

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ IPI – 2009
(ESAL I Entitats Locals de menys de 30.000 habitants)

**ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES
PER AL DESENVOLUPAMENT
D'ITINERARIS PERSONALS D'INSERCIÓ**

Juliol 2009

ÍNDEX

1. PRESENTACIÓ
2. L'ITINERARI PERSONALITZAT D'INSERCIÓ
3. ASPECTES COMUNS PER AL DESENVOLUPAMENT DE L'IPI
4. INICI I SEGUIMENT DE L'ACTIVITAT
 - 4.1. Inici d'actuacions
 - 4.2. Publicitat
 - 4.3. Tècnics IPI
5. MATERIAL DIDÀCTIC
6. FONTS DE DERIVACIÓ D'USUARIS
 - 6.1. Derivació d'usuaris des de les Oficines de Treball
 - 6.2. Derivació d'usuaris de Borsa Pròpia
7. MARC METODOLÒGIC PER AL DESENVOLUPAMENT DE L'IPI
 - 7.1. Bloc d'atenció individualitzada
 - 7.1.1. Entrevista personal inicial
 - 7.1.2. Tutoria personalitzada per a l'ocupació
 - 7.1.3. Tutoria personalitzada per a l'autoocupació
 - 7.1.4. Altres accions individuals
 - 7.2. Bloc d'actuacions complementàries, desenvolupades mitjançant metodologies grupals
 - 7.2.1. Desenvolupament d'aspectes personals per a l'ocupació (DAPO)
 - 7.2.2. Recerca activa d'ocupació (RAO)
 - 7.2.3. Informació i motivació per a l'autoocupació
 - 7.2.4. Altres accions grupals

8. PROCEDIMENTS DE GESTIÓ. DESENVOLUPAMENT DE LES ACCIONS

8.1. Expedient individual de l'usuari

8.2. Protocol d'informació de retorn de les accions IPI

8.3. Aplicacions informàtiques

8.4. Seguiment de la qualitat

9. INCIDÈNCIES EN EL DESENVOLUPAMENT DEL PROGRAMA

9.1. Tipificació de les incidències

9.2. Redreçament usuaris

10. FINALITZACIÓ DE LES ACTUACIONS

1. PRESENTACIÓ

Aquest document conté les especificacions tècniques de l'actuació d'**itineraris personals d'inserció (IPI)**, així com els procediments d'actuació i gestió de les entitats col·laboradores previstos a l'Ordre TRIE235/2009 de 8 de maig, per a la qual s'estableixen les bases reguladores i s'obre la convocatòria per al 2009 per a la concessió de subvencions per a la realització dels plans d'ocupació i per a les actuacions de la xarxa d'orientació per a l'ocupació, modificada per l'Ordre TRE/351/2009, de 7 de juliol, (DOGC núm. 5422 de 16.7.2009) i per la RESOLUCIÓ TRE/904/2009, de 24 de març, per la qual es dóna publicitat a les especificacions tècniques per al desenvolupament d'itineraris personals d'inserció

L'objectiu que es persegueix amb el desenvolupament de les actuacions d'IPI és la **inserció laboral** del demandant per mitjà d'un **procés basat en l'atenció personalitzada**, de cadascun dels demandants, que, seqüencialment, s'inicia amb un diagnòstic detallat de les necessitats individuals des del punt de vista ocupacional, punt de partida per tal de desplegar l'itinerari d'actuacions necessàries per afrontar un procés de recerca activa amb garanties i, continua amb diverses actuacions i un estret seguiment personalitzat de les actuacions que el demandant faci per tal d'assolir l'objectiu esmentat.

Aquest document constitueix l'**estructura bàsica** de l'actuació subvencionada en dos sentits fonamentals:

- Per una banda, es determina que la metodologia de l'actuació s'ha de basar, com a **eix vertebrador dels IPI** de tots els usuaris, en l'**atenció personalitzada**.
- Per l'altra, es relacionen les diferents accions concretes que es poden desenvolupar en el marc dels IPI, el seu contingut i objectius, així com els requisits mínims per al seu desenvolupament.

És obligació de l'entitat respectar les especificacions tècniques sobre el desenvolupament de les actuacions subvencionades publicades en la RESOLUCIÓ TRE/904/2009, de 24 de març.

Recordem a les entitats beneficiàries que forma part de les obligacions de l'entitat la de complir els requisits de gestió **en la forma i els terminis establerts**.

2. L'ITINERARI PERSONAL D'INSERCIÓ (IPI)

Atesa la situació actual del mercat de treball en el qual s'està produint un increment en el nombre de persones aturades, i que la competitivitat existent entre els demandants per aconseguir un lloc de treball és cada vegada més forta, el Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) incideix en la necessitat d'actuacions que proporcionin a l'usuari eines i instruments que li facilitin la seva inserció laboral mitjançant la potenciació de les seves competències personals i professionals.

Aquesta realitat fa que, des del Servei d'Ocupació de Catalunya, s'insisteixi cada cop més en la necessitat d'actuacions personalitzades destinades a la consecució de la construcció de l'itinerari personal per a la inserció, que s'ajusti a les característiques i necessitats concretes dels usuaris del programa i en millori tant l'ocupabilitat com l'empleabilitat.

Els objectius que determina el Servei d'Ocupació (SOC) per l'exercici 2009 és l'atenció d'un mínim de 100 usuaris per tècnic atorgat i durant el període de 6 mesos d'execució.

El que es planteja és una flexibilitat de tipus metodològic que permeti adaptar la seqüència de les diferents accions que contempla l'IPI a la realitat i necessitat concreta de cadascun dels usuaris.

Tenint en compte el que s'ha explicat anteriorment, l'IPI es defineix com un conjunt d'actuacions que, articulades a partir de l'atenció personalitzada de cada usuari, tenen com a objectiu oferir les eines i l'assessorament necessaris per tal d'assolir la inserció laboral mitjançant la seva recerca activa d'ocupació, tenint en compte que els instruments que es facilitin s'han d'orientar a fomentar la seva autonomia per afrontar aquesta tasca d'inserció o reinserció en el mercat de treball amb una major probabilitat d'èxit.

En el marc d'aquest context, les actuacions individuals seran complementades amb els continguts propis de les actuacions grupals.

3. ASPECTES COMUNS PER AL DESENVOLUPAMENT DE L'IPI

Per al desenvolupament de les accions, l'entitat ha de tenir en compte l'acompliment de les indicacions següents:

- Instal·lacions:

Per al desenvolupament de les accions grupals, l'entitat ha de disposar d'aules d'un espai mínim de 20 m², tenint en compte les condicions de condicionament i seguretat que s'exigeixen.

Per al desenvolupament de les accions individuals, l'entitat ha de disposar de despatxos d'un espai mínim de 5 m², tenint en compte les condicions de **privacitat**, condicionament i seguretat que s'exigeixen. El nombre de despatxos d'atenció individual de cada punt d'actuació serà com a mínim l'equivalent a ¾ parts del nombre de tècnics de la unitat.

- **Recursos materials:**

Els recursos materials per al desenvolupament tècnic de les actuacions que l'entitat hagi explicitat al document de sol·licitud de subvenció (retroprojectors, ordinadors connectats a Internet a disposició dels usuaris, vídeo, televisió, etc.) romandran als punts d'actuació autoritzats durant tot el període de desenvolupament del programa subvencionat, que no podran trobar-se en edificis o dependències separades.

