Pliego de prescripciones técnicas para la concertación entre el Servicio de Empleo de las Illes Balears (SOIB) y las entidades del Tercer Sector de Acción Social de las Illes Balears para la prestación del Servicio de Orientación Profesional (SOP), para el colectivo de personas reclusas de segundo y tercer grado, ex-reclusas o con medidas alternativas en riesgo de exclusión social y con dificultades especiales de inserción laboral, cofinanciado por el Fondo Social Europeo

1. Objeto

El objeto de este pliego de prescripciones técnicas es establecer las características y las condiciones técnicas y económicas de la concertación, entre el Servicio de Empleo de las Illes Balears y las entidades del Tercer Sector de Acción Social de las Illes Balears para la prestación del Servicio de Orientación Profesional definido en el artículo 8 del Real Decreto 7/2015, de 16 de enero, por el que se aprueba la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Ocupación, para el colectivo de personas reclusas de segundo y tercer grado, ex-reclusas o con medidas alternativas en riesgo de exclusión social y con dificultades especiales de inserción laboral, cofinanciado por el Fondo Social Europeo, de acuerdo con la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, de servicios a las personas en el ámbito social a la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y el Decreto 48/2017, de 27 de octubre, por el cual se establecen los principios generales a los cuales se tienen que someter los conciertos sociales.

No son objeto de este concierto todos los servicios no recogidos de manera expresa en este pliego.

2. Marco legal y habilitación competencial

El artículo 4 del Decreto 22/2020, de 24 de julio, por el que se aprueba el Texto consolidado del Decreto de aprobación de los Estatutos de Servicio de Empleo de las Illes Balears, en lo referente a formas de gestión, para cumplir las finalidades, las actividades y las acciones, establece que el Servicio puede desarrollar sus actuaciones en forma de gestión directa, indirecta o mixta, que puede llevar a cabo mediante la firma de convenios, conciertos, contratos, acuerdos o cualquiera otro instrumento jurídico válido en derecho, con las condiciones y los límites que establece la legislación vigente.

El artículo 2.1 de la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, dispone que las administraciones competentes de las Illes Balears, para complementar el sistema público y garantizar una adecuada equidad y calidad de las prestaciones incluidas en la cartera de servicios o del Servicio de Orientación Profesional (SOP), pueden encargar la prestación de estos servicios de su competencia, mediante el sistema de acción concertada, a entidades sin ánimo de lucro del tercer sector social, tal como definen los artículos 3 y 4 de la Ley 3/2018, de 29 de mayo, del Tercer Sector de Acción Social o, si procede, a entidades privadas, preferentemente del tercer sector social, cuando existan condiciones análogas de eficacia, calidad y costes, de acuerdo con los requisitos que establece la Ley y con respecto a los principios de publicidad, transparencia y no-discriminación.

El artículo 2.2 del mismo cuerpo legal, a los efectos de la Ley, dispone que se entiende por régimen de acción concertada la prestación por terceros de servicios sociales incluidos en la cartera de servicios sociales y del Servicio de Orientación Profesional recogido en la Cartera Común del Sistema Nacional de Empleo, la financiación, el acceso y el control administrativo de los cuales son públicos.

El Decreto 48/2017, de 27 de octubre, por el que se establecen los principios generales a los que se han de someter los conciertos sociales, dispone que los pliegos técnicos tienen que definir, como mínimo, las condiciones específicas de la acción concertada, las características concretas de la población a atender, el sistema de facturación y, si procede, la participación económica de las personas usuarias, así como el régimen de realización con medios ajenos y las penalizaciones que se aplicarán en caso de incumplimiento de la entidad.

También tienen que concretar los requisitos de calidad de la actividad del servicio que se concierta, tienen que limitar los aspectos técnicos y económicos que se pueden modificar a lo largo de la ejecución del concierto, y tienen que fijar los sistemas de seguimiento y control del concierto, de acuerdo con el artículo 27.

El Decreto 35/2022, de 22 de agosto, por el que se crea y regula el Registro de entidades y los servicios de orientación profesional y los servicios complementarios, y los procedimientos de acreditación de servicios y habilitación de entidades, es de aplicación.

El Decreto 36/2022, de 22 de agosto, por el que se establecen los principios generales de funcionamiento de los servicios de orientación profesional y se regulan los requisitos que

tienen que acreditar para la inscripción posterior en el Registro de entidades y los servicios de orientación profesional y los servicios complementarios, es de aplicación.

A causa de la cofinanciación, son de aplicación el Reglamento (UE) 2021/1057 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de junio de 2021, por el cual se establece el Fondo Social Europeo Plus (FSE+) y por el que se deroga el Reglamento (UE) n.º 1296/2013 y el Reglamento (UE) 2021/1060, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de junio de 2021, por el que se establecen las disposiciones comunes relativas en el Fondo Europeo de Desarrollo Regional, al Fondo Social Europeo Plus, al Fondo de Cohesión, al Fondo de Transición Justa y al Fondo Europeo Marítimo, de Pesca y de Acuicultura, así como las normas financieras para estos Fondos y para el Fondo de Asilo, Migración e Integración, el Fondo de Seguridad Interior y el Instrumento de Apoyo Financiero a la Gestión de Fronteras y la Política de Visados.

Para la gestión, el funcionamiento y la administración del SOP, además de la normativa general aplicable del Estado, del Gobierno de las Illes Balears y las disposiciones de la Unión Europea que procedan, se tiene que tener en cuenta de una manera especial, por parte de la entidad concertada, el cumplimiento de la legislación vigente en materia de servicios a las personas en el ámbito social, las referidas al empleo y las del tercer sector de las Illes Balears.

3. Definición del servicio y tipología de atención

3.1. Definición del servicio

A los efectos de este pliego, el Servicio de Orientación Profesional es el que se define en el artículo 8 del Real decreto 7/2015, de 16 de enero, por el que se aprueba la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Ocupación, en el que se regula el Servicio de Orientación profesional como un servicio integral que tiene por objeto la información, el diagnóstico de la situación individual, el asesoramiento, la motivación y el acompañamiento en las transiciones laborales, bien desde la educación al mundo laboral o entre las diversas situaciones de empleo y desempleo que pueden darse a lo largo de la vida laboral.

Este servicio tiene por finalidad ayudar a las personas usuarias a mejorar su empleabilidad, promover su carrera profesional y facilitar la contratación u orientar hacia el autoempleo. Así mismo, y a partir del diagnóstico de sus necesidades, la orientación podrá dar lugar a la prestación de otros servicios especializados de la cartera.

El servicio de orientación comprende las actividades siguientes:

a) Diagnóstico individualizado y elaboración del perfil: incluye la atención específica de la persona usuaria, con objeto de identificar las habilidades, las competencias, la formación y la experiencia, los intereses, la situación familiar y las posibles oportunidades profesionales, así como otras variables que se estimen relevantes en el protocolo específico que desarrolle esta actividad. Esta información se utilizará para elaborar el perfil de la persona usuaria y su clasificación en función de la empleabilidad.
b) Diseño del itinerario personalizado para el empleo: consiste en elaborar y comunicar de forma fehaciente a la persona usuaria, cuando proceda, el proceso que se considere más adecuado para su acceso al empleo de acuerdo con su perfil, necesidades y expectativas a través de criterios técnicos y estadísticos, incluyendo las principales actuaciones propuestas y el calendario de realización, así como los elementos de verificación y seguimiento. Para llevar a cabo este itinerario es necesario subscribir y firmar un acuerdo personal de empleo entre la persona usuaria y el servicio público de empleo.

