

Sección 2. Referencias generales

En esta sección se presentan referencias generales de importancia internacional. Debido a su amplia aplicabilidad, varias de estas referencias se presentan en detalle, junto con las referencias de la web.

A. Recursos de información

1. Sistema de Clasificación de Ocupaciones de la OIT - CIUO-88

La finalidad de CIUO-88 se describe en el capítulo III. CIUO-88 está disponible para usuarios en inglés, francés y español, y existe en documentos impresos, en disquete y en una versión rusa. Estas referencias se encuentran en las páginas web de la Oficina de Estadísticas de la OIT:

- <http://www.ilo.org/public/english/bureau/stat/isco/index.htm> (inglés)
- <http://www.ilo.org/public/french/bureau/stat/class/isco.htm> (francés)
- <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/stat/class/isco.htm> (español)

Otros documentos de referencia relacionados de la OIT:

Introducción a clasificaciones de ocupaciones, en:

- <http://www.ilo.org/public/english/bureau/stat/isco/intro.htm>

¿Adónde va la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones? OIT, 2003, en:

- http://www.ilo.org/public/english/bureau/integration/download/publicat/4_3_225_wp-09.pdf

2. Asociación de Sistemas de Información Profesional basados en computadoras (ACSCI) Normas fundamentales para sistemas de información profesional (EE.UU.)

Estas normas fundamentales se incluyen aquí en su totalidad y también figuran en el sitio web de la ACSCI en:

- <http://www.carolinacareers.org/cgm/about/ACSCIStandards.html>

Lista de control de las normas fundamentales (Estados Unidos)

- 1. Normas fundamentales de información:** La información profesional incluye la información educativa, ocupacional, industrial, ayuda financiera, búsqueda de trabajo e información relacionada para el desarrollo profesional. La información profesional debe ser exacta, actualizada, idónea desde el punto de vista del desarrollo, pertinente, específica, imparcial, comprensible y válida para el público objetivo.

1.1. Exactitud

La información se basa en fuentes empíricas cuya coherencia puede validarse o controlarse.

Los recursos y metodologías de datos están a disposición de los usuarios.

La información fáctica se distingue claramente de los consejos o la información basada en un reportaje anecdótico.

La información no contiene ningún error gramatical o de ortografía.

1.2. Actualización

La información se revisa anualmente y se actualiza a intervalos apropiados para asegurar su puesta al día.

Los recursos de datos empleados son los más actualizados en vigencia.

Los datos que no están al día se purgan o, como mínimo, se identifican como no actualizados.

1.3. Información profesional apropiada y pertinente desde el punto de vista del desarrollo.

Se identifica el público objetivo y la información es apropiada y pertinente desde el punto de vista del desarrollo.

1.4. Especificidad

La información profesional incluye detalles concretos.

La información profesional es realista.

1.5. Comprensible

La información emplea lenguaje apropiado para el público objetivo.

La información evita, en lo posible, el uso de jerga y lenguaje técnico.

El volumen de detalle es apropiado para el público objetivo.

1.6. Imparcial

El contenido no tiene estereotipos relacionados con la edad, discapacidad, etnia, género, condición de inmigrante, nacionalidad, ocupación, características físicas, nivel de pobreza, raza, religión, orientación sexual y clase social.

La entidad debe revisar la información y servicios profesionales anualmente para asegurarse de que no son discriminatorios, no son sesgados y no incorporan estereotipos.

Las declaraciones son imparciales (es decir, que no tienen términos evaluativos, y no tienden hacia o contra un tipo de trabajo, educación o usuario).

La información profesional sirve a los intereses de los usuarios finales en el desarrollo individual de sus carreras y no incluye ni omite información a fin de servir a los intereses creados de la entidad, sus patrocinadores, sus destinatarios o alguna parte que no sea el usuario final.

2. Normas fundamentales de entrega: Para que los componentes sean útiles, las entidades deben entregarlos de modo que los usuarios puedan acceder a ellos, usarlos o navegarlos y saber cuándo las entidades vinculadas o terceros, están proporcionando contenido o procesos al usuario.**2.1. Apoyo al usuario**

Las entidades proporcionan orientación contextual apropiada que permite el uso del producto.

Las entidades identifican los componentes cuyo uso requiere la asistencia o supervisión de un profesional capacitado.

2.2. Interfaz del usuario

El interfaz es apropiado para ser usado por el público objetivo.

El interfaz es accesible a personas con discapacidad de conformidad con las leyes aplicables.

2.3. Vínculos

La entidad ha hecho una declaración pública a favor de la inclusión de componentes vinculados y componentes de terceros.

La entidad examina a fondo los sitios vinculados para asegurar que el contenido sea apropiado para el público.

La entidad se asegura de que los vínculos que no están en el sitio están funcionando correctamente y siguen satisfaciendo los criterios para la inclusión.

