



## Secció III. Altres disposicions i actes administratius

### ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA SERVEI D'Ocupació DE LES ILLES BALEARS

**8858**

*Resolució de la consellera de Treball, Funció Pública i Diàleg Social, en qualitat de presidenta del SOIB, relativa a la modificació dels plecs de prescripcions tècniques i d'aprovació dels nous preus dels concerts socials per a la prestació del Servei d'Orientació Professional (SOP) per als col·lectius vulnerables amb dificultats especials d'inserció laboral amb entitats integrants del 3r Sector Social de les Illes Balears*

#### Fets

1. En el BOIB núm. 3, de dia 7 de gener de 2023, es va publicar la Resolució informativa del conseller de Model Econòmic, Turisme i Treball, i president del Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB), per la qual es va convocar el concert per a la prestació del servei d'orientació professional (SOP) amb entitats integrants del 3r Sector Social de les Illes Balears, cofinançat pel Fons Social Europeu, en el marc del Programa Balears de l'FSE+ per al període 2021-2027. Aquesta mateixa resolució aprovà els plecs tècnics que han de regir els concerts i la creació del Comitè Tècnic d'Assessorament.

2. El conseller de Model Econòmic, Turisme i Treball, en qualitat de president del SOIB, el 27 de febrer de 2023, va resoldre aprovar els expedients de concert del Servei d'Orientació professional (SOP) amb entitats integrants del 3r Sector Social de les Illes Balears.

3. El 28 de febrer de 2023 es varen signar els acords de concert entre les entitats anteriors i el Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB), els quals tenien una vigència de 2 anys, des del dia 1 de març de 2023 fins al dia 28 de febrer de 2025. El primer concert, juntament amb les successives renovacions, poden tenir una durada màxima de 10 anys.

4. Els plecs tècnics varen ser modificats per la Resolució del conseller de Model Econòmic, Turisme i Treball, president del Servei d'Ocupació de les Illes Balears, de 26 de maig de 2023 (BOIB núm. 72 d'1 de juny de 2023).

5. Els plecs tècnics es varen tornar a modificar per la Resolució del conseller d'Empresa, Ocupació i Energia, i president del Servei d'Ocupació de les Illes Balears, de 13 de juny de 2024 (BOIB núm. 80 de 15 de juny de 2024).

6. Els Serveis Jurídics del SOIB, el 28 de febrer de 2025, han informat favorablement que la renovació dels concerts tingui efectes retroactius i comenci a tenir vigència a partir de dia 1 de març de 2025, dia següent a la finalització dels primers concerts.

7. El conseller d'Empresa, Ocupació i Energia i president del SOIB, mitjançant la tramitació de l'expedient corresponent, ha resolt aprovar d'ofici la renovació, i si n'és el cas, l'ampliació de places, dels concerts per a la prestació del servei d'orientació professional (SOP) amb les mateixes entitats del 3r Sector Social, per un període de dos anys, des de l'1 de març de 2025 fins al 28 de febrer de 2027.

8. Atès el *Protocol general d'actuació sobre l'acord de millora per als professionals de les entitats adscrites a serveis concertats especialitzats en l'atenció de persones amb discapacitat de les Illes Balears*, signat el 22 d'octubre de 2024, per la presidenta del Govern de les Illes Balears, el president del Consell de Mallorca, el president del Consell Insular d'Eivissa, la presidenta de FOQUA (Associació Fòrum per la Qualitat), el president d'UNAC (Unió d'Associacions i Centres d'assistència a persones amb discapacitat de Balears), el secretari general de la Federació de Serveis Públics UGT (Unió General de Treballadors) de les Illes Balears i el secretari general de CCOO (Comissions Obreres) de les Illes Balears i l'entrada en vigor el dia 1 de gener de 2025 del XVI conveni col·lectiu general de centres i serveis d'atenció a persones amb discapacitat (*BOE núm. 86, de data 9 d'abril de 2025*), el 23 de maig de 2025, el cap del Departament de Polítiques Actives d'Ocupació de Foment i Intermediació, juntament amb la Cap del Departament de Polítiques Actives d'Ocupació d'Orientació, han signat l'Estudi tècnic referent a la modificació de les condicions econòmiques i tècniques dels concerts del servei d'orientació professional (SOP) per a l'ocupació de col·lectius vulnerables.

9. El 26 de maig de 2025, el Comitè Tècnic d'Assessorament ha signat l'informe vinculant per tramitar la modificació de les condicions tècniques i econòmiques dels concerts del servei d'orientació professional (SOP) per a l'ocupació de col·lectius vulnerables.

10. D'acord amb l'informe esmentat al punt anterior, el SOIB, com administració competent en la gestió de la concertació del servei d'orientació professional (SOP) per a col·lectius vulnerables té la intenció de fer unes modificacions tant en les condicions tècniques com en les condicions econòmiques dels concerts.



11. D'acord amb l'Informe de la directora del SOIB, de 27 de maig de 2025, que informa favorablement de la necessitat de modificar les condicions tècniques dels concerts del servei d'orientació professional (SOP) per a col·lectius de persones en situació de vulnerabilitat amb especials dificultats d'inserció laboral en els termes següents:

- Tota referència al servei d'orientació professional (SOP), feta a la normativa i documentació reguladora d'aquests concerts, s'ha d'entendre feta als serveis d'orientació per a l'ocupació (SOO) regulats a l'art. 11 del Reial decret 438/2024, de 30 d'abril.
- Afegir expressament que un 30% del personal orientador i coordinador del servei d'orientació per a l'ocupació concertat, amb independència de la jornada laboral, ha d'acreditar un mínim de tres anys d'experiència en processos d'orientació amb persones amb dificultats especials d'inserció, d'acord amb el que disposa el Decret 36/2022, de 22 d'agost.
- Adequar l'apartat dels plecs tècnics referent a la "Difusió pública de les actuacions" a la normativa reguladora del FSE+ i adaptar les referències a formació que apareixen en els plecs tècnics a la normativa vigent en matèria de formació.
- Adaptar els apartats metodològics a la redacció del Reial decret 438/2024, de 30 d'abril.
- Per al col·lectiu de joves, inclusió expressa als plecs tècnics que s'entendran també com a demandants d'ocupació en situació d'atur aquelles persones lligades a contractes fixes discontinus en períodes d'inactivitat.
- Per aquests motius i, per tal de disposar d'un plec tècnic el més clar possible, s'ha d'elaborar una versió consolidada dels plecs tècnics que contengui i desenvolupi aquestes modificacions del concert, la qual tindrà vigència a partir del començament del termini d'execució dels concerts renovats.

12. D'acord amb l'Informe de la directora del SOIB, de 27 de maig de 2025, que informa favorablement de la necessitat d'aprovar els nous preus de les unitats d'orientació dels concerts dels serveis d'orientació professional (SOP) per a col·lectius de persones en situació de vulnerabilitat amb especials dificultats d'inserció laboral en els termes següents:

| CODI<br>SIA | CONCERT DEL SERVEI D'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL (SOP)                                                                               | COST ANUAL DE CADA<br>PLAÇA 2025 | COST ANUAL DE CADA<br>PLAÇA 2026 |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 2962495     | Per a persones en risc d'exclusió i especials dificultats d'inserció laboral                                                     | 1.636,43                         | 1.692,14                         |
| 2945329     | Per a persones joves, majors de 16 anys i menors de 30, en risc d'exclusió i especials dificultats d'inserció laboral            | 1.875,91                         | 1.939,76                         |
| 2962500     | Per a persones amb discapacitat intel·lectual i especials dificultats d'inserció laboral                                         | 2.958,16                         | 3.058,86                         |
| 2962494     | Per a persones amb problemàtica de salut mental i especials dificultats d'inserció laboral                                       | 2.958,16                         | 3.058,86                         |
| 2962498     | Per a persones amb discapacitat sensorial i especials dificultats d'inserció laboral                                             | 2.746,87                         | 2.840,37                         |
| 2962499     | Per a persones amb discapacitat física i especials dificultats d'inserció laboral                                                | 2.563,74                         | 2.651,01                         |
| 2962496     | Per a persones recluses de segon i tercer grau, exrecluses o amb mesures alternatives i especials dificultats d'inserció laboral | 3.204,68                         | 3.313,77                         |

13. D'acord amb l'Informe del cap de Departament de Polítiques Actives d'Ocupació de Foment i Intermediació del SOIB, de 29 de maig de 2025, l'impacte pressupostari de l'actualització de preus dels serveis concertats és de 1.255.400,33 per a 2025 i de 1.645.531,30 per a 2026, amb un total de 2.900.931,63 euros. Aquest import en cap cas supera el valor estimat per al període de concertació establert inicialment. Per tant, l'aplicació dels nous preus suposa incrementar el crèdit dels concerts per un import màxim de 2.900.931,63 euros amb càrrec als pressuposts generals de la Comunitat Autònoma de 2025, 2026 i 2027.

14. D'acord amb l'article 57 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, l'òrgan administratiu que iniciï o tramiti un procediment pot disposar la seva acumulació a altres amb qui guardi identitat substancial o íntima connexió, sempre que sigui el mateix òrgan qui hagi de tramitar i resoldre el procediment.

15. En data 31 de maig de 2025 el conseller d'Empresa, Ocupació i Energia, i president del SOIB ha ordenat l'inici del procediment per a la modificació dels plecs de prescripcions tècniques i d'aprovació dels nous preus dels concerts dels Serveis d'Orientació Professional (SOP) per a col·lectius vulnerables i especials dificultats d'inserció laboral. Així mateix ha resolt acumular els procediments de modificació dels plecs de prescripcions tècniques d'aquests concerts.

16. D'acord amb l'article 24 del Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials, l'entitat concertada ha d'acceptar expressament la modificació de les condicions del concert.

17. S'ha donat audiència a les entitats concertades sobre les modificacions referides, les quals han estat acceptades expressament.

18. El 17 de juliol de 2025 la directora del SOIB va signar la proposta de resolució relativa a la modificació dels plecs de prescripcions tècniques i d'aprovació dels nous preus dels concerts socials per a la prestació del servei d'orientació professional (SOP) per als col·lectius

vulnerables amb dificultats especials d'inserció laboral amb entitats integrants del 3r Sector Social de les Illes Balears.

19. La Intervenció de la CAIB, el 23 de juliol de 2025, ha fiscalitzat favorablement la proposta de resolució de la directora del SOIB relativa a la modificació dels plecs de prescripcions tècniques i d'aprovació dels nous preus dels concerts socials.

#### Fonaments de dret

1. La Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears.
2. Reial decret 438/2024, de 30 d'abril, pel qual es desenvolupen la Cartera Comuna de Serveis del Sistema Nacional d'Ocupació i els serveis garantits establerts en la Llei 3/2023, de 28 de febrer, d'Ocupació.
3. El Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.
4. El Decret 35/2022, de 22 d'agost, pel qual es crea i regula el Registre d'entitats i els serveis d'orientació professional i els serveis complementaris, i els procediments d'acreditació de serveis i habilitació d'entitats.
5. El Decret 36/2022, de 22 d'agost, pel qual s'estableixen els principis generals de funcionament dels serveis d'orientació professional i es regulen els requisits que han d'acreditar per a la inscripció posterior en el Registre d'entitats i els serveis d'orientació professional i els serveis complementaris.
6. El Reglament (UE) 2021/1057 del Parlament Europeu i del Consell, de 24 de juny de 2021, pel qual s'estableix el Fons Social Europeu Plus (FSE+) i pel qual es deroga el Reglament (UE) núm. 1296/2013.
7. El Reglament (UE) 2021/1060, del Parlament Europeu i del Consell, de 24 de juny de 2021, pel qual s'estableixen les disposicions comunes relatives al Fons Europeu de Desenvolupament Regional, al Fons Social Europeu Plus, al Fons de Cohesió, al Fons de Transició Justa i al Fons Europeu Marítim, de Pesca i d'Aqüicultura, així com les normes financeres per a aquests Fons i per al Fons d'Asil, Migració i Integració, el Fons de Seguretat Interior i l'Instrument de Suport Financer a la Gestió de Fronteres i la Política de Visats.
8. Ordre TES/602/2024, de 10 de juny, per la qual es distribueixen territorialment per a l'exercici econòmic de 2024, per a la seva gestió per les comunitats autònomes amb competències assumides, crèdits de l'àmbit laboral finançats amb càrrec als Pressupostos Generals de l'Estat i les que en el futur la substitueixin.
9. La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
10. La Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
11. La Llei 7/2000, de 15 de juny, de creació del Servei d'Ocupació de les Illes Balears.
12. Decret 7/2025, d'11 de juliol, de la presidenta de les Illes Balears, de modificació del Decret 8/2023, de 10 de juliol, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual es determina la composició del Govern i s'estableix l'estructura de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
13. El Decret 10/2025, de 14 de juliol, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. Dins aquesta estructura, i sota la direcció del Govern, s'inclou la Conselleria de Treball, Funció Pública i Diàleg Social, de la qual depèn el Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB).

