ha donat suport per elaborar la següent DAFO:

Associades a l'ocupació d'agent de compres de les empreses del Baix Llobregat en el sector de la logística.

OPORTUNITATS	Competències essencials	Les empreses del sector de logística demanen coneixement actualitzat de la normativa vigent de duanes, capacitat d'organització i responsabilitat.
	Competències opcionals	Les empreses del sector de logística del Baix Llobregat sol·liciten l'acreditació del domini de la llengua francesa (mínim B2).
AMENACES	Competències essencials	Les empreses del sector de logística demanen capacitat per treballar en equip.
	Competències opcionals	Les empreses del sector de logística del Baix Llobregat requereixen professionals amb coneixements de les polítiques comercials de les empreses del Magreb, i domini dels fulls de càlcul per registrar les transaccions de compres.

¹² Cal acotar i definir l'ocupació o les ocupacions escollides atès que cal elaborar l'anàlisi DAFO de cadascuna d'elles.

Per exemple, una persona tècnica superior de transport i logística que ha treballat durant 5 anys com a agent de compres d'una empresa logística al Port de Barcelona i vol treballar en aquesta mateixa ocupació al Baix Llobregat. Un cop finalitzades les fases d'autoconeixement i investigació, la persona orientadora ha donat suport per elaborar la següent DAFO:

Associades a la persona

FORTALESES	Competències de base	Té acreditat un alt nivell de llengua anglesa i francesa (C1 en ambdós casos).
	Competències transversals	Mostra una alta capacitat d'organització i responsabilitat.
	Competències tecnicoprofessionals	Presenta un coneixement actualitzat de la normativa de duanes i la seva aplicació.
FEBLESES	Competències de base	Presenta mancances en el domini de les eines d'ofimàtica.
	Competències transversals	Presenta dificultats en les relacions interpersonals, i per tant, en el treball en equip.
	Competències tecnicoprofessionals	Presenta desconeixement sobre les polítiques comercials de les empreses del Magreb.

L'anàlisi d'aquesta DAFO, un cop complimentada, ha de permetre a la persona usuària identificar quines competències té assolides i quines ha d'assolir per inserir-se laboralment amb èxit a l'ocupació escollida.

Un cop finalitzada la fase d'investigació i la persona usuària ha concretat el seu objectiu professional cal elaborar:



**Informe de resultats de les ocupacions investigades,
DAFO competencial i concreció de l'objectiu professional.**

4.5. Fase de planificació de l'itinerari formatiu (PLANIFICO)

Un cop la persona usuària ha decidit el seu objectiu professional cal acompanyar-la en la construcció i en la planificació del seu itinerari formatiu.

Els itineraris formatius poden ser diversos i es poden elaborar seguint una gran varietat de camins i vies. Per aquest motiu cal que la persona orientadora tingui present el context i els interessos professionals de la persona usuària.

En el cas que la persona usuària vulgui assolir un determinat nivell formatiu per disposar de més possibilitats d'èxit en relació amb el seu objectiu professional, cal donar-li suport en **la planificació del seu itinerari formatiu tenint en compte les variables següents:**

- El **nivell formatiu assolit** per tal de conèixer les opcions a les quals pot accedir.
- La seva experiència professional per **acreditar les seves competències professionals**, si escau.
- El temps que pot dedicar a la formació requerida per assolir el seu objectiu professional.
- El moment i el lloc en el qual vol o pot iniciar el seu itinerari formatiu.
- L'oferta de formació professional existent.

Concretament, el moment en el qual la persona usuària vol o necessita incorporar-se al mercat de treball, canviar d'ocupació o fer mobilitat laboral serà determinant per planificar el seu itinerari formatiu i cal tenir en compte si la previsió és fer-ho:

- Immediatament, en qualsevol ocupació.
- Immediatament, en l'ocupació escollida.
- Immediatament, combinant el treball amb la formació professional associada a l'ocupació escollida.
- Un cop finalitzat l'itinerari formatiu planificat en relació amb l'ocupació escollida.

4.5.1 Nivell formatiu assolit per la persona usuària

La persona orientadora ha identificat i recollit en la **fase d'acollida** el nivell formatiu que la persona usuària té assolit.

Aquesta informació és imprescindible per tal d'identificar **l'oferta formativa a la qual la persona usuària té accés** (compleix els requisits).

4.5.2 Acreditació de competències professionals

La persona orientadora ha identificat i recollit en la **fase d'acollida** si la persona usuària té experiència professional prèvia o formació no reconeguda oficialment.

En cas afirmatiu, cal orientar-la sobre el servei d'**Acreditació de competències professionals** per tal que s'hi pugui inscriure i aconseguir una acreditació oficial, si escau.

Cal destacar que la persona usuària amb experiència professional o formació no reconeguda oficialment pot acreditar una o diverses competències professionals i obtenir una certificació oficial que li permet, posteriorment, convalidar i completar la formació d'un certificat professional o un títol de formació professional.

L'obtenció d'un certificat d'acreditació facilita el desenvolupament professional i personal perquè millora el currículum de la persona usuària. Aquesta acreditació, per tant, millora les possibilitats de requalificar-se i augmenta les opcions d'inserir-se en el mercat de treball o promocionar.

4.5.3 Oferta actual de formació professional

La persona orientadora pot informar a través del **Cercador de l'oferta formativa FPCAT** de l'oferta de formació professional existent actualment a Catalunya, tant dels certificats professionals com dels cicles de grau mitjà i superior, així com de l'oferta de formació no formal, per centres i municipis.

També es **poden consultar els cercadors específics següents:**

Tria educativa: Títols de formació professional	Departament d'Educació	Ofereix informació sobre l'oferta de títols de formació professional, que tenen com a finalitat capacitar les persones per a l'exercici qualificat de diverses professions i oficis, i proporciona la formació necessària per adquirir la competència professional i els coneixements propis de cada sector productiu.
--	-------------------------------	--

Cercador de cursos: Certificats professionals	Servei Públic d'Ocupació de Catalunya <hr/> Consorti per a la Formació Contínua de Catalunya	Ofereix informació sobre l'oferta de certificats professionals, que són documents oficials que acrediten les competències professionals i garanteixen que la persona té els coneixements, les habilitats i les aptituds per desenvolupar una activitat laboral, d'acord amb les exigències del mercat de treball. Majoritàriament, estan adreçats a persones aturades demandants d'ocupació.
Cercador de cursos programats de formació contínua	Consorti per a la Formació Contínua de Catalunya	Ofereix informació de formacions de curta durada, adreçades a persones treballadores, que tenen la finalitat de donar resposta a les necessitats que no cobreix la formació de demanda que programen les empreses, també coneguda com a formació bonificada.

