

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 Professional (SOP), per a persones joves, majors de 16 anys i menors de 30, en risc d'exclusió social i amb especials dificultats d'inserció laboral, cofinançat pel Fons Social Europeu

## **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 Professional definit a 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, per a persones joves, majors de 16 anys i menors de 30, en risc d'exclusió social i amb especials dificultats d'inserció laboral, cofinançat pel Fons Social Europeu, d'acord amb 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 i el Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.

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, referent a formes de gestió, per acomplir les finalitats, les activitats i les accions, estableix que 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, de 15 de novembre, 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 (SOP), 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 defineixen 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 condicions anàlogues d'eficàcia, qualitat i costos, d'acord amb els requisits que estableix la Llei i amb respecte als principis de publicitat, transparència i no-discriminació.

L'article 2.2 del mateix cos legal, als efectes de la Llei, disposa que 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, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials, disposa 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, 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, 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 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.

Per a la gestió, el funcionament i l'administració del SOP, a més de la normativa general aplicable de l'Estat, del Govern de les Illes Balears i les disposicions de la Unió Europea que escaiguin, 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 Servei d'Orientació Professional és el que es defineix a 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, al qual es regula el Servei d'Orientació professional com un servei integral que té per objecte la informació, el diagnòstic de la situació individual, l'assessorament, la motivació i l'acompanyament en les transicions laborals, bé des de l'educació al món laboral o entre les diverses situacions d'ocupació i desocupació que poden donar-se al llarg de la vida laboral.

Aquest servei té per finalitat 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 comprèn les activitats següents:

a) Diagnòstic individualitzat i elaboració del perfil: inclou l'atenció específica a la persona usuària, a fi d'identificar-ne les habilitats, les competències, la formació i l'experiència, els interessos, la situació familiar i les possibles oportunitats professionals, així com

altres variables que s'estimin rellevants en el protocol específic que desenvolupi aquesta activitat. Aquesta informació s'utilitzarà per elaborar el perfil de la persona usuària i la seva classificació en funció de l'ocupabilitat.

b) Disseny de l'itinerari personalitzat per a l'ocupació: consisteix a elaborar i comunicar fefaent a la persona usuària, quan escaigui, el procés que es consideri més adequat per al seu accés a l'ocupació d'acord amb el seu perfil, necessitats i expectatives a través de criteris tècnics i estadístics, incloent les principals actuacions proposades i el calendari de realització, així com els elements de verificació i seguiment. Per dur a terme aquest itinerari és necessari subscriure i signar un acord personal d'ocupació entre la persona usuària i el servei públic d'ocupació.

Aquest itinerari ha d'incorporar, almenys:

- La identificació d'alternatives professionals a partir de l'anàlisi motivada d'oportunitats d'ocupació per a les persones usuàries, a Espanya, resta de la Unió Europea i àmbit internacional, a les quals pugui accedir d'acord amb el seu perfil professional.
- La identificació d'un itinerari formatiu, quan sigui necessari d'acord amb el perfil de la persona usuària, mitjançant la proposta de les accions de formació i/o acreditació d'experiència laboral o formació no formal que resultin adequades per a la millora de competències i qualificació professional de la persona usuària.
- La identificació de les actuacions de cerca activa d'ocupació que, d'acord amb el seu perfil, la persona usuària quedarà obligada a dur a terme.

c) Acompanyament personalitzat en el desenvolupament de l'itinerari i el compliment del compromís d'activitat: consisteix en el seguiment individual i personalitzat per part d'un tutor o orientador de les actuacions que la persona usuària dugui a terme del seu itinerari, la revisió i actualització, la fixació i la supervisió del compliment de fites, etapes i obligacions, així com del compromís d'activitat en cas de persones usuàries que també percebin prestacions, i altres funcions d'assessorament, informació i suport que siguin necessàries per facilitar l'activació de la persona usuària i millorar-ne l'ocupabilitat.

d) Assessorament i ajuda tècnica addicional per a:

- La definició del currículum, que reflecteixi el perfil professional en termes de competències professionals: comprèn la informació i l'assessorament personal,

grup al o general a les persones usuàries, així com la provisió d'instruments i tècniques d'ajuda per elaborar el currículum personalitzat.