Vista la proposta de la directora del SOIB, que ha estat fiscalitzada de conformitat per la Intervenció de la CAIB, emet la següent

#### RESOLUCIÓ

1. Actualitzar els preus dels concerts per a 2025 i 2026 per a cada tipus de serveis, amb efectes des del dia 1 de març de 2025, tal i com es recull a la taula següent:

| CODI SIA | CONCERT DEL SERVEI D'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL (SOP)                                                                    | COST ANUAL DE CADA PLAÇA 2025 | COST ANUAL DE CADA PLAÇA 2026 |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 2962495  | Per a persones en risc d'exclusió i especials dificultats d'inserció laboral                                          | 1.636,43                      | 1.692,14                      |
| 2945329  | Per a persones joves, majors de 16 anys i menors de 30, en risc d'exclusió i especials dificultats d'inserció laboral | 1.875,91                      | 1.939,76                      |
| 2962500  | Per a persones amb discapacitat intel·lectual i especials dificultats d'inserció laboral                              | 2.958,16                      | 3.058,86                      |



| CODI SIA | CONCERT DEL SERVEI D'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL (SOP)                                                                               | COST ANUAL DE CADA PLAÇA 2025 | COST ANUAL DE CADA PLAÇA 2026 |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 2962494  | Per a persones amb problemàtica de salut mental i especials dificultats d'inserció laboral                                       | 2.958,16                      | 3.058,86                      |
| 2962498  | Per a persones amb discapacitat sensorial i especials dificultats d'inserció laboral                                             | 2.746,87                      | 2.840,37                      |
| 2962499  | Per a persones amb discapacitat física i especials dificultats d'inserció laboral                                                | 2.563,74                      | 2.651,01                      |
| 2962496  | Per a persones recluses de segon i tercer grau, exrecluses o amb mesures alternatives i especials dificultats d'inserció laboral | 3.204,68                      | 3.313,77                      |

2. Modificar el Plec de Prescripcions Tècniques dels concerts dels serveis d'orientació per a l'ocupació (SOO) per a col·lectius vulnerables amb especials dificultats d'inserció laboral, tal i com es recull a l'Annex 1.

3. Publicar aquesta Resolució en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*, d'acord amb l'article 23.4 del Decret 48/2017 de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.

(Signat electrònicament: 29 de juliol de 2025)

**La consellera de Treball, Funció Pública i Diàleg Social i presidenta del SOIB**  
Catalina Teresa Cabrer González

## ANNEX 1

**Plec de prescripcions tècniques que han de regir el concert entre el Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB) i les entitats del Tercer Sector d'Acció Social de les Illes Balears per a la prestació del servei d'orientació per a l'ocupació (SOO), per a col·lectius vulnerables amb dificultats especials d'inserció laboral, cofinançat pel Fons Social Europeu (FSE)**

### 1. Objecte

L'objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques és establir les característiques i les condicions tècniques i econòmiques de la concertació, entre el Servei d'Ocupació de les Illes Balears i les entitats del Tercer Sector d'Acció Social de les Illes Balears, per a la prestació del servei d'orientació per a l'ocupació definit en l'article 11 del Reial decret 438/2024, de 30 d'abril, pel qual es desenvolupen la Cartera Comuna de Serveis del Sistema Nacional d'Ocupació i els serveis garantits establerts en la Llei 3/2023, de 28 de febrer, d'Ocupació i en el Decret 36/2022, de 22 d'agost, pel qual s'estableixen els principis generals de funcionament dels serveis d'orientació professional i es regulen els requisits que han d'acreditar per a la inscripció posterior en el Registre d'entitats i els serveis d'orientació professional i els serveis complementaris.

El servei d'orientació per a l'ocupació estan destinats a l'atenció dels col·lectius següents:

- Persones en risc d'exclusió social i amb dificultats especials d'inserció laboral.
- Joves, majors de 16 anys i menors de 30, en risc d'exclusió social i amb especials dificultats d'inserció en el mercat laboral.
- Persones amb discapacitat intel·lectual i amb dificultats especials d'inserció laboral.
- Persones amb diagnòstic de salut mental i amb dificultats especials d'inserció laboral.
- Persones amb discapacitat sensorial i amb dificultats especials d'inserció laboral.
- Persones amb discapacitat física o altres discapacitats amb dificultats especials d'inserció laboral.
- Persones recluses de segon i tercer grau, exrecluses o amb mesures alternatives i amb dificultats especials d'inserció laboral.

Anteriorment, l'article 8 del Reial decret 7/2015, de 16 de gener, pel qual s'aprova la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació, anomenava servei d'orientació professional (SOP) el concepte de la prestació objecte de concertació. La Cartera comuna dels serveis del Sistema Nacional d'Ocupació actual anomena el mateix concepte *servei d'orientació per a l'ocupació (SOO)*. Per la qual cosa, a tota referència posterior a la publicació de la nova Cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació s'utilitzarà la denominació de servei d'orientació per a l'ocupació (SOO).

No són objecte d'aquest concert tots els serveis no recollits de manera expressa en el plec.

### 2. Marc legal i habilitació competencial

L'article 4 del Decret 22/2020, de 24 de juliol, pel qual s'aprova el Text consolidat del Decret d'aprovació dels Estatuts del Servei d'Ocupació



de les Illes Balears, estableix, en referència a les formes de gestió, que «Per acomplir les finalitats, les activitats i les accions, el Servei pot desenvolupar les seves actuacions en forma de gestió directa, indirecta o mixta, que pot dur a terme mitjançant la signatura de convenis, concerts, contractes, acords o qualsevol altre instrument jurídic vàlid en dret, amb les condicions i els límits que estableix la legislació vigent».

L'article 2.1 de la Llei 12/2018 disposa que «Les administracions competents de les Illes Balears, per complementar el sistema públic i garantir una adequada equitat i qualitat de les prestacions incloses en la cartera de serveis o del servei d'orientació professional, poden encarregar la prestació d'aquests serveis de la seva competència, mitjançant el sistema d'acció concertada, a entitats sense ànim de lucre del tercer sector social, tal com es defineix en els articles 3 i 4 de la Llei 3/2018, de 29 de maig, del Tercer Sector d'Acció Social o, si escau, a entitats privades, preferentment del tercer sector social, quan existeixin anàlogues condicions d'eficàcia, qualitat i costos, d'acord amb els requisits que estableix aquesta llei i amb respecte als principis de publicitat, transparència i no-discriminació.

L'article 2.2 del mateix cos legal disposa: «Als efectes d'aquesta llei, s'entén per règim d'acció concertada la prestació per tercers de serveis socials inclosos en la cartera de serveis socials i del servei d'orientació professional recollit en la cartera comuna del Sistema Nacional d'Ocupació, el finançament, l'accés i el control administratiu dels quals són públics».

El Decret 48/2017 estableix que «Els plecs tècnics han de definir, com a mínim, les condicions específiques de l'acció concertada, les característiques concretes de la població per atendre, el sistema de facturació i, si escau, la participació econòmica de les persones usuàries, així com el règim de realització amb mitjans aliens i les penalitzacions que s'han d'aplicar en cas d'incompliment de l'entitat».

També han de concretar els requisits de qualitat de l'activitat del servei que es concerta, han de limitar els aspectes tècnics i econòmics que es poden modificar al llarg de l'execució del concert, i han de fixar els sistemes de seguiment i control del concert, d'acord amb l'article 27.

El Decret 35/2022, de 22 d'agost, pel qual es crea i regula el Registre d'entitats i els serveis d'orientació professional i els serveis complementaris, i els procediments d'acreditació de serveis i habilitació d'entitats, és d'aplicació.

El Decret 36/2022 és d'aplicació.

Per motiu del cofinançament, són d'aplicació el Reglament (UE) 2021/1057 del Parlament Europeu i del Consell, de 24 de juny de 2021, pel qual s'estableix el Fons Social Europeu Plus (FSE+) i pel qual es deroga el Reglament (UE) núm. 1296/2013 i el Reglament (UE) 2021/1060 del Parlament Europeu i del Consell, de 24 de juny del 2021, pel qual s'estableixen les disposicions comunes relatives al Fons Europeu de Desenvolupament Regional, al Fons Social Europeu Plus, al Fons de Cohesió, al Fons de Transició Justa i al Fons Europeu Marítim, de Pesca i d'Aqüicultura, així com les normes financeres per als Fons i per al Fons d'Asil, Migració i Integració, el Fons de Seguretat Interior i l'Instrument de Suport Financer a la Gestió de Fronteres i la Política de Visats.

Per a la gestió, el funcionament i l'administració del SOO, a més de la normativa general aplicable de l'Estat, del Govern de les Illes Balears i les disposicions de la Unió Europea que convinguin, s'ha de tenir en compte d'una manera especial, per part de l'entitat concertada, el compliment de la legislació vigent en matèria de serveis a les persones en l'àmbit social, les referides a l'ocupació i les del tercer sector de les Illes Balears.

### **3. Definició del servei i tipologia d'atenció**

#### **3.1. Definició del servei**

Als efectes d'aquest plec, el SOO es defineix en l'article 3 del Decret 36/2022 i en l'article 11 del Reial decret 438/2024 com un «servei integral que té per objecte informar, diagnosticar la situació individual, assessorar, motivar i acompanyar en les transicions laborals, des de l'educació cap al món laboral o bé entre les diverses situacions d'ocupació i desocupació que es poden donar al llarg de la vida laboral».

Aquest servei té per objectiu ajudar les persones usuàries a millorar-ne l'ocupabilitat, promoure'n la carrera professional i facilitar-ne la contractació o orientar cap a l'autoocupació. Així mateix, i a partir del diagnòstic de les seves necessitats, l'orientació podrà donar lloc a la prestació d'altres serveis especialitzats de la Cartera.

El servei d'orientació comprendrà els serveis garantits següents:

##### **a) Elaboració d'un perfil individualitzat**

1. El servei d'orientació per a l'ocupació elaborarà un perfil individualitzat de la persona usuària que permeti la seva avaluació, amb el suport, d'entre altres elements, d'evidències estadístiques, per a la millora de la seva ocupabilitat, i que faciliti el disseny posterior, o bé d'un itinerari personalitzat formatiu que prevegi totes les opcions dels diferents sistemes de formació, o bé d'un procés de recerca activa d'ocupació o d'una emprenedoria adequada.