Un cop finalitzada la fase de planificació de l'itinerari formatiu cal elaborar:



Informe de planificació de l'itinerari formatiu de la persona usuària en relació amb el seu objectiu professional.

4.6. Inserció laboral

Un cop una persona usuària inicia el procés d'orientació professional pot evidenciar que és una necessitat prioritària **inserir-se** o **reinserir-se** al mercat laboral, **canviar** d'ocupació, fer **mobilitat laboral**, **requalificar-se** o **promocionar-se**.

Malgrat això, cal que la persona orientadora li faci entendre la importància de desenvolupar cadascuna de les fases del procés d'orientació professional (Descobreixo, Investigo, Decideixo i Planifico) per tal de poder elaborar un Pla de treball que, en un termini de temps més o menys llarg, li permeti assolir l'objectiu professional que ha concretat durant el procés.

Tot i així, en funció del context i el moment vital de la persona, és possible que no sigui necessari desenvolupar totes les fases de manera exhaustiva, però sí que cal recollir la informació de cadascuna d'elles en el Pla de treball.

Per tant, la persona orientadora ha de tenir en compte si la persona usuària vol accedir al mercat de treball per compte propi (emprenedoria) o per compte aliè, atès que això **determinarà l'acompanyament a la persona usuària i l'elaboració del seu pla de treball**.

4.6.1. Per compte aliè

La finalitat és fomentar que la persona usuària pugui planificar una estratègia adequada i proactiva per a la recerca de feina, que és una feina en si mateixa.

En aquest sentit, és recomanable donar informació i suport a la persona usuària sobre com diversificar la cerca de feina i els diferents canals que existeixen actualment, com per exemple:

- Oficina de Treball del municipi o la més propera.
- Oficina Jove de Treball de la Direcció General de Joventut.
- Borses de treball de les Oficines Joves i dels punts d'informació de la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil.
- Borses de treball de les administracions públiques d'àmbit municipal o comarcal.
- El [Portal Feina Activa](#) de la Generalitat de Catalunya, així com altres portals d'ofertes laborals de referència.
- Identificació d'empreses d'interès i presentació d'una autocandidatura.
- [Xarxa EURES](#) de cooperació europea de serveis d'ocupació.
- ...

En aquest moment, cal tenir present que el **curriculum vitae** (CV) ha d'estar actualitzat. Per tant, serà necessari revisar el que va presentar la persona usuària a l'inici del procés d'orientació professional per adaptar-lo a l'ocupació escollida i actualitzar-lo, si escau.



Planificació i seguiment del procés de cerca de feina

4.6.2. Autoocupació (emprenedoria)

En el cas que la persona usuària vulgui desenvolupar un projecte empresarial per compte propi s'haurà de dur a terme, prèviament, una anàlisi de la situació i el potencial del sector escollit, per determinar la viabilitat del negoci.

En aquest sentit, és recomanable donar informació a la persona usuària de les **entitats** a les quals es pot dirigir per rebre assessorament i acompanyament en tot el procés de creació de la seva empresa i, especialment, en la realització d'un pla d'empresa.

El **pla d'empresa** és l'eina principal que pot ajudar la persona usuària a decidir si el seu projecte és prou sòlid per crear una empresa, o si cal reconduir algun aspecte (comercial, productiu, d'organització o financer).

La **Xarxa Emprèn** de la Generalitat de Catalunya ofereix els següents serveis:

- [Informació i orientació sobre tràmits, serveis i recursos.](#)
- [Assessorament en el pla d'empresa, la idea de negoci i la seva viabilitat.](#)
- [Les diferents formes jurídiques existents.](#)
- [Formació en gestió empresarial.](#)
- [Informació de com obtenir finançament.](#)

Cal fer especial menció a la importància del moment en què la persona usuària ha de triar entre les diferents formes jurídiques a través de les quals pot fer realitat el seu projecte empresarial. En aquest sentit, les cooperatives són una fórmula que prioritza poder desenvolupar el treball per compte propi, mitjançant una organització col·lectiva, més democràtica i horitzontal, posant en el centre les persones.



Informe de derivació a una entitat que ofereixi assessorament i acompanyament per emprendre i suport en l'elaboració del Pla d'empresa i la seva viabilitat.

5. SEGUIMENT I AVALUACIÓ

5.1. Seguiment de la persona usuària i tancament del Pla de treball

5.1.1. Seguiment

La persona orientadora ha de portar un **control de l'evolució del pla de treball**, és a dir, dels acords presos i la periodicitat de les trobades amb la persona usuària per tal de poder fer un correcte seguiment del procés d'orientació professional i reconduir-lo, si és necessari.

Aquest seguiment s'ha de materialitzar en un document on es detallin les reunions amb la persona usuària, així com els resultats esperats i els indicadors d'avaluació associats, tenint en compte la perspectiva de gènere.



Document de seguiment del Pla de treball i valoració del mateix a través dels indicadors de seguiment determinats per a cada fase del procés d'orientació professional.

5.1.2. Tancament

Quan el Pla de treball amb la persona usuària finalitza, és moment de fer una avaluació final per identificar el motiu de la finalització i la comprovació de l'assoliment de l'objectiu professional concretat durant el procés d'orientació professional.

Per tal de fer una correcta valoració del procés i decidir si s'ha de continuar el procés o tancar-lo, cal dur a terme el següent procediment:

- Revisar els acords pactats en el Pla de treball a l'inici del procés d'orientació professional.
- Revisar l'objectiu professional i les tasques dutes a terme.
- Realitzar algunes preguntes diagnòstiques que donin resposta al grau de compliment dels resultats esperats associats als indicadors d'avaluació predeterminats.

Aquesta avaluació s'ha de materialitzar en un document que doni resposta a les qüestions plantejades anteriorment, i que detalli els resultats esperats i els indicadors d'avaluació associats, tenint en compte la perspectiva de gènere.



Document de tancament i valoració del Pla de treball a través dels indicadors de finalització en base als resultats esperats en cadascuna de les fases del procés d'orientació professional.