Los usuarios reciben una indicación al dejar el sitio del sistema e instrucciones o ayudas para volver a la navegación.

- 3. Normas fundamentales de apoyo:** Las entidades deben proporcionar apoyo, asistencia técnica y un método de comunicarse con los usuarios para asegurarse que las necesidades e inquietudes de quienes emplean el o los componente(s) se estén satisfaciendo. Algunos ejemplos de métodos de apoyo incluyen documentación, archivos de ayuda, correo electrónico, números telefónicos sin cargo, cartas y visitas al sitio.

3.1. Procesos

Se dispone de documentación y metodología para todos los componentes más importantes del producto o sistema, incluidas las evaluaciones, planificación, búsqueda/selección, y procesos de gestión profesional.

3.2. Contenido

Se dispone de asistencia a pedido para ayudar a los usuarios a comprender la información que se está brindando.

3.3. Asistencia técnica

Se dispone de asistencia a pedido para ayudar en la operación de cualquiera de los componentes.

3.4. Acceso para personas con discapacidad

Se dispone de asistencia para ayudar a los usuarios con discapacidad a acceder a la información y servicios que se están prestando.

- 4. Normas fundamentales de evaluación:** La evaluación es la comparación del desempeño con normas que determinan discrepancias entre los resultados esperados y los resultados reales. Los procesos continuos de examen y revisión deben servir para mejorar la información profesional y la manera en que se entrega, los métodos para la satisfacción de las necesidades de los destinatarios y las metas y objetivos organizacionales.

4.1. Plan de evaluación

La entidad tiene un plan de evaluación para el o los productos y servicios que proporciona.

4.2. Utilización de retroalimentación

La entidad cuenta con un proceso para incorporar la retroalimentación proveniente de los usuarios.

4.3. Investigación

La entidad valida la efectividad de la información y servicios profesionales a través de la investigación continua y las funciones evaluadoras que establecen la posibilidad de emplear y navegar y la idoneidad para públicos específicos.

- 5. Normas fundamentales de divulgación:** Una variedad de entidades desarrollan, gestionan y distribuyen componentes y sistemas de información profesional. Estas entidades deben divulgar clara y públicamente quiénes son, por qué brindan información profesional, para quiénes está destinada su información y qué fuentes de datos utilizan.

5.1. Finalidad

La entidad identifica claramente su finalidad o misión al proporcionar información profesional.

5.2. Intereses creados

La entidad divulga todo interés creado en las decisiones o planes de los usuarios.

5.3. Público objetivo

La entidad identifica claramente el público objetivo y hace que esta información sea fácilmente accesible a los usuarios.

5.4. Información de contacto del proveedor

La entidad brinda información de contacto para permitir que los usuarios le hagan preguntas y provean retroalimentación a la entidad.

5.5. Principales fuentes de información

La entidad identifica las principales fuentes utilizadas en la preparación de su información profesional.

5.6. Uso apropiado

La entidad describe el uso apropiado del contenido y procesos de su información profesional.

5.7. Finanzas

La entidad divulga las principales fuentes de apoyo financiero para el desarrollo, gestión y distribución de su información profesional.

5.8. Recopilación y utilización de datos

La entidad divulga qué datos, si los hay, se recopilan sobre el usuario y cómo se utilizan tales datos.

6. Normas fundamentales de confidencialidad: La entidad debe esforzarse por mantener la más alta confidencialidad y privacidad respecto de los datos y registros de sus destinatarios.**6.1. Recopilación y liberación de datos**

No se recopilan datos sobre ninguna persona ni se comparten de manera alguna sin el consentimiento fundamentado y explícito de la persona.

6.2. Justificación para la recopilación de datos

En cualquier procesamiento en el programa que se base en datos de destinatarios (por ejemplo, nombre, dirección, puntajes en pruebas, intereses, preferencias personales), el programa explica al usuario cómo se están empleando los datos.

6.3. Seguridad de datos

Los archivos de los destinatarios, constancias de utilización del sistema de entrega individual o cualquier otro dato personal obtenido o utilizado por el sistema para cualquier finalidad son seguros y confidenciales. Existe una disposición respecto de la eliminación de los datos de los destinatarios cuando los servicios ya no se estén prestando a la persona del caso.

6.4. Procesamiento seguro de datos confidenciales

Toda transmisión o almacenamiento de datos confidenciales se hace mediante procesos seguros que mantienen la privacidad de los datos del destinatario y los protegen de todo uso no autorizado.

6.5. Investigación

Toda utilización de datos para fines de investigación excluye los datos identificables como personales, salvo cuando los destinatarios autoricen el uso de sus datos para fines de investigación.