2. L'elaboració del perfil individualitzat es realitzarà a partir del diagnòstic de la situació de partida de la persona usuària, que comprendrà una atenció personalitzada per identificar-ne les habilitats, competències, formació i experiència professional, així com la seva edat o pertinença a col·lectius prioritaris, els seus interessos, situació familiar, àmbit territorial, temps i motius de desocupació, percepció de prestacions o ajudes econòmiques a l'activació i qualsevol altra variable personal o social que resulti rellevant, en funció de les seves necessitats i expectatives. Així mateix, en aquest diagnòstic es tindran en compte les situacions d'interseccionalitat.

El diagnòstic resumirà la valoració realitzada i en destacarà els factors personals i professionals que posicionen favorablement la persona usuària en la consecució del seu objectiu professional, així com els seus principals obstacles d'accés a l'ocupació o de consecució d'aquesta, incloses les possibles desigualtats que sofreixi per raó de gènere, pertinença a col·lectius d'atenció prioritària o altres condicionants socioculturals.

3. Les persones demandants dels serveis d'orientació per a l'ocupació disposaran de la seva avaluació derivada del perfil individualitzat en el termini màxim de tres mesos des de la sol·licitud del servei d'orientació.

4. El diagnòstic finalitzarà amb la identificació del perfil de la persona atesa i la valoració de la seva ocupabilitat. Aquesta valoració considerarà, si escau, la pertinença a col·lectius amb més dificultats per accedir a una ocupació i s'ha de poder mostrar una mesura de la intensitat de les dificultats.

#### **b) Tutorització individual, assessorament continuat i atenció personalitzada**

1. L'orientació per a l'ocupació prestarà un servei de tutorització individual, assessorament continuat i atenció personalitzada, tant presencial com no presencial, durant les transicions laborals. Aquesta tutorització es durà a terme sense cap tipus de biaix ni estereotip, especialment pel que fa a gènere, edat i discapacitat, orientació o identitat sexual, llengua i origen nacional o ètnic. A més, s'atendran de manera específica les necessitats vinculades a les diferents etapes vitals, especialment aquelles que poden dificultar l'accés o la permanència al mercat laboral, com la maternitat, la cura de persones menors o dependents, així com les situacions sociosanitàries i els tractaments prescrits que puguin afectar les persones..

2. La tutorització permet identificar la persona professional que acompanya la persona demandant durant la recepció de serveis que, en major mesura, fomenten la seva ocupabilitat.

La persona tutora oferirà un servei integral a la persona demandant, a fi de facilitar-li la informació i l'assessorament necessaris per a la definició del seu currículum, el maneig de mitjans, tècniques i eines accessibles per a la recerca activa d'ocupació, la situació del mercat, les necessitats dels sectors productius, l'oferta formativa i totes les funcions de suport individual i personalitzat que siguin necessàries. Realitzarà, així mateix, un seguiment individual i personalitzat de les actuacions que la persona usuària dugui a terme durant l'execució del seu itinerari i que determinarà, si escau, la seva revisió.

3. L'assessorament tècnic continuat contindrà un o diversos dels serveis següents:

a) Assessorament tècnic de la situació del mercat de treball, perfils professionals que requereixen les empreses, programes o actuacions de polítiques actives d'ocupació i serveis del Sistema Nacional d'Ocupació.

b) Assessorament tècnic de l'oferta formativa dels sistemes de formació existents, programes de activació per a l'ocupació ajustats a les seves necessitats i acreditació de les competències adquirides a través de la experiència o altres vies formals o informals de formació.

Aquest servei inclourà la provisió d'informació de la formació específica disponible a qualsevol dels sistemes, en el moment de l'assessorament, que incloguin accions formatives on la seva superació permeti l'adquisició efectiva, o l'increment sensible, de competències que impliquin una capacitat d'inserció més eficient, o de manteniment de l'ocupació i la promoció professional de la persona assessorada.

c) Assessorament en l'aplicació de tècniques per a la recerca activa d'ocupació. Inclourà la provisió d'informació i l'entrenament en el maneig bàsic de mitjans, tècniques i eines accessibles per a la recerca d'ocupació per compte aliè adaptats al perfil professional de la persona assessorada.

d) Assessorament i suport tècnic per a la definició del currículum, que reflectirà el perfil de la persona assessorada en termes de competències. Aquest servei comprendrà la provisió d'informació, entrenament en el maneig bàsic de mitjans, tècniques i eines accessibles per a l'elaboració de l'històric professional sobre el qual construir cadascun dels currículums amb què concórrer a cada oferta concreta, així com les tècniques d'adaptació de les competències als requeriments de l'oferta d'ocupació.

e) Assessorament per a l'autoocupació i l'emprenedoria.

#### **e) Itinerari o pla personalitzat**

1. Els serveis d'orientació per a l'ocupació dissenyaran un itinerari o pla personalitzat adequat al perfil de la persona demandant, que detallarà





les activitats principals proposades amb objecte de millorar l'ocupabilitat de la persona usuària, i inclourà informació sobre formació específica.

2. L'itinerari o pla personalitzat tindrà per objecte el desenvolupament planificat de les accions a emprendre i serveis a rebre que, en funció del diagnòstic inicial, condueixen a la consecució dels objectius professionals de la persona usuària del servei i que es compromet a realitzar. Requerirà l'acompanyament del tutor o tutora per a les persones demandants que han estat perfilades, ja sigui puntual o continuat en el temps, mitjançant l'aportació d'informació sistematitzada i rellevant que permeti a la persona assessorada assolir un coneixement més ampli de les seves capacitats i interessos i definir i aconseguir amb més seguretat els seus objectius.

3. L'itinerari o pla personalitzat d'actuació s'elaborarà per part del servei d'orientació amb la col·laboració de la persona usuària per facilitar-ne l'accés a l'ocupació i exigirà la formalització d'un acord d'activitat subscrit entre el servei públic d'ocupació i la persona usuària.

La seva elaboració, com a mínim, haurà d'incorporar:

- a) La definició d'un itinerari formatiu que inclogui les accions formatives més adequades per millorar les competències i la qualificació professionals de la persona usuària. Aquest itinerari podrà orientar-se també cap a la formació contínua i l'actualització permanent, amb l'objectiu d'adaptar-se a les transformacions productives, als canvis graduals en la manera de treballar i a les noves exigències competencials. Tot això, tenint en compte l'oferta de formació específica disponible en qualsevol dels sistemes.
- b) La identificació d'alternatives laborals o d'emprenedoria a les quals pugui accedir la persona demandant de serveis d'acord amb el seu perfil, les necessitats específiques de les distintes etapes vitals i les necessitats del sistema productiu.
- c) La identificació de les actuacions de recerca activa d'ocupació que, d'acord amb el seu perfil i les seves necessitats de conciliació corresponsable, la persona usuària quedarà compromesa a realitzar.

4. La temporalitat i intensitat de l'itinerari s'establiran d'acord amb les necessitats i objectius prèviament identificats durant el diagnòstic d'ocupabilitat i els serveis recomanats i acordats.

5. Les persones demandants dels serveis d'ocupació tenen dret a disposar del seu itinerari o pla d'actuació individualitzat, en el termini màxim d'un mes, comptador des de l'elaboració del seu perfil com a persona usuària i prèvia petició d'aquesta persona o, en el seu cas, del tutor o tutora.

Les activitats a desenvolupar en el pla personalitzat es consensuaran amb la persona usuària i és un requisit imprescindible la formalització de l'acord d'activitat.

La realització amb èxit de l'acció compromesa per part de la persona usuària suposa complir una fita en el seu pla personalitzat que la fa susceptible de modificació en funció de la millora aconseguida en la seva ocupabilitat.

6. El pla d'actuació s'adaptarà a les modificacions que es produeixen en l'ocupabilitat de la persona usuària durant el desenvolupament de les activitats i serveis previstos en l'itinerari.

7. En funció de les competències tecnicoprofessionals, transversals i personals de la persona demandant, així com dels factors socioculturals, geogràfics i laborals, el procés es desenvoluparà en fases successives i inclourà una primera fase d'acollida i informació, una fase de formulació o reformulació d'objectius professionals i d'adequació d'aquests objectius a les mesures i programes de suport actiu a l'ocupació i una fase de disseny de l'itinerari o pla personalitzat. Es procurarà estimular l'orientació d'objectius cap a sectors amb alt grau d'ocupabilitat o amb cert grau de diversificació i, en l'atenció a dones, s'evitaran les visions estereotipades de les ocupacions i es garantirà la seva visibilitat.

El servei d'orientació es concreta en un itinerari o pla personalitzat, que és el procés més adequat d'acord amb el perfil, necessitats i expectatives de la persona, a través de criteris tècnics i estadístics, i que inclou les principals actuacions i propostes, un calendari de realització i els elements necessaris per a la verificació i el seguiment.

### 3.2. Tipologia d'atenció

Són accions d'atenció directa les que desenvolupa el personal orientador/coordinador per gestionar l'itinerari d'inserció i que es corresponguin amb les tipologies d'atenció següents:

- Orientació en sessions d'atenció individual i presencial amb la persona usuària.
- Orientació en sessions d'atenció grupals presencials.
- Orientació d'atenció multicanal amb la persona usuària, de manera individual o grupal.

Totes aquestes accions es computaran quan estiguin signades per la persona usuària atesa en els models facilitats pel SOIB.

Els serveis d'orientació han de realitzar obligatòriament els serveis garantits següents per donar d'alta una persona usuària:

- Elaboració d'un perfil individualitzat.
- Tutorització individual i atenció personalitzada.
- Definició de l'itinerari o pla personalitzat.

Els tipus d'actuacions, metodologies que s'han de dur a terme i eines a utilitzar poden variar en funció de la situació de cada persona usuària i de les peculiaritats del col·lectiu. Sempre s'ha de treballar amb l'objectiu de facilitar l'equitat a la incorporació i manteniment al lloc de feina (per exemple la incorporació de perspectiva de gènere o el treball amb suport, entre altres).

#### 4. Persones usuàries del servei

| CODI SIA | COL·LECTIU                                                             | PERSONES USUÀRIES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2962495  | Risc d'exclusió social                                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>– Persones inscrites en el SOIB com a demandants de serveis previs a l'ocupació o com a demandants d'ocupació.</li><li>– S'entén com a persona en risc d'exclusió social la que n'acredita la situació mitjançant un informe de serveis socials o un informe tècnic de l'entitat que especifiqui les causes que condueixen a la situació de risc d'exclusió.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2945329  | Joves en risc d'exclusió social                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>– Persones joves, majors de 16 anys i menors de 30, en risc d'exclusió social i amb dificultats especials d'inserció en el mercat laboral, inscrites en el SOIB com a demandants de serveis previs a l'ocupació o com a demandants d'ocupació en situació d'atur. A més, han d'estar inscrites en el Sistema Nacional de Garantia Juvenil i, si s'escau, han de complir totes les condicions exigides pel fons de finançament.</li><li>– S'entendran també com a demandants d'ocupació en situació d'atur les persones lligades a contractes fixos discontinus en períodes d'inactivitat.</li><li>– S'entén com a persona jove en risc d'exclusió social la que acredita aquesta situació mitjançant un informe dels serveis socials o un informe tècnic de l'entitat que especifiqui les causes que condueixen a la situació de risc d'exclusió.</li></ul> |
| 2962500  | Discapacitat intel·lectual                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>– Persones inscrites en el SOIB com a demandants de serveis previs a l'ocupació o com a demandants d'ocupació amb la condició de discapacitat amb un grau igual o superior al 33 %.</li><li>– Persones amb capacitat intel·lectual límit, inscrites com a demandants d'ocupació no ocupades, que hi poden accedir acreditant una valoració d'almenys un 20 % de discapacitat intel·lectual i que no arribi al 33 %.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2962494  | Diagnòstic de salut mental                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>– Persones inscrites en el SOIB com a demandants de serveis previs a l'ocupació o com a demandants d'ocupació.</li><li>– S'entén com a persona amb diagnòstic de salut mental la que acredita aquesta situació mitjançant la documentació que certifica una discapacitat amb un grau igual o superior al 33 % o amb un informe psiquiàtric emès per l'Àrea de Salut Mental del servei públic de salut.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2962498  | Discapacitat sensorial                                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>– Persones inscrites en el SOIB com a demandants de serveis previs a l'ocupació o com a demandants d'ocupació amb la condició de persona amb discapacitat amb un grau igual o superior al 33 %.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2962499  | Discapacitat física o altres discapacitats                             | <ul style="list-style-type: none"><li>– Persones inscrites en el SOIB com a demandants de serveis previs a l'ocupació o com a demandants d'ocupació amb la condició de persona amb discapacitat amb un grau igual o superior al 33 %.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2962496  | Reclusos de segon i tercer grau, exreclusos o amb mesures alternatives | <ul style="list-style-type: none"><li>– Persones inscrites en el SOIB com a demandants de serveis previs a l'ocupació o com a demandants d'ocupació.</li><li>– Les persones reclusos de segon grau estan exemptes d'estar inscrites en el SOIB.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

#### 5. Participació econòmica de les persones usuàries

La prestació del servei és gratuïta per a les persones usuàries, és a dir, les entitats que presten el SOO no podran cobrar cap quantitat.