- L'aplicació de tècniques per a la cerca activa d'ocupació: inclou la provisió d'informació, i maneig bàsic dels mitjans, tècniques i eines accessibles per a la cerca d'ocupació per compte d'altri, incloent els mitjans telemàtics i l'ús de les xarxes socials. Es derivarà, quan escaigui, al servei d'assessorament per a l'autoocupació i l'emprenedoria.

e) Informació i assessorament addicional sobre:

- La situació del mercat de treball, les polítiques actives d'ocupació i l'oferta dels serveis comuns i complementaris de la cartera: comprèn la comunicació sobre les dades o les circumstàncies relatives al mercat de treball i les polítiques actives d'ocupació que puguin resultar d'utilitat per incrementar les oportunitats d'ús de les persones usuàries, inclosa la informació sobre els serveis comuns i complementaris de la Cartera. Podrà realitzar-se amb caràcter personal, grup al o general, en forma presencial o mitjançant la utilització de mitjans telemàtics.
- L'oferta formativa i els programes que facilitin la mobilitat per a la formació i qualificació europees: comprèn les actuacions d'assessorament especialitzat a les persones usuàries respecte de l'oferta de formació. Podrà prestar-se de manera presencial o a través de les tecnologies de la informació i comunicació, de manera individual o col·lectiva, ateses les necessitats dels sectors productius i de les persones i a les possibilitats existents a nivell europeu.

f) Suport a la gestió de la mobilitat laboral: comprèn la informació, assessorament i el suport a la mobilitat geogràfica i funcional, tant en l'àmbit nacional, europeu i internacional de les persones usuàries per aprofitar les ofertes d'ocupació adequades a les quals puguin tenir accés.

Inclou informació general sobre les circumstàncies de treball més rellevants en l'àmbit territorial de la Unió Europea, incloent l'accés a la informació disponible a través de la xarxa EURES.

El Servei d'Orientació Professional té l'objectiu d'informar i orientar les persones usuàries, tenint en compte les especials necessitats del col·lectiu que s'ha d'atendre, a partir d'un diagnòstic de les necessitats de la persona usuària. L'objectiu final és millorar-ne l'ocupabilitat i facilitar-ne la contractació.

Mitjançant la metodologia de l'acompanyament personalitzat es pretén donar suport a les activitats de la vida quotidiana, per desenvolupar habilitats i capacitats que en facilitin el procés d'inserció i el manteniment al món laboral.

### **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 correspongui 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.

El Servei d'Orientació Professional es concreta en un Itinerari Personalitzat d'Inserció, 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.

Les actuacions que s'han de dur a terme dins l'Itinerari Personalitzat d'Inserció són:

- Actuacions obligatòries amb totes les persones usuàries:
  - o Diagnòstic individualitzat i elaboració del perfil (sempre atenció presencial i individual).
  - o Disseny de l'itinerari individual i personalitzat d'inserció (IPI): sempre atenció presencial i individual.
  - o Acompanyament personalitzat en el desenvolupament de l'itinerari i el compliment del compromís d'activitat (sempre atenció individual), així com, altres funcions d'assessorament i suport a la inserció laboral.
- Actuacions que es realitzaran en funció del que s'hagi determinat a cada itinerari (individual i/o grupal, presencial i/o multicanal):
  - o Assessorament i ajuda tècnica addicional per a la definició del currículum i per a l'aplicació de tècniques per a la recerca activa d'ocupació.

- o Informació i assessorament addicional sobre la situació del mercat de treball, polítiques actives d'ocupació i serveis comuns i complementaris de la cartera i sobre l'oferta formativa i els programes de formació i ocupació.
- o Suport a la gestió de la mobilitat laboral.
- o I totes les adaptacions que suposin.

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

#### **4. Persones usuàries del Servei**

Les persones usuàries del SOP concertat han de ser joves, majors de 16 anys i menors de 30, en risc d'exclusió social i amb especials dificultats d'inserció en el mercat laboral, inscrites al SOIB 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 aquelles condicions exigides pel fons de finançament.