3. Cómo darle un sentido de carrera a la información sobre el mercado laboral

Esta publicación de Elaine O'Reilly, apoyada por la Fundación Canadiense de Desarrollo Profesional, Human Resources Development Canada y el Ministerio para la Educación Avanzada de British Columbia, presta asesoramiento útil sobre cómo puede adaptarse la información sobre el mercado laboral para fines de orientación profesional. La publicación está en:

- <http://www.makingcareersense.org>

4. Paquete de información profesional para padres

El sitio web Jobguide 2005 del Departamento Australiano de Educación, Ciencia y Formación incluye un paquete de información profesional para padres que presenta información que pueden usar para hablar con sus hijos acerca de temas profesionales. Esta publicación se ubica en:

- <http://www.jobguide.dest.gov.au>

B. Recursos para especialistas

1. Competencias internacionales para especialistas en orientación educativa y profesional

Estas competencias se incluyen aquí en forma completa y también se encuentran en el sitio web de la Asociación Internacional para la Orientación Educativa y Profesional (AIOEP) en:

- <http://www.iaevg.org/IAEVG/>

Marco de competencias

(Aprobado por la Asamblea General, Asociación Internacional para la Orientación Educativa y Profesional, Berna, Suiza, 4 de septiembre de 2003).

Competencias fundamentales

- C1 Demostrar comportamiento ético apropiado y conducta profesional en el cumplimiento de roles y responsabilidades
- C2 Demostrar promoción y liderazgo en el avance del aprendizaje, desarrollo profesional e inquietudes personales de los destinatarios
- C3 Demostrar conciencia y apreciación de las diferencias culturales de los destinatarios para interactuar eficazmente con todas las poblaciones
- C4 Integrar la teoría e investigación en la práctica en la orientación, desarrollo profesional, asesoramiento y consultas
- C5 Competencias para diseñar, implementar y evaluar programas e intervenciones de orientación y asesoramiento
- C6 Demostrar conciencia de la capacidad y limitaciones propias del destinatario
- C7 Habilidad para comunicar eficazmente con colegas o destinatarios, empleando el nivel de lenguaje apropiado

- C8 Conocimiento de información actualizada sobre educación, formación, tendencias de empleo, mercado laboral y asuntos sociales
- C9 Sensibilidad social y transectorial
- C10 Competencias para cooperar efectivamente en un equipo de profesionales
- C11 Demostrar conocimiento del proceso de desarrollo profesional permanente.

Competencias especializadas

1. Evaluación

- 1.1.** Conceptualizar y diagnosticar exacta y completamente las necesidades de los destinatarios sobre la base de distintas herramientas y técnicas de evaluación
- 1.2.** Utilizar los datos derivados de la evaluación en forma apropiada y según la situación
- 1.3.** Identificar situaciones que requieren una remisión a servicios especializados
- 1.4.** Facilitar remisiones efectivas mediante el inicio de contactos entre las fuentes de referencia y las personas
- 1.5.** Mantener listados actualizados de fuentes de referencia
- 1.6.** Realizar una evaluación de necesidades de los contextos de los destinatarios.

2. Orientación educativa

- 2.1.** Demostrar interés por el potencial de los estudiantes y las competencias para facilitar el logro de ese potencial
- 2.2.** Guiar a los individuos y los grupos de estudiantes a desarrollar planes educativos
- 2.3.** Asistir a los estudiantes en su proceso de toma de decisiones
- 2.4.** Asistir a los estudiantes a tomar más conciencia de sí mismos
- 2.5.** Asistir a los estudiantes en la elección de sus cursos
- 2.6.** Asistir a los estudiantes a superar sus dificultades de aprendizaje
- 2.7.** Motivar y ayudar a los estudiantes a participar en programas de intercambio internacional.
- 2.8.** Consultar con los padres sobre el avance y desarrollo educativo de sus hijos
- 2.9.** Asistir a los docentes a mejorar sus metodologías de enseñanza
- 2.10.** Asistir a los docentes a implementar la orientación dentro del currículo.

3. Desarrollo profesional

- 3.1.** Conocimiento de temas de desarrollo de la carrera y la dinámica del comportamiento profesional
- 3.2.** Demostrar conocimiento de factores jurídicos pertinentes y sus implicancias para el desarrollo profesional
- 3.3.** Planificar, diseñar e implementar programas e intervenciones permanentes de desarrollo de carrera
- 3.4.** Conocimiento de modelos de transición y toma de decisiones para preparar y planificar para las etapas de la transición. Transición de escuela a trabajo, cambios de carrera, retiro, despido, reducciones de personal

- 3.5.** Identificar factores influyentes (familia, amigos, oportunidades educativas y financieras) y actitudes tendenciosas (que estereotipan a los demás por el género, raza, edad y cultura) en la toma de decisiones sobre la carrera
- 3.6.** Ayudar a las personas a fijar metas, identificar estrategias para lograrlas y reevaluar continuamente sus metas, valores, intereses y decisiones profesionales
- 3.7.** Conocimiento de los servicios o agencias estatales y locales de referencia para temas de empleo, financieros, sociales y personales
- 3.8.** Conocimiento de materiales para la planificación de carreras y sistemas basados en la computadora de información profesional, Internet y otros recursos en línea
- 3.9.** Competencias para utilizar estos recursos y técnicas de desarrollo profesional como corresponde
- 3.10.** Competencias para emplear los recursos de desarrollo profesional diseñados para satisfacer las necesidades de grupos específicos de la población (migrantes, étnicos y poblaciones en riesgo)
- 3.11.** Ayudar a destinatarios a armar su carrera y proyecto de vida.