#### 6. Condicions específiques tècniques i condicions específiques materials de l'acció concertada

Les condicions específiques tècniques i materials per a la prestació del SOO de manera concertada estan definides en el Decret 36/2022.

El Registre d'entitats i els serveis d'orientació professional estan regulats en el Decret 35/2022.

Per poder concertar la prestació del SOO amb el SOIB, les entitats hauran de complir els requisits següents:

- Han d'estar inscrites en el Cens públic d'organitzacions del Tercer Sector d'Acció Social de les Illes Balears depenent del departament competent del Govern de les Illes Balears en matèria de polítiques socials.
- Han d'estar habilitades mitjançant la inscripció en el Registre d'entitats i serveis d'orientació professional i serveis complementaris, d'acord amb el que disposen els Decrets 35/2022 i 36/2022.
- Han de tenir acreditat el servei d'orientació per a l'ocupació per a totes les unitats d'orientació que es concertin, per al col·lectiu objecte d'aquest plec, d'acord amb el que disposen els Decrets 35/2022 i 36/2022.



d) Han d'acreditar una experiència mínima de 3 mesos en l'atenció del col·lectiu al qual s'adreça l'objecte del concert.

El SOO acreditat haurà d'estar registrat en el Registre d'entitats i serveis d'orientació professional i serveis complementaris.

Els requisits anteriors s'hauran de complir en el moment de la publicació d'aquesta Resolució i fins que s'acabi l'execució de l'acció concertada.

### **6.1 Mitjans humans i materials que ha d'aportar l'entitat**

Les entitats hauran de disposar dels mitjans humans i materials descrits als articles 6 i 8 del Decret 36/2022.

Els mitjans humans i materials s'organitzen en unitats d'orientació, definides a l'article 3 del Decret 36/2022 com el «conjunt de recursos humans, materials i metodològics, organitzats en dispositius distribuïts territorialment, a través dels quals es duen a terme i es gestionen accions d'orientació professional, d'acord amb les ràtios de places que estableix l'article 7 d'aquest Decret».

El servei d'orientació per a l'ocupació objecte de concertació estarà compost inicialment per una o més unitats d'orientació, les quals es podran incrementar en mitges unitats o unitats senceres.

#### **6.1.1 Mitjans humans**

Cada unitat d'orientació estarà integrada per l'equip de recursos humans següent, que realitzarà tasques directament relacionades amb l'activitat objecte del concert:

- Personal orientador. El temps de dedicació d'aquest perfil ha de ser equivalent a una jornada completa, segons el còmput anual. Els corresponen funcions especialitzades del procés d'orientació professional:

1. L'elaboració de diagnòstics.
2. El disseny d'itineraris.
3. L'acompanyament personalitzat de les persones usuàries.
4. L'assessorament, la informació i el suport tècnic addicional.

A més, també assumeix funcions de caràcter general i tècnic:

1. La gestió de l'aplicació ESOIB.
2. L'execució, control i tramitació de les actuacions del servei.
3. L'impuls de les accions d'orientació.
4. L'elaboració d'estudis i informes.
5. La col·laboració tècnica amb la coordinació i la resta de l'equip del servei d'orientació.

- Personal de sensibilització empresarial. La proporció màxima serà d'1 per cada 9 jornades completes d'orientació (equivalent a 0,11 període per persona orientadora). Aquesta figura pot correspondre tant a una persona que es dedica exclusivament a la sensibilització de les empreses, com a personal orientador que hi dedica una part de la jornada laboral.

Les seves funcions principals són:

- Prospecció i sensibilització empresarials.
- Informació sobre ajudes i incentius a la contractació.
- Detecció de vacants de feina.
- Relació amb les empreses per promoure la participació en el procés d'orientació.
- Intermediació laboral i seguiment de les incorporacions de les persones usuàries del servei a l'empresa.
- Funcions de gestió general i gestió de l'aplicació ESOIB.
- Execució, control, tramitació, impuls, elaboració d'estudis i informes relacionats amb l'activitat empresarial.
- Col·laboració tècnica amb la coordinació i amb la resta de l'equip del servei d'orientació.

- Personal coordinador. La proporció màxima serà d'1 coordinador o coordinadora per cada 9 jornades completes d'orientació (0,11 període per persona orientadora). Els corresponen funcions especialitzades de supervisió tècnica del desenvolupament dels processos d'orientació, incloent-hi:

- L'anàlisi de casos de les persones usuàries i les adaptacions metodològiques.
- El desenvolupament de materials tècnics especialitzats.
- L'articulació del sistema d'informació laboral i d'atenció a la persona usuària.
- La direcció, programació, estudi i proposta d'accions.



- La coordinació i la gestió general.
- La gestió amb l'aplicació ESOIB.
- El control, assessorament i representació, en general, que fan possible els desenvolupament del servei d'orientació per a l'ocupació.

Així mateix, aquesta figura exercirà les funcions de persona de contacte amb el SOIB per a qualsevol assumpte relacionat amb la concertació del SOO.

- Personal d'informació laboral. La proporció màxima serà d'1 professional per cada 9 jornades completes d'orientació (0,11 períodes per persona orientadora). Els corresponen funcions especialitzades d'atenció a les persones usuàries del servei, com:

- La recepció a l'arribada al servei.
- La presentació i explicació dels recursos que s'ofereixen.
- La gestió de la recollida de dades i documentació necessaris per a la incorporació al servei d'orientació.
- El suport a les persones usuàries en l'ús adequat dels recursos vinculats als processos de recerca de feina existents als espais comuns.
- La difusió d'ofertes d'ocupació.
- En general, les funcions pròpies d'atenció al públic i gestió amb l'aplicació ESOIB.

L'article 3 del Decret 36/2022 defineix jornada laboral completa com el «treball efectiu del 100 % de la jornada d'acord amb el conveni col·lectiu aplicable».

D'acord amb l'article 6 del Decret 36/2022, per prestar el servei d'orientació per a l'ocupació, l'entitat ha de disposar del personal necessari per garantir una atenció suficient, continuada i adequada a la tipologia del col·lectiu al qual pertany la persona usuària i, almenys, ha de tenir el nombre de professionals que donin resposta a la ràtio que es defineix en l'article 7 del Decret 36/2022, i que permeti el treball individual o en grup, per assegurar la qualitat tècnica de la intervenció.

Els requisits que han de complir les persones que ocupin cadascuna de les categories de treball que formen part d'una unitat d'orientació estan definits al mateix article 6 del Decret 36/2022. I, específicament en el punt 3, es fixa com a criteri que un 30 % del personal orientador i coordinador del servei d'orientació per a l'ocupació, amb independència de la jornada laboral, ha d'acreditar un mínim de tres anys d'experiència en processos d'orientació amb persones amb dificultats especials d'inserció.

Totes les persones que treballin com a personal orientador han de dedicar, com a mínim, mitja jornada laboral al servei d'orientació per a l'ocupació, és a dir, el 50 % de la jornada laboral completa segons el conveni col·lectiu que resulti d'aplicació.

Aquests percentatges no seran d'aplicació quan el personal orientador que presta el SOO, en exercici d'algun dels seus drets com a persona treballadora previstos en la normativa aplicable, tenguin una reducció de jornada. Únicament per aquest motiu, es justificarà dedicar al SOO jornades inferiors al 50 % de la jornada laboral completa segons el conveni col·lectiu que resulti d'aplicació.

Les substitucions de les baixes de l'equip tècnic per qualsevol dels motius prevists a la normativa s'efectuaran dins del primer mes d'absència del professional afectat, una vegada siguin autoritzades pel SOIB.

## **6.1.2 Mitjans materials**

### **6.1.2.1 Infraestructures i instal·lacions**

Les entitats habilitades per prestar el servei d'orientació per a l'ocupació han de disposar de les instal·lacions, mitjans i infraestructures que garanteixin poder prestar el servei acreditat en totes les seves actuacions, d'acord amb la Resolució relativa a l'acreditació de serveis d'orientació professional i habilitació d'entitats per a la inscripció en el Registre d'entitats i els serveis d'orientació professional i els serveis complementaris.

Totes les infraestructures i els espais han de complir amb les condicions higièniques, acústiques, d'habitabilitat, seguretat i totes les que, en matèria de prevenció de riscos laborals i accessibilitat universal, siguin exigides per la legislació vigent.

Per prestar el servei acreditat es poden compartir espais i dependències amb altres serveis de la mateixa entitat o d'una de diferent, però s'han d'identificar visiblement les zones d'activitat per a cada servei i s'han de respectar els horaris i els nivells d'atenció requerits.

No obstant això, en l'espai on es presta el servei s'han de poder utilitzar també les zones comunes no destinades directament a l'atenció directa, com banys, zona de recepció, ascensors, etc.



### 6.1.2.2 Punts d'atenció

Cada entitat ha de tenir, com a mínim, un centre d'atenció principal. No obstant això, el servei es pot prestar al centre d'atenció principal i l'horari i el calendari d'atenció han de ser de dilluns a divendres, excepte els festius, amb un mínim de 5 hores diàries d'atenció i, si escau, amb un horari flexible que es pugui adaptar a les necessitats de les persones usuàries, amb presència de personal tècnic.

Els punts d'atenció permanent, l'horari i el calendari d'atenció han de ser de dos dies o més a la setmana, amb un mínim de 4 hores cada dia, amb presència de personal tècnic.

Els punts d'atenció a demanda, l'horari i el calendari d'atenció s'han d'establir en funció de les necessitats de les persones que s'han d'atendre.

Les característiques que han de tenir cadascuna d'aquestes tipologies de punts d'atenció són les establertes a l'article 8 del Decret 36/2022.

Les entitats han de prestar el servei durant tot l'any i no poden suspendre la prestació del servei per vacances del personal, per malaltia o altres motius d'organització del servei.

L'horari d'obertura del servei en els centres d'atenció principal o punts d'atenció permanent únicament es pot modificar per motius justificats, amb la comunicació prèvia al Servei de Seguiment de Programes d'Orientació per a l'Ocupació del SOIB. L'atenció a persones usuàries i a empreses no pot ser anterior a les 7.30 h ni posterior a les 20.00 h, excepte els casos de treball en suport.

### 7. Durada del concert

La prestació del servei concertat tindrà una durada de dos anys comptadors des del dia 1 de març de 2025.

El servei d'orientació per a l'ocupació s'ha de prestar de forma continuada durant tota la durada del concert.