S'entén com a persona jove en risc d'exclusió social aquella persona que acredita aquesta situació mitjançant un informe de Serveis Socials o un informe tècnic de l'entitat que especifiqui les causes conduents a la situació de risc d'exclusió.

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

La prestació del Servei és gratuïta per a les persones usuàries, és a dir, les entitats que prestin el SOP no els podran cobrar cap quantitat per prestar-los aquest servei.

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

Les condicions específiques tècniques i materials per a la prestació del SOP de manera concertada estan definides 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 Registre d'entitats i els serveis d'orientació professional estan regulats en 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.

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

- a) 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.
- b) 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, de 22 d'agost.
- c) Han de tenir acreditat el Servei d'Orientació Professional 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, de 22 d'agost.
- 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 SOP 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, de 22 d'agost.

Els mitjans humans i materials s'organitzen en «unitats d'orientació», definides a l'article 3 del Decret 36/2022, de 22 d'agost, 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 del mateix Decret.



El Servei d'Orientació Professional objecte de concertació estarà compost inicialment per una o més unitats d'orientació, les quals es podran incrementar en mitges unitats o unitats senceres.

En l'execució del SOP concertat es desenvoluparan les actuacions obligatòries que estan descrites al Servei d'Orientació Professional i la resta d'actuacions descrites que es considerin necessàries en funció de la situació de cada persona usuària i de les peculiaritats del col·lectiu.

### **6.1.1 Mitjans humans**

Cada Unitat d'Orientació estarà integrada pel següent equip de recursos humans que realitzaran 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 amb còmput anual. Li corresponen funcions especialitzades del procés d'orientació professional: diagnòstic, disseny d'itinerari, acompanyament personalitzat, així com assessorament, informació i ajuda tècnica addicional. A més de funcions de gestió general i gestió amb l'aplicació ESOIB, execució, control, tramitació i impuls, estudis i informes i, en general, les de col·laboració tècnica amb el coordinador 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 (0,11 període per persona orientadora). Aquesta figura pot ser bé una persona que es dedica exclusivament a la sensibilització de les empreses, o bé orientadors que dediquen part de la jornada laboral a la sensibilització empresarial. Li corresponen funcions especialitzades de prospecció i sensibilització empresarial, informació d'ajudes i incentius a la contractació, detecció de vacants de feina, relació amb les empreses per a la participació en el procés d'orientació, intermediació laboral i seguiment de les incorporacions de les persones usuàries del servei a l'empresa, a més de les funcions de gestió general i gestió amb l'aplicació ESOIB, execució, control, tramitació i impuls i, estudi i informe i, en general, les de col·laboració tècnica amb el coordinador i la resta de l'equip del Servei d'Orientació Professional.
- Personal coordinador. La proporció màxima serà d'1 per cada 9 jornades completes d'orientació (0,11 període per persona orientadora). Li corresponen

funcions especialitzades de supervisió tècnica del desenvolupament dels processos d'orientació, l'anàlisi de casos de les persones usuàries, adaptacions metodològiques, desenvolupament de materials tècnics especialitzats i articulació del sistema d'informació laboral i d'atenció a la persona usuària així com direcció, programació, estudi, proposta, coordinació, gestió general i gestió amb l'aplicació ESOIB, control, assessorament, representació, en general, que fan possible el desenvolupament del Servei d'Orientació Professional. Aquesta figura exercirà les funcions de persona de contacte amb el SOIB per a qualsevol assumpte relacionat amb la concertació del SOP.

- Personal d'informació laboral. La proporció màxima serà d'1 per cada 9 jornades completes d'orientació (0,11 període per persona orientadora). Li corresponen funcions especialitzades d'atenció a les persones usuàries del servei com recepcionar l'arribada al servei, presentar i aportar informació dels recursos que s'ofereixen, gestionar la recollida de dades i documents necessaris per a la incorporació de les persones al servei d'orientació, proporcionar suport a les persones usuàries per l'adequada utilització dels recursos vinculats en processos de recerca existents als espais comuns, gestionar la difusió d'ofertes de feina, i en general funcions pròpies d'atenció al públic i gestió amb l'aplicació ESOIB.