- **Previsions d'actuació per punt geogràfic**

Recordem a les entitats beneficiàries que, tenint en compte que els criteris de valoració per a la concessió de subvencions del programa IPI estan relacionats amb la distribució territorial del desenvolupament de les accions en el marc de la planificació que de les esmentades accions es realitza des de les unitats gestores (que es manifesta amb l'especificació del número de tècnics resolts per a cada punt d'actuació a la resolució administrativa de concessió de subvenció), el **número de tècnics resolts per punt d'actuació** no podrà ser modificat per l'entitat durant el desenvolupament del programa. Només en casos suficientment justificats, la unitat gestora podrà autoritzar de forma expressa (**prèvia petició motivada** per l'entitat) la variació del nombre de tècnics.

4. INICI I SEGUIMENT DE L'ACTIVITAT

Per tal de racionalitzar i agilitar la relació amb les entitats executores de les actuacions, així com la realització de les tasques de seguiment i control pròpies de l'ens atorgant, **totes les gestions relacionades amb el desenvolupament del programa** (que es materialitzen en el present document) **es canalitzaran mitjançant els respectius Serveis Territorials del SOC:**

<p>SERVEI TERRITORIAL DE BARCELONA (Barcelona ciutat) C/ Llull, 297 - 307 08019 Barcelona tel. 93 553 61 00 fax. 93 553 65 80 Persona de contacte: Joan Saez, Maria Giralt, Isabel Morales, Montse Serra, Maite Fernández</p>	<p>SERVEI TERRITORIAL DEL VALLÈS OCCIDENTAL (Vallès Occidental, Berguedà i Bages) C/ Llull, 297 - 307 08019 Barcelona tel. 93 553 61 00 fax. 93 553 65 81 Persona de contacte: Antonio Penella, Adela Marín, Xavier Palomar, Carles García</p>
<p>SERVEI TERRITORIAL DEL VALLÈS ORIENTAL (Barcelonès Nord, Vallès Oriental, Maresme i Osona) C/ Llull, 297 - 307 08019 Barcelona tel. 93 553 61 00 fax. 93 553 64 69 Persona de contacte: Fermin Domingo, Luisa Barreto, Bernardo Coll, Sònia Hidalgo</p>	<p>SERVEI TERRITORIAL DEL BAIX LLOBREGAT, (Baix Llobregat, Barcelonès Sud, Anoia, Garraf i Alt Penedès) C/ Llull, 297 - 307 08019 Barcelona tel. 93 553 61 00 fax. 93 553 64 45 Persona de contacte: Jordi Lapeyra, Maite Murciano, Roberto Saavedra, Mercedes Ruiz</p>
<p>SERVEI TERRITORIAL DEL SOC DE LLEIDA C/ General Britos, 3 25007 Lleida tel. 973 23 00 80 fax. 973 23 36 23 Persona de contacte: Dolors Cid</p>	<p>SERVEI TERRITORIAL DEL SOC DE GIRONA Av. Lluís Pericot, 86-90 Registre: C/ Rutlla, 69-75 17003 Girona tel. 972 48 60 62 fax. 972 94 13 80 Persona de contacte: Marta Giró Correu: ipi.girona.soc@gencat.net</p>
<p>SERVEI TERRITORIAL DEL SOC DE TARRAGONA C/ Joan Baptista Plana, 29-31 43005 Tarragona tel. 977 23 36 14 fax. 977 92 29 98 Persona de contacte: Teresa Latorre Correu: ipi.tarragona.soc@gencat.net</p>	<p>SERVEI TERRITORIAL DE TREBALL I INDÚSTRIA DE TERRES DE L'EBRE C/ de la Rosa, 9 43500 Tortosa tel. 977 44 81 01 fax. 977 44 95 75 Persona de contacte: Montse Margalef</p>
<p>SERVEI D'ORIENTACIÓ I INTERMEDIACIÓ C/ Llull, 297 - 307 08019 Barcelona Tels. 93 553 61 00 Fax. 93 553 62 88 Persones de contacte: Enric Aymerich Correu: ipi.soc@gencat.net</p>	

Aquesta descentralització territorial de la gestió serà aplicable per a totes les entitats que desenvolupen els IPI d'acord amb el seu àmbit geogràfic d'actuació. Les entitats que el seu àmbit d'actuació transcendeixi del corresponent a un Servei Territorial del SOC (entitats d'àmbit pluriprovincial), la gestió es durà a terme directament des del Servei d'Orientació i Intermediació i el seguiment correspondrà al servei territorial on estigui ubicat el punt d'actuació (documentació relacionada amb els usuaris atesos)

4.1. Inici d'actuacions.

Per a l'inici efectiu de les actuacions, que en cap cas serà anterior a l'1 de juliol de 2009, l'entitat ha de presentar en el termini comprès entre l'1 de juliol de 2009 i el 14 de setembre de 2009, la documentació següent:

- Certificats de solidesa corresponents als punts d'actuació autoritzats. Els certificats expedits l'any 2005 tindran validesa l'any 2009.
- Còpia compulsada de la **pòlissa d'assegurança**¹ exigida a l'art. 41 2b de l'Ordre TRE/235/2009, de 8 de maig o en el seu defecte el certificat d'assegurança d'accidents personals que s'adjunta a aquestes instruccions, degudament signat per l'entitat asseguradora. En cas de presentar el certificat, serà obligatori adjuntar la pòlissa completa en el moment de la justificació econòmica.
Contingut mínim de la pòlissa:
 - El concepte de l'assegurança és la cobertura d'accidents personals dels participants en el programa d'itineraris personals d'inserció, regulats a la Ordre TRE/235/2009, de 8 de maig (DOGC 5379 de 14 de maig de 2009.).
 - L'assegurança ha de donar cobertura "in itinere" a **100** usuaris per tècnic concedit i amb validesa i cobertura vigent per a tot el període d'execució. La cobertura individual de cadascun dels participants és d'un capital de 18.030,36 € en cas de mort i un capital de 36.060,73 € en cas d'invalidesa, tots dos derivats del risc d'accident durant el desplaçament al centre o des del centre, per qualsevol mitjà i durant l'assistència als punts d'actuació autoritzats mitjançant Resolució d'atorgament de subvenció.
 - El període de vigència de la pòlissa és de sis mesos, des de la data d'inici de les actuacions proposada per l'entitat i autoritzada pel SOC fins que finalitzi l'execució del programa.
 -
- Imprès de sol·licitud de connexió a la xarxa telemàtica SICAS.
- Documentació del personal tècnic que desenvoluparà el programa (alta a la Seguretat Social, CV i còpia compulsada del títol).
- Documentació del personal de suport (alta a la Seguretat Social).

¹ No s'acceptaran les assegurances que estiguin redactades de manera genèrica

Juntament amb la documentació preceptiva per a l'inici de les actuacions, l'entitat haurà de presentar un document signat pel representant legal on s'indiqui el nom, cognoms i DNI de la/les persona/es que desenvoluparan les tasques de coordinació.

Indicacions per a la presentació de l'alta a la seguretat social del personal tècnic i de suport:

En el cas d'entitats que no hagin col·laborat per a la realització del programa itineraris personals d'inserció durant l'exercici 2008, o en el cas que hagin col·laborat presentin noves contractacions de personal tècnic i/o de suport, l'entitat presentarà un document signat pel representant legal amb el compromís de contractació i aportarà l'alta a la Seguretat Social en la data que iniciï les actuacions.

En el cas d'entitats que hagin col·laborat per a la realització del programa itineraris personals d'inserció durant l'exercici 2008 i mantinguin els mateixos tècnics/personal de suport per a l'exercici 2009, hauran de presentar el darrer imprès de cotització a la Seguretat Social (TC2).

Un cop lliurada i comprovada la documentació relacionada, la unitat gestora que correspongui a cada entitat, facilitarà els codis d'accés a les funcionalitats de la gestió informàtica del programa.