El concert es podrà renovar per períodes de dos anys, mitjançant la tramitació de l'expedient corresponent. El primer concert, juntament amb les successives renovacions, poden tenir una durada màxima de 10 anys.

### 8. Plaça ocupada i persona usuària atesa

D'acord amb l'article 3 del Decret 36/2022, s'entén per plaça ocupada l'assignada a una o més persones usuàries ateses.

La persona usuària atesa és la persona donada d'alta al servei d'orientació per a l'ocupació que s'ajusta al perfil del col·lectiu atès i que, després d'haver participat en la fase inicial diagnòstica, signa l'acord personal i el pla de treball inicial que l'entitat preveu (amb una durada mínima de tres hores).

Aquestes persones accediran al servei derivades pel SOIB o directament a través de processos d'acollida de l'entitat.

El servei d'orientació es podrà prestar de forma presencial o a distància, aprofitant les diferents opcions d'atenció multicanal, en format individual o grupal, tenint en compte les consideracions que es descriuen a continuació:

- Mínim d'hores d'atenció directa: s'estableix que cada persona usuària ha de tenir una atenció directa mínima de 3 hores.
- Mitjana d'atenció directa per col·lectiu:

| Col·lectiu                                       | Mitjana d'hores |
|--------------------------------------------------|-----------------|
| Risc d'exclusió social                           | 12              |
| Joves en risc d'exclusió                         | 16              |
| Discapacitat intel·lectual                       | 16              |
| Diagnòstic de salut mental                       | 16              |
| Discapacitat sensorial                           | 16              |
| Discapacitat física                              | 16              |
| Reclusos i exreclusos o amb mesures alternatives | 16              |

Aquesta mitjana s'ha de calcular sumant les hores d'atenció directa (individuals i grupals) que ha rebut cada persona usuària donada d'alta en l'execució de l'anualitat, i es dividirà entre el nombre de places totals concertades a cada SOO.

### 9. Ràtio mínima per a cada unitat d'orientació

D'acord amb l'article 3 del Decret 36/2022, s'entén per ràtio el nombre mínim de places que s'assignen a una unitat d'orientació durant els



dotze mesos que completen l'anualitat de referència.

La ràtio mínima de places per a les quals ha de prestar el SOO cada unitat d'orientació durant cada any d'execució del concert per a cada col·lectiu, tal i com es regula a l'article 7 del Decret 36/2022, és la següent:

| Col·lectiu                                       | Ràtio |
|--------------------------------------------------|-------|
| Risc d'exclusió social                           | 47    |
| Joves en risc d'exclusió                         | 41    |
| Discapacitat intel·lectual                       | 26    |
| Diagnòstic de salut mental                       | 26    |
| Discapacitat sensorial                           | 28    |
| Discapacitat física                              | 30    |
| Reclusos i exreclusos o amb mesures alternatives | 24    |

## 10. Obligacions genèriques de les entitats

Són obligacions de l'entitat:

- Estar al corrent de les obligacions tributàries amb la hisenda de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (CAIB), circumstància que s'ha d'acreditar abans de dictar la proposta de resolució de concert mitjançant un certificat que ha de presentar la UGE del SOIB. Així mateix, també ha d'estar al corrent de les obligacions tributàries i de la Seguretat Social davant l'Administració de l'Estat.
- No percebre subvencions o ingressos per al finançament de l'activitat concertada diferents als que regula aquest plec.
- Complir la normativa en matèria de prevenció de riscos laborals.
- Contractar una assegurança de responsabilitat civil que cobreixi els espais on es desenvoluparà el SOO durant tot el període de vigència del concert.
- Contractar assegurances de protecció per a les persones participants per risc d'accident derivat de l'assistència al SOO.
- Les entitats que concertin i el seu personal han de complir les disposicions legislatives sobre protecció de dades de caràcter personal, concretament la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, el Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades).
- No percebre cap quantia de les persones usuàries per la prestació del servei concertat.
- Sotmetre's a les actuacions de control de l'activitat econòmica i financera que corresponguin a la Inspecció de Treball i Seguretat Social, a la Intervenció General de la CAIB, a la Sindicatura de Comptes, als òrgans de control de la Unió Europea per motiu del cofinançament del FSE+, a l'Organisme Intermedi del FSE+ (Direcció General de Projectes Estratègics, Fons Europeus i Simplificació Administrativa) i a altres òrgans de control.
- Facilitar qualsevol informació relacionada amb el concert que li requereixi el SOIB i els òrgans de control indicats en l'apartat anterior.
- Conservar els documents justificatius de l'aplicació dels fons percebuts, amb inclusió dels elements electrònics, mentre puguin ser objecte d'actuacions de comprovació i control per part de les autoritats nacionals o del FSE+, d'acord amb el que estableix l'article 82 del Reglament (UE) 2021/1060.
- Deixar constància – mitjançant una comptabilitat separada o un codi comptable adequat – de l'execució del SOO en els llibres de comptabilitat o en els llibres de registre que, si escau, hagi de dur l'entitat que concerta d'acord amb la legislació que li sigui aplicable.
- Les entitats que concertin han d'adoptar les mesures necessàries per fer arribar al públic la informació sobre les operacions cofinançades pel FSE i han de complir les normes sobre informació i comunicació en l'ajut del FSE. Les entitats han d'informar totes les persones destinatàries finals que l'activitat està cofinançada pel FSE, en el marc del Programa Balears del FSE+ per al període 2021-2027.
- La signatura del concert implica que l'entitat concertant consent ser inclosa en la llista d'operacions seleccionades publicada per l'autoritat de gestió, d'acord amb el que estableix l'article 49.3 del Reglament (UE) núm. 1060/2021.
- Dur a terme l'activitat objecte del concert d'acord amb allò establert en aquest plec, en la resolució, en la normativa aplicable i en el protocol de gestió del SOIB.
- Tenir – o estar en disposició de tenir en el moment de començar les actuacions – els locals, els recursos humans i els materials necessaris per desenvolupar les accions, els quals han de complir tots els requisits legals exigits per poder dur a terme l'activitat concertada. Respecte als recursos humans, cal que tinguin la capacitació, la formació i la titulació necessàries.
- Justificar la prestació del servei concertat i també el compliment dels requisits i les condicions per a la seva prestació determinats en aquest plec i la resolució.
- Respectar les directrius i els protocols que estableixi el SOIB relatiu al desenvolupament de les activitats, sens perjudici que les





entitats usin metodologies pròpies.

r) Gestionar amb l'aplicació ESOIB totes les accions que el SOIB disposi durant la vigència del concert. Les entitats disposaran d'un protocol amb les instruccions necessàries per utilitzar-lo en els tràmits que el SOIB defineixi.

s) Presentar la informació relativa a les accions dutes a terme i la seva durada, les persones usuàries ateses i la data o les dates d'execució. Aquesta informació s'ha de presentar en el SOIB amb els mecanismes i amb la durada que estableixi.

t) Donar cobertura a la totalitat de l'àmbit territorial del SOO concertat per l'entitat.

u) Donar atenció de qualitat al nombre total de places objecte del concert durant el període de vigència corresponent.

v) Garantir l'atenció personalitzada a les persones usuàries del col·lectiu objecte d'intervenció.

w) Atendre, en cas de tenir disponibilitat, les persones derivades per les oficines d'ocupació del SOIB i utilitzar el procediment de derivació establert.

x) Sotmetre's a les actuacions de comprovació, seguiment, control tècnic i financer del concert que el SOIB consideri necessaris i aportar tota la informació que li sigui requerida en l'exercici d'aquestes actuacions.

y) Comunicar al SOIB, en el termini de 7 dies abans que tinguin lloc, qualsevol situació que pugui tenir incidència en l'execució del concert, en especial pel que fa als possibles canvis relatius al personal implicat en el desenvolupament de les accions.

z) Tenir a disposició del SOIB els expedients complets, d'acord amb el que estableix el protocol de gestió del SOIB.

aa) Intercanviar informació sobre els procediments, metodologies i actuacions per tal de generar sinergies entre el SOIB i les entitats que concertin i aportar valor afegit i millorar el servei a les persones.

## 11. Règim econòmic i facturació del servei

### 11.1 Règim econòmic

La directora del SOIB, el 27 de maig de 2025, ha signat un informe justificatiu de la necessitat de modificació de les condicions econòmiques i tècniques dels concerts del servei d'orientació per a l'ocupació amb entitats integrants del Tercer Sector Social de les Illes Balears.

D'acord amb l'informe de la directora del SOIB, els costos anuals d'una unitat bàsica de prestació del Servei d'Orientació Professional són de 76.912,24 € per a l'any 2025 i de 79.530,36 € per a l'any 2026.

Així doncs, el costos anuals de cada plaça d'una unitat bàsica de prestació del servei per al 2025 i per al 2026 per als col·lectius objecte del concert són els següents:

Cost anual de cada plaça d'una unitat bàsica de prestació del servei 2025

| Col·lectiu                                       | Cost total anual unitat bàsica prestació del servei d'orientació per a l'ocupació | Ràtio del col·lectiu (places) | Cost anual de cada plaça |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Risc d'exclusió social                           | 76.912,24 €                                                                       | 47                            | 1.636,43 €               |
| Joves en risc d'exclusió social                  |                                                                                   | 41                            | 1.875,91 €               |
| Discapacitat intel·lectual                       |                                                                                   | 26                            | 2.958,16 €               |
| Diagnòstic de salut mental                       |                                                                                   | 26                            | 2.958,16 €               |
| Discapacitat sensorial                           |                                                                                   | 28                            | 2.746,87 €               |
| Discapacitat física                              |                                                                                   | 30                            | 2.563,74 €               |
| Reclusos i exreclusos o amb mesures alternatives |                                                                                   | 24                            | 3.204,68 €               |

Cost anual de cada plaça d'una unitat bàsica de prestació del servei 2026

| Col·lectiu                                       | Cost total anual unitat bàsica prestació del servei d'orientació per a l'ocupació | Ràtio del col·lectiu (places) | Cost anual de cada plaça |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Risc d'exclusió social                           | 79.530,36 €                                                                       | 47                            | 1.692,14 €               |
| Joves en risc d'exclusió social                  |                                                                                   | 41                            | 1.939,76 €               |
| Discapacitat intel·lectual                       |                                                                                   | 26                            | 3.058,86 €               |
| Diagnòstic de salut mental                       |                                                                                   | 26                            | 3.058,86 €               |
| Discapacitat sensorial                           |                                                                                   | 28                            | 2.840,37 €               |
| Discapacitat física                              |                                                                                   | 30                            | 2.651,01 €               |
| Reclusos i exreclusos o amb mesures alternatives |                                                                                   | 24                            | 3.313,77 €               |



## 11.2 Facturació del servei

La facturació s'ha de dur a terme per plaça ocupada, tal com estableix l'article 25 del Decret 48/2017. Així mateix, d'acord amb el punt 5 d'aquest article, ateses les característiques específiques d'aquest servei, que requereix una prestació continuada durant cada any en què se'n concerta la prestació, a priori, resulta inviable determinar el temps que és necessari dedicar a cada persona usuària.

Aquesta dificultat respon a les particularitats del col·lectiu que s'ha d'atendre, especialment pel factor de vulnerabilitat que suposa que les persones usuàries puguin donar-se de baixa del servei amb molta freqüència per factors no imputables a l'entitat prestadora del SOO. Aquestes baixes sovint estan relacionades amb factors exògens, com ofertes laborals que pugui oferir el mercat de treball. Tot plegat genera un flux de persones usuàries erràtic, imprevisible i acíclic.