L'article 3 del Decret 36/2022, de 22 d'agost, 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, de 22 d'agost, per prestar el servei d'orientació professional, 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, de 22 d'agost, i que permeti el treball individual o en grup, per assegurar la qualitat tècnica de la intervenció.

Els requisits que han de tenir les persones que ocupin cadascuna de les categories de treballadors que formen part d'una unitat d'orientació està definida al mateix article 6 del Decret 36/2022, de 22 d'agost.

Totes les persones que treballin com a personal orientador han de dedicar, com a mínim, mitja jornada laboral al Servei d'Orientació Professional, 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 SOP, en exercici d'algun dels seus drets com a persona treballadora previst en la normativa aplicable, tenguin una reducció de jornada. Únicament per aquest motiu, es justificarà dedicar al SOP 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 a qualsevol dels motius prevists a la normativa s'efectuarà dins del primer mes d'absència del professional afectat, una vegada autoritzat pel SOIB.

### **6.1.2 Mitjans materials**

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

Les entitats habilitades per prestar el Servei d'Orientació Professional 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, de 22 d'agost.

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 corresponent 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, exceptuant els casos de treball en suport.

## **7. Durada del concert**

La prestació del servei concertat tindrà una durada de 2 anys comptadors des del dia 1 de gener de 2023 o del dia de la signatura de l'acord, si fos posterior.

El Servei d'Orientació Professional s'ha de prestar de forma continuada durant tota la durada del concert.

El concert es podrà renovar per períodes mínims de 2 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, de 22 d'agost, 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 Professional 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 preveu l'entitat (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 a aquest col·lectiu ha de ser com a mínim de 16 hores. 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 pel nombre de places totals concertades a cada SOP.

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

D'acord amb l'article 3 del Decret 36/2022, de 22 d'agost, 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 les quals ha de prestar el SOP cada unitat d'orientació durant cada any d'execució del concert és de 41 places, per al col·lectiu de JOVES en risc d'exclusió social, inscrits al sistema nacional de garantia juvenil majors de 16 i menors de 30 anys, tal com regula l'article 7 del Decret 36/2022, de 22 d'agost.

## **10. Obligacions genèriques de les entitats**

Són obligacions de l'entitat:

- a) Estar al corrent de les obligacions tributàries amb la Hisenda de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, 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.

- b) No percebre subvencions o ingressos per al finançament de l'activitat concertada distints als que regula aquest plec.
- c) Complir la normativa en matèria de prevenció de riscos laborals.
- d) Contractar una assegurança de responsabilitat civil que cobreixi els espais on es desenvoluparà el SOP durant tot el període de vigència del concert.
- e) Contractar assegurances de protecció per als participants per risc d'accident derivat de l'assistència al SOP.
- f) 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, i el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016.
- g) Les entitats hauran de remunerar el personal que integri les unitats d'orientació que executin el SOP com a mínim pels imports que consten a l'apartat «Règim econòmic» d'aquests plecs, per a cada una de les tipologies de personal que integren una unitat d'orientació. S'ha de tenir en compte que aquests imports inclouen les quantitats meritades per cada tipologia de treballador així com la Seguretat Social patronal.
- h) No percebre cap quantia de les persones usuàries per la prestació del servei concertat.
- i) 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 de l'FSE+, a l'Organisme Intermedi de l'FSE+ (Direcció General de Fons Europeus) i a altres òrgans de control.
- j) Facilitar qualsevol informació relacionada amb el concert que li requereixi el SOIB i els òrgans de control indicats en l'apartat anterior.
- k) 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 de l'FSE+, d'acord amb el que estableix l'article 82 del Reglament (UE) 2021/1060.
- l) Deixar constància, mitjançant comptabilitat separada o un codi comptable adequat, de l'execució del SOP 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.
- m) Les entitats que concertin han d'adoptar les mesures necessàries per fer arribar al públic la informació sobre les operacions cofinançades per l'FSE i han de complir les normes sobre informació i comunicació sobre l'ajut de l'FSE. Les entitats han

d'informar a tots els destinataris finals que l'activitat està cofinançada pel Fons Social Europeu (FSE), en el marc del Programa Balears del FSE+ per al període 2021-2027.