4. Asesoramiento

- 4.1.** Entender los principales factores relacionados con el desarrollo personal de destinatarios y la dinámica de su comportamiento individual
- 4.2.** Demostrar empatía, respeto y una relación constructiva con el destinatario
- 4.3.** Emplear técnicas de asesoramiento individuales
- 4.4.** Utilizar técnicas de asesoramiento de grupo
- 4.5.** Abordar las necesidades de los estudiantes en riesgo
- 4.6.** Asistir a los destinatarios en:
 - 4.6.1. Prevención de problemas personales
 - 4.6.2. Desarrollo de la personalidad
 - 4.6.3. Solución de problemas personales
 - 4.6.4. Toma de decisiones
 - 4.6.5. Identidad sexual
 - 4.6.6. Competencias sociales
 - 4.6.7. Educación en salud
 - 4.6.8. Empleo de los momentos de ocio
- 4.7.** Ayudar a los destinatarios a desarrollar un plan de vida personal
- 4.8.** Detección y remisión de casos a otros servicios especializados.

5. Gestión de la información

- 5.1.** Conocimiento de la legislación sobre la educación, formación y trabajo a nivel local, nacional e internacional
- 5.2.** Conocimiento de equivalencias de títulos y calificaciones profesionales obtenidos en países diferentes
- 5.3.** Recopilar, organizar, diseminar y proporcionar información actualizada profesional, educativa y personal/social, sobre:
 - 5.3.1. Educación y formación
 - 5.3.2. Información ocupacional
 - 5.3.3. Oportunidades de empleo
 - 5.3.4. Otros (salud, ocio.....) (Especificar): _____

- 5.4. Utilizar tecnologías de la información para proporcionar información educativa y ocupacional (Bases de datos, programas de educación basados en la computadora y orientación profesional e Internet).
- 5.5. Ayudar a los destinatarios a acceder y utilizar información educativa y ocupacional de una manera que tenga sentido.

6. Consulta y coordinación

- 6.1. Consultar con los padres, docentes, tutores, asistentes sociales, administradores y otros agentes para mejorar su trabajo con los estudiantes
- 6.2. Demostrar las competencias interpersonales necesarias para crear y mantener relaciones de consulta, objetivos y cambios de comportamiento deseados
- 6.3. Demostrar competencias en el trabajo con organizaciones (universidades, empresas, municipalidades y otras instituciones)
- 6.4. Interpretar y explicar conceptos e información nueva efectivamente
- 6.5. Coordinar el personal escolar y comunitario para reunir recursos para los estudiantes
- 6.6. Emplear un proceso efectivo de remisión para asistir a estudiantes y otros a usar programas, servicios y redes especiales
- 6.7. Competencias para coordinar y estimular la creatividad de los estudiantes para que elaboren sus propios programas (estudios y trabajo)
- 6.8. Competencias para construir una buena imagen como profesional.

7. Investigación y evaluación

- 7.1. Conocimiento de las metodologías de la investigación, recopilación de datos y técnicas de análisis
- 7.2. Promover proyectos de investigación en relación con la orientación y asesoramiento
- 7.3. Emplear métodos de presentación para informar sobre los resultados de la investigación
- 7.4. Interpretar los resultados de esta investigación
- 7.5. Integrar los resultados de esta investigación en la práctica de orientación y asesoramiento
- 7.6. Evaluar programas e intervenciones de orientación, aplicando técnicas y modelos de evaluación de programas actualizados
- 7.7. Mantenerse actualizado respecto de los hallazgos de la investigación.

8. Gestión de programas/servicios

- 8.1. Identificar poblaciones objetivo
- 8.2. Realizar evaluaciones de necesidades
- 8.3. Recursos de inventario pertinentes para la planificación e implementación de programas
- 8.4. Conocimiento sobre literatura, tendencias y temática actualizadas pertinentes
- 8.5. Promover la concientización de la comunidad acerca de los programas y servicios
- 8.6. Gestionar (diseñar, implementar, supervisar) programas e intervenciones

- 8.7.** Evaluar la eficacia de las intervenciones
- 8.8.** Emplear los resultados para efectuar el mejoramiento de los programas mediante la recomendación de mejoras institucionales/de agencias
- 8.9.** Competencias para organizar y gestionar los servicios educativos, de asesoramiento, de orientación y de colocación
- 8.10.** Administrar y supervisar al personal
- 8.11.** Promover el desarrollo del personal.

