

Instrucció 5/2022 de la directora del Servei d'Ocupació de les Illes Balears per la qual s'aprova el protocol d'atenció a les persones desplaçades d'Ucraïna a les diferents oficines territorials del SOIB

L'11 de març de 2022, els serveis públics d'ocupació, en el marc del SISPE, tenint en compte la gravetat de la crisi humanitària que causa la guerra d'Ucraïna, han acordat, amb caràcter urgent, el procediment que permet la inscripció com a demandants d'ocupació a les persones afectades per aquesta situació dramàtica, a les quals se'ls reconeix a Espanya la protecció temporal que han establert la Unió Europea i el Govern espanyol.

Mitjançant aquesta decisió dels serveis públics d'ocupació, des del 18 de març de 2022, els sistemes informàtics del SISPE estan adaptats a aquest procediment i permeten la inscripció i la identificació de les persones desplaçades a les quals se'ls reconeix aquesta protecció temporal.

Davant l'arribada de persones ucraïneses refugiades a les Illes Balears, el SOIB, com a servei públic, ha de proporcionar un servei efectiu a la ciutadania ucraïnesa basat en la proximitat i la transparència, i ha de realitzar una actuació administrativa responsable en la gestió.

El SOIB es compromet a garantir l'atenció a les persones desplaçades i donar-los accés prioritari als serveis inclosos en la cartera comuna de serveis en condicions de qualitat i equitat.

Així doncs, es fa un protocol d'atenció a les persones desplaçades d'Ucraïna des de les diferents àrees del SOIB: Demandes, Orientació i Intermediació, parant esment en el principi rector del foment de la igualtat d'oportunitats i considerant prioritari dur a terme actuacions que reforcin la inclusió de les persones desplaçades a fi d'afavorir la inserció laboral d'aquestes.



Normativa de referència

Directiva 2001/55/CE del Consell de la Unió Europea, de 20 de juliol de 2001.

Reial Decret 1325/2003, de 24 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament sobre règim de protecció temporal en cas d'afluència massiva de persones desplaçades.

Reial Decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, sobre drets o llibertats dels estrangers a Espanya i la integració social d'aquest.

Decisió d'execució (UE) 2022/382 del Consell de la Unió Europea, de 4 de març de 2022 (el Consell europeu ha constatat l'existència massiva de persones desplaçades procedents d'Ucraïna, com a conseqüència de la guerra, i ha decidit aplicar la protecció temporal immediata a qui fuig del conflicte armat cap a països de la Unió Europea).

Ordre PCM/170/2022, de 9 de març, que publica l'Acord del Consell de Ministres de 8 de març de 2022, on s'aprova i amplia la protecció temporal a persones afectades pel conflicte d'Ucraïna que poden trobar refugi a Espanya.

Ordre PCM/169/2022, de 9 de març, que desenvolupa el procediment per al reconeixement de la protecció temporal a persones afectades pel conflicte a Ucraïna.

Carrer del Gremi d'Hortolans, 11, planta 1a
Polígon de son Rossinyol - 07009 Palma
Tel. 971 17 79 00
<http://soib.es>



Protocol d'atenció a les persones desplaçades d'Ucraïna a les diferents oficines territorials del SOIB dels diferents departaments: Demandes, Orientació i Intermediació

1. Inscripció en Demanda

Centres d'acollida
Oficines del SOIB

2. Orientació

Centres d'acollida
Oficines del SOIB

2.1. Fases i protocol d'atenció d'orientació

2.1.1. Atenció presencial

2.1.2. Presentació i explicació breu de la sessió

2.1.3. Entrevista diagnòstica competencial

2.1.4. Establiment d'una APO

2.1.5. Informació del mercat laboral balear: en grup o individual

2.1.6. Elaboració d'un currículum

2.1.7. Visualització conjunta d'ofertes

2.1.8. Registre del perfil professional d'ocupació en *Google Form*

2.2. Registre de les actuacions realitzades

3. Intermediació: projecte d'ocupació responsable

Carrer del Gremi d'Hortolans, 11, planta 1a
Polígon de son Rossinyol - 07009 Palma
Tel. 971 17 79 00

<http://soib.es>

<https://vd.caib.es/1654598914505-446669836-6235666812854697725>



Protocol d'atenció a les persones desplaçades d'Ucraïna a les diferents oficines territorials del SOIB dels diferents departaments: Demandes, Orientació i Intermediació

1. Inscripció en Demanda

Centres d'acollida

Per tal d'inscriure les persones ucraïneses o residents a Ucraïna interessades a fer feina, es disposarà d'un **dispositiu mòbil** amb personal de demandes que es desplaçarà als centres d'acollida per agilitar-ne el procés.