- n) 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, de 24 de juny de 2021, del Parlament Europeu i del Consell.
- o) Dur a terme l'activitat objecte de concert de la manera que estableix aquest plec i la resolució, en la normativa aplicable i en el protocol de gestió del SOIB.
- p) 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 i respecte als recursos humans la capacitat, la formació i la titulació necessària.
- q) 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 a la resolució.
- r) Respectar les directrius i els protocols que pugui establir el SOIB relatius al desenvolupament de les activitats, sense perjudici que les entitats usin metodologies pròpies.
- s) Gestionar amb l'aplicació ACCFOR/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-la en els tràmits que el SOIB defineixi.
- t) 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.
- u) Donar cobertura a la totalitat de l'àmbit territorial del SOP concertat per l'entitat.
- v) Donar atenció de qualitat al nombre total de places objecte del concert durant el període de vigència corresponent.
- w) Garantir l'atenció personalitzada a les persones usuàries del col·lectiu objecte d'intervenció.
- x) Atendre, en cas de tenir disponibilitat, les persones derivades per les oficines d'ocupació del SOIB i utilitzar el procediment de derivació establert.
- y) 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.
- z) 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.

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

L'import màxim per a cada plaça concertada ve determinat per l'estudi de costs realitzat mitjançant un informe econòmic del Departament de Gestió Econòmica de data 22/11/2022 per determinar el preu del concert, emès d'acord amb el que estableix l'article 16 del Decret 48/2017, de 27 d'octubre, i per l'Informe de la directora del Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB), pel qual es fixen els costs de les places que s'han de concertar per la prestació del Servei d'Orientació Professional (SOP) a col·lectius vulnerables per part d'entitats del Tercer Sector d'Acció Social de les Illes Balears, de 22/11/2022. En el cas del col·lectiu de joves, majors de 16 anys i menors de 30, en risc d'exclusió social i amb especials dificultats d'inserció en el mercat laboral, el cost anual d'una unitat bàsica de prestació del servei, d'acord amb els mencionats informes, és el següent:

| <b>Cost anual d'una unitat bàsica de prestació del servei</b>                   |                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| <b>Col·lectiu</b>                                                               | <b>Cost anual en 2023 una vegada incorporat l'Acord Sectorial</b> |
| Coordinador (0,11)                                                              | 5.803,22 €                                                        |
| Orientador (1)                                                                  | 38.868,82 €                                                       |
| Sensibilització empresarial (0,11)                                              | 4.318,76 €                                                        |
| Informador laboral (0,11)                                                       | 3.301,35 €                                                        |
| <b>Cost anual del personal directe de la unitat bàsica de prestació del SOP</b> | <b>52.292,15 €</b>                                                |
| Altres costs no personal directe                                                | 20.080,69 €                                                       |
| <b>TOTAL</b>                                                                    | <b>72.372,84 €</b>                                                |

El cost anual de cada plaça per la prestació del servei d'orientació professional, d'acord amb els mencionats informes, als efectes de la concertació d'aquest servei pel col·lectiu



objecte del concert és de 1.765,19 €, així doncs, aquest és el preu màxim de facturació de cadascuna de les places que es concertin.

## **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, de 27 d'octubre. Així mateix, d'acord amb el punt 5 d'aquest article, ateses les característiques especials d'aquest servei, ja que s'ha de prestar de manera continuada durant cada any que se'n concerti la prestació i, a priori, és impossible determinar el temps que és necessari dedicar a cada persona usuària, amb les característiques i els requisits que s'exigeixen en aquest plec, resolució i concert, per les especials característiques 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 SOP, i per dependre de factors exògens com ofertes laborals que pugui oferir el mercat de treball. Tot plegat fa que el flux de persones usuàries que s'han d'atendre tenguin un comportament erràtic, imprevisible i acíclic, per la qual cosa es considera adient que la facturació es faci de manera trimestral, per trimestres vençuts., És a dir, durant cada any de prestació del SOP, les entitats concertants han d'emetre 4 factures de la manera següent:

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

Es facturaran places ocupades, tal com defineix el Decret 36/2022, de 22 d'agost, 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, de 22 d'agost), 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 indicats 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 SOP té jurídicament la conceptuació de contraprestació pels serveis concertats amb les entitats.