5.2. Avaluació del protocol d'orientació professional

Cal fer l'avaluació de la implementació del model de protocol d'orientació professional per tal de poder **corregir possibles desviacions i poder mesurar l'impacte**. L'avaluació de protocol s'ha de dur a terme a dos nivells:

5.2.1. Valoració del servei per part de la persona usuària

L'objectiu és determinar el grau de satisfacció amb el procés i valorar si ha complert les expectatives de la persona usuària. Així mateix, ha de valorar l'acompanyament dut a terme per part de la persona orientadora.

5.2.2. Valoració global del servei d'orientació professional

L'objectiu és quantificar els resultats assolits del servei d'orientació professional que caldrà analitzar en funció dels resultats que prèviament s'hauran concretat com a resultats esperats.

En aquest sentit, cal donar resposta, amb la periodicitat predeterminada pel servei, dels següents indicadors tenint en compte la perspectiva de gènere.

5.2.3. Valoració del protocol d'orientació professional

El model de protocol d'orientació professional proposa unes recomanacions mínimes d'aquells aspectes que s'han de treballar amb la persona usuària, l'estructura lògica que ha de seguir el procés i alguns recursos de suport que poden ser útils per a la persona usuària.

Malgrat això, cal que cada servei adapti el model a les seves necessitats i característiques i, per tant, és necessari fer una valoració global de la seva idoneïtat, tenint en compte que probablement requerirà adaptacions i millores posteriors.

Seria recomanable que la valoració del model es fes amb una periodicitat anualment a través d'espais de treball conjunt amb les persones orientadores en el marc del Sistema FPCAT.

5.3. Anàlisi dels resultats de l'avaluació

Cal analitzar els resultats de l'avaluació, en cadascun dels seus nivells, en base a indicadors qualitius i quantitius prèviament acordats en el marc de la concertació, per identificar les possibles desviacions que s'hagin pogut produir i fer les propostes de millora adients per corregir-les.

GLOSSARI

Acreditació de competències professionals: És l'oportunitat d'aconseguir una certificació oficial mitjançant la demostració d'allò que la persona usuària és capaç de fer, a partir de la seva experiència professional o la seva formació no reconeguda oficialment.

Agència FPCAT: Promou i coordina el desenvolupament dels serveis bàsics del Sistema FPCAT de manera concertada amb els departaments de la Generalitat de Catalunya competents en matèria de formació i qualificació professionals, i les organitzacions empresarials i sindicals més representatives de Catalunya.

Certificat professional: És un document oficial que equival a una qualificació professional, que acredita les competències professionals i garanteix que la persona que l'obté té els coneixements, les habilitats i les aptituds per desenvolupar una activitat laboral, d'acord amb les exigències del mercat de treball.

Competències de base: Coneixements elementals que es consideren imprescindibles perquè una persona pugui organitzar la seva vida personal i professional de manera autònoma. També s'hi inclouen totes aquelles competències anomenades instrumentals, que generalment són les que s'adquireixen en l'etapa escolar obligatòria.

Competències essencials: Coneixements i habilitats requerides per desenvolupar una ocupació, independentment del teixit empresarial o del context laboral.

Competències tecnicoprofessionals: Coneixements teòrics i tècnics específics necessaris per desenvolupar una determinada activitat laboral i que, per tant, estaran en funció de l'ocupació concreta.

Competències opcionals: Coneixements i habilitats requerides per desenvolupar una ocupació depenent d'una empresa concreta o del context laboral.

Competències transversals: Capacitats i habilitats necessàries per donar resposta a situacions laborals diverses i que, per tant, són útils per a totes les feines, tot i que en alguna ocupació concreta poden ser especialment importants. En aquest sentit, permeten la seva transferència perquè es poden adaptar i aplicar en moltes situacions al llarg de la vida.

Formació professional: Inclou els títols de formació professional, els certificats professionals i els certificats d'acreditació parcials acumulables d'acord amb el Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya.

Informació: Servei que dona resposta a les qüestions en relació amb les necessitats formatives, actuals i futures, del mercat de treball i de l'oferta formativa actualitzada, adaptada a les especificitats de les persones usuàries.

Interessos professionals: Preferències de la persona envers les activitats d'una determinada ocupació.

Itinerari formatiu: És el recorregut recomanable de formació professional que la persona ha de fer per tal d'assolir el seu objectiu professional.

Motivacions professionals: Fan referència a aquells estímuls que s'esperen tenir d'una ocupació, aquells que són importants i produeixen satisfacció quan s'aconsegueixen. Es poden entendre les motivacions cap al treball com a necessitats que requereixen ser satisfetes per aconseguir el grau més alt possible de benestar personal.

Objectiu professional: La definició clara, concreta i realista de l'ocupació escollida per la persona usuària. L'ocupació escollida estarà en funció dels seus interessos professionals, el posicionament de l'ocupació al mercat de treball del seu territori, prèviament delimitat, i la formació professional associada.

Orientació formativa i per a la carrera professional: Procés progressiu i continu al llarg de la vida de les persones que permet identificar les capacitats, els interessos, les potencialitats i les oportunitats de millora de la persona (de qualsevol edat, perfil o trajectòria professional).

Pla de treball: Document que incorpora i organitza tota la informació directament relacionada amb el procés d'orientació professional de la persona usuària.

Punt d'informació i orientació del servei d'Acreditació de competències professionals: Aquells que disposen de persones professionals per oferir informació i orientació del servei d'Acreditació de competències professionals, tenen un espai físic o virtual per dur a terme l'atenció a les persones usuàries amb recursos tècnics i materials adequats i incorporen informació a la seva pàgina web.

Qualificació professional: La suma d'unitats de competència dona lloc a una qualificació professional entesa com una activitat reconeguda en el món del treball.

Sistema FPCAT: Marc integrat de la formació professional i dels serveis que li són inherents d'acreditació de competències professionals i d'informació i orientació formativa i per a la carrera professional, tal com determina la Llei 10/2015, de formació i qualificació professionals de Catalunya, al seu article 1.

Títol de formació professional: S'obté en completar un cicle formatiu de grau bàsic, mitjà o superior. Inclou, com a mínim, una qualificació professional completa, així com diverses unitats de competències i altres continguts formatius.

Unitat de competència: És la unitat mínima acreditable i permet la correspondència entre els certificats professionals i els títols de formació professional.

Xarxa del Sistema FPCAT: Centres o entitats acreditades per desenvolupar, com a mínim, un dels serveis bàsics del Sistema FPCAT i les empreses que col·laboren en el desenvolupament de la formació professional.