9. Aumento de la capacidad de las comunidades

- 9.1.** Competencias para desarrollar relaciones con los socios comunitarios clave
- 9.2.** Realizar el análisis de los recursos humanos y materiales
- 9.3.** Hacer la evaluación de las necesidades de la comunidad
- 9.4.** Trabajar con la comunidad para emplear efectivamente esos recursos para satisfacer sus necesidades
- 9.5.** Trabajar con la comunidad para desarrollar, implementar y evaluar planes de acción para abordar metas económicas, sociales, educativas y de empleo
- 9.6.** Trabajar con las redes de recursos locales, nacionales e internacionales para la orientación educativa y profesional (por ejemplo, AIOEP).

10. Intermediación laboral

- 10.1.** Preparar individualmente a los destinatarios en estrategias de búsqueda de trabajo
- 10.2.** Empleo de Internet en el proceso de búsqueda de trabajo
- 10.3.** Presentar las oportunidades laborales a los destinatarios y facilitar su elección de un puesto apropiado
- 10.4.** Hacer el enlace con empleadores y con proveedores de formación y educación para obtener información sobre las oportunidades que ofrecen
- 10.5.** Consultar con quienes formulan las políticas
- 10.6.** Hacer el seguimiento de las propuestas de inserción laboral
- 10.7.** Establecer correspondencias entre individuos y vacantes específicas en empleos, educación o formación
- 10.8.** Apoyar a los usuarios en el mantenimiento de empleos.

2. Inventarios de evaluación profesional

- 1.** Apoyo al aprendizaje (<http://www.support4learning.org.uk/jobsearch/assess.htm>).
Este sitio del Reino Unido proporciona un extensivo inventario de vínculos a pruebas de evaluación profesional, incluidas varias que pueden realizarse en línea
- 2.** Minnesota ISEEK (Internet System for Education and Employment Knowledge-United States) <http://www.iseek.org/sv/81002.jsp>
Este sitio norteamericano proporciona un inventario de vínculos a una variedad de pruebas de evaluación profesional, incluidas varias que pueden realizarse en línea.

3. Procesos de desarrollo de especialistas en orientación profesional

Los siguientes modelos de procesos (de Catherine Casserly del Departamento de Recursos Humanos y Desarrollo de Competencias de Canadá) proporcionan pasos para las intervenciones de especialistas en carreras con destinatarios, así como el marco para un manual para consejeros. Estos procesos y la reseña del manual podrían adaptarse para su utilización por especialistas de primera línea en orientación profesional (escuelas, organismos, servicios gubernamentales) en forma cotidiana.

- A.** El proceso de evaluación del asesoramiento y la solución de problemas
- B.** El proceso de determinación de las necesidades individuales
- C.** El plan de acción del destinatario
- D.** El proceso de gestión del caso
- E.** Reseña para un manual para consejeros.

A. El proceso de evaluación del asesoramiento y la solución de problemas

Finalidad:

El proceso asiste al consejero o especialista en empleos a comprender plenamente que su rol dentro de la oferta total de servicios que lleva al empleo efectivo de los destinatarios, debe basarse en las necesidades singulares relacionadas con el empleo de cada destinatario.

Descripción:

El modelo describe las 12 tareas del componente de evaluación del asesoramiento sobre empleos, así como las acciones del consejero en cada una de las 12 tareas. Las tareas se describen en cuatro fases.

Fase 1: Identificación de las dificultades para el empleo

Paso 1. Establecer una relación de colaboración

- Respeto mutuo y autenticidad
- Acuerdo sobre la índole del trabajo que harán juntos
- Compartir la información
- Respeto de la privacidad del destinatario

Paso 2. Pronunciarse sobre el desafío, obstáculo o dificultad que representa el empleo

- Generalmente sigue siendo muy global a esta altura
- Obtener la perspectiva del destinatario sobre el tema

Paso 3. Formular la declaración de limitación

- Emplear las palabras del destinatario
- Delinear la causa de la dificultad del empleo desde el punto de vista del destinatario

Paso 4. Establecer la finalidad de la entrevista

- Introducir la finalidad de la entrevista y verificar la motivación del destinatario respecto del proceso
- Poner atención en las señales de resistencia manifestadas por el destinatario

Fase 2: Aclaración de las dificultades para el empleo**Paso 5.** Aclarar los aspectos cognitivos, de comportamiento, afectivos y contextuales de la dificultad

- Identificar las ideas, percepciones y supuestos del destinatario
- Determinar los sentimientos y emociones del destinatario que resultan de la dificultad
- Identificar las acciones que han llevado a cabo los destinatarios a fin de resolver su dificultad
- Definir el impacto de la dificultad en la vida del destinatario

Paso 6. Aclarar los recursos y limitaciones personales y ambientales en relación con la dificultad del empleo

- Identificar quién es el destinatario (es decir, su educación, aptitudes, motivación, intereses, habilidades, desafíos)
- Definir el entorno del destinatario (recursos, apoyo, servicios disponibles, etc.)