En cap cas es podran facturar més places que 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 correcta facturació de cadascuna de les places incloses a cada factura, d'acord amb els requisits que s'exigeixen en aquests plecs, a la resolució de convocatòria i en el concert i, si escau, ha de conformar la factura en quantitat i preus 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 Professional**

1. Durant l'execució de l'annualitat, 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 SOP, serviran per verificar si el SOP s'ha prestat correctament per a totes les places concertades amb els requisits que s'exigeixen en aquests plecs i en la resolució de convocatòria.

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

Dins els 3 mesos posteriors a la finalització de cada any de prestació del SOP es generarà, automàticament en l'aplicació ESOIB, la memòria tècnica d'actuacions justificativa del nivell compliment de les condicions imposades a cada SOP. 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 o que no s'han complert la mitjana d'atenció directa per plaça ocupada establerta en aquests plecs o bé que no s'ha complert amb les obligacions i requisits per a la prestació dels serveis que indiquen aquests plecs, 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 dur a terme 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 per l'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 dels treballadors que presten el servei.

5. Qualsevol persona que tingui coneixement del 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 d'aquest Servei en l'adreça web [\\_<https://www.igae.pap.hacienda.gob.es/sitios/igae/es-ES/Paginas/denan.aspx>](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.

### **13. Difusió pública de les actuacions**

1. 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.

2. Tota la publicitat o la difusió en qualsevol mitjà s'ha de presentar al SOIB un mínim de cinc dies hàbils abans de fer-la pública, i se n'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 vagin fent aquestes actuacions de publicitat i difusió l'entitat ha de trametre al servei de seguiment tècnic evidències que han tingut lloc.

3. En tota la publicitat o la difusió que es dugui a terme, s'hi ha de fer constar el nom complet del programa: «SOIB Concertació Servei d'Orientació Professional», i que ha estat promogut pel SOIB i ha comptat amb el finançament del Fons Social Europeu Plus (FSE+), mitjançant la incorporació d'elements identificatius d'aquests organismes, d'acord

amb el que estableix l' «Annex logotips» facilitat pel SOIB. Així mateix, l'entitat hi pot fer constar els seus elements identificatius, amb la mateixa grandària o amb una grandària menor que la dels logotips del SOIB i de l'FSE+, d'acord amb les orientacions de l'article 47 i l'annex IX del Reglament (UE) 2021/1060.

4. Durant la realització de l'operació cofinançada, el beneficiari n'ha de fer una descripció en el seu lloc d'Internet, en què ha d'indicar-ne els objectius i els resultats, així com la inversió total i el suport de la Unió Europea.

També ha 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 predeterminat en el protocol de gestió establert pel SOIB.

En cas d'incompliment de les obligacions en matèria de comunicació i publicitat, el SOIB haurà de comunicar i instar al beneficiari que prengui les mesures oportunes. En cas de persistir l'incompliment, es podrà cancel·lar fins a un màxim del 3 % de l'ajuda dels fons de l'operació.

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

Les entitats que concertin la prestació del SOP no poden subcontractar amb tercers la prestació total o parcial del SOP, és a dir, han de prestar el SOP 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 següents:

##### **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 SOP, s'entén que es compleix amb la ràtio mínima d'atenció quan cada unitat hagi atès almenys 41 persones usuàries donades d'alta.

En cas de no complir-se les ràtios definides en el paràgraf anterior s'aplicaran les penalitzacions següents:

| <b>Persones usuàries donades d'alta ateses per unitat d'orientació</b> | <b>Penalitzacions</b>                                 |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| < 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.