ANNEXOS

- Annex 1. Continguts mínims dels documents associats al Pla de treball de la persona usuària en funció de les fases del procés d'orientació professional
- Annex 2. Seguiment i finalització del Pla de treball
- Annex 3. Recursos per al procés d'orientació
- Annex 4. Recursos d'informació i orientació del servei d'Acreditació de competències professionals
- Annex 5. Recursos per a la recerca de feina
- Annex 6. Recursos per a l'emprenedoria
- Annex 7. Recursos per al suport a persones amb necessitats específiques
- Annex 8. Funcions, activitats professionals i competències de les persones orientadores

ANNEX 1. CONTINGUTS MÍNIMS DELS DOCUMENTS ASSOCIATS AL PLA DE TREBALL DE LA PERSONA USUÀRIA EN FUNCIÓ DE LES FASES DEL PROCÉS D'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL

Contextualització del servei



Document per contextualitzar el servei i acceptació del compromís de seguiment del procés d'orientació professional.

Aquest document ha d'incloure, com a mínim, la informació següent:

- Què és el servei?
- En què consisteix el servei?
- Què ofereix el servei?
- Com funciona (reunions presencials, temporalitat, pla de treball, etc.)?
- Quines són les funcions de la persona orientadora?
- Quins compromisos s'acorda amb la persona usuària?
- Compromís de participació activa de la persona usuària en relació amb el procés d'orientació professional. Tant la persona orientadora com la persona usuària han de manifestar i signar la seva conformitat amb els acords establerts.

Acollida de la persona usuària



Fitxa de dades personals i de la trajectòria formativa i professional de la persona usuària

Aquest document ha d'incloure, com a mínim, la informació següent de la persona usuària:

- Nom i cognoms
- Adreça, municipi i codi postal
- Telèfon de contacte
- Correu electrònic
- Situació socioeconòmica (persones dependents a càrrec, ingressos de la llar, etc.)
- Nivell d'estudis assolit
- Formació reconeguda i/o no reconeguda oficialment
- Experiència professional
- Disponibilitat horària



**Informe de derivació a
altres unitats, si escau.**

Aquest document s'ha d'elaborar en el cas que la persona usuària requereixi algun tipus de suport complementari i, en cap cas, ha de determinar el fet de no iniciar el procés d'orientació professional ni d'abandonar-lo:

- Quin fet motiva la derivació a una altra unitat? (Assistència a serveis socials, accions de millora competencial, etc.)
- A quina unitat es deriva?
- Com afecta aquest fet l'elaboració i/o desenvolupament del Pla de treball de la persona usuària?



**Curriculum vitae (CV)
de la persona usuària**

Els principals elements que, com a mínim, cal incorporar al CV en el moment de l'acollida són els següents:

- Nom i cognoms
- Dades personals
- Perfil professional
- Formació assolida reconeguda oficialment
- Formació complementària i/o no reconeguda oficialment
- Experiència professional
- Competències associades a la persona (tant transversals, de llengües com d'eines digitals)
- Altres dades d'interès

Un cop la persona usuària ha concretat el seu objectiu professional, s'ha de tenir present que ha transcorregut un cert temps i, per tant, cal valorar la possibilitat d'haver d'actualitzar les seves competències i, especialment, destacar les directament associades amb l'ocupació escollida.

Interessos professionals



Informe de resultats dels interessos professionals de la persona usuària

Aquest document ha d'incloure els resultats obtinguts bé a través de la realització d'un test d'interessos professionals, bé del document dut a terme des del mateix servei amb aquesta finalitat.

- Aquells aspectes que són importants per a la persona usuària en relació amb la feina (tenir estabilitat, disposar de temps lliure, tenir un bon ambient de treball, assumir responsabilitats, reconeixement, formar part d'un equip, etc.)
- Preferències en relació amb les condicions de treball (tipus de contracte, horari de treball, desplaçaments, disponibilitat per viatjar, promocionar, etc.)
- Ocupacions amb més afinitat amb els interessos professionals.

Fase d'investigació i fase de concreció de l'objectiu professional



Informe de resultats de les ocupacions investigades, la concreció de l'objectiu professional i la DAFO competencial

Aquest document ha d'incloure els resultats obtinguts de la cerca i investigació de les diferents ocupacions i la realitat del mercat de treball. També ha d'incorporar la DAFO que detalli les fortaleses i debilitats de les competències associades a la persona en relació amb les oportunitats i amenaces de les competències associades a l'opció escollida.

Cal destacar la importància d'incorporar en aquest informe el grau d'autonomia que ha desenvolupat la persona usuària en aquestes fases del procés tenint en compte el seu punt de partida.

Així mateix, ha d'incloure informació sobre si la investigació s'ha dut a terme d'una única ocupació en un sector concret, d'una ocupació en diversos sectors, de diferents ocupacions en un sector concret o de diferents ocupacions en diferents sectors.

És fonamental que es faci una investigació de les ocupacions fugint dels estereotips de gènere.

L'encaix entre les demandes del teixit empresarial i les competències associades a la persona permetrà la planificació de l'itinerari que ha de fer la persona per, finalment, accedir al mercat laboral.

Fase de planificació de l'itinerari formatiu



Informe de planificació de l'itinerari formatiu de la persona usuària en relació amb el seu objectiu professional

Aquest informe ha de detallar l'itinerari formatiu que ha de seguir la persona usuària per aconseguir el seu objectiu professional en condicions òptimes, és a dir, d'acord amb les necessitats formatives requerides pel teixit empresarial i el sector en el qual s'emmarca l'ocupació escollida.

- La planificació de l'itinerari formatiu de la persona usuària ha de tenir en compte:
- El nivell formatiu assolit.
- L'experiència professional.
- La formació no reconeguda oficialment.
- La possibilitat d'acreditar competències professionals.
- La disponibilitat de temps i el moment en el qual vol/pot iniciar-lo.
- El moment en el qual la persona usuària vol o necessita incorporar-se al mercat de treball, canviar d'ocupació o fer mobilitat laboral:
 - Immediatament, en qualsevol ocupació.
 - Immediatament, en l'ocupació escollida.
 - Immediatament, combinant el treball amb la formació professional associada amb l'ocupació escollida.
 - Un cop finalitzat l'itinerari formatiu planificat en relació amb l'ocupació escollida.

En base a aquestes variables l'informe ha de detallar les diferents opcions de títols de formació professional o certificats professionals directament relacionats amb l'ocupació escollida.