Per tal de poder facilitar aquesta documentació, la persona a qui es lliuri, haurà d'identificar-se com el/la responsable de l'entitat o bé habilitació expressa i per escrit del mateix responsable legal de l'entitat (qui realitza la sol·licitud de subvenció) on s'autoritzi a aquella persona (indicant NIF, nom, cognoms i càrrec desenvolupat a l'entitat) a recollir la documentació abans esmentada.

4.2. Publicitat

El beneficiari de la subvenció ha de donar l'adequada publicitat al caràcter públic del finançament del programa d'acord amb el que s'estableix a l'article 6.m) sobre les obligacions dels beneficiaris i d'acord amb el que preveu l'article 31 del Reglament de la Llei general de subvencions aprovat pel Reial decret 887/2006, de 21 de juliol.

4.3. Tècnics IPI

La subvenció per a la realització d'itineraris personals d'inserció es basa en el nombre de tècnics que les entitats posen a disposició del SOC per tal de dur a terme les accions d'orientació.

L'import atorgat per a l'exercici 2009 correspon un període d'execució de 6 mesos a jornada completa.

L'apartat VI de la Resolució TRE/904/2009, de 24 de març, determina que els requisits per al desenvolupament dels IPI en relació al perfil del personal tècnic són: ser llicenciats o diplomats universitaris (com a requisit mínim), preferentment en psicologia, psicopedagogia o pedagogia. En el cas que no es disposi de la titulació universitària qualificada com a preferent (però, en qualsevol cas amb titulació universitària), es valorarà la formació i experiència específica en l'àmbit de l'orientació i inserció professional, així com la experiència en la realització d'entrevistes personals ocupacionals de naturalesa diagnòstica, de forma que només s'autoritzarà el personal tècnic proposat per l'entitat subvencionada que garanteixi una qualitat tècnica i professional en el desenvolupament de les actuacions.

En aquest marc jurídic, per tal de poder autoritzar al personal tècnic proposat per l'entitat, aquesta ha de facilitar **de forma prèvia a l'inici efectiu**, la següent documentació acreditativa dels esmentats requisits:

- Currículum Vitae del personal tècnic.
- Imprès d'alta a la seguretat social (en cas de nova contractació) o darrer TC-2 (si el tècnic forma part de la plantilla de l'entitat) (veure les indicacions per a la presentació de l'alta de la seguretat social al punt 4.1). En el supòsit que es tracti de professionals autònoms, cal presentar el document - contracte entre tècnic i responsable de l'entitat.
- Còpia compulsada de la titulació universitària al·legada al CV del tècnic.

Així mateix, l'entitat introduirà a l'aplicació GIA les dades dels tècnics proposats per a realitzar les accions IPI.

Tot el personal tècnic presentat per les entitats, serà estudiat cas per cas per comprovar que les seves dades curriculars són compatibles amb el desenvolupament dels IPI, i en el cas que el perfil del tècnic s'adeqüi als requisits exigits, aquesta persona serà autoritzada per a la realització d'accions.

Les unitats gestores del SOC corresponents, confirmaran l'autorització o no del personal tècnic sol·licitat mitjançant l'aplicació de gestió. En cas de no ser autoritzat, s'explicitarà el motiu que ho fonamenta (quin dels requisits exigits no es compleix).

Els tècnics proposats per l'entitat i validats per les unitats gestores assistiran a les sessions formatives que el SOC determini.

En el supòsit que la titulació universitària no sigui la indicada com a preferent, per tal de valorar l'experiència i formació específica, caldrà adjuntar la documentació acreditativa (en el cas de l'experiència, còpia del contracte on s'expliciti que s'han prestat serveis com a orientador/a professional).

La unitat gestora comprovarà que el número de tècnics proposats i autoritzats es correspongui amb el número de tècnics que indica la resolució d'atorgament de subvenció a les entitats, de forma que es garanteixi la disponibilitat de recursos humans per a la realització de les actuacions atorgades.

Només s'autoritzarà tècnics contractats a mitja jornada o a jornada completa, els quals restaran a disposició del SOC i reservaran un mínim d'1 hora diària, i un mínim de 14 hores setmanals que l'Oficina de Treball podrà incrementar en funció de les seves necessitats, per tal d'atendre aquells usuaris que se'ls derivi per a la seva atenció. En el cas d'un tècnic amb una dedicació de mitja jornada reservarà un mínim d'1 hora diària i un mínim de 7 hores la setmana.

Les entitats hauran d'atendre un mínim del 70% de demandants derivats per les oficines de Treball podent ser el 30% restant de borsa pròpia.

5. MATERIAL DIDÀCTIC

L'elaboració de les guies metodològiques de cadascuna de les accions que contempla l'actuació subvencionada, així com el material didàctic corresponent, **és responsabilitat de les entitats col·laboradores**, tenint en compte, en qualsevol cas, les necessitats que cal atendre en funció del tipus de col·lectius i l'objectiu de les actuacions d'IPI.

Aquest material s'ha d'haver lliurat al Servei d'Ocupació de Catalunya juntament amb la memòria de sol·licitud de subvenció en forma d'annex (preferiblement en format CD), tenint en compte que cal adjuntar tant el material tècnic com el material lliurat als usuaris durant la seva participació en les diferents accions. Qualsevol modificació o actualització del material que es lliuri s'ha de presentar prèviament a la unitat gestora que correspongui per dur-ne a terme la comprovació i validació.

Serà imputable al programa com a despesa, l'edició i impressió del material, així com fotocòpies i enquadernacions, sempre i quan hagi estat autoritzat prèviament. En cap cas es podrà acceptar com a despesa la seva elaboració, atès que aquest concepte està inclòs en les retribucions subvencionables.

6. FONTS DE DERIVACIÓ D'USUARIS (veure circuit de gestió de les citacions d'usuaris a l'annex 1)

Les entitats col·laboradores d'orientació professional han d'atendre els usuaris que els derivi l'oficina de treball, però també poden atendre usuaris de borsa pròpia si el número d'aquests no supera el 30% del total d'usuaris atesos.

Seràn usuaris susceptibles de participar en el programa els demandants de feina aturats inscrits al SOC; en cas que no estigui inscrit cal que l'usuari s'adrexi a l'Oficina de Treball que li correspongui. L'entitat ha de tenir present que la data de citació ha de ser posterior a la data d'alta en aquest servei. És important que l'entitat s'asseguri abans d'atendre cap usuari, que la situació d'aquest sigui la requerida per a la realització d'aquest tipus d'accions.

Partint d'aquestes premisses, el procediment en cada cas és el que s'especifica a continuació:

6.1. Derivació d'usuaris des de les Oficines de Treball

Per poder atendre persones derivades des de les Oficines de Treball de la Generalitat les entitats col·laboradores hauran de contactar amb el Servei Territorial del SOC que els correspongui per tal de determinar l'Oficina de Treball des de la qual li seran derivats usuaris.

Els tècnics, per atendre usuaris derivats des de l'oficina de treball, reservaran un mínim de 1 hora diària, i un mínim de 14 hores setmanals que l'Oficina de Treball podrà incrementar en funció de les seves necessitats, per tal d'atendre a aquells usuaris que se'ls derivi per a la seva atenció. En el cas d'un tècnic amb una dedicació de mitja jornada reservarà un mínim d'1 hora diària i un mínim de 7 hores a la setmana. Quinze dies abans de finalitzar el programa els tècnics deixaran de planificar accions EPI a la seva agenda.

La distribució de les hores que l'entitat ha de posar a disposició del SOC s'acordaran entre l'entitat i l'Oficina de Treball corresponent.