Este itinerario tiene que incorporar,al menos:

- La identificación de alternativas profesionales a partir del análisis motivado de oportunidades de empleo para las personas usuarias, en España, resto de la Unión Europea y ámbito internacional, a las cuales pueda acceder de acuerdo con su perfil profesional.
- La identificación de un itinerario formativo, cuando sea necesario de acuerdo con el perfil de la persona usuaria, mediante la propuesta de las acciones de formación y/o acreditación de experiencia laboral o formación no formal que resulten adecuadas para la mejora de competencias y cualificación profesional de la persona usuaria.
- La identificación de las actuaciones de búsqueda activa de empleo que, de acuerdo con su perfil, la persona usuaria quedará obligada a realizar.

c) Acompañamiento personalizado en el desarrollo del itinerario y el cumplimiento del compromiso de actividad: consiste en el seguimiento individual y personalizado por parte de un tutor u orientador de las actuaciones que la persona usuaria lleve a cabo en ejecución de su itinerario, la revisión y actualización, la fijación y supervisión del cumplimiento de hitos, etapas y obligaciones, así como del compromiso de actividad para el caso de personas usuarias que también perciban prestaciones, y cuantas otras

funciones de asesoramiento, información y apoyo que sean necesarias para facilitar la activación de la persona usuaria y mejorar su empleabilidad.

d) Asesoramiento y ayuda técnica adicional para:

- La definición de su currículo, que refleje el perfil profesional en términos de competencias profesionales: comprende la información y asesoramiento personal, grupal o general a las personas usuarias, así como la provisión de instrumentos y técnicas de ayuda por elaborar el currículo personalizado.
- La aplicación de técnicas para la búsqueda activa de empleo: incluye la provisión de información, y manejo básico de los medios, técnicas y herramientas accesibles para la búsqueda de empleo por cuenta ajena, incluyendo los medios telemáticos y el uso de las redes sociales. Se derivará, cuando proceda, al servicio de asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento.

e) Información y asesoramiento adicional sobre:

- La situación del mercado de trabajo, las políticas activas de empleo y la oferta de los servicios comunes y complementarios de la cartera: comprende la comunicación sobre los datos o las circunstancias relativas al mercado de trabajo y las políticas activas de empleo que puedan resultar de utilidad para incrementar las oportunidades de empleo de las personas usuarias, incluida la información acerca de los servicios comunes y complementarios de la Cartera. Podrá realizarse con carácter personal, grupal o general, en forma presencial o mediante la utilización de medios telemáticos.
- La oferta formativa y los programas que faciliten la movilidad para la formación y cualificación europeas: comprende las actuaciones de asesoramiento especializado a las personas usuarias respecto de la oferta de formación. Podrá prestarse de manera presencial o a través de las tecnologías de la información y comunicación, de manera individual o colectiva, atendidas las necesidades de los sectores productivos y de las personas y a las posibilidades existentes a nivel europeo.

f) Apoyo a la gestión de la movilidad laboral: comprende la información, asesoramiento y el apoyo a la movilidad geográfica y funcional, tanto en el ámbito nacional, europeo e internacional de las personas usuarias para aprovechar las ofertas de empleo adecuadas a las que puedan tener acceso.

Incluye información general acerca de las circunstancias de trabajo más relevantes en el ámbito territorial de la Unión Europea, incluyendo el acceso en la información disponible a través de la red EURES.

El Servicio de Orientación Profesional tiene el objetivo de informar y orientar a las personas usuarias, teniendo en cuenta las especiales necesidades del colectivo que se tiene que atender, a partir de un diagnóstico de las necesidades de la persona usuaria. El objetivo final es mejorar su empleabilidad y facilitar su contratación..

Mediante la metodología del acompañamiento personalizado se pretende apoyar a las actividades de la vida cotidiana , para desarrollar habilidades y capacidades que faciliten el proceso de inserción y el mantenimiento en el mundo laboral.

3.2. Tipología de atención

Son acciones de atención directa las que realiza el personal orientador/coordinador para gestionar el itinerario de inserción y que se corresponda con las tipologías de atención siguientes :

- Orientación en sesiones de atención individual y presencial con la persona usuaria.
- Orientación en sesiones de atención grupales presenciales.
- Orientación de atención multicanal con la persona usuaria, de manera individual o grupal.

Todas estas acciones se computarán cuando estén firmadas por la persona usuaria atendida en los modelos facilitados por el SOIB.

El Servicio de Orientación Profesional se concreta en un Itinerario Personalizado de Inserción, que es el proceso más adecuado de acuerdo con el perfil, necesidades y expectativas de la persona, a través de criterios técnicos y estadísticos, y que incluye las principales actuaciones y propuestas, un calendario de realización y los elementos necesarios para la verificación y el seguimiento.

Las actuaciones que se tienen que llevar a cabo dentro del Itinerario Personalizado de Inserción son:

- Actuaciones obligatorias con todas las personas usuarias:

- Diagnóstico individualizado y elaboración del perfil (siempre atención presencial e individual).
- Diseño del itinerario individual y personalizado de inserción (IPI): siempre atención presencial e individual.
- Acompañamiento personalizado en el desarrollo del itinerario y el cumplimiento del compromiso de actividad (siempre atención individual), así como, otras funciones de asesoramiento y apoyo a la inserción laboral.

- Actuaciones que se realizarán en función del que se haya determinado en cada itinerario (individual y/o grupal, presencial y/o multicanal):
  - Asesoramiento y ayuda técnica adicional para la definición del currículo y para la aplicación de técnicas en la búsqueda activa de empleo.
  - Información y asesoramiento adicional sobre la situación del mercado de trabajo, políticas activas de ocupación y servicios comunes y complementarios de la cartera y sobre la oferta formativa y los programas de formación y ocupación.
  - Apoyo a la gestión de la movilidad laboral.
  - Y todas las adaptaciones que supongan.

La tipología de actuaciones, metodologías que se tienen que aplicar y las herramientas a utilizar pueden variar en función de la situación de cada persona usuaria y de las peculiaridades del colectivo. Siempre con el objetivo de facilitar la equidad para la incorporación y mantenimiento del lugar de trabajo (por ejemplo la incorporación de perspectiva de género, el trabajo con apoyo, entre otros).

4. Personas usuarias del Servicio

Las personas usuarias del SOP concertado deben pertenecer al colectivo de personas reclusas de segundo y tercer grado, ex-reclusas o con medidas alternativas en riesgo de exclusión social y con dificultades especiales de inserción laboral, inscritas en el SOIB como demandantes de empleo.

Las personas reclusas de segundo grado están exentas de estar inscritas en el SOIB.

5. Participación económica de las personas usuarias

La prestación del servicio es gratuita para las personas usuarias , es decir, las entidades que presten el SOP no les podrán cobrar ninguna cantidad por prestarles este servicio.

6. Condiciones específicas técnicas y condiciones específicas materiales de la acción concertada

Las condiciones específicas técnicas y materiales para la prestación del SOP de manera concertada están definidas en el Decreto 36/2022, de 22 de agosto, por el que se establecen los principios generales de funcionamiento de los Servicios de Orientación Profesional y se regulan los requisitos que deben acreditar para su posterior inscripción en el Registro de entidades y los servicios de orientación profesional y los servicios complementarios.

El Registro de entidades y los servicios de orientación profesional están regulados en el Decreto 35/2022, de 22 de agosto, por el que se crea y regula el Registro de entidades y servicios de orientación profesional y los servicios complementarios, y los procedimientos de acreditación de servicios y habilitación de entidades.