Paso 7. Aclarar los valores del destinatario en relación con la dificultad del empleo

- Ayudar a los destinatarios a identificar sus valores y definir el impacto en su situación de empleo

Fase 3: Desarrollo de un plan de acción**Paso 8.** Formular una meta de asesoramiento y generar opciones

- Transformar la declaración de limitaciones revisada en una declaración de acción, como por ejemplo, *"Si deseo... entonces debo..."*
- Someter soluciones posibles a una tormenta de ideas

Paso 9. Validar y priorizar opciones

- Analizar los pro y los contra de cada opción, tomando en cuenta los recursos y limitaciones del destinatario
- Escoger la opción más apropiada para resolver las dificultades para el empleo

Paso 10. Establecer un Plan de Acción

- Traducir las opciones prioritarias en acciones concretas mutuamente acordadas
- Validar la motivación y el compromiso del destinatario

Fase 4: Implementación y evaluación**Paso 11.** Verificar el logro de la meta aconsejada

- Alentar, apoyar y guiar al destinatario
- Verificar que se hayan completado las actividades del plan de acción
- Si la meta no se ha logrado, examinar la situación y modificar las acciones o la meta, de ser necesario
- Registrar y documentar

Paso 12. Determinar la autosuficiencia del destinatario

- Tanto el consejero/especialista en empleos como el destinatario evalúan si pueden perseguir una meta independientemente en cualquiera de las cuatro dimensiones de empleabilidad.

B. El proceso de determinar las necesidades individuales**Finalidad:**

Ayudar a los consejeros que aplican un enfoque centrado en el destinatario a identificar, de una manera colaboradora, las necesidades de empleo que podrían abordarse por remisión a una intervención apropiada provista por el servicio de asesoramiento sobre empleo o un socio comunitario, e identificar y proveer el apoyo y seguimiento requerido para asegurar resultados positivos.

Descripción:

La entrevista para determinar las necesidades individuales es un proceso que cuenta con cuatro dimensiones de empleabilidad: (1) Toma de decisiones sobre carreras; (2) Mejoramiento de competencias; (3) Búsqueda de empleo; y (4) Mantenimiento del empleo como base.

Fase 1: Determinación de necesidades:

- Comenzar la entrevista
 - Saludar al destinatario y hacer la presentación
 - Establecer el objetivo del destinatario
 - Establecer la finalidad de la entrevista (proceso de colaboración)
 - Confirmar el objetivo (es decir, la elegibilidad para programas y servicios disponibles)
 - Referir los servicios o recursos que no son un objetivo a otros servicios o recursos disponibles
- Reunir información
 - Reunir datos sobre la empleabilidad del destinatario
 - Determinar la meta ocupacional del destinatario (esto puede necesitar investigación por parte del destinatario)
 - Determinar si el destinatario cumple con los requisitos ocupacionales (incluidas las clasificaciones, certificaciones, y licencias)
 - Determinar la capacidad del destinatario para buscar trabajo (por ejemplo, transporte, cuidado de niños, vestimenta)

- Determinar la capacidad del destinatario para mantener el empleo (por ejemplo, salud, disposiciones para el cuidado de los niños, transporte, alojamiento)
- Reunión de datos sobre elegibilidad para programas existentes de apoyo en materia de ingresos
- Reunión de datos sobre las necesidades personales y financieras
- Determinar necesidades
 - Resumir la información obtenida y confirmar con el destinatario
 - Identificar la necesidad o necesidades del destinatario
 - Obtener el acuerdo del destinatario sobre las necesidades identificadas
- Examinar la elegibilidad
 - Resumir la información y compararla con los requisitos de elegibilidad del programa (por ejemplo, edad, ciudadanía, género)
 - Confirmar la comprensión del destinatario
- Examinar opciones e intervenciones
 - Describir y vincular las opciones apropiadas y disponibles con la(s) necesidad(es) identificada(s)
 - Asistir al destinatario a escoger las opciones pertinentes para la(s) necesidad(es) identificada(s)
 - Confirmar la selección para servicios adicionales
 - Revisar derechos y obligaciones según sea necesario
 - Acordar sobre una opción:
 1. Remisión, si corresponde, a otro servicio u organización
 2. Desarrollar un plan de acción