S'atendrà un usuari per cadascuna de les hores que les entitats reservin per a les Oficines de Treball.

La resta de la seva jornada el tècnic la dedicarà a atendre usuaris de borsa pròpia i a realitzar les altres actuacions que li exigeixi el programa.

L'entitat té l'obligació de posar a disposició del SOC el número de tècnics que consten a la resolució d'atorgament de subvenció durant tot el període d'execució del programa.

En el supòsit que el número de tècnics proposats inicialment per l'entitat i autoritzats per la unitat gestora sigui inferior al número de tècnics atorgat, l'entitat disposarà d'un termini màxim d'un mes des de la data d'inici de les actuacions per incorporar la totalitat dels tècnics.

En el supòsit que un tècnic causi baixa durant l'execució del programa, l'entitat està obligada a comunicar-ho puntualment i a substituir-lo en un període màxim d'un mes des del moment de la baixa.

L'incompliment de l'obligació de posar a disposició del SOC la totalitat dels tècnics atorgats serà causa de revocació de la subvenció atorgada per l'import corresponent a les retribucions del personal tècnic, despeses de coordinació, retribucions del personal de suport i despeses generals, materials i tècniques, del període comprès entre l'inici de l'incompliment de l'obligació i la data en que s'incorpori el/s tècnic/s o en el seu defecte, la data de finalització del programa.

Abans que el nou tècnic comenci a fer accions, l'entitat informará d'aquesta nova incorporació per tal de validar la seva idoneïtat.

Les entitats amb més d'un tècnic autoritzat en un punt d'actuació han d'estar en disposició de realitzar l'entrevista inicial, almenys un dia a la setmana, en horari de matí i tarda, supeditat a les necessitats que determini l'Oficina de Treball.

Les Oficines de Treball citen demandants de feina aturats inscrits al SOC, lliurant als potencials usuaris una carta de citació en mà. Al mateix temps, omplen a l'agenda del tècnic, les dades de l'usuari citat (nom i cognoms i DNI), sempre amb una antelació mínima de dos dies a la data en que l'usuari ha de presentar-se a l'entitat. Si en els 2 dies laborables anteriors a una data posada a disposició del SOC, l'oficina corresponent no ha planificat cap entrevista, el tècnic podrà disposar d'aquestes hores per la resta d'accions.

A través de l'aplicació GIA, les entitats coneixeran qui ha estat citat per l'Oficina de Treball, i hauran d'informar el resultat de la presentació del candidat.

6.2. Derivació d'usuaris de Borsa Pròpia

L'atenció d'usuaris per aquesta via de derivació, es limitarà a un màxim del 30% del total d'usuaris atesos.

Cal tenir en compte que només seran usuaris susceptibles de participar en el programa IPI aquells demandants de feina aturats inscrits al SOC **amb anterioritat al moment en que és atès per l'entitat**.

En aquest supòsit de borsa pròpia, és responsabilitat de l'entitat comprovar a priori que l'usuari compleix el requisit indicat a l'anterior paràgraf, així com la idoneïtat de la seva participació al programa.

La gestió en aquest cas es farà igualment a través de l'aplicatiu informàtic GIA

7. MARC METODOLÒGIC PER AL DESENVOLUPAMENT DE L'IPI

D'acord amb el que s'ha explicat fins ara, el marc metodològic gira al voltant de dos blocs d'accions concretes:

7.1 BLOC D'ATENCIÓ INDIVIDUALITZADA

7.1.1 Entrevista personal inicial

Entrevista personal inicial (EPI): aspectes generals.

Tots els usuaris, sense excepció, inicien el procés de l'itinerari a través de l'entrevista personal inicial.

Definició: aquesta acció, mitjançant entrevistes personals indaga la realitat sociolaboral del demandant de feina per tal de fer un diagnòstic precís del seu perfil professional i de les seves potencialitats. Es tracta que el tècnic detecti les necessitats reals dels demandants i en funció d'aquestes necessitats dissenyi i pacti l'itinerari d'inserció amb l'usuari. Alhora, amb la informació resultant d'aquesta acció, el tècnic haurà de revisar i, si s'escau modificar, el currículum del demandant en la base de dades per a la intermediació que a aquest efecte té el SOC (aplicació SICAS), per tal d'adaptar la seva demanda de feina a les competències detectades en el marc d'aquesta actuació.

L'acció EPI pot desenvolupar-se en varies sessions, la primera de les quals tindrà una durada d'una hora. En qualsevol cas l'interval entre una sessió i una altra no podrà ser superior a una setmana, excepte per causa justificada.

En aquest sentit, el Servei d'Ocupació de Catalunya considera com a usuari atès, en el marc del programa que se subvenciona, qui hagi realitzat l'entrevista personal inicial (EPI), hagi assolit els objectius especificats en el decurs d'aquesta d'acció, i així consti en l'expedient de l'usuari.

Tipologia actuacions: s'estableixen tres tipus d'entrevista inicial personal:

- a) Entrevista diagnòstica inicial adreçada a tots els demandants de feina per compte aliè (codi 15).
- b) Entrevista diagnòstica inicial adreçada als demandants que volen establir-se per compte propi (codi 16).
- c) Entrevista diagnòstica, adreçada als demandants que pertanyen al col·lectiu d'especials dificultats (codi 17).

EPI continuació de sessió: en el cas que l'entrevista inicial (codi 15, 16 o 17) es desenvolupi al llarg de diferents sessions, la segona entrevista i les posteriors es codificaran amb el codi 22.

▪ **Metodologia**

Entrevista individual amb l'usuari, en la qual es comenten els resultats de les proves psicotècniques, si escau, i també qualsevol altra qüestió que l'usuari, com a demandant d'ocupació, vulgui posar de manifest. Aquesta acció requereix una situació física de privacitat, en un ambient tranquil i distès.

▪ **Usuaris**

La sessió és individual.

▪ **Temporització**

Es considera que la temporització màxima recomanada per als usuaris que requereixin proves, és de 4 hores.

▪ **Documentació**

Abans d'iniciar l'entrevista personal inicial, l'usuari s'identificarà amb el seu DNI o NIE, i el tècnic recollirà una còpia i l'arxivarà a l'expedient.

Al finalitzar l'entrevista el tècnic ha d'haver lliurat a l'usuari la següent documentació, que alhora haurà de romandre al centre formant part de l'expedient de cada usuari:

- Pacte d'itinerari personal d'inserció complimentat, on constarà de manera detallada: situació de partida de l'usuari, proposta d'objectiu a assolir, mitjans per assolir els objectius que es proposa, pactes presos.
- Còpia impresa del currículum vitae del SOC (aplicatiu SICAS).
- Proposta de Currículum vitae per tal que l'usuari pugui iniciar el seu procés de recerca de feina. Aquest model podrà ser el mateix de l'aplicació d'intermediació del SOC si el tècnic ho creu convenient, o un model adaptat a l'usuari, que s'anirà reelaborant segons ho determinin les accions.
- Proposta d'activitats detallada i consensuada
- A criteri del tècnic, es pot lliurar també a l'usuari qualsevol altre document que es cregui convenient per ajudar en un procés de recerca de feina.

7.1.2 Tutoria personalitzada per a l'ocupació

▪ Objectius

La tutoria constitueix l'acció transversal, és a dir, el seguiment o l'acompanyament, dins de l'IPI, per assolir la inserció laboral, atès que l'objectiu últim de tot l'itinerari és, justament, la inserció laboral.