Cerca activa de feina



Planificació i seguiment del procés de cerca de feina

Aquest document ha d'incloure l'organització, les pautes i les fonts a consultar per la persona usuària i, concretament:

- Temps de dedicació a la cerca de feina.
- Accions per a la cerca de feina (consultes de borses de treball, pàgines web, etc.).
- Aquesta planificació ha d'anar acompanyada, posteriorment, del seguiment corresponent, que inclou:
- Nombre de currículums enviats.
- Quantitat d'entrevistes dutes a terme en relació amb els currículums enviats.
- Seguiment de cadascuna de les ofertes de feina (trucades per a una segona entrevista, nombre de vegades finalista en un procés de selecció, etc.).

Inserció laboral per compte propi



Informe de derivació a una entitat que ofereixi assessorament i acompanyament per emprendre i suport en l'elaboració del pla d'empresa i la seva viabilitat

Aquest document ha d'incloure, com a mínim:

- El document conforme la persona usuària ha fet un procés d'orientació que deriva en una inserció laboral per compte propi.
- La concreció de l'objectiu professional.
- El CV de la persona usuària ajustat a la idea de negoci.
- La descripció de la idea de negoci.

ANNEX 2. SEGUIMENT I FINALITZACIÓ DEL PLA DE TREBALL

Aquests documents han d'incloure els indicadors de seguiment i de finalització predeterminats per a cada fase del procés d'orientació professional amb la finalitat de poder corregir les possibles desviacions que es puguin produir i, per tant, per reorientar, si procedeix.

Seguiment de la persona usuària



Document de seguiment del Pla de treball i valoració d'aquest a través dels indicadors de seguiment determinats per a cada fase del procés d'orientació professional.

Resultats esperats de la persona usuària

Descobreix els seus interessos professionals, les seves preferències i la seva vocació.

Argumenta de manera realista les motivacions que l'han portat a determinar la seva vocació.

Identifica les ocupacions que s'ajusten als seus interessos professionals.

És autònoma en la utilització de l'eina "Treball per ocupacions".

És capaç d'escollir ocupacions directament relacionades amb els seus interessos professionals.

És capaç de trobar fonts d'informació per obtenir un directori d'empreses que contracten persones professionals en l'ocupació escollida.

Identifica les competències transversals en relació amb l'ocupació escollida.

Identifica les funcions i tasques associades en relació amb l'ocupació escollida.

Identifica la formació professional requerida per dur a terme l'ocupació escollida.

Elabora una DAFO per analitzar i decidir el seu objectiu professional.

Indicadors de seguiment

Identificació els seus interessos professionals, les seves preferències i la seva vocació.

Justificació de manera realista les motivacions que l'han portat a determinar la seva vocació.

Nombre d'ocupacions identificades que s'ajusten als seus interessos professionals.

Utilització de l'eina "Treball per ocupacions" autònomament.

Nombre d'ocupacions escollides en relació amb els seus interessos professionals.

Nombre de fonts d'informació utilitzades per obtenir un directori d'empreses que contracten persones professionals de l'ocupació escollida.

Nombre de competències transversals identificades en relació amb l'ocupació escollida.

Nombre de funcions i tasques associades a l'ocupació escollida.

Identificació de l'oferta de formació professional requerida per dur a terme l'ocupació escollida.

Elaboració de la DAFO per analitzar i decidir l'objectiu professional.

Tancament del Pla de treball amb la persona usuària



Document de tancament del Pla de treball i valoració d'aquest a través dels indicadors de finalització en base als resultats esperats en cadascuna de les fases del procés d'orientació professional.

Resultats esperats de la persona usuària

Planifica el seu itinerari formatiu.

Finalitza el procés d'orientació professional.

S'inscriu en un certificat professional.

Es matricula en un cicle formatiu.

S'inscriu en una formació de curta durada.

S'insereix al mercat laboral per compte aliè.

Crea la seva pròpia empresa.

Indicadors de tancament

Elaboració de la planificació de l'itinerari formatiu.

Centre en el qual s'inscriu per cursar un certificat professional.

Centre en el qual es matricula per cursar un cicle formatiu.

Tipologia de contracte.

Durada del contracte.

Ocupació.

Combina feina i formació.

Valoració global del servei d'orientació professional

Indicadors de tancament

Nombre de persones ateses.

Nombre de persones que finalitzen el procés d'orientació professional.

Nombre de persones que s'insereixen en la seva ocupació escollida.

Nombre de persones que s'insereixen en altres ocupacions.

Nombre de persones que s'insereixen amb un contracte fix.

Nombre de persones que finalitzen l'itinerari formatiu planificat.

Nombre de persones que acrediten competències professionals.

Nombre de persones que finalitzen un certificat professional.

Nombre de persones que finalitzen un títol de formació professional.

ANNEX 3. RECURSOS PER AL PROCÉS D'ORIENTACIÓ

- **Espai web per persones professionals de l'orientació.** És un espai en el qual l'Agència FPCAT posa a disposició de les persones orientadores materials i recursos per a la informació i orientació professionals.
- **Test d'Interessos Professionals de Barcelona Activa.** Ajuda a mostrar el grau d'interès de la persona usuària en relació amb els diferents camps professionals.
- **Decideix el teu itinerari,** del Ministeri d'Educació i Formació Professional. Ajuda a concretar l'itinerari de formació segons el perfil professional de la persona usuària.
- **Model competencial ISFOL** per Gaspar Tarrida Sugranyes de la Fundació Alumni UAB ens indica quines són les competències associades a la persona usuària.
- **Cercador de les competències requerides per cada ocupació.** L'Observatori de les ocupacions del SEPE ofereix informació sobre quines competències, tant tecnicoprofessionals com transversals, requereix la persona treballadora per inserir-se en una determinada ocupació.
- **Taules ocupació/FP** de l'Agència FPCAT. Ofereixen la possibilitat de cercar l'ocupació escollida i conèixer l'oferta de formació professional associada i, per tant, faciliten la construcció de l'itinerari formatiu, un cop la persona ha concretat el seu objectiu professional.
- **Treball per ocupacions** de l'Observatori del Treball i Model Productiu. Ofereix informació sobre el mercat de treball per afavorir la presa de decisions sobre l'orientació professional.
- **Observatori del Talent de Catalunya** de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya. Recull i processa ofertes de treball publicades en línia i permet identificar les ocupacions i competències més demandades pel mercat laboral català i la seva evolució.
- **Banc de recursos de prospecció** de l'Agència FPCAT. Permet cercar informes de prospecció en relació amb les necessitats de formació i qualificació professionals.
- **Fires locals d'ocupació i formació de Catalunya** de l'Agència FPCAT. En aquest cercador hi apareixen els enllaços a totes les fires locals de formació i ocupació que existeixen actualment a Catalunya.
- **Cercador de l'oferta formativa FPCAT** de l'Agència FPCAT. Ofereix informació sobre l'oferta de formació professional de Catalunya, concretament l'oferta de cicles formatius de grau mitjà i superior, els certificats professionals de cadascuna de les famílies professionals i la formació no formal.
- **Tria educativa** del Departament d'Educació. Ofereix informació sobre l'oferta d'estudis postobligatoris a Catalunya.