Fase 2: Planificación de la acción

- Desarrollar un plan de acción
 - Debatir y desarrollar los pasos del plan de acción
 - Realizar una evaluación financiera (si corresponde)
 - Finalizar el plan de acción
 - Establecer fechas para reuniones de seguimiento
- Obtener el compromiso del destinatario con el Plan de Acción
 - Esbozar seguimiento e intervalos en función de tiempo
 - Asegurar el compromiso financiero (si corresponde)
 - Asegurar el compromiso con el plan de acción
 - Identificar el consejero, funcionario de empleo o director del caso
 - Cerrar la entrevista

Fase 3. Terminación de la documentación

- Documentación completa (impresos, formularios, formularios electrónicos)

C. El plan de acción del destinatario

El plan de acción consiste en una serie de pasos o actividades realizadas por el destinatario y el proveedor del servicio (consejero, especialista en empleo) para ayudar al destinatario a superar sus necesidades de empleabilidad y apoyar el logro de sus metas de empleo. Las necesidades de empleabilidad incluyen lo siguiente:

- 1.** La toma de decisiones en materia de carrera incluye las competencias y conocimientos relacionados para hacer elecciones de esta índole o la posibilidad de tomar una o más decisiones relativas a la elección de una carrera.
- 2.** El mejoramiento de las competencias incluye las competencias genéricas o esenciales asociadas con la mayoría de las ocupaciones y las competencias específicas necesarias para una ocupación específica.
- 3.** Las competencias para la búsqueda de trabajo son aquellas necesarias para una búsqueda eficaz de empleo o para tener independencia en la búsqueda de empleo.
- 4.** Las competencias de mantenimiento de trabajo tienen que ver con las competencias relacionadas o que conducen a la estabilidad laboral de un individuo, es decir, la capacidad de mantener o retener el empleo.

El plan de acción del destinatario incluye las opciones e intervenciones que decide el destinatario como las más apropiadas para abordar sus necesidades.

El plan de acción debe contener lo siguiente:

- un claro acuerdo sobre lo que se propone la intervención
- una clara expresión de las responsabilidades del destinatario y del proveedor del servicio
- un claro acuerdo sobre la fecha prevista para la terminación de la intervención
- un claro acuerdo sobre dónde se completará la intervención
- una expresión sobre qué se tratará de lograr o abordar con la acción.

D. El proceso de gestión del caso

Finalidad

Suministrar a los consejeros o funcionarios de empleo un proceso que asegure que los destinatarios (que están participando en actividades destinadas a satisfacer necesidades identificadas de empleo), reciban el apoyo continuo y el seguimiento necesario para promover la terminación exitosa y resultados positivos.

Descripción

El modelo de gestión de casos es un proceso de ocho etapas que es una combinación de actividades de apoyo centradas en los destinatarios y documentación oportuna de los avances de los destinatarios, hasta e incluyendo el registro de los productos y los resultados de los empeños de los destinatarios por resolver sus problemas de empleo y carrera (es decir, encontrar trabajo decente o volver a la escuela).

1. Revisar el plan de acción del destinatario (elaborado como parte del proceso de determinación de las necesidades individuales)

- Antes de reunirse con el destinatario, revisar toda la documentación y notas existentes y asegurar que toda la documentación sea clara y esté completa.
- Obtener una clara comprensión de las necesidades, recursos, asuntos, oportunidades y planes del destinatario
- Identificar toda inconsistencia, falta de precisión o problemas potenciales
- Revisar los aspectos financieros (por ejemplo, si recibió el destinatario alguna ayuda financiera prometida).

2. Entrar en contacto con el destinatario para el seguimiento

- Entrar en contacto con el destinatario personalmente o por teléfono
- Explicar la finalidad del seguimiento del destinatario como parte de la gestión del caso, es decir, para registrar éxitos y abordar desafíos y problemas
- Aclarar las expectativas del destinatario respecto de la intervención de seguimiento como parte del plan de acción acordado
- Identificar cualquier inconsistencia, falta de precisión o problemas
- Verificar la comprensión del destinatario comparado con la documentación escrita
- Revisar los registros con cualquier información nueva o que haya cambiado
- Confirmar la próxima fecha de seguimiento.

3. Confirmar compromiso

- Validar el compromiso del destinatario con el plan de acción
- Confirmar el apoyo del plan de acción por parte del consejero o especialista en empleo
- Confirmar el compromiso del consejero o especialista en empleo con el seguimiento de su componente de actividades acordadas, por ejemplo, obtener información del mercado laboral o apoyo financiero.

4. Coordinar actividades de intervención

- Enlazar con proveedores de servicios, por ejemplo, una institución de formación, una facilidad de salud comunitaria o servicios de asesoramiento especializados
- Confirmar las fechas de inicio y terminación para la intervención del destinatario
- Asegurar que el proveedor del servicio pueda cumplir con las normas de servicio esperadas para satisfacer las necesidades identificadas
- Hacer el seguimiento del avance del destinatario (personalmente, por teléfono)
- Registrar la información en el archivo del destinatario.