Es durà a terme una **tutoria de seguiment** en els següents casos:

- En el cas de fer un seguiment de les accions grupals.
- Quan l'usuari no requereixi l'aprofundiment que suposa una acció grupal.
- Finalment, quan sigui necessari fer un seguiment dels usuaris que han estat derivats a polítiques ocupacionals a partir de l'acció diagnòstica.

Quan ja s'han treballat els aspectes personals i les tècniques de recerca de feina, es realitzen **tutories d'acompanyament a la inserció** per tal de posar en contacte l'usuari amb el mercat de treball i realitzar un pla d'actuació en què el tècnic doni suport a la inserció.

És convenient que el tutor sigui el mateix tècnic durant tot el procés tutorial per tal de crear una relació basada en la confiança que afavoreixi un espai en què es puguin detectar motivacions, actituds, problemes, inquietuds: un espai per escoltar, orientar i ajudar a decidir.

A fi de donar eines de suport per al desenvolupament d'aquesta acció i atès que la finalitat última dels IPI és la inserció, **és necessari que les entitats col·laboradores amb el programa facin una tasca de recerca de possibles ocupadors**. La inserció és un dels criteris de valoració per a la concessió de subvenció.

▪ Continguts

Aquestes accions consisteixen en l'acompanyament o seguiment individualitzat del demandant en el procés de recerca de feina per part d'un tècnic especialitzat. Aquest tècnic ha de fer la seva tasca mitjançant una actuació tutorial de suport des de l'inici en la qual ha de tenir en compte les propostes següents:

- Cal informar l'usuari sobre l'objectiu que es persegueix amb l'acció de la tutoria.
- Cal fer una anàlisi de les competències de l'individu. El tutor ha de contrastar les característiques de l'usuari amb el seu expedient individual (la seva trajectòria laboral, així com la seva situació actual amb relació al mercat de treball. Ja constarà a l'expedient de l'usuari si es va fer en l'entrevista personal inicial).
- Cal tenir en compte els recursos dels quals disposa l'usuari i la seva valoració.
- Cal tenir en compte els recursos del mercat de treball, els perfils professionals més demandats, etc.

Treball conjunt del tècnic i l'usuari en la tutoria de seguiment:

- Aclarir o reformular aspectes desenvolupats en les accions grupals.

- Fer un seguiment de les derivacions que s'han produït en el marc de l'IPI cap a altres polítiques ocupacionals: formació ocupacional, escoles taller, etc.
- Revisar i actualitzar, si escau, les dades personals de l'usuari que el centre ja té (cas de les persones de les quals l'entitat ja en coneix el perfil).
- Incidir en aquells aspectes personals referents a la recerca de feina que afavoreixin la inserció de l'usuari.

Treball conjunt del tècnic i l'usuari en la **tutoria d'acompanyament**:

- Reflectir per escrit el perfil personal i professional.
- Definir objectius clars i reals d'ocupabilitat.
- Confeccionar una agenda de contactes, anotacions i observacions personals respecte a la recerca de feina.
- Elaborar una llista de possibles ocupadors per sectors i zona geogràfica i, segons el mitjà emprat, planificar la recerca de feina per a cadascun dels ocupadors.
- Realitzar un inventari d'estratègies, de recursos personals, professionals i formatius i d'eines per afrontar de manera individualitzada les diferents candidatures.
- Ajudar el demandant a valorar quins són els seus punts forts per a una determinada candidatura.
- Treballar tècniques de màrqueting personal: eines de què es disposa i com utilitzar-les correctament. Exemple: es fa trucar directament a l'usuari (davant del tècnic) a alguna empresa on pugui presentar la seva autocandidatura. Se li donen pautes per ajudar-lo i ensenyar-lo a arribar a parlar amb la persona que el pot entrevistar.

▪ **Metodologia**

S'utilitza una metodologia dirigida i individualitzada per tal que l'usuari aprofiti la seva participació en l'acció al màxim.

El tutor pot aconsellar la participació del demandant en altres accions de formació i d'orientació professional.

El tutor pot determinar tantes accions d'assessorament personalitzat per a l'ocupació com es considerin oportunes per al mateix usuari.

▪ **Usuaris**

Acció individual i adreçada a tots els demandants d'ocupació que ho requereixin.

▪ **Temporització**

La temporització i la periodicitat de la tutoria s'ha de fixar entre el tutor i l'usuari i varia segons les necessitats individuals dels demandants.

7.1.3 Tutoria personalitzada per a l'autoocupació

- **Objectiu i continguts**

La finalitat d'aquesta actuació individual és el seguiment de les activitats pròpies per a l'aplicació efectiva del projecte d'autoocupació presentat per l'usuari, quan ja ha estat analitzat i se n'ha conclòs la viabilitat.

Per assolir aquesta finalitat, el tècnic ha de disposar de la informació necessària, tant a nivell de tràmits com de recursos, per tal d'assessorar al demandant en la posada en marxa del seu projecte.

- **Usuaris**

Acció individual i adreçada als usuaris que disposen d'un projecte d'autoocupació, ja analitzat i avaluat com a viable.

- **Temporització**

La temporització i la periodicitat de la tutoria d'autoocupació s'ha de fixar entre el tutor i l'usuari i varia segons les necessitats individuals dels demandants i l'abast i complexitat del projecte.

7.1.4 Altres accions individuals (a definir per l'entitat)

Les entitats, especialment les que utilitzin borsa pròpia, poden realitzar accions d'orientació diferents a les que proposa el programa, adaptades als diferents col·lectius (altres accions individuals - codi GIA 20-).

7.2 BLOC D'ACTUACIONS COMPLEMENTÀRIES, DESENVOLUPADES MITJANÇANT METODOLOGIES GRUPALS

7.2.1 Desenvolupament d'aspectes personals per a l'ocupació (DAPO)

▪ Definició

Acció encaminada a incidir sobre els aspectes personals que faciliten la posada en marxa i el manteniment d'activitats en un procés d'inserció professional.

▪ Objectius

I. Generals:

- Desenvolupar i adquirir habilitats i recursos que permetin superar les barreres autoimposades.
- Assumir responsabilitats en el desenvolupament i ajustament d'un projecte personal d'inserció professional.

II. Específics:

- Identificar els recursos personals que faciliten la realització d'activitats per a la pròpia inserció professional.
- Aprendre a reformular de manera positiva les expectatives negatives de recerca d'ocupació.
- Generar noves expectatives i incrementar la seguretat personal davant el mercat de treball.
- Identificar les situacions del propi entorn que faciliten el desenvolupament dels seus recursos personals.
- Incrementar la pròpia capacitat d'adaptació a les circumstàncies canviants que presenta el mercat laboral, mantenint o ajustant el projecte personal d'inserció professional i ampliant-ne les alternatives.

▪ Continguts

Acció grupal que es pot impartir de manera global o articular en tres mòduls bàsics, que són complementaris i independents:

DAPO I: Motivació envers l'ocupació: anàlisi i potenciació de les motivacions personals envers la recerca activa d'ocupació. Durada màxima recomanada: 10 hores.

DAPO II: Suport a l'autonomia: desenvolupament i adquisició d'habilitats i recursos que permetin superar les barreres que dificulten l'empresa d'un procés de recerca activa d'ocupació amb autonomia. Durada màxima recomanada: 5 hores.

DAPO III: Habilitats comunicatives: adquisició de recursos i habilitats tècniques de comunicació que ajudin a millorar la recerca d'informació i facilitin la superació, amb èxit, d'una entrevista de selecció. Durada màxima recomanada: 5 hores.

Atès que l'objectiu d'aquesta actuació gira al voltant de la modificació d'actituds de l'usuari davant la recerca activa de feina i que, amb aquesta finalitat, el suport del grup té una importància cabdal per assolir aquest canvi de comportament, és imprescindible que el tècnic aconsegueixi una bona cohesió grupal que permeti un bon desenvolupament dels continguts dels mòduls a partir de la participació activa dels usuaris.