- **Cercador de cursos, especialitats i centres de formació** del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya. Ofereix informació sobre cursos per a persones aturades en cerca activa de feina.
- **Cercador de cursos** del Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya. Ofereix informació sobre cursos per a persones treballadores ocupades.
- **Infografia de videocurrículum** elaborat per l'Oficina Jove de Treball.
- **Fitxa informativa sobre recursos per fer currículums creatius i videocurrículums** de la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil.
- **Aplicatiu per generar currículums** de l'Europass.
- **Guia per fer el currículum** del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya.
- **Aplicatiu per fer el currículum** del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya.
- **Models de currículums** de Barcelona Activa.
- **Guia per fer el currículum i la carta de presentació** del Jovecat.
- Competències **ESCO** (European Skills, Competences, Qualifications and Occupations). Informació sobre la classificació europea de les competències i ocupacions.
- **Itineraris** de l'Agència FPCAT. Informa de quins itineraris es poden seguir atès un determinat nivell de formació assolit.

ANNEX 4. RECURSOS D'INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ DEL SERVEI D'ACREDITACIÓ DE COMPETÈNCIES PROFESSIONALS

- **Recursos de difusió:** cartells de campanya, vídeos i imatges per a les xarxes socials.
- **Guia d'informació i orientació del servei d'Accreditació:** inclou un annex de preguntes freqüents, el model de document d'orientació i la taula d'àmbits.
- **Cercador que relaciona les principals ocupacions amb els àmbits** per a la inscripció al servei d'Accreditació de competències professionals.
- **Manual per a la inscripció al servei d'Accreditació.** És un instrument per conèixer les novetats del servei d'Accreditació de competències professionals i el nou model d'implicació que convertirà aquesta política pública en una eina per transformar l'estructura de la qualificació professional a Catalunya.
- **Guia de la persona usuària.** És un document que té com a objectiu facilitar informació a la persona usuària sobre el servei d'Accreditació de competències professionals: els requisits per accedir-hi, el procediment d'inscripció, les fases del servei i els seus efectes.

ANNEX 5. RECURSOS PER A LA RECERCA DE FEINA

- El **Portal Feina Activa** de la Generalitat de Catalunya, així com altres portals d'ofertes laborals de referència.
- **Xarxa EURES** de cooperació europea de serveis d'ocupació.

ANNEX 6. RECURSOS D'EMPREDORIA

- **Xarxa Emprèn**. Qualsevol entitat d'aquesta xarxa ofereix informació i orientació sobre els recursos d'emprenedoria a Catalunya.
- **Informació i orientació sobre tràmits, serveis i recursos**. Ofereix informació de les entitats de la Xarxa Emprèn que donen suport en el procés per crear una empresa.
- **Assessora't. Tria entitat i demana cita**. Ofereix els serveis de les diferents entitats a través del criteri de cerca "Tipus de Serveis" i més informació a l'apartat "Els serveis de la Xarxa".
- **Pla d'empresa**. Assessorament tècnic virtual per a la seva elaboració.
- **Com obtenir finançament**. Ofereix informació sobre els productes i ajuts que millor s'adapten al projecte empresarial.
- **Tràmits per crear una cooperativa**. El Departament d'Empresa i Treball ofereix informació sobre tots els tràmits que s'han de fer per crear una cooperativa.
- **Guia pràctica del procés de creació d'una cooperativa** de la Xarxa d'Ateneus Cooperatius (XAC) de Catalunya.
- **Dossier informatiu sobre cooperatives per a persones emprenedores**. Ateneu Cooperatiu del Maresme.
- **Barcelona Activa**. Ofereix informació sobre la creació i el creixement d'una empresa a BCN.

ANNEX 7. RECURSOS PER AL SUPORT A PERSONES AMB NECESSITATS ESPECÍFIQUES

Cada punt d'informació i orientació ha d'identificar i mantenir una relació estable amb els recursos existents en el seu àmbit territorial que permetin derivar les persones usuàries que es trobin en una situació de vulnerabilitat o que tinguin necessitats específiques.

Com a mínim, cal poder derivar les persones que necessitin suport per a:

- Serveis socials¹³
- Salut
- Habitatge
- Reconeixement de discapacitat
- Atenció a les drogodependències o altres addiccions
- Atenció psicològica
- Atenció en casos de discriminació o violència masclista
- Atenció a persones migrades o refugiades
- Atenció integral LGTBI

¹³ En cas de precisar un suport específic per a la família de la persona usuària es pot derivar al [servei d'orientació i acompanyament a les famílies](#).

ANNEX 8. FUNCIONS, ACTIVITATS PROFESSIONALS I COMPETÈNCIES DE LES PERSONES ORIENTADORES

La persona orientadora forma part del Sistema FPCAT i és la professional que integra les eines i els recursos d'informació i acompanyament, en un pla formatiu i professional, ajustat al context, les característiques i les necessitats de la persona, així com a les oportunitats d'ocupació, i li facilita l'accés a la progressió professional i a la participació activa en la vida social, cultural i econòmica.

El **paper de les persones orientadores** és, per tant, clau en la seva **tasca d'acompanyament** a la persona per **identificar** de manera real, possible i ajustada els **itineraris formatius i professionals**, així com les **diverses transicions al llarg de la vida per assolir els seus diferents objectius professionals** i garantir que tothom tingui una oportunitat en el Sistema FPCAT.

Les funcions específiques de les persones orientadores impliquen l'atenció directa i continuada a la persona usuària durant el procés d'orientació, que cal fer seguint les recomanacions següents:

Mostrar una actitud positiva , cordial, dialogant i empàtica amb la persona usuària i evitar fer judicis de valor.	Generar un entorn de confiança per entendre les necessitats i expectatives de la persona usuària en relació amb el seu context actual.
Escoltar de manera activa la persona usuària, evitant interrupcions. Si es considera necessari algun aclariment és preferible prendre'n nota i fer-ho al final.	Motivar la persona usuària, fent-li entendre els avantatges de la informació i orientació formativa i per a la carrera professional.
Comunicar de manera clara i senzilla , utilitzant un llenguatge comprensible d'acord amb les característiques de la persona usuària.	Garantir la privacitat i confidencialitat de les dades de la persona usuària.