Per tot això, es considera adient que la facturació es faci amb periodicitat trimestral, per trimestres vençuts. És a dir, durant cada any de prestació del SOO, les entitats concertants han d'emetre quatre factures de la manera següent:

1. 1a factura s'emetrà el darrer dia del 3<sup>r</sup> mes d'execució de cada anualitat.
2. 2a factura s'emetrà el darrer dia del 6è mes d'execució de cada anualitat.
3. 3a factura s'emetrà el darrer dia del 9è mes d'execució de cada anualitat.
4. 4a factura s'emetrà el darrer dia del 12è mes d'execució de cada anualitat.

Es facturaran places ocupades, tal com defineix el Decret 36/2022, és a dir, les assignades a una o més persones usuàries ateses.

D'acord amb el mateix Decret, s'entén per persona usuària atesa la persona donada d'alta al servei d'orientació professional que s'ajusta al perfil del col·lectiu, atès que, després d'haver participat en la fase inicial diagnòstica, signa l'acord personal i el pla de treball inicial que preveu l'entitat (amb una durada mínima de tres hores).

Així doncs, es podran facturar com a màxim el nombre de places que s'hagin concertat (les corresponents al nombre d'unitats d'orientació concertades per la ràtio d'atenció del col·lectiu de l'article 7 del Decret 36/2022), independentment que una plaça hagi estat ocupada per una o més persones usuàries ateses.

A cada factura s'adjuntarà, degudament signada pel representant legal de l'entitat, una relació nominal de persones usuàries ateses amb els requisits previstos en el paràgraf anterior, amb indicació de la data en què han estat donades d'alta. S'haurà d'utilitzar el model de relació nominal que el SOIB faciliti.

A cada trimestre es podrà incloure un màxim del 25 % del total anual de places concertades, que han d'estar ocupades; aquest límit podrà ser superior en el cas que no s'hagi facturat el màxim (25 % de les places) en els trimestres anteriors. Així doncs, en aquest cas, a les factures següents es podrà facturar el 25 % del total anual de places concertades, que han d'estar ocupades, més els dèficits sobre el 25 % que s'arrosseguin de les factures anteriors.

La despesa resultant de la prestació del SOO té jurídicament la conceptuació de contraprestació pels serveis concertats amb les entitats.

En cap cas es podran facturar més places de les que s'hagin concertat. Tampoc es pot facturar la prestació a les persones usuàries de serveis diferents als que es concerten.

## 11.3 Forma de pagament

El SOIB ha de fer les comprovacions necessàries per determinar la facturació correcta de cadascuna de les places incloses a cada factura, d'acord amb els requisits que s'exigeixen en aquest plec, en la resolució de convocatòria i en el concert. Si escau, ha de conformar la factura en quantitat i preu i, posteriorment, n'ha de tramitar la proposta de pagament.

El pagament de la quantitat que correspongui es durà a terme en el compte corrent que indiqui l'entitat concertada.

La percepció indeguda de quantitats per part de l'entitat que concerta suposa l'obligació de reintegrar-les, amb la tramitació prèvia del procediment que correspongui, amb l'audiència de la persona interessada, d'acord amb la normativa de finances aplicable.

## 12. Coordinació, control, seguiment i supervisió del servei d'orientació per a l'ocupació

1. Durant l'execució de l'anualitat, les entitats hauran d'introduir a l'aplicació ESOIB les dades sol·licitades i la documentació necessària seguint el protocol del SOIB. Aquesta informació, juntament amb les dades obtingudes de les visites de seguiment i control realitzades durant el procés d'execució de l'activitat concertada, i amb la resta de documentació resultant de la prestació del SOO, serviran per verificar si el SOO s'ha prestat correctament per a totes les places concertades amb els requisits que s'exigeixen en aquest plec i en la resolució de convocatòria.



El SOIB ha de comprovar tota la informació introduïda a l'aplicació ESOIB per a cada SOO i la validarà en cas que sigui correcta.

Dins els tres mesos posteriors a la finalització de cada any de prestació del SOO es generarà, automàticament en l'aplicació ESOIB, la memòria tècnica d'actuacions justificativa del nivell compliment de les condicions imposades a cada SOO. Les entitats hauran de signar aquesta memòria tècnica, que restarà a l'aplicació.

2. En cas que el SOIB comprovi que no s'han cobert totes les places concertades, que no s'ha complert la mitjana d'hores d'atenció directa per plaça ocupada establerta en aquest plec, o que no s'han complert les obligacions i requisits per a la prestació dels serveis que s'hi indica, s'aplicaran les penalitzacions pertinents a l'apartat corresponent.

Aquestes penalitzacions es podran aplicar mitjançant la tramitació d'un procediment de reintegrament, d'acord amb el que disposa l'article 26 del Decret 48/2017, o bé es podrà sol·licitar la regularització econòmica de les factures posteriors, mitjançant la tramitació d'un procediment en el qual s'ha de donar audiència a l'entitat que ha concertat.

3. En qualsevol cas, el SOIB ha de realitzar les actuacions de seguiment i control següents:

- Actuacions en temps real. Han de comprendre el seguiment in situ de les actuacions dutes a terme, durant l'execució, mitjançant evidències físiques i, si fos necessari, testimonials; així com una constatació en publicacions i altres vies de comunicació que les accions es duen a terme finançades pel FSE.
- Actuacions ex post. S'han de fer un cop finalitzada l'execució de les actuacions concertades, a través d'evidències físiques i, si escau, testimonials, que s'han d'aportar durant l'execució, seguint el protocol de gestió del SOIB.

Totes les actuacions anteriors s'han de detallar i especificar al protocol de gestió del concert. Aquest document es trobarà a disposició de les entitats interessades al web del SOIB i a l'ESOIB.

L'entitat concertada ha de facilitar les actuacions de coordinació, control, seguiment i supervisió que dugui a terme el SOIB.

4. El SOIB pot fer o requerir d'ofici a l'entitat titular del servei una auditoria tècnica o econòmica o fer les comprovacions necessàries per garantir la qualitat i la sostenibilitat del servei concertat i l'aplicació dels fons rebuts en concepte d'abonament del concert, així com els drets de les persones usuàries ateses i del personal que presta el servei.

5. Qualsevol persona que tingui coneixement de fets que poguessin ser constitutius de frau o irregularitat en relació amb projectes o operacions finançades total o parcialment amb càrrec a fons procedents de la Unió Europea en el marc d'aquesta convocatòria, podrà posar aquests fets en coneixement del Servei Nacional de Coordinació Antifrau de la Intervenció General de l'Administració de l'Estat, per mitjans electrònics via el canal habilitat a tal efecte en l'adreça web <<https://www.igae.pap.hacienda.gob.es/sitios/igae/es-ES/Paginas/denan.aspx>>>, i en els termes que estableix la Comunicació 1/2017, de 6 d'abril, del Servei Nacional de Coordinació Antifrau de la Intervenció General de l'Administració de l'Estat.

### 13. Difusió pública de les actuacions

1. Tota publicitat o difusió que es vulgui dur a terme s'ha de presentar al SOIB com a mínim cinc dies hàbils abans de fer-se pública, s'ha d'assenyalar el text i també el disseny de la publicitat que se'n vol fer, juntament amb el nom dels mitjans en què es farà la difusió, els dies i les hores, si escau. En cas que hi detecti irregularitats, el SOIB ho ha de comunicar a l'entitat beneficiària perquè les esmeni. A mesura que es facin aquestes actuacions de publicitat i difusió, l'entitat ha de trametre al Servei de Seguiment Tècnic evidències que demostrin que han tingut lloc.

2. En tota publicitat o difusió que es dugui a terme, s'ha de fer constar el nom complet del programa: «SOIB Concertació Servei d'Orientació per a l'Ocupació». A més, s'hi ha de fer constar que ha estat promogut pel SOIB i ha comptat amb el cofinançament de la Unió Europea (FSE+), mitjançant la incorporació d'elements identificatius d'aquests organismes, d'acord amb el que estableix l'annex «Logotips», que està a disposició de les entitats en l'aplicació ESOIB. Així mateix, l'entitat hi pot fer constar els seus elements identificatius, en la mateixa grandària o en una grandària menor que la dels logotips del SOIB i del FSE+, d'acord amb les orientacions de l'article 47 i l'annex IX del Reglament (UE) 2021/1060.

3. Tota la publicitat, la documentació escrita, els anuncis o la senyalització exterior, i també qualsevol tipus d'informació en suport electrònic, informàtic o telemàtic que es derivi d'aquesta activitat ha d'estar, com a mínim, en català i s'hi ha d'utilitzar un llenguatge inclusiu d'homes i de dones.

4. D'acord amb l'article 50 del Reglament (UE) 2021/1060, durant l'execució de l'operació, les entitats beneficiàries de la subvenció tenen l'obligació de reconèixer l'ajut de la Unió Europea (FSE+) al seu lloc web oficial – si en tenen – i a les seves xarxes socials, per indicar els



objectius i els resultats de l'operació, l'ajut o import financer i el cofinançament de la Unió Europea (FSE+). També tenen l'obligació de col·locar un cartell de mida A3 o una pantalla electrònica equivalent amb la informació del projecte en un lloc visible i d'accés al públic, segons el model que predetermina el protocol de gestió establert pel SOIB.

5. En cas d'incompliment de les obligacions en matèria de comunicació i publicitat s'aplicaran les regles que indica l'article 30 de l'Ordre 16/2023.

6. D'acord amb l'article 50 del Reglament (UE) 2021/1060, en cas d'incompliment de les obligacions en matèria de comunicació i publicitat, el SOIB haurà de comunicar i instar les entitats beneficiàries perquè prenguin les mesures oportunes. En cas de persistir l'incompliment, es podrà cancel·lar fins a un màxim del 3 % de l'ajut dels fons de l'operació.

7. Tota publicitat o difusió que es vulgui fer ha de seguir les indicacions del Manual pràctic d'informació i comunicació dels programes elaborat per la Direcció General de Fons Europeus de les Illes Balears, amb la finalitat de FEDER, FSE + i FTJ de les Illes Balears 2021-2027, elaborat per la Direcció General de Projectes Estratègics, Fons Europeus i Simplificació Administrativa i garantir el compliment, entre d'altres, de l'article 50 del Reglament (UE) 2021/1060. Aquestes indicacions estan recollides al Protocol de gestió de projectes que estarà disponible a l'aplicació ESOIB i a la web del SOIB.

#### 14. Règim de realització amb mitjans aliens

Les entitats que concertin la prestació del SOO no poden subcontractar amb tercers la prestació total o parcial del SOO, és a dir, han de prestar el SOO les mateixes entitats amb què se signin els concerts, sense que es pugui prestar amb mitjans aliens.

#### 15. Penalitzacions

D'acord amb el que indica el punt 12.2 d'aquest plec s'han d'aplicar les penalitzacions que es descriuen a l'annex 2.

##### a) Ràtio mínima per a cada unitat d'orientació

- La ràtio mínima per a cada unitat d'orientació és un requisit d'atenció i està definida al punt 9 d'aquest plec.
- Per tal de facilitar l'organització interna i metodològica dels SOO, s'entén que es compleix amb la ràtio mínima d'atenció quan cada unitat hagi atès almenys el nombre de persones usuàries que correspon a la ràtio de cada col·lectiu i s'hagin donat d'alta.

En cas de no complir-se les ràtios definides en el paràgraf anterior s'aplicaran les penalitzacions de l'annex 2.

##### b) Mitjana d'atenció

- La mitjana d'atenció és un requisit per garantir la qualitat de l'atenció del SOO, per la qual cosa, en cas de no complir-se la mitjana d'atenció directa que defineix el punt 8 d'aquest plec, s'han d'aplicar les penalitzacions que figuren a l'annex 2.

#### 16. Avaluació

Durant el desenvolupament d'aquest plec, s'han definit les actuacions que s'han de dur a terme, els perfils professionals que les han de desenvolupar i les condicions bàsiques que s'han de tenir en compte per a la implantació adequada dels processos d'orientació en el marc del SOO.