## **b) Mitjana d'atenció**

- La mitjana d'atenció és un requisit per garantir la qualitat de l'atenció del SOP, per la qual cosa, en cas de no complir-se la mitjana d'atenció directa que defineix el punt 8 d'aquests plecs, s'han d'aplicar les penalitzacions següents:

| <b>Mitjana d'atenció directa per plaça ocupada</b> | <b>Penalitzacions</b>               |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <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 |

## **16. Avaluació**

Durant el desenvolupament d'aquests plecs 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 l'adequada implantació dels processos d'orientació en el marc del SOP.

Amb l'avaluació volem aconseguir un judici valoratiu basat amb evidències de la posada en pràctica de cada SOP i els seus efectes. Aquesta avaluació ens permetrà millorar la

qualitat de la concertació objecte d'aquests plecs en general i renovar els Serveis d'Orientació Professional en particular.

Per renovar la concertació de cada SOP, 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 SOP rebrà un informe tècnic de l'avaluació amb la puntuació obtinguda, i 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**

L'orientació professional per a persones joves en risc d'exclusió social i amb especials dificultats d'inserció laboral es consideren processos individuals, personalitzats i integrals, en els quals la persona, mitjançant diferents actuacions, construeix un projecte professional que integra les necessitats personals amb les exigències socials, amb l'objectiu final d'incorporar-se al mercat de treball de manera regular.

Per avaluar l'atenció s'han cercat indicadors útils que transcendeixen més enllà de l'avaluació de la satisfacció de les persones usuàries ateses a cada SOP, encara que es durà a terme per part del SOIB fora de l'àmbit que preveu aquest plec.

Indicadors:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Persones usuàries ateses donades d'alta: fins a 15 punts</b>                                                                                                                                                                                                                 |
| Definicions:<br>a) D'acord amb l'article 3 del Decret 36/2022, de 22 d'agost, s'entén per plaça ocupada l'assignada a una o més persones usuàries ateses.                                                                                                                          |
| Com s'avaluarà:<br>- Si es donen d'alta totes les places objecte de concertació de cada SOP. <b>10 punts</b><br>- Per cada 10 % de persones usuàries donades d'alta per sobre de les places concertades se sumará 0,5. <b>Fins a 5 punts</b>                                       |
| 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 SOP durant l'execució de l'anualitat a l'esmentada aplicació seguint el protocol de gestió del SOIB. |

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

Definicions: es considera adequada que la mitjana d'atenció directa per a aquest col·lectiu ha de ser com a mínim de 16 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 pel nombre de places totals concertades a cada SOP.

Com s'avaluarà: si s'assoleix la mitjana d'atenció directa de 16 hores. **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 cada SOP durant l'execució de l'anualitat a l'esmentada aplicació 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, consideram excel·lent aquesta individualització quan sigui igual o superior a les 8 hores.

Com s'avaluarà:

Per cada 10 % de persones ateses donades d'alta que hagin rebut com a mínim 8 hores d'atenció individual 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 cada SOP durant l'execució de l'anualitat a l'esmentada aplicació seguint el protocol de gestió del SOIB.

## **4. Adaptacions metodològiques per al col·lectiu de persones joves amb risc d'exclusió i especial dificultats d'inserció. 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 problemàtiques 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 SOP, 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 inserció els contractes laborals que la persona usuària atesa donada d'alta acredita que s'han aconseguit com a conseqüència de la intervenció del SOP.

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 SOP.

Cada SOP 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 avaluarem el retorn al sistema educatiu reglat i la formació vinculada a certificats de professionalitat.

Com s'avaluarà:

Es puntuarà en aquest apartat quan la persona usuària atesa donada d'alta acredita que s'ha fet un retorn al sistema educatiu reglat o participa en alguna formació vinculada a certificats de professionalitat com a conseqüència de la intervenció del SOP.

Es comprovarà contrastant les acreditacions amb la base de dades de formació del SOIB i la base de dades d'Educació.

Cada SOP 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.