Para poder concertar la prestación del SOP con el SOIB, las entidades tendrán que cumplir los requisitos siguientes:

a) Tienen que estar inscritas en el Censo público de organizaciones del Tercer Sector de Acción Social de las Illes Balears dependiente del departamento competente de Gobierno de las Illes Balears en materia de políticas sociales.
b) Tienen que estar habilitadas mediante la inscripción en el Registro de entidades y servicios de orientación profesional y servicios complementarios, de acuerdo con lo que disponen los Decretos 35/2022 y 36/2022, de 22 de agosto.
c) Tienen que tener acreditado el Servicio de Orientación Profesional para todas las unidades de orientación que se concierten, para el colectivo objeto de este pliego, de acuerdo con lo que disponen los Decretos 35/2022 y 36/2022, de 22 de agosto.

d) Tienen que acreditar una experiencia mínima de 3 meses en la atención al colectivo al que se dirige el objeto del concierto.

el SOP acreditado tendrá que estar registrado en el Registro de entidades y servicios de orientación profesional y servicios complementarios.

Los requisitos anteriores se tendrán que cumplir en el momento de la publicación de esta Resolución y hasta que se acabe la ejecución de la acción concertada.

6.1 Recursos humanos y materiales que tiene que aportar la entidad

Las entidades tendrán que disponer de los recursos humanos y materiales descritos en los artículos 6 y 8 del Decreto 36/2022, de 22 de agosto.

Los recursos humanos y materiales se organizan en «unidades de orientación», definidas en el artículo 3 del Decreto 36/2022, de 22 de agosto, como el conjunto de recursos humanos, materiales y metodológicos, organizados en dispositivos distribuidos territorialmente, a través de los cuales se realizan y se gestionan acciones de orientación profesional, de acuerdo con las ratios de plazas que establece el artículo 7 del mismo Decreto.

El Servicio de Orientación Profesional objeto de concertación estará compuesto inicialmente por una o más unidades de orientación, las cuales se podrán incrementar en medias unidades o unidades enteras.

En la ejecución del SOP concertado se desarrollarán las actuaciones obligatorias que están descritas en el Servicio de Orientación Profesional y el resto de actuaciones descritas que se consideren necesarias en función de la situación de cada persona usuaria y de las peculiaridades del colectivo.

6.1.1 Recursos humanos

Cada Unidad de Orientación estará integrada por el siguiente equipo de recursos humanos que realizarán tareas directamente relacionadas con la actividad objeto del concierto:

- Personal orientador. El tiempo de dedicación de este perfil tiene que ser equivalente a una jornada completa con cómputo anual. Le corresponden funciones especializadas del proceso de orientación profesional: diagnóstico, diseño de itinerario, acompañamiento personalizado, así como asesoramiento, información y ayuda técnica adicional. Además de funciones de gestión general y gestión con la aplicación ESOIB, ejecución, control, tramitación e impulso, estudios e informes y, en general, las de colaboración técnica con el coordinador y el resto del equipo del Servicio de Orientación.

- Personal de sensibilización empresarial. La proporción máxima será de 1 por cada 9 jornadas completas de orientación (0,11 periodo por persona orientadora). Esta

figura puede ser bien una persona que se dedica exclusivamente a la sensibilización de las empresas, o bien orientadores que dedican parte de la jornada laboral a la sensibilización empresarial. Le corresponden funciones especializadas de prospección y sensibilización empresarial, información de ayudas e incentivos a la contratación, detección de vacantes de trabajo, relación con las empresas para la participación en el proceso de orientación, intermediación laboral y seguimiento de las incorporaciones de las personas usuarias del servicio a la empresa, además de las funciones de gestión general y gestión con la aplicación ESOIB, ejecución, control, tramitación e impulso y, estudio e informe y, en general, las de colaboración técnica con el coordinador y el resto del equipo del Servicio de Orientación Profesional.

- Personal coordinador. La proporción máxima será de 1 por cada 9 jornadas completas de orientación (0,11 periodo por persona orientadora)**.** Le corresponden funciones especializadas de supervisión técnica del desarrollo de los procesos de orientación, el análisis de casos de las personas usuarias, adaptaciones metodológicas, desarrollo de materiales técnicos especializados y articulación del sistema de información laboral y de atención a la persona usuaria así como dirección, programación, estudio, propuesta, coordinación, gestión general y gestión con la aplicación ESOIB , control, asesoramiento, representación, en general, que hacen posible el desarrollo del Servicio de Orientación Profesional. Esta figura ejercerá las funciones de persona de contacto con el SOIB para cualquier asunto relacionado con la concertación del SOP.

- Personal de información laboral. La proporción máxima será de 1 por cada 9 jornadas completas de orientación (0,11 periodo por persona orientadora). Le corresponden funciones especializadas de atención a las personas usuarias del servicio como la recepción a la llegada al servicio, presentar y aportar información de los recursos que se ofrecen, gestionar la recogida de datos y documentos necesarios para la incorporación de las personas al servicio de orientación, proporcionar apoyo a las personas usuarias por la adecuada utilización de los recursos vinculados en procesos de búsqueda existentes a los espacios comunes, gestionar la difusión de ofertas de trabajo, y en general funciones propias de atención al público y gestión con la aplicación ESOIB.

El artículo 3 del Decreto 36/2022, de 22 de agosto, define «jornada laboral completa» como el trabajo efectivo del 100 % de la jornada de acuerdo con el convenio colectivo aplicable.

De acuerdo con el artículo 6 del Decreto 36/2022, de 22 de agosto, para prestar el servicio de orientación profesional, la entidad debe disponer del personal necesario para garantizar una atención suficiente, continuada y adecuada a la tipología del colectivo al que pertenece la persona usuaria y, al menos, debe tener el número de profesionales que den respuesta a la ratio que se define en el artículo 7 del Decreto 36/2022, de 22 de agosto, y que permita el trabajo individual o en grupo, para asegurar la calidad técnica de la intervención.

Los requisitos que deben cumplir las personas que ocupen cada una de las categorías de trabajadores que forman parte de una unidad de orientación está definida al mismo artículo 6 del Decreto 36/2022, de 22 de agosto.

Todas las personas que trabajen como personal orientador tienen que dedicar, como mínimo, media jornada laboral al Servicio de Orientación Profesional, es decir, el 50 % de la jornada laboral completa según el convenio colectivo que resulte de aplicación.

Estos porcentajes no serán de aplicación cuando el personal orientador que presta el SOP, en ejercicio de alguno de sus derechos como persona trabajadora previsto en la normativa aplicable, tenga una reducción de jornada. Únicamente por este motivo, se justificará dedicar al SOP jornadas inferiores al 50 % de la jornada laboral completa según el convenio colectivo que resulte de aplicación.

Las sustituciones de las bajas del equipo técnico por cualquiera de los motivos previstos en la normativa se efectuará dentro del primer mes de ausencia del profesional afectado, una vez autorizado por el SOIB.

6.1.2 Recursos materiales

6.1.2.1 Infraestructuras e instalaciones

Las entidades habilitadas para prestar el Servicio de Orientación Profesional deben disponer de las instalaciones, medios e infraestructuras que garanticen poder prestar el Servicio acreditado en todas sus actuaciones, de acuerdo con la Resolución relativa a la acreditación de servicios de orientación profesional y habilitación de entidades para la inscripción en el Registro de entidades y los servicios de orientación profesional y los servicios complementarios.