Les funcions específiques, les activitats professionals i les competències professionals específiques directament relacionades amb cadascuna d'aquestes, així com les competències transversals d'aplicabilitat al conjunt de les funcions de la persona orientadora són les que es detallen a continuació:

Competències professionals específiques	Funcions i activitats professionals	
<p>Escolta activa, cerca, síntesi i anàlisi</p> <p>Escoltar amb atenció, comprendre amb empatia i assertivitat per donar una resposta individualitzada, actualitzada, útil i ajustada a les característiques de la persona usuària del servei i l'entorn.</p>	Funció	Acollir les persones usuàries del servei ¹⁴
	Activitats professionals	<ul style="list-style-type: none"> - Conèixer i identificar, de manera proactiva i sistemàtica, i donar a conèixer els recursos d'informació i orientació de manera que s'ajustin a les tendències i necessitats de l'entorn. - Garantir l'accessibilitat al servei, amb la qualitat adequada, de totes les persones usuàries. - Identificar les capacitats, les competències, els interessos i el perfil professional de la persona que sol·licita el servei. - Informar, amb imparcialitat i de forma comprensiva, de les característiques del sistema formatiu i de les oportunitats del mercat de treball i de la societat, per tal que la persona usuària del servei pugui triar les opcions més adequades, formatives i professionals, ajustades a les seves preferències, així com les possibilitats d'acreditació de competències professionals, si escau. - Identificar, d'acord amb les característiques de la persona usuària del servei, els perfils professionals i reconèixer les seves possibilitats i oportunitats formatives i d'ocupació, per tal d'oferir-li la informació de manera integral i personalitzada. - Informar les persones que ho sol·licitin sobre la naturalesa i les fases del servei d'avaluació i acreditació de competències professionals. Aquesta informació ha d'incloure: l'accés al servei, els seus drets i obligacions, les acreditacions oficials que poden obtenir i els seus efectes. - Facilitar, si escau, que les persones usuàries puguin prendre una decisió fonamentada sobre la seva participació en el servei d'avaluació i acreditació de competències professionals.

¹⁴ Terme integrat dels àmbits d'educació i treball per referir-se a: persona jove, participant, persona demandant del servei, alumne/a, persona orientada i usuari/ària.

Competències professionals específiques	Funcions i activitats professionals	
<p>Implicació i responsabilitat en l'anàlisi per a la presa de decisions i resolució de problemes amb organització i efectivitat</p> <p>Oferir diferents alternatives i donar suport en la selecció i els obstacles que puguin sorgir, per tal que la persona usuària del servei pugui assolir els seus objectius individuals formatius i/o professionals.</p>	Funció	<p>Acompanyament i seguiment integrat per a la construcció d'una trajectòria formativa i professional ajustada al perfil propi i als requeriments i oportunitats d'ocupació del mercat de treball</p>
	Activitats professionals	<ul style="list-style-type: none"> - Acompanyar en l'elaboració d'un pla formatiu i professional¹⁵, juntament amb la persona usuària del servei, d'acord amb les seves característiques i adaptat als seus interessos i necessitats, per tal de facilitar-li la presa de decisions que li permeti assolir els seus objectius personals, formatius i professionals. - Planificar, organitzar i desenvolupar activitats formatives, si escau, per tal d'afavorir l'adquisició de competències bàsiques, que han de contribuir al desenvolupament personal de les persones usuàries del servei i incorporar, de manera generalitzada, les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) en els processos d'aprenentatge. - Portar un registre documental i d'indicadors que permeti corregir desviacions i redirigir les actuacions individuals de suport a la persona usuària del servei, i perquè les institucions puguin avaluar el sistema d'orientació i generar mecanismes per donar resposta a les mancances que pugui tenir aquest sistema. - Analitzar el grau d'assoliment dels resultats previstos en el pla formatiu i professional¹⁶, consensuat prèviament amb la persona usuària del servei, fomentant la seva autonomia amb una temporalitat adequada. - Orientar les persones que ho sol·licitin sobre la naturalesa i les fases del servei d'avaluació i acreditació de competències professionals, i acompanyar-les, si escau, en l'inici i desenvolupament d'aquest servei.

¹⁵ Terme que es refereix a: procés d'orientació, protocol d'orientació i sempre tenint en compte que aglutina l'orientació acadèmica, formativa i per a la carrera professional, i el disseny de l'itinerari laboral o d'inserció d'una persona usuària del servei.

¹⁶ Terme que es refereix a l'aspecte ocupacional i laboral. També integra l'autoocupació a través de l'emprenedoria.

**MODEL DE PROTOCOL
D'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL**
SISTEMA FPCAT

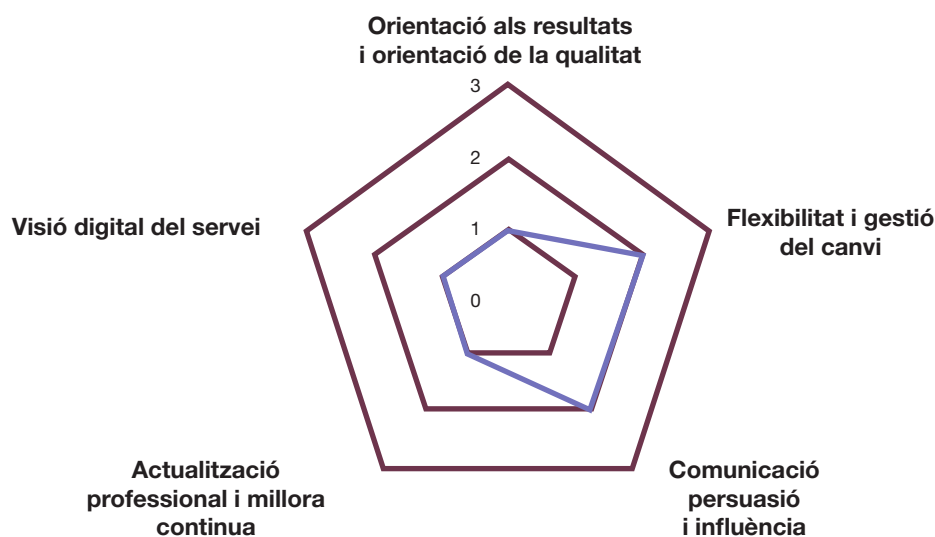
Competències professionals específiques	Funcions i activitats professionals	
Treball en xarxa Interconnectar i promoure la col·laboració entre el conjunt d'agents que intervenen en l'execució del pla formatiu i professional de la persona usuària del servei.	Funció	Coordinar-se amb les persones professionals implicades en el procés d'acompanyament de les persones usuàries i els serveis de l'entorn
	Activitats professionals	<ul style="list-style-type: none"> - Conèixer els recursos i serveis d'informació i orientació del territori. - Establir mecanismes de col·laboració, comunicació i línies de cooperació entre els diferents centres formatius i el departament competent en matèria de treball, administracions locals i agents socials i econòmics del territori. - Cooperar amb les empreses, institucions i altres serveis del territori per tal de poder posar a l'abast de la persona usuària del servei el màxim de possibilitats que ajudin en l'assoliment del seu objectiu personal, formatiu i professional.