A partir de les aportacions dels usuaris del grup, el tècnic ha d'identificar i potenciar aquells aspectes que ajuden a millorar l'ocupabilitat de l'usuari, alhora que es minimitzen o s'intenten reconduir els aspectes que la dificulten. En aquest punt, també és molt important que el tècnic reconduïxi les intervencions dels usuaris que transcendeixin de l'objecte de l'actuació o que en dificultin l'objectiu (mitjançant diferents tècniques com relativitzar la intervenció, qüestionar-la fent notar les seves incongruències, etc.).

En aquest context, resulta molt interessant que el tècnic estimuli les aportacions personals positives sobre les experiències en la recerca activa de feina amb l'objectiu de generar un efecte multiplicador sobre tot el grup.

▪ **Metodologia**

S'utilitzarà una metodologia activa, de manera que l'usuari esdevingui l'eix de tota l'activitat. Per tant, se cerca estimular la motivació i el descobriment de les seves potencialitats a través de les diferents tècniques grupals, com ara *role-playing*, discussió grupal semidirigida, estudi de casos...

En definitiva, la metodologia ha d'intentar respectar la diversitat dels usuaris que participen en l'acció.

▪ **Usuaris**

Nombre de participants: la naturalesa eminentment pràctica del grup i la metodologia activa que l'ha de regir fan que el grup òptim sigui aquell que estigui constituït per un mínim de 3 persones i un màxim de 10.

Demandants que tenen dificultats especials per a la seva inserció professional a causa de barreres que han assumit o desenvolupat i que mostren:

- Desànim per a la recerca d'ocupació.
- Falta de confiança en les seves possibilitats per trobar una feina.
- Resistències en la decisió i en la recerca de solucions a la seva situació de desocupació.

- Sentiments que són incapaços de responsabilitzar-se del seu propi projecte personal d'ocupació i formació.
- Que no tenen definit el seu projecte personal per a l'ocupació.

▪ **Temporització**

El temps màxim per a la realització de l'acció Desenvolupament d'Aspectes Personals per a l'Ocupació, si l'usuari participa en tots els mòduls que l'integren, és de 20 hores.

7.2.2 Recerca activa d'ocupació (RAO) : taller d'entrevistes i grup de recerca

▪ **Definició**

S'entén per grup de recerca un grup de treball en què, de manera voluntària, el demandant es compromet a portar a terme una recerca activa amb l'ajut del tècnic, el qual li oferirà un conjunt de recursos i eines ocupacionals necessaris per a la inserció en el mercat de treball.

El taller d'entrevistes és un entrenament en grup de les habilitats i conductes necessàries per afrontar amb més garanties d'èxit l'entrevista de selecció, però anant més enllà de la simple informació i de les meres recomanacions de com superar entrevistes, i insistint a exercitar-se d'una manera conductual. Per aquest motiu l'acció es denomina *taller*, perquè se'n ressalta el caràcter pràctic.

El taller d'entrevista és una acció complementària al grup de recerca, que s'emmarca dins del que són les tècniques o habilitats per buscar ocupació. Sorgeix de la necessitat d'ampliar i completar la preparació sobre entrevistes de feina que reben els usuaris dels grups de recerca activa d'ocupació. Els continguts que es treballen en aquesta acció (recursos per a la recerca, taller d'entrevistes, etc.) són complementaris i tenen sentit per ells mateixos per separat.

Partint del funcionament real del mercat de treball, l'entrevista laboral ha arribat a ser la tasca decisiva per a l'èxit en la recerca d'ocupació. No hi ha dubte que l'entrevista és l'instrument de selecció utilitzat més sovint i amb més pes en la decisió de contractar o no. Per aquest motiu, per als oferents d'ocupació, l'actuació del candidat en l'entrevista és el més important.

▪ **Objectius**

La recerca activa d'ocupació és una actuació que engloba diferents àrees temàtiques relacionades: la localització de les ofertes de treball adients, la manera d'accedir a aquestes ofertes (autocandidatura, CV, etc.) i la totalitat del procés de selecció de personal a les empreses (des de les proves psicotècniques fins a l'entrevista de treball). Es pretén incrementar els coneixements teòrics bàsics i els recursos personals (conductes i habilitats) dels demandants d'ocupació, a fi que

afrontin l'entrevista de treball i els diferents processos de selecció amb més possibilitats d'èxit, és a dir, ensenyar-los les conductes que necessiten per causar una impressió positiva en l'entrevistador, partint d'un coneixement previ de les possibles casuístiques que es pot trobar el demandant immers dins aquests processos.

Cal que el demandant conegui els instruments i adquireixi les habilitats necessàries que li possibilitin dur a terme una recerca d'ocupació de manera activa, organitzada i planificada.

▪ Continguts

Acció grupal que es desenvolupa com a taller i que es pot impartir de manera global o articulada en cinc mòduls bàsics, que són complementaris i independents:

RAO I: CV + autocandidatura: disseny i elaboració del CV i la carta de presentació dels usuaris.

En aquesta sessió resulta molt interessant que l'entitat disposi de plantilles informatitzades, de manera que cada usuari pugui fer aquests documents amb un PC amb el suport del tècnic. Prèviament, el tècnic ha d'haver analitzat amb l'usuari la informació que cal potenciar en aquests documents (aquí és molt important el resultat de l'actuació diagnòstica: fer conscients dels propis recursos personals: formatius, laborals i de capacitats, habilitats i actituds).

La durada màxima recomanada és de 5 hores.

RAO II: Recursos per a la recerca activa: la recerca d'ofertes de treball mitjançant diaris, Internet, etc.

Al marge de les vies de publicació d'ofertes de treball tradicionals (diaris, serveis públics d'ocupació, etc.), que és important que els usuaris coneguin, també resulta molt interessant que l'entitat disposi de PC connectats a Internet per tal que els mateixos usuaris coneguin aquest tipus de recerca d'ocupadors. El tècnic facilita a l'usuari les adreces d'Internet més interessants.

En aquest mòdul és molt important que el tècnic expliqui als usuaris com trobar les ofertes de treball que s'ajusten als seus perfils concrets, com identificar les ofertes més interessants per tal de triar les que siguin adients, les instruccions bàsiques de la recerca activa mitjançant Internet, etc.

La durada màxima recomanada és de 5 hores.

RAO III: Procés de selecció (I): l'entrevista de treball (simulacions, pautes, etc.).

Els continguts que cal tractar són els següents: la naturalesa i definició de l'entrevista, els errors de l'entrevista, el model del procés d'aprenentatge de l'entrevista, l'entrevista dins del procés de selecció de personal, el tipus d'entrevista, els objectius en l'entrevista, les fases en l'entrevista, les preguntes en l'entrevista, la preparació de l'entrevista (ABANS DE); DURANT l'entrevista,

conductes o habilitats bàsiques, i DESPRÉS de l'entrevista, sinopsi de les dades més significatives per tal de fer un seguiment òptim, els tres estils d'afrontar entrevistes (assertiu, passiu i agressiu).

La durada màxima recomanada és de 10 hores.

RAO IV: Procés de selecció (II): superació de les proves de selecció (tipus de proves, com superar-les, etc.).

La durada màxima recomanada és de 4 hores.

RAO V: Informació sobre el mercat de treball: aspectes formals del vincle contractual (tipus de contractes, drets i deures dels treballadors, etc.).

La durada màxima recomanada és de 4 hores.