Todas las infraestructuras y los espacios tienen que cumplir con las condiciones higiénicas, acústicas, de habitabilidad, seguridad y todas las que en materia de prevención de riesgos laborales y accesibilidad universal sean exigidas por la legislación vigente.

Para prestar el servicio acreditado se pueden compartir espacios y dependencias con otros servicios de la misma entidad o de otra distinta, pero se tienen que identificar visiblemente las zonas de actividad para cada servicio y se tienen que respetar los horarios y los niveles de atención requeridos.

Sin embargo, en el espacio donde se presta el servicio se tienen que poder utilizar también las zonas comunes no destinadas directamente a la atención directa, como baños, zona de recepción, ascensores, etc.

6.1.2.2 Puntos de atención

Cada entidad debe tener, como mínimo, un centro de atención principal. Sin embargo, el Servicio se puede prestar en el centro de atención principal y el horario y el calendario de atención tienen que ser de lunes a viernes, excepto los festivos, con un mínimo de 5 horas diarias de atención y, si procede, con un horario flexible que se pueda adaptar a las necesidades de las personas usuarias, con presencia de personal técnico.

Los puntos de atención permanente, el horario y el calendario de atención tienen que ser de dos días o más a la semana, con un mínimo de 4 horas cada día, con presencia de personal técnico.

Los puntos de atención a demanda, el horario y el calendario de atención se tienen que establecer en función de las necesidades de las personas que se tienen que atender.

Las características deben tener cada una de estas tipologías de puntos de atención son las establecidas al artículo 8 del Decreto 36/2022, de 22 de agosto.

Las entidades tienen que prestar el Servicio durante todo el año y no pueden suspender la prestación del Servicio por vacaciones del personal, por enfermedad u otros motivos de organización del Servicio.

El horario de apertura del Servicio en los Centros de Atención Principal o Puntos de Atención Permanente únicamente se puede modificar por motivos justificados, con la

comunicación previa al Servicio de Seguimiento correspondiente del SOIB. La atención a personas usuarias y a empresas no puede ser anterior a las 7.30 h ni posterior a las 20.00 h, exceptuando los casos de trabajo en apoyo.

7. Duración del concierto

La prestación del servicio concertado tendrá una duración de 2 años contadores desde día 1 de enero de 2023 o del día de la firma del acuerdo, si fuera posterior.

El Servicio de Orientación Profesional se tiene que prestar de forma continuada durante toda la duración del concierto.

El concierto se podrá renovar por periodos mínimos de 2 años, mediante la tramitación del expediente correspondiente. El primer concierto, junto con las sucesivas renovaciones , pueden tener una duración máxima de 10 años.

8. Plaza ocupada y persona usuaria atendida

De acuerdo con el artículo 3 del Decreto 36/2022, de 22 de agosto, se entiende por plaza ocupada la asignada a una o más personas usuarias atendidas.

La persona usuaria atendida es la persona dada de alta al Servicio de Orientación Profesional que se ajusta al perfil del colectivo atendido y que, después de haber participado en la fase inicial diagnóstica, firma el acuerdo personal y el plan de trabajo inicial que prevé la entidad (con una duración mínima de tres horas).

Estas personas accederán al servicio derivadas por el SOIB o directamente a través de procesos de acogida de la entidad.

El Servicio de Orientación se podrá prestar de forma presencial o a distancia, aprovechando las diferentes opciones de atención multicanal, en formato individual o grupal teniendo en cuenta las consideraciones que se describen a continuación:

- Mínimo de horas de atención directa: se establece que cada persona usuaria tiene que tener una atención directa mínima de 3 horas.
- Media de atención directa: para este colectivo tiene que ser como mínimo de 16 horas. Se tiene que calcular sumando las horas de atención directa (individuales y

grupales), que ha recibido cada persona usuaria dada de alta en la ejecución de la anualidad, y se dividirá por el número de plazas totales concertadas a cada SOP.

9. Ratio mínima para cada unidad de orientación

De acuerdo con el artículo 3 del Decreto 36/2022, de 22 de agosto, se entiende por ratio el número mínimo de plazas que se asignan a una unidad de orientación durante los doce meses que completan la anualidad de referencia.

La ratio mínima de plazas por las cuales tiene que prestar el SOP cada unidad de orientación durante cada año de ejecución del concierto es de 24 plazas, para el colectivo de personas en riesgo de exclusión social y con dificultades especiales de inserción laboral, tal y como se regula en el artículo 7 del Decreto 36/2022, de 22 de agosto.

10. Obligaciones genéricas de las entidades

Son obligaciones de la entidad:

a) Estar al corriente de las obligaciones tributarias con la Hacienda de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, circunstancia que se tiene que acreditar antes de dictar la propuesta de resolución de concierto mediante un certificado que tiene que expedir la UGE del SOIB. Así mismo, también tiene que estar al corriente de las obligaciones tributarias y de la Seguridad Social ante la Administración del Estado.
b) No percibir subvenciones o ingresos para la financiación de la actividad concertada distintos a los que regula este pliego.
c) Cumplir la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.
d) Contratar un seguro de responsabilidad civil que cubra los espacios donde se desarrollará el SOP durante todo el periodo de vigencia del concierto.
e) Contratar seguros de protección para los participantes por riesgo de accidente derivado de la asistencia al SOP.
f) Las entidades que concierten y su personal tienen que cumplir las disposiciones legislativas sobre protección de datos de carácter personal, concretamente la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, el Real decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, y el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016.
g) Las entidades tendrán que remunerar el personal que integre las unidades de orientación que ejecuten el SOP como mínimo por los importes que constan en el

apartado «Régimen económico» de estos pliegos, para cada una de las tipologías de personal que integran una unidad de orientación. Estos importes incluyen las cantidades meritadas para cada tipo de trabajador así como la Seguridad Social patronal.

h) No percibir ninguna cantidad de las personas usuarias por la prestación del servicio concertado.

i) Someterse a las actuaciones de control de la actividad económica y financiera que correspondan a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, a la Intervención General de la CAIB, a la Sindicatura de Cuentas, a los órganos de control de la Unión Europea por motivo de la cofinanciación del FSE+, al Organismo Intermedio del FSE+ (Dirección General de Fondos Europeos) y a otros órganos de control.

j) Facilitar cualquier información relacionada con el concierto que le requiera el SOIB y los órganos de control indicados en el apartado anterior.

k) Conservar los documentos justificativos de la aplicación de los fondos percibidos, con inclusión de los elementos electrónicos, mientras puedan ser objeto de actuaciones de comprobación y control por parte de las autoridades nacionales o del FSE+, de acuerdo con lo que establece el artículo 82 del Reglamento (UE) 2021/1060.

l) Dejar constancia, mediante contabilidad separada o un código contable adecuado, de la ejecución del SOP en los libros de contabilidad o en los libros de registro que, si procede, tenga que llevar la entidad que concierte de acuerdo con la legislación que le sea aplicable.

m) Las entidades que concierten deben adoptar las medidas necesarias para hacer llegar al público la información sobre las operaciones cofinanciadas por la FSE y tienen que cumplir las normas sobre información y comunicación sobre la ayuda del FSE. Las entidades tienen que informar a todos los destinatarios finales que la actividad está cofinanciada por el Fondo Social Europeo (FSE), en el marco del Programa Baleares del FSE+ para el periodo 2021-2027.