5. Apoyar los avances del destinatario

- En la totalidad del proceso, apoyar al destinatario alentándolo y reforzándolo
- Determinar la idoneidad continua de la(s) intervención(es)
- Identificar y abordar los problemas/inquietudes cuando surjan
- Recomendar acción correctiva de ser necesario
- Asegurar que el destinatario sea consciente de las consecuencias de las acciones
- Documentar todo cambio
- Verificar si se cumple con las necesidades, es decir, si los problemas se resuelven satisfactoriamente.

6. Reevaluar o reajustar el plan de acción

- Trabajar con el destinatario para reajustar el plan de acción como corresponda, es decir, deje constancia de los avances o problemas y cómo se han resuelto
- Asegurar que el destinatario tenga plena conciencia del contenido del plan de acción y que exprese su compromiso con él.

7. Escoger un plan de acción

- Confirmar la terminación del plan de acción (parcial o total) con el destinatario
- Determinar desenlaces/resultados
- Registrar desenlaces/resultados.

8. Seguimiento

- De ser posible, haga el seguimiento con el destinatario en tiempos predeterminados, por ejemplo, en un mes y en cuatro meses, para identificar el éxito del destinatario o la necesidad de más intervenciones.

E. Perfil de un manual de consejero

Una muestra de la tabla de materias podría incluir:

1. Declaración de visión para la organización y el servicio, que varía según sea un sistema de educación o un servicio de empleo
2. Puntos de contacto: a quién llamar para pedir ayuda. Puede incluir la sede y los recursos comunitarios
3. Directivas organizacionales incluidos los requisitos relacionados con el presupuesto
4. Objetivos organizacionales, entregables y rendiciones de cuentas: por ejemplo, un plan de acción para el corto y mediano plazo para la organización en su totalidad y esta oficina en particular. Corto plazo: este año calendario, por ejemplo, la meta es colocar al 70 por ciento de todos los destinatarios en puestos de trabajo que mantengan por un mínimo de tres meses, y conseguir que el 90 por ciento de todos los estudiantes completen solicitudes para formación postsecundaria. Largo plazo: mejorar la tasa de colocación en un 20 por ciento en tres años, para aumentar el número de programas y servicios ofrecidos por un factor de 3 a lo largo de tres años. Completar una evaluación del éxito del programa al final de tres años, es decir, la medida en que se lograron las metas.
5. Nombres de programas, descripciones, criterios de elección
6. Información sobre programas de asistencia en materia de ingresos y cómo conseguirlos
7. Información relacionada con programas, por ejemplo, cómo presentar una solicitud de ingreso a una institución postsecundaria, posibilidad de ayuda financiera disponible
8. Materiales de referencia, por ejemplo, si existe un catálogo para pedir materiales
9. Cómo buscar e interpretar la información sobre el mercado laboral, por ejemplo, utilizar los periódicos
10. Requisitos de mantenimiento de constancias, incluidas tabulaciones de resultados y cómo totalizarlos
11. Cómo promover sus servicios con destinatarios: trabajadores, empleadores, estudiantes
12. Cuestiones de privacidad: cómo respetar la información del destinatario, especialmente cuando se comparten los archivos
13. Referencias de Internet que son útiles, categorizadas según sean para la formación de consejeros, información para estudiantes, información para destinatarios trabajadores o herramientas de evaluación
14. Competencias de los consejeros y cómo lograrlas y retenerlas
15. Recursos comunitarios para problemas y temáticas que no son en su sentido más estricto temáticas de empleo, como por ejemplo, cuestiones de salud, adicciones, necesidades de alojamiento
16. Cómo impedir el *surmenage* personal y profesional.

Todos los materiales tienen fecha por lo que la información no actualizada puede descartarse cuando deje de ser pertinente.

4. Asesoramiento sobre empleo, orientación profesional e información sobre ocupaciones

Provistos a través de un servicio público de empleo.

Esta Guía de la OIT de Catherine Casserly proporciona un marco útil para la prestación de asesoramiento en persona a través del servicio público de empleo. Se encuentra en el sitio web de la OIT en:

- <http://mirror/public/english/employment/skills/empserv/public/publ/index.htm>

C. Policy guidelines

1. Orientación profesional. Un manual para quienes formulan políticas

Esta Guía de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) resume lo hallado en revisiones nacionales de políticas de orientación profesional que se realizaron en 2001/03 en 36 países europeos y tres países no europeos de medianos ingresos. Se encuentra en el sitio web de la OCDE en:

- <http://www1.oecd.org/publications/e-book/9104021E.PDF> o en publicaciones de la OCDE.