El personal de Demandes s'encarregarà de recollir la informació i la documentació de les persones interessades (fotocòpia de la TIE o del resguard de la sol·licitud de protecció temporal per a persones desplaçades amb fotografia). Seguidament, es procedirà a introduir-los en el sistema i se'ls facilitarà la DARDO.

Una vegada inscrites en la demanda d'ocupació, es traslladaran a l'Àrea d'Orientació les dades de les persones interessades a rebre serveis d'orientació laboral.

Oficines del SOIB

Al mateix temps, s'establirà un **protocol d'atenció directa** per a aquelles persones que arriben a les oficines per compte seu. En aquest cas, NO ÉS NECESSARI QUE DEMANIN CITA PRÈVIA i se'ls inscriurà AL MOMENT. S'ha elaborat un formulari d'inscripció, traduït a l'espanyol, l'anglès i l'ucraïnès, disponible en el microlloc (annex 4), si és necessari. A continuació, si escau, es contactarà amb el personal d'Orientació per proporcionar una atenció immediata d'orientació laboral.

2. Orientació

Centres d'acollida

Es doten els centres d'acollida on resideixen les persones desplaçades d'un dispositiu mòbil amb personal d'orientació per fer una primera atenció en format de grup. Les sessions es fan en funció de la demanda de les persones professionals dels centres de referència.

Carrer del Gremi d'Hortolans, 11, planta 1a
Polígon de son Rossinyol - 07009 Palma
Tel. 971 17 79 00
<http://soib.es>



En aquesta sessió s'explicarà contingut d'ajuda per a la cerca de feina amb la projecció d'un power point (annex 3 —Aproximació al mercat laboral balear—) i, una vegada finalitzada la sessió, l'equip d'orientació citarà les persones interessades per a una sessió individual a les oficines territorials de referència de manera prioritària i al més aviat possible. En coordinació amb el centre d'acollida, es valorarà prestar el servei d'orientació en el centre mateix.

Oficines del SOIB

Les persones que han estat ateses des de l'Àrea de Demandes a continuació han de rebre una atenció en format orientació exprés, d'uns quinze minuts, a càrrec del personal tècnic per ubicar les persones en l'Àrea d'Orientació, en la qual les entrevistaran, amb cita prèvia, durant tres hores aproximadament, de forma prioritària i al més aviat possible, per tal de fer-los un diagnòstic i establir estratègies de cerca de feina i currículum. Igualment, es podran organitzar tallers de grup amb les persones usuàries, segons les seves necessitats.

2.1. Fases i protocol d'atenció d'orientació per a qui fuig del conflicte armat

2.1.1. Atenció amb la persona presencial i aproximadament d'unes tres hores d'intervenció

Es poden produir dues situacions:

- a) La persona té coneixement de l'idioma o assisteix acompanyada d'intèrpret.
- b) La persona no coneix l'idioma. En aquest cas la sessió es desenvolupa de forma presencial amb el suport del *Google Translate*, que ens facilita la traducció simultània. (vegeu-ne annex 1 —Procediment VT Ucraïna. Traducció instantània amb *Google Translate*—).

2.1.2. Presentació i explicació breu de la sessió

- a) Presentació del personal tècnic encarregat de l'atenció.
- b) Breu explicació dels continguts que es treballen a la cita per tal de situar la persona: informació del SOIB (què fem, en què la podem ajudar i què podem oferir-li) i desenvolupament de la sessió (entrevista diagnòstica, recollida d'informació laboral i formativa, etc.).

2.1.3. Entrevista diagnòstica competencial (vegeu-ne l'annex 2)

Es du a terme una entrevista individual per valorar si la persona es troba en un procés de cerca de feina.

Carrer del Gremi d'Hortolans, 11, planta 1a
Polígon de son Rossinyol - 07009 Palma
Tel. 971 17 79 00

<http://soib.es>



D'acord amb l'annex 2 —Entrevista diagnòstica competencial—, es recull la situació sociofamiliar de la persona, informació laboral i formativa, i demanda.

2.1.4. Establiment d'una APO

Una vegada finalitzada l'entrevista, en l'APO, signada pel personal tècnic i la persona interessada, s'han de fixar les accions que es treballaran,

2.15. Informació del mercat laboral balear, en grup o individual

Es pot donar la situació que el personal tècnic d'orientació es traslladi als centres d'acollida o punts d'atenció, o bé que hi hagi un grup localitzat a les oficines territorials. En aquest cas, es desenvolupa una acció en grup amb el suport d'un power point (annex 3 —Aproximació al mercat laboral balear—).

Individualment, si la persona és atesa a l'oficina territorial, el personal tècnic transmet la mateixa informació oferida en grup (sempre que no hagi assistit prèviament a la sessió conjunta) i fa una aproximació sobre el mercat laboral balear per ajudar la persona a l'hora d'iniciar la cerca activa de feina.