n) La firma del concierto implica que la entidad concertante consiente ser incluida en la lista de operaciones seleccionadas publicada por la autoridad de gestión, de acuerdo con lo que establece el artículo 49.3 del Reglamento (UE) nº1060/2021, de 24 de junio de 2021, del Parlamento Europeo y del Consejo.

o) Llevar a cabo la actividad objeto de concierto de la manera que establece este pliego y la resolución, en la normativa aplicable y en el protocolo de gestión del SOIB.

p) Tener o estar en disposición de tener en el momento de empezar las actuaciones los locales, los recursos humanos y los materiales necesarios para desarrollar las acciones, los cuales tienen que cumplir todos los requisitos legales exigidos para poder llevar a cabo la actividad concertada y respecto a los recursos humanos la capacitación, la formación y la titulación necesaria.

q) Justificar la prestación del servicio concertado y también el cumplimiento de los requisitos y las condiciones para su prestación determinados en este pliego y en la resolución.
r) Respetar las directrices y los protocolos que pueda establecer el SOIB relativos al desarrollo de las actividades, sin perjuicio que las entidades usen metodologías propias.
s) Gestionar con la aplicación ACCFOR/ESOIB todas las acciones que el SOIB disponga durante la vigencia del concierto. Las entidades dispondrán de un protocolo con las instrucciones necesarias para utilizarla en los trámites que el SOIB defina.
t) Presentar la información relativa a las acciones llevadas a cabo y su duración, las personas usuarias atendidas y la fecha o las fechas de ejecución. Esta información se tiene que presentar en el SOIB con los mecanismos y con la duración que éste establezca.
u) Dar cobertura a la totalidad del ámbito territorial del SOP concertado por la entidad.
v) Dar atención de calidad al número total de plazas objeto del concierto durante el periodo de vigencia correspondiente.
w) Garantizar la atención personalizada a las personas usuarias del colectivo objeto de intervención.
x) Atender, en caso de tener disponibilidad, las personas derivadas por las oficinas de empleo del SOIB y utilizar el procedimiento de derivación establecido .
y) Someterse a las actuaciones de comprobación, seguimiento, control técnico y financiero del concierto que el SOIB considere necesarios y aportar toda la información que le sea requerida en el ejercicio de estas actuaciones.
z) Comunicar al SOIB, en el plazo de 7 días antes de que tengan lugar, cualquier situación que pueda tener incidencia en la ejecución del concierto, en especial en cuanto a los posibles cambios relativos al personal implicado en el desarrollo de las acciones.
aa) Tener a disposición del SOIB los expedientes completos, de acuerdo con lo que establece el protocolo de gestión del SOIB.
bb) Intercambiar información sobre los procedimientos, metodologías y actuaciones para generar sinergias entre el SOIB y las entidades que concierten y aportar valor añadido y mejorar el servicio a las personas.

11. Régimen económico y facturación del servicio

11.1 Régimen económico

El importe máximo para cada plaza concertada viene determinado por el estudio de costes realizado mediante un informe económico del Departamento de Gestión Económica de fecha 22/11/2022 para determinar el precio del concierto, emitido de acuerdo con lo que establece el artículo 16 del Decreto 48/2017, de 27 de octubre, y por el Informe de la directora del Servicio de Empleo de las Illes Balears (SOIB), por el que se fijan los costes de las plazas que se tienen que concertar para la prestación del Servicio de Orientación Profesional (SOP) a colectivos vulnerables por parte de entidades del Tercer Sector de Acción Social de las Illes Balears, de 22/11/2022 . En el caso del colectivo de personas reclusas de segundo y tercer grado, ex-reclusas o con medidas alternativas en riesgo de exclusión social y con dificultades especiales de inserción laboral, el coste anual de una unidad básica de prestación del servicio, de acuerdo con los mencionados informes, es el siguiente:

Coste anual de una unidad básica de prestación del servicio	
Colectivo	**Coste anual en 2023 una vez incorporado el Acuerdo Sectorial**
Coordinador (0,11)	5.803,22 €
Orientador (1)	38.868,82 €
Sensibilización empresarial (0,11)	4.318,76 €
Informador laboral (0,11)	3.301,35 €
Coste anual del personal directo de la unidad básica de prestación del SOP	**52.292,15 €**
Otros costes no personal directo	20.080,69 €
TOTAL	**72.372,84 €**

El coste anual de cada plaza por la prestación del Servicio de Orientación Profesional, de acuerdo con los mencionados informes, a los efectos de la concertación de este servicio por el colectivo objeto del concierto es de 3.015,53 €, así pues, este es el precio máximo de facturación de cada una de las plazas que se concierten.

11.2 Facturación del servicio

La facturación se debe realizar por plaza ocupada, tal como establece el artículo 25 del Decreto 48/2017, de 27 de octubre. Así mismo, de acuerdo con el punto 5 de este artículo, atendidas las características especiales de este servicio, puesto que se tiene que prestar de manera continuada durante cada año que se concierte la prestación y, a priori, es imposible determinar el tiempo que es necesario dedicar a cada persona usuaria, con las características y los requisitos que se exigen en este pliego, resolución y concierto, por las especiales características del colectivo que se tiene que atender, especialmente por el factor de vulnerabilidad que supone que las personas usuarias puedan darse de baja del servicio con mucha frecuencia por factores no imputables a la entidad que presta el SOP, y por depender de factores exógenos como ofertas laborales que pueda ofrecer el mercado de trabajo. Todo esto hace que el flujo de personas usuarias que se tienen que atender tenga un comportamiento errático, impredecible y acíclico, por lo cual se considera adecuado que la facturación se haga de manera trimestral, por trimestres vencidos. Es decir, durante cada año de prestación del SOP, las entidades *concertantes tienen que emitir 4 facturas de la manera siguiente:

- 1a factura se emitirá el último día del 3º mes de ejecución de cada anualidad.
- 2a factura se emitirá el último día del 6º mes de ejecución de cada anualidad.
- 3a factura se emitirá el último día del 9º mes de ejecución de cada anualidad.
- 4a factura se emitirá el último día del 12º mes de ejecución de cada anualidad.

Se facturarán plazas ocupadas, tal como define el Decreto 36/2022, de 22 de agosto, es decir, las asignadas a una o más personas usuarias atendidas. De acuerdo con el mismo Decreto, se entiende por persona usuaria atendida la persona dada de alta al Servicio de Orientación Profesional que se ajusta al perfil del colectivo atendido , y que después de haber participado en la fase inicial diagnóstica, firma el acuerdo personal y el plan de trabajo inicial que prevé la entidad (con una duración mínima de tres horas).

Así pues, se podrán facturar como máximo el número de plazas que se hayan concertado (las correspondientes al número de unidades de orientación concertadas por la ratio de atención del colectivo del artículo 7 del Decreto 36/2022, de 22 de agosto), independientemente de que una plaza haya sido ocupada por una o más personas usuarias atendidas.

Con cada factura se adjuntará, debidamente firmada por el representante legal de la entidad, una relación nominal de personas usuarias atendidas con los requisitos

indicados en el párrafo anterior, con indicación de la fecha en qué han sido dadas de alta. Se tendrá que utilizar el modelo de relación nominal que el SOIB facilite.

En cada trimestre se podrá incluir un máximo del 25 % del total anual de plazas concertadas, que tienen que estar ocupadas; este límite podrá ser superior en el supuesto de que no se haya facturado el máximo (25 % de las plazas) en los trimestres anteriores. Así pues, en este caso, a las facturas siguientes se podrá facturar el 25 % del total anual de plazas concertadas, que tienen que estar ocupadas, más los déficits sobre el 25 % que se arrastren de las facturas anteriores.