▪ **Metodologia**

S'utilitza una metodologia activa que inclou diferents tècniques grupals per tal d'afavorir l'adquisició d'habilitats que afavoreixin afrontar amb èxit un procés de selecció.

S'utilitza el mètode expositiu acompanyat d'assaigs pràctics. El tècnic fomenta l'adquisició de conductes mitjançant l'ús d'exercicis o simulacions d'entrevistes seguides de retroalimentació.

▪ **Usuaris**

Nombre de participants: la naturalesa eminentment pràctica del grup i la metodologia activa que l'ha de regir fan que el grup òptim sigui aquell que estigui constituït per un mínim de 3 persones i un màxim de 10.

Demandants que, estant en disposició personal i professional d'incorporar-se a una feina, requereixin l'adquisició d'alguna d'aquestes tècniques i/o habilitats que els permetin complementar el seu procés d'inserció en el mercat de treball.

▪ **Temporització**

L'acció es realitzarà en un temps màxim de 28 hores si l'usuari participa en tots els mòduls que integren l'actuació.

INFORMACIÓ EN RELACIÓ A LES ACTUACIONS GRUPALS

Amb l'objectiu de no malmetre l'**element clau** d'aquestes actuacions, que són les **dinàmiques de grup**, les entitats no han de realitzar les actuacions grupals amb un número inferior a 3 usuaris ni tampoc superior a 10.

A l'hora de planificar accions grupals cal tenir present la riquesa que als membres del grup poden aportar les participacions de persones amb perfils personals i professionals diferents. Per tant, i atesa la diversitat de situacions i circumstàncies de les persones participants en el programa, es constituïran grups heterogenis i es reforçaran els continguts, en els casos que calgui, mitjançant actuacions tutorialis.

7.2.3 Informació i motivació per a l'autoocupació

▪ Definició

Acció encaminada a informar els demandants d'ocupació que mostrin interès en la creació d'una empresa sobre l'autoocupació i la cultura emprenedora.

▪ Objectius

- Adquirir informació suficient sobre l'autoocupació com a via d'accés al mercat laboral.
- Conèixer aspectes que conflueixen en l'elaboració d'un pla d'empresa, com també les ajudes i subvencions per a la creació d'empreses.

▪ Continguts

La sessió s'articula al voltant dels continguts següents: l'autoocupació, l'emprenedor i la idea. Elaboració del pla d'empresa: formes jurídiques, ajuts, subvencions i tràmits de constitució i posada en marxa, com també l'adreçament de l'usuari als organismes de suport i assessoria per als projectes d'autoocupació.

▪ Metodologia

Expositiva amb una retroalimentació constant i fluïda entre el tècnic i l'usuari.

Si el nombre d'usuaris interessats en l'autoocupació ho permet, l'actuació es desenvolupa sota metodologia grupal.

Ateses les particularitats de l'actuació, en el cas que no hi hagi el nombre suficient d'usuaris interessats a desenvolupar l'actuació sota metodologia grupal, l'actuació es realitza de forma individual.

▪ Usuaris

Si es realitzen grups amb l'objectiu de facilitar informació general sobre la realitat de l'autoocupació, el nombre de participants ha d'oscil·lar entre un mínim de 3 usuaris i un màxim de 10.

▪ Temporització

La temporització màxima recomanada és de 3,5 hores per usuari.

Si el perfil de l'usuari o les seves característiques o necessitats no fan recomanable la seva participació en un dels grups que hem descrit abans, però sí que es considera necessari treballar-ne els continguts per tal de garantir-ne l'aprofitament, aquests es treballaran de forma individual mitjançant les tutories.

7.2.4 Altres accions grupals (a definir per l'entitat)

Les entitats, poden realitzar accions d'orientació diferents a les que proposa el programa, adaptades als diferents col·lectius (altres accions grupals - codi GIA 21-)

8. PROCEDIMENTS DE GESTIÓ. DESENVOLUPAMENT DE LES ACCIONS

8.1. Expedient individual de l'usuari

L'entitat té l'obligació de crear un **expedient individual** que acompanyi el demandant durant tot el procés de l'itinerari, que faciliti la intervenció dels tècnics que actuen amb el demandant en les diferents accions i contribueixi a donar una informació detallada a l'usuari respecte dels compromisos d'accions que cal desenvolupar, els objectius específics i les pautes que ha de seguir el demandant per assolir aquests objectius.

L'expedient individual de l'usuari constitueix el document indispensable i insubstituïble per a la justificació administrativa del programa IPI, i per tant dels usuaris participants. Aquests impresos seran facilitats per la unitat gestora que correspongui a cada entitat subvencionada.

L'expedient es començarà a elaborar des del primer moment en què l'usuari iniciï la seva participació en el programa subvencionat (IPI), de tal manera que a cada persona atesa li correspondrà un únic expedient.

En el cas que l'entitat hagi d'atendre un nombre superior d'usuaris demanarà més carpetes d'expedients a la unitat gestora que correspongui.

Contingut mínim de l'expedient individual:

- ❑ Pacte de l'itinerari: a partir del diagnòstic realitzat, cal relacionar amb detall les diferents accions a les quals s'ha derivat l'usuari, i indicar-ne el nom, el contingut, i l'objectiu que pretén aconseguir el tècnic amb aquesta derivació.
- ❑ Control d'assistència on es constataran les diferents visites de l'usuari a l'entitat i es registrarà el contingut de cada una de les sessions realitzades. Cal relacionar les accions que ha realitzat l'usuari, indicar-ne el codi de l'acció, el NIF del tècnic que la realitza, el dia i hora d'inici, la durada de l'acció, el codi de resultat i la signatura de l'usuari.
- ❑ Informe diagnòstic inicial del tècnic, on s'especificaran amb detall les valoracions que es facin a partir de les potencialitats i mancances detectades que siguin rellevants per al procés d'inserció laboral de l'usuari.
- ❑ Currículum SICAS: document base per realitzar l'entrevista inicial i procedir a realitzar les millores i modificacions necessàries.
- ❑ CV del demandant, que s'anirà treballant i millorant al llarg de l'itinerari
- ❑ Còpia del document nacional d'identitat (DNI) de l'usuari, o equivalent.
- ❑ Informe de seguiment. A mesura que el demandant vagi realitzant accions de l'itinerari, el tècnic elaborarà un informe de seguiment sobre els continguts dels temes tractats en cada una de les sessions, el grau de motivació i implicació de l'usuari, el nivell d'assoliment dels objectius que es van plantejant, la planificació de properes actuacions i tota aquella informació rellevant per afavorir la inserció de l'usuari
- ❑ Informe de tancament on el tècnic fa una valoració de la participació global de l'usuari en les accions dins del seu IPI i assenyala la contribució de la participació en les accions respecte a la seva situació de partida. També es farà constar en quin moment de tot l'itinerari l'usuari abandona l'acció i els motius d'aquest abandonament.

L'original d'aquest expedient individual ha de restar al punt d'actuació autoritzat de l'entitat subvencionada a disposició del Servei d'Ocupació de Catalunya durant tot el període de desenvolupament del programa i guardat durant un termini mínim de 5 anys, juntament amb qualsevol altre tipus de documentació aportada pel participant (justificants, certificats mèdics, etc).

L'entitat ha d'adoptar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal i evitar-ne l'alteració, la pèrdua i el tractament o l'accés no autoritzat, d'acord amb el que estableix la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

L'entitat està obligada al secret professional i aquesta obligació subsisteix en qualsevol cas.