2.1.6. Elaboració d'un currículum com a eina d'inici del procés d'intermediació

2.1.7. Visualització conjunta d'ofertes

Ofertes privades del SOIB i altres portals, amb explicació del funcionament i la motivació a la inscripció, sempre que es compleixin els requisits exigits.

2.1.8. Registre del perfil professional d'ocupació en *Google Form*

S'ha elaborat una eina en format *Google Form* (<https://forms.gle/xaLjczWmn53hiG1e9>) de recollida d'informació sobre les competències professionals de les persones ateses per l'Àrea d'Orientació. Aquesta ha de ser emplenada amb totes les persones ateses, independentment de si la persona cerca feina o no en cerca.

En els casos en què no hi hagi demanda laboral només cal emplenar les dades personals.

Si hi ha demanda expressa de cerca de feina o formació, s'han de formalitzar tots els camps del formulari i s'ha d'intentar, en la mesura en què sigui possible, que s'adjuntin els currículums.

Aquesta eina recull dades personals, d'experiència laboral, interessos professionals, demandes d'ocupació, competències professionals, coneixements d'idiomes, etc.

Per tant, una vegada finalitzada la sessió d'orientació, el personal tècnic ha de fer un buidatge de les dades obtingudes en l'entrevista diagnòstica en el Registre del perfil professional d'ocupació en *Google Form* amb les dades agregades per totes les oficines,

Carrer del Gremi d'Hortolans, 11, planta 1a
Polígon de son Rossinyol - 07009 Palma
Tel. 971 17 79 00

<http://soib.es>



a fi que l'Àrea d'Intermediació (ocupació responsable) pugui tenir accés a aquestes dades per conèixer el perfil de les persones i facilitar-los la inserció laboral.

2.2. Registre de les actuacions realitzades

El Registre d'actuacions és el següent: es registra després de realitzar l'actuació d'orientació exprés del primer contacte, i, en el cas que la persona ens comuniqui que no vol fer un procés de cerca de feina i no es continuï amb l'entrevista diagnòstica,

2.2.1. 111: es registra mitjançant «serveis a la demanda» a Silcoiweb

2.2.2. 115: es registra quan es fa l'actuació de currículum

2.2.3. 116: es registra quan es fa l'actuació de cerca activa de feina
S'ha d'obrir un itinerari 0001 i vincular-hi les actuacions realitzades, inclosa l'APO (113).

3. Intermediació: projecte d'ocupació responsable

L'Àrea d'Intermediació dels serveis centrals ha de fer les tasques de suport a la col·locació mitjançant el Programa SOIB Ocupació Responsable, que té com a objectiu principal fomentar la contractació de persones amb més dificultats d'accés al mercat de treball, mitjançant la captació i l'adhesió d'empreses compromeses amb la contractació dels col·lectius més vulnerables del mercat laboral, a través del servei SOIB Empresa.

Carrer del Gremi d'Hortolans, 11, planta 1a
Polígon de son Rossinyol - 07009 Palma
Tel. 971 17 79 00
<http://soib.es>



Annexos:

Annex 1. Procediment VT Ucraïna, traducció instantània amb *Google Translate*

Annex 2. Entrevista diagnòstica competencial

Annex 3. Aproximació al mercat laboral balear

Annex 4. Formulari d'inscripció traduït a l'espanyol, l'anglès i l'ucraïnès

Palma, data de la signatura digital

Carrer del Gremi d'Hortolans, 11, planta 1a
Polígon de son Rossinyol - 07009 Palma
Tel. 971 17 79 00
<http://soib.es>

8

<https://vd.caib.es/1654598914505-446669836-6235666812854697725>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/hash/1654598914505-446669836-6235666812854697725>

CSV: 1654598914505-446669836-6235666812854697725



GOVERN
ILLES
BALEARS

DOCUMENT ELECTRÒNIC

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

1654598914505-446669836-6235666812854697725

ADREÇA DE VALIDACIÓ DEL DOCUMENT

<https://csv.caib.es/hash/1654598914505-446669836-6235666812854697725>

INFORMACIÓ DELS SIGNANTS

Signant

PILAR ORTIZ VILAR

CERTIFICADO ELECTRONICO DE EMPLEADO PUBLICO

COMUNITAT AUTONOMA DE LES ILLES BALEARS

Data signatura: 07-jun-2022 03:11:06 PM GMT+0200

"Data signatura" és la data que tenia l'ordinador del signant en el moment de la signatura

METADADES DEL DOCUMENT

Nom del document: Instruccio_5_22.pdf

Data captura: 07-jun-2022 03:13:00 PM GMT+0200

Les evidències que garanteixen l'autenticitat, integritat i conservació a llarg termini del document es troben al gestor documental de la CAIB

Pàgines: 9



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/hash/1654598914505-446669836-6235666812854697725>

CSV: 1654598914505-446669836-6235666812854697725