**Palma, 29 de desembre de 2022**

## Annex. Rúbrica d'avaluació d'elements metodològics

|                                             | 0                                                                                       | 1                                                                                                            | 5                                                                                     | 10                                                                                                                             |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Acollida/<br/>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 las necessitats del col·lectiu. |
| <b>Accions de recerca activa d'ocupació</b> | Es realitzen activitats "típiques" de recerca activa d'ocupació (Ex.: elaboració de CV) | (0) i a més es realitzen activitats d'entrenament de recerca activa d'ocupació de manera individual i grupal | (1) i a més compta amb espais de recerca d'ocupació tutelats.                         | (2) i 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 amb un aspecte personals o socials                                                       | Es treballa amb més d'un aspecte personal o socials                                   | Es compta amb un programa de treball específic amb els aspectes personals o socials                                            |
| <b>Formació</b>                             | No realitza cap activitat formativa de àmbit professional dins l'entitat que            | Realitza activitats formatives d'àmbit professional no conduents a certificat de                             | Realitza activitats formatives conduents a l'obtenció d'un certificat de              | Realitza activitats formatives conduents a l'obtenció de més d'un certificat de professionalitat                               |

|                                                        | les persones usuàries puguin realitzar                                   | professionalitat que les persones usuàries puguin realitzar                                                                             | professionalitat que les persones usuàries puguin realitzar                                            | que les persones usuàries puguin realitzar                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Actuacions complementàries de la pròpia entitat</b> | No existeix cap tipus de coordinació amb el SOP de cap àrea de l'entitat | Alguna àrea de l'entitat se coordina amb el SOP però sense incidència directa en la inserció de les persones usuàries                   | Una àrea de la entitat es coordina amb el SOP per complementar el procés d'acompanyament a la inserció | Més d'una àrea de l'entitat es coordina amb el SOP per complementar el procés de desenvolupament a la inserció                                                         |
| <b>Actuacions complementàries amb altres entitats</b>  | No existeix cap tipus de coordinació del SOP amb cap entitat externa     | Existeix coordinació només amb recursos externs "imprescindibles" (Ex.: serveis socials)                                                | Existeix coordinació almenys amb un recurs extern "prescindible" (Ex.: empresa municipal de transport) | Existeix coordinació amb més d'un recurs extern "prescindible"                                                                                                         |
| <b>Actuacions amb empreses</b>                         | Es realitzen contactes amb empreses només per la captació d'ofertes      | Es realitzen contactes amb empreses per alguna cosa més que la captació d'ofertes de feina però de manera no programada ni estructurada | Es realitzen contactes amb empreses per a captació d'ofertes de manera programada i estructurada       | I a més es realitzen visites, jornades de intercanvi, accions planificades que faciliten de manera significativa el contacte de les persones usuàries amb les empreses |
| <b>Acords amb empreses</b>                             | No existeix cap acord amb empreses                                       | Existeixen menys de 20 acords amb empreses                                                                                              | Existeixen menys de 50 acords amb empreses                                                             | Existeixen més de 50 acords amb empreses                                                                                                                               |

|                                |                                                                |                                                                                         |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pràctiques no laborals</b>  | No es realitzen pràctiques no laborals                         | Es realitzen pràctiques no laborals                                                     | Es realitzen pràctiques no laborals amb qualche tipus de suport i seguiment                                                                       | Es realitzen pràctiques no laborals amb qualche tipus de suport i seguiment intensiu i programat                                                                      |
| <b>Seguiment a la inserció</b> | No es realitza cap seguiment a la inserció                     | Es realitza el seguiment a la inserció únicament a partir del contacte amb l'empresa    | Es realitza el seguiment a la inserció de forma programada però no intensiva                                                                      | Es realitza seguiment a la inserció de forma intensiva i programada                                                                                                   |
| <b>Perspectiva de gènere</b>   | No es realitza cap tipus d'actuacions de perspectiva de gènere | Es realitzen accions de sensibilització de perspectiva de gènere amb usuàries i empresa | i a més es realitza alguna actuació complementària a a nivell de conciliació que facilita la participació de la usuària en el procés de inserció. | i a més es realitza un conjunt de actuacions complementàries programades a nivell de conciliació que faciliten la participació de la usuària en el procés de inserció |