El gasto resultante de la prestación del SOP tiene jurídicamente la conceptuación de contraprestación por los servicios concertados con las entidades.

En ningún caso se podrán facturar más plazas que las que se hayan concertado. Tampoco se puede facturar la prestación a las personas usuarias de servicios diferentes a los que se conciertan.

11.3 Forma de pago

El SOIB tiene que hacer las comprobaciones necesarias para determinar la correcta facturación de cada una de las plazas incluidas en cada factura, de acuerdo con los requisitos que se exigen en estos pliegos, en la resolución de convocatoria y en el concierto y, si procede, tiene que conformar la factura en cantidad y precios y, posteriormente, se tiene que tramitar la propuesta de pago.
El pago de la cantidad que corresponda se llevará a cabo en la cuenta corriente que indique la entidad concertada.

La percepción indebida de cantidades por parte de la entidad que concierte supone la obligación de reintegrarlas, con la tramitación previa del procedimiento que corresponda, con la audiencia de la persona interesada, de acuerdo con la normativa de finanzas aplicable.

12. Coordinación, control, seguimiento y supervisión del Servicio de Orientación Profesional

1. Durante la ejecución de la anualidad, las entidades tendrán que introducir a la aplicación ESOIB los datos solicitados y la documentación necesaria siguiendo el protocolo del SOIB. Esta información junto con los datos obtenidos de las visitas de

seguimiento y control realizadas durante el proceso de ejecución de la actividad concertada, y con el resto de documentación resultante de la prestación del SOP, servirán para verificar si el SOP se ha prestado correctamente para todas las plazas concertadas con los requisitos que se exigen en estos pliegos y en la resolución de la convocatoria.

El SOIB tiene que comprobar toda la información introducida en la aplicación ESOIB para cada SOP y la validará en caso de que sea correcta.

Dentro de los 3 meses posteriores a la finalización de cada año de prestación del SOP se generará, automáticamente en la aplicación ESOIB, la memoria técnica de actuaciones justificativa del nivel de cumplimiento de las condiciones impuestas a cada SOP. Las entidades tendrán que firmar esta memoria técnica que quedará en la aplicación.

2. En el caso que el SOIB compruebe que no se han cubierto todas las plazas concertadas o que no se ha cumplido la media de atención directa por plaza ocupada establecida en estos pliegos o bien que no se ha cumplido con las obligaciones y requisitos para la prestación de los servicios que indican estos pliegos, se aplicarán las penalizaciones pertinentes del apartado correspondiente.

Estas penalizaciones se podrán aplicar mediante la tramitación de un procedimiento de reintegro, de acuerdo con lo que dispone el artículo 26 del Decreto 48/2017, o bien se podrá solicitar la regularización económica de las facturas posteriores, mediante la tramitación de un procedimiento en el cual se tiene que dar audiencia a la entidad que ha concertado.

3. En cualquier caso, el SOIB tiene que llevar a cabo las actuaciones de seguimiento y control siguientes:

- Actuaciones en tiempo real. Tienen que comprender el seguimiento in situ de las actuaciones llevadas a cabo, durante la ejecución, mediante evidencias físicas y , si fuera necesario, testimoniales; así como una constatación en publicaciones y otras vías de comunicación que las acciones se llevan a cabo financiadas por la FSE.
- Actuaciones ex post. Se deben realizar una vez finalizada la ejecución de las actuaciones concertadas, a través de evidencias físicas y, si procede, testimoniales que se han de aportar durante la ejecución siguiendo el protocolo de gestión del SOIB.

Todas las actuaciones anteriores se tienen que detallar y especificar en el protocolo de gestión del concierto. Este documento se encontrará a disposición de las entidades interesadas en la web del SOIB y en el ESOIB.

La entidad concertada tiene que facilitar las actuaciones de coordinación, control, seguimiento y supervisión que lleve a cabo el SOIB.

4. El SOIB puede hacer o requerir de oficio a la entidad titular del servicio una auditoría técnica o económica o hacer las comprobaciones necesarias para garantizar la calidad y la sostenibilidad del servicio concertado y la aplicación de los fondos recibidos en concepto de abono del concierto, así como los derechos de las personas usuarias atendidas y de los trabajadores que prestan el servicio.

5. Cualquier persona que tenga conocimiento de hechos que pudieran ser constitutivos de fraude o irregularidad en relación con proyectos u operaciones financiadas total o parcialmente con cargo a fondo procedentes de la Unión Europea en el marco de esta convocatoria podrá poner estos hechos en conocimiento del Servicio Nacional de Coordinación Antifraude de la Intervención General de la Administración del Estado, por medios electrónicos vía el canal habilitado a tal efecto de este Servicio en la página web <https://www.igae.pap.hacienda.gob.es/sitios/igae/es-ES/paginas/denan.aspx>>, y en los términos que establece la Comunicación 1/2017, de 6 de abril, del Servicio.

13. Difusión pública de las actuaciones

1. Toda la publicidad, la documentación escrita, los anuncios o la señalización exterior, y también cualquier tipo de información en apoyo electrónico, informático o telemático que se derive de esta actividad tiene que estar, como mínimo, en catalán y se tiene que utilizar un lenguaje inclusivo de hombres y de mujeres.

2. Toda la publicidad o la difusión en cualquier medio se tiene que presentar al SOIB con mínimo de cinco días hábiles antes de hacerla pública, y se tiene que señalar el texto y también el diseño de la publicidad que se quiere hacer, junto con el nombre de los medios en que se hará la difusión, los días y las horas, si procede. En el caso que se detecten irregularidades, el SOIB lo tiene que comunicar a la entidad beneficiaria para que las enmiende. A medida que se vayan haciendo estas actuaciones de publicidad y difusión la entidad tiene que enviar al servicio de seguimiento técnico evidencias de que se han realizado.

3. En toda la publicidad o la difusión que se lleve a cabo, se debe hacer constar el nombre completo del programa: «SOIB Concertación Servicio de Orientación Profesional», y que ha sido promovido por el SOIB y ha contado con la financiación del Fondo Social Europeo Plus (FSE+), mediante la incorporación de elementos identificativos de estos organismos, de acuerdo con lo que establece el «Anexo logotipos» facilitado por el SOIB. Así mismo, la entidad puede hacer constar sus elementos identificativos, con el mismo tamaño o con un tamaño menor que la de los logotipos del SOIB y del FSE+, de acuerdo con las orientaciones del artículo 47 y el anexo IX del Reglamento (UE) 2021/1060.

4. Durante la realización de la operación cofinanciada, el beneficiario debe hacer una descripción en su página de Internet, en la que debe indicar los objetivos y los resultados, así como la inversión total y el apoyo de la Unión Europea.

También tiene que colocar un cartel de la medida A3 o uno a pantalla electrónica equivalente con la información del proyecto en un lugar visible y de acceso al público, según el modelo predeterminado en el protocolo de gestión establecido por el SOIB.

En caso de incumplimiento de las obligaciones en materia de comunicación y publicidad, el SOIB tendrá que comunicar e instar al beneficiario que tome las medidas oportunas. En caso de persistir el incumplimiento, se podrá cancelar hasta un máximo del 3 % de la ayuda de los fondos de la operación.

14. Régimen de realización con medios ajenos

Las entidades que concierten la prestación del SOP no pueden subcontratar con terceros la prestación total o parcial del SOP, es decir, tienen que prestar el SOP las mismas entidades con las que se firmen los conciertos, sin que se pueda prestar con medios ajenos.