Competències professionals transversals¹⁷

Competència	Subcompetència	Descripció del nivell
Orientació als resultats i orientació a la qualitat Orientar la feina a l'assoliment dels objectius amb la màxima qualitat del servei a les persones usuàries del servei.	Orientació a la qualitat	És conscient que el servei ha de donar resposta a unes demandes concretes i estableix els indicadors per fer-ne el seguiment.
Flexibilitat i gestió del canvi Donar resposta a necessitats canviants, reajustant les prioritats i les funcions, i disposició a acceptar nous enfocaments i canvis, evolucionant d'acord amb les demandes de la societat.	Flexibilitat Gestió del canvi	Es mostra obert/a i disposat/ada a incorporar els canvis per tal d'evolucionar i poder donar resposta a la demanda que fan les persones usuàries del servei.
Comunicació, persuasió i influència Transmetre un missatge de manera estructurada, emprant un llenguatge d'acord amb la situació de la persona usuària i influir amb lideratge de manera positiva per potenciar la motivació.	Comunicació	Utilitza la comunicació per liderar el grup, tant si és el propi com si ha estat format per respondre a una necessitat puntual. Comunica la informació rellevant a l'equip i als companys i companyes amb fluïdesa comunicativa, coherència, ordre, precisió conceptual i claredat.

¹⁷ Cada competència professional transversal es parametriza en tres nivells d'exigència: nivell III (molt alt), nivell II (alt) i nivell I (normal) d'acord amb el [Diccionari de competències dels càrrecs de comandament i llocs singulars de la Generalitat de Catalunya](#).

Competència	Subcompetència	Descripció del nivell
Actualització professional i millora contínua Capacitat i motivació per mantenir al dia el coneixement respecte a l'especialitat pròpia i cercar millors maneres de fer que assegurin una millor qualitat del servei.	Actualització professional. Motivació per la millora contínua	Cerca informació sobre les noves tendències en el sector, tant en l'àmbit teòric com en altres experiències que es duen a terme, de les quals extreu les conclusions clau i valora si es poden aplicar al seu àmbit d'actuació; també s'aproxima i coneix, analitza i interpreta el mercat de treball.
Visió digital del servei Detectar, concretar i gestionar les oportunitats que el món digital ofereix a la provisió de serveis públics, tot fent ús creatiu, crític i segur de les tecnologies de la informació i la comunicació.	Visió digital del servei	Identifica i adopta les eines digitals que faciliten l'activitat del servei. Promou un ús responsable de la tecnologia.



Formació per a l'accés

Formació formal	Titulació universitària de grau o equivalent (preferentment Grau en Pedagogia, Psicologia, Treball social, Educació social, Sociologia, Ciències Polítiques o Economia).
Formació complementària	Coneixements d'idiomes (segona i/o tercera llengua) de les llengües maternes de les persones migrades, especialment l'àrab. Formacions específiques ad hoc per a la inclusió de col·lectius diversos.
Altres coneixements	Coneixement de l'entorn sociolaboral. Coneixement dels recursos i serveis del territori. Coneixement de l'oferta formativa i del mercat laboral. Coneixements en interpretació de dades. Habilitats en tractament d'estudis de prospecció de necessitats formatives i ocupacional. Coneixement de les metodologies d'orientació formativa i ocupacional per competències. Coneixements en intermediació laboral. Coneixement d'ajuts i subvencions. Coneixement del conjunt de les polítiques actives d'ocupació i polítiques formatives. Coneixement del Sistema FPCAT. Coneixements de drets i deures laborals. Coneixements en accessibilitat universal. Coneixements en perspectiva de gènere i inclusiva. Eines de digitalització. Formació en la gestió i resolució de conflictes. Tècniques d'anàlisi de competències transversals. Tècniques de comunicació positiva (no violenta).

REFERÈNCIES JURÍDIQUES I DOCUMENTS DE REFERÈNCIA

- **Llei orgànica 3/2022, de 31 de març**, d'ordenació i integració de la Formació Professional.
- Llei orgànica 3/2020, de 29 de desembre, per la qual es modifica la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació.
- **Llei 10/2015**, del 19 de juny, de formació i qualificació professionals.
- Llei 13/2015, del 9 de juliol, d'ordenació del sistema d'ocupació i del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya.
- Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació.
- **Document de bases del Model català d'informació i orientació del Sistema FPCAT**
- *Mejorando las políticas y sistemas de orientación continua. El uso de herramientas de referencia comunes en Europa*. CEDEFOP, 2006.
- *Labour market information and guidance*. Aquest estudi analitza el paper de la prospecció (labour market information) en l'orientació incloent els reptes principals. CEDEFOP, 2016.
- *Handbook of ICT practices for guidance and career development. Manual de pràctiques aplicant les TIC per a l'orientació i el desenvolupament de la carrera professional*. CEDEFOP, 2018.
- *Investing in career guidance*: Declaració conjunta de la Comissió Europea, l'Organització Internacional del Treball, l'OCDE i la UNESCO, desembre de 2019.
- *Career guidance policy and practice in the pandemic. Results of a joint international survey*. CEDEFOP; European Commission; ETF; ICCDPP; ILO; OECD; UNESCO (2020).



**Generalitat
de Catalunya**



Agència Pública
de Formació i Qualificació
Professionals
de Catalunya