Amb l'avaluació volem aconseguir un judici valoratiu basat amb evidències de la posada en pràctica de cada SOO i els seus efectes. Aquesta avaluació ens permetrà millorar la qualitat de la concertació objecte d'aquest plec en general i renovar els serveis d'orientació per a l'ocupació en particular.

Per actualitzar la concertació de cada SOO, cal obtenir un mínim de 50 punts a la darrera avaluació anual finalitzada.

Dins el primer trimestre següent a la finalització de cada anualitat, cadascun dels SOO rebrà un informe tècnic de l'avaluació amb la puntuació obtinguda, una valoració dels punts forts i unes propostes de millora, que seran objecte de seguiment durant l'anualitat següent.

##### 16.1. Avaluació de l'atenció

Per avaluar l'atenció dels serveis d'orientació per a l'ocupació per als col·lectius esmentats en aquest plec s'han cercat indicadors útils que transcendeixen més enllà de l'avaluació de la satisfacció de les persones usuàries ateses a cada SOO, encara que es durà a terme per part del SOIB fora de l'àmbit que preveu aquest plec.



Indicadors:

## 1. Persones usuàries ateses donades d'alta: fins a 15 punts

Definicions:

a) D'acord amb l'article 3 del Decret 36/2022, s'entén per plaça ocupada l'assignada a una o més persones usuàries ateses.

Com s'avaluarà:

- Si es donen d'alta totes les places objecte de concertació de cada SOO. **10 punts**
- Per cada 10 % de persones usuàries donades d'alta per sobre de les places concertades se sumará 0,5. **Fins a 5 punts**

Quan s'avaluarà: es calcularà al final de cada anualitat a partir d'un informe generat automàticament per l'aplicació ESOIB. Les dades s'hauran introduït prèviament per cada SOO durant l'execució de l'anualitat a l'aplicació esmentada seguint el protocol de gestió del SOIB.

## 2. Hores d'atenció directa: 10 punts

Definicions: es considera adequat que la mitjana d'hores d'atenció directa per a tots els col·lectius sigui com a mínim de 16, excepte per al col·lectiu de risc que ha de ser com a mínim de 12 hores. Es calcularà sumant les hores d'atenció directa (individuals i grupals) que ha rebut cada persona usuària donada d'alta en l'execució de tota l'anualitat, i es dividirà entre nombre de places totals concertades a cada SOO.

Com s'avaluarà: si s'assoleix la mitjana d'atenció directa de 12 hores per al col·lectiu de risc o de 16 hores per a la resta de col·lectius. **10 punts**

Quan s'avaluarà: es calcularà al final de cada anualitat a partir d'un informe generat automàticament per l'aplicació ESOIB. Les dades s'hauran introduït prèviament per part de cada SOO durant l'execució de l'anualitat a l'aplicació esmentada seguint el protocol de gestió del SOIB.

## 3. Individualització i personalització del procés d'orientació: fins a 5 punts

Definició: la individualització i personalització del procés queda garantida amb les actuacions obligatòries establertes al punt 3.2 d'aquest plec. Ara bé, es considera excel·lent aquesta individualització quan sigui igual o superior a les 6 hores per al col·lectiu de risc o de 8 hores per a la resta de col·lectius.

Com s'avaluarà:

Per cada 10 % de persones ateses donades d'alta que hagin rebut com a mínim 6 hores d'atenció individual per al col·lectiu de risc o de 8 hores per a la resta de col·lectius, se sumaran 0,5 punts. **Fins a 5 punts**

Quan s'avaluarà: es calcularà al final de cada anualitat a partir d'un informe generat automàticament per l'aplicació ESOIB. Les dades s'hauran introduït prèviament per part de cada SOO durant l'execució de l'anualitat a l'aplicació esmentada seguint el protocol de gestió del SOIB.

## 4. Adaptacions metodològiques per al col·lectiu de persones amb discapacitat física o altres discapacitats amb dificultats especials d'inserció laboral. Fins a 10 punts

Definició: es consideren adaptacions metodològiques les actuacions que faciliten la consecució de la millora de l'ocupabilitat i de la inserció que s'adapten a les peculiaritats, les necessitats i les dificultats del col·lectiu. Es vol valorar com treballen les entitats en relació amb l'especialització cap al seu col·lectiu.

Com s'avaluarà: a partir de la mitjana de puntuació extreta d'una rúbrica d'avaluació. Vegeu annex.

Quan s'avaluarà: durant l'execució de cada anualitat. A partir de l'anàlisi del projecte del SOO, que s'ajuntarà a l'aplicació ESOIB seguint el protocol del SOIB i a partir de visites in situ.

## 5. Inserció. Fins a 50 punts

Definició: l'ocupació és un element clau dins la integració social i, per tant, és l'objectiu final dels processos d'orientació professional. Es consideren d'inserció els contractes laborals que la persona usuària atesa donada d'alta acredita que s'han aconseguit com a conseqüència de la intervenció del SOO.



Com s'avaluarà:

Es comprovaran les vides laborals de les persones usuàries ateses donades d'alta que acreditin que han aconseguit contractes concrets com a conseqüència de la intervenció del SOO.

Cada SOO ha d'aportar aquestes acreditacions durant l'execució de l'anualitat a ESOIB. La inserció s'ha de calcular segons el nombre de contractes i la durada.

Per calcular els punts d'inserció (PI) s'han de seguir els criteris quantitatius i qualitatius següents:

- Cada mes de contractació d'un home suma 0,30 PI si supera el 50 % de la jornada.
- Cada mes de contractació d'un home suma 0,15 PI si és inferior al 50 % de la jornada.
- Cada mes de contractació d'una dona suma 0,32 PI si supera el 50 % de la jornada.
- Cada mes de contractació d'una dona suma 0,16 PI si és inferior al 50% de la jornada.
- Els contractes realitzats en el marc d'empreses protegides valen la meitat de les puntuacions anteriors.
- Per cada contracte de sis mesos o més, indefinit o fix discontinu s'ha de sumar 1 PI.
- A més, si l'entitat adjudicatària del concert ha aconseguit que un 40 % de les persones usuàries puntuïn en insercions, han de sumar al total 2 PI.
- No es computaran les insercions en el marc de programes de formació en alternança.

Es computaran els mesos de contracte fins a un mes posterior a la finalització de cada anualitat objecte de concert.

- Si els PI aconseguits estan entre un 1 % i un 9 % del nombre de places concertades. **10 punts.**
- Si els PI aconseguits estan entre un 10 % i un 19 % del nombre de places concertades. **20 punts.**
- Si els PI aconseguits estan entre un 20 % i un 29 % del nombre de places concertades. **30 punts.**
- Si els PI aconseguits estan entre un 30 % i un 39 % del nombre de places concertades. **32,5 punts**
- Si els PI aconseguits estan entre un 40 % i un 49 % del nombre de places concertades. **35 punts**
- Si els PI aconseguits estan entre un 50 % i un 59 % del nombre de places concertades. **37,5 punts**
- Si els PI aconseguits estan entre un 60 % i un 69 % del nombre de places concertades. **40 punts**
- Si els PI aconseguits estan entre un 70 % i un 79 % del nombre de places concertades. **42,5 punts**
- Si els PI aconseguits estan entre un 80 % i un 89 % del nombre de places concertades. **45 punts**
- Si els PI aconseguits superen un 90 % del nombre de places concertades. **50 punts**

Quan s'avaluarà: una vegada finalitzada l'anualitat.

## 6. Formació. Fins a 10 punts

Definició: la formació suposa l'adquisició de competències, per la qual cosa és un indicador important de la millora de l'ocupabilitat. En aquest apartat s'avaluarà el retorn a qualsevol ensenyament del sistema educatiu reglat i la realització de la formació en el treball.

Com s'avaluarà:

Es puntuarà en aquest apartat quan la persona usuària atesa donada d'alta acredita que s'ha fet un retorn a qualsevol ensenyament del sistema educatiu reglat i la realització de la formació en el treball com a conseqüència de la intervenció del SOO.

Es comprovarà contrastant les acreditacions amb la base de dades de formació del SOIB i els registres de les administracions competents en matèria educativa.

Cada SOO ha d'aportar aquestes acreditacions durant l'execució de l'anualitat a ESOIB.

- Si el nombre de persones ateses donades d'alta que presenten acreditació de formació està entre el 10 i el 19 % de les places concertades. **5 punts**
- Si el nombre de persones ateses donades d'alta que presenten acreditació de formació és igual o superior al 20 % de les places concertades. **10 punts**

Quan s'avaluarà: una vegada finalitzada l'anualitat.

**ANNEX 1****Rúbrica d'avaluació d'elements metodològics**

|                                                                                                                                                               | <b>0</b>                                                                                                                                                           | <b>1</b>                                                                                                                                                        | <b>5</b>                                                                                                                                                        | <b>10</b>                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Acollida/ diagnòstic</b>                                                                                                                                   | L'acollida/diagnòstic sense preveure cap tipus d'adaptació al col·lectiu.                                                                                          | L'acollida/diagnòstic preveu la visió integral de la persona usuària.                                                                                           | L'acollida/diagnòstic preveu la visió integral de la persona usuària adaptant eines.                                                                            | L'acollida/diagnòstic preveu actuacions ben definides i programades amb eines ben adaptades a les necessitats del col·lectiu.                                                                                                |
| <b>Accions de recerca activa d'ocupació</b>                                                                                                                   | Es fan activitats bàsiques de recerca activa d'ocupació (Ex.: elaboració de CV).                                                                                   | (0) A més, es fan activitats d'entrenament de recerca activa d'ocupació de manera individual i grupal.                                                          | (1) A més, compta amb espais de recerca d'ocupació tutelats.                                                                                                    | (2) A més, compta amb una programació de tallers o càpsules formatives molt específiques.                                                                                                                                    |
| <b>Competències transversals</b>                                                                                                                              | No es treballen en absolut les competències transversals.                                                                                                          | Es treballa almenys una competència transversal.                                                                                                                | Es treballa més d'una competència transversal.                                                                                                                  | Es compta amb un programa de treball específic en competències transversals.                                                                                                                                                 |
| <b>Aspectes personals o socials</b>                                                                                                                           | No es treballen en absolut els aspectes personals o socials.                                                                                                       | Es treballa almenys un aspecte personal o social.                                                                                                               | Es treballa amb més d'un aspecte personal o social.                                                                                                             | Es compta amb un programa de treball específic amb els aspectes personals o socials                                                                                                                                          |
| <b>Formació</b>                                                                                                                                               | No realitza cap activitat formativa d'àmbit professional/laboral dins de l'entitat en la qual les persones usuàries puguin participar.                             | Duu a terme formació en el treball en la qual les persones usuàries poden participar.                                                                           | Realitza una oferta formativa de formació professional en la qual les persones usuàries poden participar.                                                       | Duu a terme més d'una oferta formativa de formació professional en la qual les persones usuàries poden participar.                                                                                                           |
| <b>Actuacions complementàries de la mateixa entitat</b>                                                                                                       | No hi ha cap tipus de coordinació amb el SOO de cap àrea de l'entitat.                                                                                             | Alguna àrea de l'entitat es coordina amb el SOO, però sense incidència directa en la inserció de les persones usuàries.                                         | Una àrea de la entitat es coordina amb el SOO per complementar el procés d'acompanyament a la inserció.                                                         | Més d'una àrea de l'entitat es coordina amb el SOO per complementar el procés d'acompanyament a la inserció.                                                                                                                 |
| <b>Actuacions complementàries amb altres entitats</b>                                                                                                         | No hi ha cap tipus de coordinació del SOO amb cap entitat externa.                                                                                                 | Hi ha coordinació només amb recursos externs imprescindibles (ex.: serveis socials).                                                                            | Hi ha coordinació almenys amb un recurs extern (ex.: empresa municipal de transport).                                                                           | Hi ha coordinació amb més d'un recurs extern.                                                                                                                                                                                |
| <b>Actuacions amb empreses</b>                                                                                                                                | Es fan contactes amb empreses només per a la captació d'ofertes.                                                                                                   | Es fan contactes amb empreses per a alguna cosa més que la captació d'ofertes de feina, però de manera no programada ni estructurada.                           | Es fan contactes amb empreses per a captació d'ofertes de manera programada i estructurada.                                                                     | A més, es fan visites, jornades d'intercanvi, accions planificades que faciliten de manera significativa el contacte de les persones usuàries amb les empreses.                                                              |
| <b>Acords amb empreses</b>                                                                                                                                    | No hi ha cap acord amb empreses.                                                                                                                                   | Hi ha menys de 20 acords amb empreses.                                                                                                                          | Hi ha menys de 50 acords amb empreses.                                                                                                                          | Hi ha més de 50 acords amb empreses.                                                                                                                                                                                         |
| <b>Col·laboració amb empreses per al coneixement d'habilitats i capacitats laborals que millorin l'ocupabilitat i facilitin el procés d'inserció laboral.</b> | No es fan col·laboracions amb empreses per al coneixement d'habilitats i capacitats laborals que millorin l'ocupabilitat i facilitin el procés d'inserció laboral. | Es fan col·laboracions amb empreses per al coneixement d'habilitats i capacitats laborals que millorin l'ocupabilitat i facilitin el procés d'inserció laboral. | Es fan col·laboracions amb empreses per al coneixement d'habilitats i capacitats laborals que millorin l'ocupabilitat i facilitin el procés d'inserció laboral. | Es fan col·laboracions amb empreses per al coneixement d'habilitats i capacitats laborals que millorin l'ocupabilitat i facilitin el procés d'inserció laboral amb qualche tipus de suport i seguiment intensiu i programat. |
| <b>Seguiment a la inserció</b>                                                                                                                                | No es fa gens de seguiment a la inserció.                                                                                                                          | Es fa el seguiment a la inserció únicament a partir del contacte amb l'empresa.                                                                                 | Es fa el seguiment a la inserció de manera programada però no intensiva.                                                                                        | Es fa seguiment a la inserció de manera intensiva i programada.                                                                                                                                                              |
| <b>Perspectiva de gènere</b>                                                                                                                                  | No es fa cap actuació de perspectiva de gènere.                                                                                                                    | Es fan accions de sensibilització de perspectiva de gènere amb usuàries i empresa.                                                                              | A més, es fa alguna actuació complementària en l'àmbit de la conciliació que facilita la participació de la usuària en el procés d'inserció.                    | A més, es fa un conjunt d'actuacions complementàries programades en l'àmbit de la conciliació que faciliten la participació de la usuària en el procés d'inserció.                                                           |