15. Penalizaciones

De acuerdo con lo que indica el punto 12.2 de este pliego se han de aplicar las penalizaciones siguientes:

a) Ratio mínima para cada unidad de orientación

- La ratio mínima para cada unidad de orientación es un requisito de atención y está definida en el punto 9 de este pliego.

- Para facilitar la organización interna y metodológica de los SOP, se entiende que se cumple con la ratio mínima de atención cuando cada unidad haya atendido al menos 24 personas usuarias dadas de alta.
En caso de no cumplirse las ratios definidas en el párrafo anterior se aplicarán las penalizaciones siguientes:

Personas usuarias dadas de alta atendidas por unidad de orientación	**Penalizaciones**
< 24 y = >18	1 % del importe del concierto por unidad de orientación
< 18 y = >12	5 % del importe del concierto por unidad de orientación
< 12 y = >6	50 % del importe del concierto por unidad de orientación
< 6	100 % del importe del concierto por unidad de orientación

* Si la tasa de paro administrativo está por debajo del 9 % no se aplicará este nivel de penalización.

b) Media de atención

- La media de atención es un requisito para garantizar la calidad de la atención del SOP, por lo cual, en caso de no cumplirse la media de atención directa que define el punto 8 de estos pliegos, se deben aplicar las penalizaciones siguientes:

Media de atención directa por plaza ocupada	**Penalizaciones**
<16 horas y >=14 horas	1 % del importe total del concierto
<14 horas y >= 12 horas	10 % del importe total del concierto
<12 horas y >=10 horas	20 % del importe total del concierto
<10 horas y >=8 horas	30 % del importe total del concierto
<8 horas y >=6 horas	40 % del importe total del concierto
<6 horas y >=4 horas	80 % del importe total del concierto
<4 horas	100 % del importe total del concierto

16. Evaluación

Durante el desarrollo de estos pliegos se han definido las actuaciones que se deben llevar a cabo, los perfiles profesionales que las tienen que desarrollar y las condiciones básicas que se tienen que tener en cuenta para la adecuada implantación de los procesos de orientación en el marco del SOP.

Con la evaluación queremos conseguir un juicio valorativo basado con evidencias de la puesta en práctica de cada SOP y sus efectos. Esta evaluación nos permitirá mejorar la calidad de la concertación objeto de estos pliegos en general y renovar los Servicios de Orientación Profesional en particular.

Para renovar la concertación de cada SOP, hay que obtener un mínimo de 50 puntos en la última evaluación anual finalizada.

Dentro del primer trimestre siguiente a la finalización de cada anualidad, cada uno de los SOP recibirá un informe técnico de la evaluación con la puntuación obtenida, y una valoración de los puntos fuertes y unas propuestas de mejora que serán objeto de seguimiento durante la anualidad siguiente .

16.1. Evaluación de la atención

La orientación profesional del colectivo de personas reclusas de segundo y tercer grado, ex-reclusas o con medidas alternativas en riesgo de exclusión social y con dificultades especiales de inserción laboral se consideran procesos individuales, personalizados e integrales, en los cuales la persona, mediante diferentes actuaciones, construye un proyecto profesional que integra las necesidades personales con las exigencias sociales, con el objetivo final de incorporarse al mercado de trabajo de manera regular.

Para evaluar la atención se han buscado indicadores útiles que trascienden más allá de la evaluación de la satisfacción de las personas usuarias atendidas en cada SOP, aunque se llevará a cabo por parte del SOIB fuera del ámbito que prevé este pliego.

Indicadores:

1. Personas usuarias atendidas dadas de alta: hasta 15 puntos
Definiciones:

a) De acuerdo con el artículo 3 del Decreto 36/2022, de 22 de agosto, se entiende por plaza ocupada la asignada a una o más personas usuarias atendidas.
Cómo se evaluará: - Si se dan de alta todas las plazas objeto de concertación de cada SOP. **10 puntos** - Por cada 10 % de personas usuarias dadas de alta sobre las plazas concertadas se sumará 0,5. **Hasta 5 puntos**
Cuando se evaluará: se calculará al final de cada anualidad a partir de un informe generado automáticamente por la aplicación ESOIB. Los datos se habrán introducido previamente por cada SOP durante la ejecución de la anualidad en la mencionada aplicación siguiendo el protocolo de gestión del SOIB.

2. Horas de atención directa: 10 puntos
Definiciones: se considera adecuada que la media de atención directa para este colectivo tiene que ser como mínimo de 16 horas. Se calculará sumando las horas de atención directa (individuales y grupales), que ha recibido cada persona usuaria dada de alta en la ejecución de toda la anualidad, y se dividirá por el número de plazas totales concertadas a cada SOP.
Cómo se evaluará: si se logra la media de atención directa de 16 horas. **10 puntos**
Cuando se evaluará: se calculará al final de cada anualidad a partir de un informe generado automáticamente por la aplicación ESOIB. Los datos se habrán introducido previamente por cada SOP durante la ejecución de la anualidad en la mencionada aplicación siguiendo el protocolo de gestión del SOIB.

3. Individualización y personalización del proceso de orientación: hasta 5 puntos
Definición: la individualización y personalización del proceso queda garantizada con las actuaciones obligatorias establecidas en el punto 3.2 de este pliego. Ahora bien, consideramos excelente esta individualización cuando sea igual o superior a las 8 h.
Cómo se evaluará: Por cada 10 % de personas atendidas dadas de alta que hayan recibido como mínimo 8 h de atención individual se sumarán 0,5 puntos. **Hasta 5 puntos**
Cuando se evaluará: se calculará al final de cada anualidad a partir de un informe generado automáticamente por la aplicación ESOIB. Los datos se habrán introducido previamente por cada SOP durante la ejecución de la anualidad en la mencionada aplicación siguiendo el protocolo de gestión del SOIB.

4. Adaptaciones metodológicas para el colectivo de personas reclusas de segundo y tercer grado, ex-reclusas o con medidas alternativas en riesgo de exclusión social y con dificultades especiales de inserción laboral. Hasta 10 puntos
Definición: se consideran adaptaciones metodológicas las actuaciones que facilitan la consecución de la mejora de la empleabilidad y de la inserción que se adaptan a las peculiaridades, las necesidades y las problemáticas del colectivo. Se quiere valorar como trabajan las entidades en relación con la especialización hacia su colectivo.
Cómo se evaluará: a partir de la media de puntuación extraída de una rúbrica de evaluación. Ver anexo.
Cuando se evaluará: durante la ejecución de cada anualidad. A partir del análisis del proyecto del SOP, que se adjuntará a la aplicación ESOIB siguiendo el protocolo del SOIB y a partir de visitas in situ.