8.2. Protocol d'informació de retorn de les accions IPI

Lliurament de documentació:

Cal distingir **dos moments de l'IPI** en que l'entitat ha de lliurar la documentació relativa als usuaris atesos en el marc del programa:

- **A l'inici de les actuacions:**

Les entitats han de lliurar a la unitat gestora que els correspongui les fotocòpies dels pactes d'itinerari que hagi realitzat on hi consten les dades de l'usuari (DNI, nom i cognoms) i el segell de l'entitat amb periodicitat mensual. Per fer aquest tràmit, l'entitat disposarà **dels 5 primers dies** del mes immediatament posterior a la realització dels pactes que adjuntin.

- **Al finalitzar els diferents IPI**

Les entitats han de lliurar a la unitat gestora que els correspongui la fotocòpia del Pacte d'itinerari i del control d'assistència convenientment complimentat i signat, tan bon punt l'usuari hagi finalitzat el seu IPI a l'entitat, **juntament amb la fotocòpia del DNI de l'usuari** (que facilitarà la pròpia entitat, entenent que és una despesa coberta per la subvenció en concepte de despesa material) Per tant, es retornarà la informació **de cada persona atesa en dos moments** en el transcurs de la seva participació al programa.

Les entitats pluriprovincials lliuraran aquesta documentació a la unitat gestora de cada punt d'actuació.

Si arribat el moment en que s'ha esgotat el període d'execució del programa IPI, l'entitat té usuaris que encara no han acabat el seu Itinerari, cal que lliuri la fotocòpia del Pacte en el punt de l'IPI en que es trobi als efectes de que aquests usuaris siguin contemplats dins de la justificació global de l'execució del programa.

L'usuari ha de **signar el control d'assistència** cada vegada que assisteixi a una actuació a l'entitat, fins i tot, si l'actuació suposa assistir en diferents dies, l'usuari signarà cada un dels dies que assisteixi i **sempre, amb posterioritat** a la finalització de la sessió en la que ha participat.

8.3. Aplicacions informàtiques

L'aplicació informàtica del SOC per gestionar el programa IPI és el GIA (Gestió Integrada d'Accions).

Amb GIA el tècnic IPI de l'entitat elaborarà l'agenda de les accions EPI, per rebre usuaris de l'Oficina de Treball o de la borsa pròpia, segons correspongui, i també planificarà la resta d'accions i informará del seu tancament una vegada realitzades.

A l'aplicació SICAS el tècnic actualitzarà les dades dels usuaris, i recollirà la informació necessària per elaborar l'itinerari.

En la jornada de formació en la qual han de participar tots els tècnics que desenvoluparan el programa IPI, es lliurarà un dossier amb les instruccions pertinents per gestionar adequadament les aplicacions GIA i SICAS.

8.4. Seguiment de la qualitat

Tota la documentació requerida per al desenvolupament del programa ha de restar a disposició del SOC, especialment l'expedient individual complet de l'usuari que participa en les accions.

El SOC articularà mecanismes de seguiment de les accions a fi d'assegurar la qualitat en l'atenció dels usuaris del programa.

Amb la finalitat de dur a terme aquest seguiment, el SOC realitzarà visites als centres subvencionats i farà seguiments als usuaris atesos. Sens perjudici del seguiment realitzat des de la unitat gestora del programa subvencionat, l'entitat podrà disposar de qüestionaris propis que permetin conèixer el grau de qualitat percebuda pel demandant, amb l'objectiu de l'avaluació interna de l'entitat.

9. INCIDÈNCIES EN EL DESENVOLUPAMENT DEL PROGRAMA

9.1. Tipificació de les incidències

Com a incidència, s'entén aquelles situacions que al llarg del desenvolupament del programa IPI, impedeixen la seva correcta gestió de forma que no són causes imputables a un funcionament o manipulació incorrecte del programa per part de l'entitat.

Les incidències a l'aplicació SICAS les resoldrà l'Oficina de Treball d'on provingui l'usuari, i per a les que siguin de l'aplicació GIA que no pugui resoldre el mateix tècnic IPI o l'entitat subvencionada, caldrà posar-se en contacte amb el respectiu Servei Territorial del SOC, o en el cas de les entitats d'àmbit pluriprovincial, s'hauran de posar en contacte amb el Servei d'Orientació i Intermediació (veure directori en el punt 4).

9.2. Redreçament d'usuaris

Quan en el transcurs del programa IPI, un usuari realitzi un canvi de residència i, en conseqüència, d'Oficina de Treball d'adscripció, es procedirà al seu redreçament per tal que pugui continuar el seu itinerari en el punt d'actuació més adient tenint en compte criteris de distància al seu domicili.

Cal tenir en compte que el redreçament es farà per accions que aquell usuari no tingui ja informades (i per tant realitzades) i que la data a partir de la qual restarà lligat a la nova entitat, no podrà ser anterior a la data de la darrera acció informada per l'entitat que el va atendre en primera instància.

L'entitat d'origen (derivadora) conservarà l'expedient original de l'usuari i li facilitarà una fotocòpia del full de control d'assistència on consten les accions realitzades. Amb aquesta fotocòpia, l'usuari anirà a la seva nova Oficina de Treball d'adscripció per poder continuar l'itinerari en una altra entitat de la zona.

11. FINALITZACIÓ DE LES ACTUACIONS

Al finalitzar l'execució del programa, les entitats, a partir de les dades que obtenen dels qüestionaris per avaluar el grau de satisfacció que passen als usuaris, han de facilitar al Servei Territorial corresponent la següent informació:

NIVELL DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS GRAU D'UTILITAT DEL PROGRAMA

Aquests dos paràmetres s'avaluaran amb una escala del 1 a 10, considerant l'1 com el menys satisfactori i el 10 com el més satisfactori. La puntuació serà el resultat del promig obtingut de tots els qüestionaris complimentats pels usuaris.

El període màxim d'execució de l'exercici 2009 per ESAL's i EELL de menys de 30.000 habitants és el 31 de març, i el termini per enviar aquesta informació **és el 10 d'abril de 2010**.

Les entitats han de comunicar de forma expressa a la unitat gestora que els correspongui la finalització de les actuacions subvencionades quan finalitzi el termini màxim d'execució del programa, juntament amb la documentació referent a la justificació econòmica.

Aquesta comunicació de finalització, inicia i forma part del procediment de liquidació econòmica de la subvenció atorgada. Les instruccions, tràmits i impresos per a la liquidació econòmica del programa IPI, s'expliciten en el document "Guia per a la justificació econòmica del programa d'Itineraris Personals d'Inserció 2009"

Annex 1

Codificació de les accions IPI

Codi acció	Descripció actuacions individuals
15	Entrevista personal inicial (EPI)
16	Entrevista personal inicial (EPI autoocupació)
17	Entrevista personal inicial (EPI col·lectius especials)
22	EPI Continuació de sessió (a partir 2ª sessió EPI)
20	Altres accions individuals (a definir per l'entitat)
75	Informació i Motivació per a l'Autoocupació
87	Tutoria Personalitzada per a l'Ocupació
88	Tutoria Personalitzada per a l'Autoocupació

Codi acció	Descripció actuacions grupals
21	Altres accions grupals (a definir per l'entitat)
61	Informació i Motivació per a l'Autoocupació (INMA)
81	RAO CV + autocandidatura
82	RAO Recursos per a la recerca activa
83	RAO procés de selecció (I)
84	RAO procés de selecció (II)
85	RAO Informació sobre el mercat de treball
91	DAPO Motivació vers l'ocupació
92	DAPO Suport a l'autonomia
93	DAPO Habilitats comunicatives

Codificació del resultat de les accions IPI

Codi resultat	Descripció del resultat
90	Acció finalitzada
95	L'usuari abandona l'acció
99	Demandant no presentat