**ANNEX 2**  
**Penalitzacions**

Risc d'exclusió social

| Persones usuàries donades d'alta ateses per unitat d'orientació | Penalitzacions                                        |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| < 47 i >= 35                                                    | 1 % de l'import del concert per unitat d'orientació*  |
| < 35 i >= 23                                                    | 5 % de l'import del concert per unitat d'orientació   |
| < 23 i >= 12                                                    | 50 % de l'import del concert per unitat d'orientació  |
| < 12                                                            | 100 % de l'import del concert per unitat d'orientació |

\* Si la taxa d'atur administratiu està per davall del 9 % no s'aplicarà aquest nivell de penalització.

| Mitjana d'atenció directa per plaça ocupada | Penalitzacions                      |
|---------------------------------------------|-------------------------------------|
| <12 hores i >= 10 hores                     | 1 % de l'import total del concert   |
| <10 hores i >= 8 hores                      | 10 % de l'import total del concert  |
| <8 hores i >= 7 hores                       | 20 % de l'import total del concert  |
| <7 hores i >= 6 hores                       | 30 % de l'import total del concert  |
| <6 hores i >= 5 hores                       | 40 % de l'import total del concert  |
| <5 hores i >= 4 hores                       | 80 % de l'import total del concert  |
| <4 hores                                    | 100 % de l'import total del concert |

Joves en risc d'exclusió social

| Persones usuàries donades d'alta ateses per unitat d'orientació | Penalitzacions                                        |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| < 41 i >= 30                                                    | 1 % de l'import del concert per unitat d'orientació*  |
| < 30 i >= 20                                                    | 5 % de l'import del concert per unitat d'orientació   |
| < 20 i >= 10                                                    | 50 % de l'import del concert per unitat d'orientació  |
| < 10                                                            | 100 % de l'import del concert per unitat d'orientació |

\* Si la taxa d'atur administratiu està per davall del 9 % no s'aplicarà aquest nivell de penalització.

| Mitjana d'atenció directa per plaça ocupada | Penalitzacions                      |
|---------------------------------------------|-------------------------------------|
| <16 hores i >= 14 hores                     | 1 % de l'import total del concert   |
| <14 hores i >= 12 hores                     | 10 % de l'import total del concert  |
| <12 hores i >= 10 hores                     | 20 % de l'import total del concert  |
| <10 hores i >= 8 hores                      | 30 % de l'import total del concert  |
| <8 hores i >= 6 hores                       | 40 % de l'import total del concert  |
| <6 hores i >= 4 hores                       | 80 % de l'import total del concert  |
| <4 hores                                    | 100 % de l'import total del concert |

Discapacitat intel·lectual

| Persones usuàries donades d'alta ateses per unitat d'orientació | Penalitzacions                                        |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| < 26 i >= 20                                                    | 1 % de l'import del concert per unitat d'orientació*  |
| < 20 i >= 13                                                    | 5 % de l'import del concert per unitat d'orientació   |
| < 13 i >= 7                                                     | 50 % de l'import del concert per unitat d'orientació  |
| < 7                                                             | 100 % de l'import del concert per unitat d'orientació |



\* Si la taxa d'atur administratiu està per davall del 9 % no s'aplicarà aquest nivell de penalització.

| Mitjana d'atenció directa per plaça ocupada | Penalitzacions                      |
|---------------------------------------------|-------------------------------------|
| <16 hores i >=14 hores                      | 1 % de l'import total del concert   |
| <14 hores i >=12 hores                      | 10 % de l'import total del concert  |
| <12 hores i >=10 hores                      | 20 % de l'import total del concert  |
| <10 hores i >=8 hores                       | 30 % de l'import total del concert  |
| <8 hores i >=6 hores                        | 40 % de l'import total del concert  |
| <6 hores i >=4 hores                        | 80 % de l'import total del concert  |
| <4 hores                                    | 100 % de l'import total del concert |

## Diagnòstic de salut mental

| Persones usuàries donades d'alta ateses per unitat d'orientació | Penalitzacions                                        |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| < 26 i >= 20                                                    | 1 % de l'import del concert per unitat d'orientació*  |
| < 20 i >= 13                                                    | 5 % de l'import del concert per unitat d'orientació   |
| < 13 i >= 7                                                     | 50 % de l'import del concert per unitat d'orientació  |
| < 7                                                             | 100 % de l'import del concert per unitat d'orientació |

\* Si la taxa d'atur administratiu està per davall del 9 % no s'aplicarà aquest nivell de penalització.

| Mitjana d'atenció directa per plaça ocupada | Penalitzacions                      |
|---------------------------------------------|-------------------------------------|
| <16 hores i >=14 hores                      | 1 % de l'import total del concert   |
| <14 hores i >=12 hores                      | 10 % de l'import total del concert  |
| <12 hores i >=10 hores                      | 20 % de l'import total del concert  |
| <10 hores i >=8 hores                       | 30 % de l'import total del concert  |
| <8 hores i >=6 hores                        | 40 % de l'import total del concert  |
| <6 hores i >=4 hores                        | 80 % de l'import total del concert  |
| <4 hores                                    | 100 % de l'import total del concert |

## Discapacitat sensorial

| Persones usuàries donades d'alta ateses per unitat d'orientació | Penalitzacions                                        |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| < 28 i >= 21                                                    | 1 % de l'import del concert per unitat d'orientació*  |
| < 21 i >= 14                                                    | 5 % de l'import del concert per unitat d'orientació   |
| < 14 i >= 7                                                     | 50 % de l'import del concert per unitat d'orientació  |
| < 7                                                             | 100 % de l'import del concert per unitat d'orientació |

\* Si la taxa d'atur administratiu està per davall del 9 % no s'aplicarà aquest nivell de penalització.

| Mitjana d'atenció directa per plaça ocupada | Penalitzacions                      |
|---------------------------------------------|-------------------------------------|
| <16 hores i >=14 hores                      | 1 % de l'import total del concert   |
| <14 hores i >=12 hores                      | 10 % de l'import total del concert  |
| <12 hores i >=10 hores                      | 20 % de l'import total del concert  |
| <10 hores i >=8 hores                       | 30 % de l'import total del concert  |
| <8 hores i >=6 hores                        | 40 % de l'import total del concert  |
| <6 hores i >=4 hores                        | 80 % de l'import total del concert  |
| <4 hores                                    | 100 % de l'import total del concert |



## Discapacitat física o altres discapacitats

| Persones usuàries donades d'alta ateses per unitat d'orientació | Penalitzacions                                        |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| < 30 i >= 23                                                    | 1 % de l'import del concert per unitat d'orientació*  |
| < 23 i >= 15                                                    | 5 % de l'import del concert per unitat d'orientació   |
| < 15 i >= 8                                                     | 50 % de l'import del concert per unitat d'orientació  |
| < 8                                                             | 100 % de l'import del concert per unitat d'orientació |

\* Si la taxa d'atur administratiu està per davall del 9 % no s'aplicarà aquest nivell de penalització.

| Mitjana d'atenció directa per plaça ocupada | Penalitzacions                      |
|---------------------------------------------|-------------------------------------|
| <16 hores i >=14 hores                      | 1 % de l'import total del concert   |
| <14 hores i >=12 hores                      | 10 % de l'import total del concert  |
| <12 hores i >=10 hores                      | 20 % de l'import total del concert  |
| <10 hores i >=8 hores                       | 30 % de l'import total del concert  |
| <8 hores i >=6 hores                        | 40 % de l'import total del concert  |
| <6 hores i >=4 hores                        | 80 % de l'import total del concert  |
| <4 hores                                    | 100 % de l'import total del concert |

## Recluses de segon i tercer grau, exrecluses o amb mesures alternatives

| Persones usuàries donades d'alta ateses per unitat d'orientació | Penalitzacions                                        |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| < 24 i >= 18                                                    | 1 % de l'import del concert per unitat d'orientació*  |
| < 18 i >= 12                                                    | 5 % de l'import del concert per unitat d'orientació   |
| < 12 i >= 6                                                     | 50 % de l'import del concert per unitat d'orientació  |
| < 6                                                             | 100 % de l'import del concert per unitat d'orientació |

\* Si la taxa d'atur administratiu està per davall del 9 % no s'aplicarà aquest nivell de penalització.

| Mitjana d'atenció directa per plaça ocupada | Penalitzacions                      |
|---------------------------------------------|-------------------------------------|
| <16 hores i >=14 hores                      | 1 % de l'import total del concert   |
| <14 hores i >=12 hores                      | 10 % de l'import total del concert  |
| <12 hores i >=10 hores                      | 20 % de l'import total del concert  |
| <10 hores i >=8 hores                       | 30 % de l'import total del concert  |
| <8 hores i >=6 hores                        | 40 % de l'import total del concert  |
| <6 hores i >=4 hores                        | 80 % de l'import total del concert  |
| <4 hores                                    | 100 % de l'import total del concert |