5. Inserción. Hasta 50 puntos
Definición: la ocupación es un elemento clave dentro de la integración social y , por lo tanto, es el objetivo final de los procesos de orientación profesional. Se consideran inserción los contratos laborales que la persona usuaria atendida dada de alta acredita que se han conseguido como consecuencia de la intervención del SOP.
Cómo se evaluará: Se comprobarán las vidas laborales de las personas usuarias atendidas dadas de alta que acrediten que han conseguido contratos concretos como consecuencia de la intervención del SOP. Cada SOP ha de aportar estas acreditaciones durante la ejecución de la anualidad a ESOIB. La inserción se tiene que calcular según el número de contratos y la duración. Para calcular los puntos de inserción (PI) se tienen que seguir los criterios cuantitativos y cualitativos siguientes : • Cada mes de contratación de un hombre suma 0,30 PI si supera el 50 % de la jornada. • Cada mes de contratación de un hombre suma 0,15 PI si es inferior al 50 % de la jornada. • Cada mes de contratación de una mujer suma 0,32 PI si supera el 50 % de la jornada • Cada mes de contratación de una mujer suma 0,16 PI si es inferior al 50% de la jornada • Los contratos realizados en el marco de empresas protegidas valen la mitad de las puntuaciones anteriores. • Por cada contrato de seis meses o más, indefinido o fijo discontinuo se tiene que sumar 1 PI. • Además, si la entidad adjudicataria del concierto ha conseguido que un 40 % de las personas usuarias puntúen en inserciones, tienen que sumar al total 2 PI. • No se computarán las inserciones en el marco de programas de formación en alternancia.

Se computarán los meses de contrato hasta un mes posterior a la finalización de cada anualidad objeto de concierto. **-** Si los PI conseguidos están entre un 1 % y un 9 % del número de plazas concertadas. **10 puntos.** **-** Si los PI conseguidos están entre un 10 % y un 19 % del número de plazas concertadas. **20 puntos.** - Si los PI conseguidos están entre un 20 % y un 29 % del número de plazas concertadas. **30 puntos.** **-** Si los PI conseguidos están entre un 30 % y un 39 % del número de plazas concertadas. **32,5 puntos** - Si los PI conseguidos están entre un 40 % y un 49 % del número de plazas concertadas. **35 puntos** - Si los PI conseguidos están entre un 50 % y un 59 % del número de plazas concertadas. **37,5 puntos** - Si los PI conseguidos están entre un 60 % y un 69 % del número de plazas concertadas. **40 puntos** - Si los PI conseguidos están entre un 70 % y un 79 % del número de plazas concertadas. **42,5 puntos** - Si los PI conseguidos están entre un 80 % y un 89 % del número de plazas concertadas. **45 puntos** - Si los PI conseguidos superan un 90 % del número de plazas concertadas. **50 puntos**
Cuando se evaluará: una vez finalizada la anualidad.

6. Formación. Hasta 10 puntos
Definición: la formación supone la adquisición de competencias, por lo cual es un indicador importante de la mejora de la empleabilidad. En este apartado evaluaremos el regreso al sistema educativo reglado y la formación vinculada a certificados de profesionalidad.
Cómo se evaluará: Se puntuará en este apartado cuando la persona usuaria atendida dada de alta acredita que se ha hecho un regreso al sistema educativo reglado o participa en alguna formación vinculada a certificados de profesionalidad como consecuencia de la intervención del SOP. Se comprobará contrastando las acreditaciones con la base de datos de formación del SOIB y la base de datos de Educación. Cada SOP debe aportar estas acreditaciones durante la ejecución de la anualidad a ESOIB.. - Si el número de personas atendidas dadas de alta que presentan acreditación de formación está entre el 10 y el 19 % de las plazas concertadas. **5 puntos** - Si el número de personas atendidas dadas de alta que presentan acreditación de formación es igual o superior al 20 % de las plazas concertadas. **10 puntos**
Cuando se evaluará: una vez finalizada la anualidad.

Palma, a 29 de diciembre de 2022

Anexo. Rúbrica de evaluación de elementos metodológicos

	0	1	5	10
Acogida/ diagnóstico	La acogida /diagnóstico sin prever ningún tipo de adaptación al colectivo.	La acogida /diagnóstico prevé la visión integral de la persona usuaria.	La acogida /diagnóstico prevé la visión integral de la persona usuaria adaptando herramientas.	La acogida/diagnóstico prevé actuaciones muy definidas y programadas con herramientas muy adaptadas a las necesidades del colectivo.
Acciones de búsqueda activa de ocupación	Se realizan actividades "típicas" de búsqueda activa de ocupación (Ej.: elaboración de CV)	(0) y además se realizan actividades de entrenamiento de búsqueda activa de ocupación de manera individual y grupal	(1) y además cuenta con espacios de búsqueda de ocupación tutelados.	(2) y además cuenta con una programación de talleres o cápsulas formativas muy específicas
Competencias transversales	No se trabajan en absoluto las competencias transversales	Se trabaja al menos una competencia transversal	Se trabaja más de una competencia transversal	Se cuenta con un programa de trabajo específico en competencias transversales
Aspectos personales o sociales	No se trabajan en en absoluto los aspectos personales o sociales	Se trabaja al menos con un aspecto personal o social	Se trabaja con más de un aspecto personal o social	Se cuenta con un programa de trabajo específico con los aspectos personales o sociales
Formación	No realiza ninguna actividad formativa de ámbito profesional	Realiza actividades formativas de ámbito profesional no conducentes a	Realiza actividades formativas conducentes a la obtención de un certificado	Realiza actividades formativas conducentes a la obtención de más de un

	dentro de la entidad que las personas usuarias puedan realizar	certificado de profesionalidad que las personas usuarias puedan realizar	de profesionalidad que las personas usuarias puedan realizar	certificado de profesionalidad que las personas usuarias puedan realizar
Actuaciones complementarias de la propia entidad	No existe ningún tipo de coordinación con el SOP de ninguna área de la entidad	Alguna área de la entidad se coordina con el SOP pero sin incidencia directa en la inserción de las personas usuarias	Una área de la entidad se coordina con el SOP para complementar el proceso de acompañamiento a la inserción	Más de una área de la entidad se coordina con el SOP para complementar el proceso de acompañamiento a la inserción
Actuaciones complementarias con otras entidades	No existe ningún tipo de coordinación del SOP con ninguna entidad externa	Existe coordinación solo con recursos externos "imprescindibles" (Ej.: servicios sociales)	Existe coordinación al menos con un recurso externo "prescindible" (Ej.: empresa municipal de transporte)	Existe coordinación con más de un recurso externo "prescindible"
Actuaciones con empresas	Se realizan contactos con empresas solo para la captación de ofertas	Se realizan contactos con empresas por algo más que la captación de ofertas de trabajo pero de manera no programada ni estructurada	Se realizan contactos con empresas para captación de ofertas de manera programada y estructurada	Y además se realizan visitas, jornadas de intercambio, acciones planificadas que facilitan de manera significativa el contacto de las personas usuarias con las empresas
Acuerdos con empresas	No existe ningún acuerdo con empresas	Existen menos de 20 acuerdos con empresas	Existen menos de 50 acuerdos con empresas	Existen más de 50 acuerdos con empresas
Prácticas no	No se realizan	Se realizan	Se realizan	Se realizan

laborales	prácticas no laborales	prácticas no laborales	prácticas no laborales con cualquier tipo de apoyo y seguimiento	prácticas no laborales con cualquier tipo de apoyo y seguimiento intensivo y programado
Seguimiento a la inserción	No se realiza ningún seguimiento a la inserción	Se realiza el seguimiento a la inserción únicamente a partir del contacto con la empresa	Se realiza el seguimiento a la inserción de forma programada pero no intensiva	Se realiza seguimiento a la inserción de forma intensiva y programada
Perspectiva de género	No se realiza ningún tipo de actuaciones de perspectiva de género	Se realizan acciones de sensibilización de perspectiva de género con usuarias y empresa	y además se realiza alguna actuación complementari a a nivel de conciliación que facilita la participación de la usuaria en el proceso de inserción.	y además se realiza un conjunto de actuaciones complementarias programadas a nivel de conciliación que facilitan la participación de la usuaria en el proceso de inserción