

## **Instrucció 4/2024, de la directora del Servei d'Ocupació de les Illes Balears relativa a l'adequació del registre al SILCOIWEB dels serveis que ofereixen les àrees de Demandes, Intermediació i Orientació**

Amb data 31 de gener de 2024, la directora del Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB) va signar la Instrucció 2/2024 que regula l'adequació i el sistema de registre al SILCOIWEB dels serveis que ofereixen les àrees de Demandes, Intermediació i Orientació del SOIB als demandants d'ocupació durant l'any 2024.

La Instrucció estableix com s'ha d'introduir el registre correctament al sistema SILCOIWEB de manera unificada per part de totes les oficines i els dispositius específics.

Així mateix, s'especifica el nombre d'ofertes de serveis que es crearan de cada actuació i fixa l'obligatorietat de registrar la durada del servei que actualment el registre preveu per hores senceres fins que estigui operativa la modificació.

La Instrucció també detalla el registre dels dispositius d'orientació especialitzats que, a causa de les seves peculiaritats, reben un tracte diferent.

A la Instrucció 2/2024 es considera necessari dur a terme una sèrie de modificacions per a completar la definició de les actuacions.

Les modificacions introduïdes a «**Registre de Serveis**» són les següents:

### **Al punt 4.1.2 b) Actuacions que tant poden desenvolupar-se en el marc d'un itinerari d'inserció o no:**

- S'ha afegit l'actuació «**115 Definició del currículum. Assessorament i ajuda tècnica addicional per a la definició del currículum**» ha de constar que pot ser impartida de forma grupal o individual.
- El nom del taller 121 passa a anomenar-se «**Desenvolupament de competències personals per a l'ocupabilitat**» segons la instrucció donada a escala estatal.



- El «**Taller 123: Preparació proves de selecció**» plantejat com a acció individual també pot ser grupal.

Al punt **4.1.2.c)** s'ha actualitzat el text de l'apartat dedicat a les actuacions que es presten des dels dispositius específics.

Finalment, **s'ha adjuntat l'annex 1** a la Instrucció amb la definició de cadascun dels serveis i les especificacions del registre.

## 1. Objectiu

El correcte registre en el SILCOIWEB dels serveis prestats als demandants d'ocupació ens permet, en compartir la informació, el treball coordinat dels diversos professionals que fan feina per a la millora de l'ocupabilitat del demandant.

El registre precís dels serveis prestats és essencial per a obtenir dades reals i actualitzades de l'atenció desenvolupada que permetin poder fer auditories internes i externes de qualitat, la revisió dels processos implementats, la detecció de possibles problemes i la millora contínua.

La Instrucció recull el sistema de registre d'aquests serveis a les Illes Balears durant l'any 2024.

## 2. Novetats

Els serveis prestats es poden registrar mitjançant l'eina «Oferta de serveis», que és el resultat del trasllat a l'entorn web de l'antiga tasca «Gestió d'oferta d'activitat» de l'entorn UNIX. Això ens permetrà registrar els diversos estats pels quals passa un demandant amb relació a la gestió del servei: sondejat, citat, no presentat, iniciat, etc.

En la Instrucció s'especifica el nombre d'ofertes de serveis que es crearan de cada servei en funció de si és gestionada per un únic tècnic o si és comú per a tota l'oficina. Si la gestiona un únic tècnic, a l'apartat de «Text lliure» de «Dades bàsiques de l'oferta de serveis» s'ha de registrar el nom i els llinatges, i la modalitat d'impartició.



És obligatori registrar la durada del servei en acabar. Hi ha en procés la modificació del SILCOIWEB per a registrar la durada desglossada en hores i minuts. Mentre no estigui operativa aquesta modificació, només es poden registrar hores senceres, per la qual cosa, en cas que la durada sigui inferior a una hora, se n'ha d'indicar una. La Instrucció especifica els serveis que, a causa de les seves peculiaritats, rebran un tracte diferent en aquest aspecte.

### 3. Recordatori

- No totes les activitats que es fan en les àrees de Demandes, Orientació i Intermediació s'han de registrar en el SILCOIWEB. Només es registren les actuacions que es corresponen amb serveis codificats i que s'executen segons les especificacions tècniques que es recullen en aquesta Instrucció i que es poden consultar a l'annex 1.
- En cap cas s'ha de registrar amb resultat de servei rebut (ni «finalitza amb resultat negatiu» ni «abandonament per altres causes») quan un demandant no compareix a una cita, no podem contactar-hi telemàticament, o quan li telefonam i no ens agafa el telèfon o no ens pot atendre. Si es registra des de l'oferta de serveis, s'ha d'indicar la situació 3 «Demandant que no compareix a la citació». Si el servei es registra directament en la demanda, aquesta intervenció no es podrà registrar.
- Un itinerari només pot romandre obert si en la planificació té actuacions programades en el futur. En el moment que s'executen totes les actuacions planificades, l'itinerari haurà de tancar-se, excepte quan es consideri que no s'han aconseguit els objectius establerts i s'opti per modificar el disseny de l'itinerari planificant noves intervencions.
- El camp seguiment d'itinerari «Gestió de Diagnòstic d'Ocupabilitat i Acord Personal d'Ocupació»\_«Seguiment d'Itinerari» és un camp obert de registre obligatori, en què s'ha d'emplenar amb les qüestions principals de la tasca que s'està fent amb la persona (temes tractats, acords, desenvolupament de la tasca del procés d'orientació i qüestions pendents).



- Cal tenir present que les actuacions del procés d'orientació dins un itinerari personalitzat d'ocupació i les tasques de preselecció han de ser principalment presencials.

## 4. Registre de serveis

Es detalla a continuació el sistema de registre en el SILCOIWEB dels serveis que es prestaran des del SOIB per a millorar l'ocupabilitat de les persones demandants de feina durant l'any 2024.

### 4.1. Registre de Serveis d'Orientació Laboral

#### 4.1.1. Serveis que es poden registrar automàticament en fer la tasca en el SILCOIWEB

- **111.** Diagnòstic individualitzat i elaboració de perfil. S'ha de prioritzar fer l'entrevista diagnòstica pròpia del SOIB. En aquest cas, s'ha de registrar mitjançant la tasca d'Oferta de Serveis i s'ha de crear una oferta de serveis per tècnic.

En el cas d'emprar el qüestionari d'ocupabilitat CEUS incorporat al SILCOIWEB, el registre serà automàtic.

- **113.** Disseny d'itinerari individual i personalitzat d'ocupació. Es registra automàticament quan acaba la tasca Disseny d'Itinerari/Creació Acord Personal d'Ocupació.

També queda registrat automàticament cada vegada que es modifica l'itinerari.

#### 4.1.2. Serveis que es registraran amb la tasca d'ofertes de serveis des de SILCOIWEB

##### a) Actuacions individuals en el marc d'un itinerari d'orientació

Per a aquests serveis es crearà una oferta de serveis per tècnic.



- **114:** Seguiment de l'itinerari. Aquesta acció es registra quan es fa seguiment de les actuacions que s'estan desenvolupant. És important fer-ho per tal de donar continuïtat, mantenir el vincle amb la persona atesa i conservar l'itinerari viu.
- **115:** Definició del currículum. Assessorament i ajuda tècnica addicional per a la definició del currículum
- **116:** Tècniques per a la recerca activa d'ocupació (individual)
- **123:** Preparació proves de selecció
- **144:** Proposta de participació en accions formatives del sistema educatiu
- **147:** Proposta de participació en accions formatives convocatòries pel SOIB o FUNDAE
- **14D:** Derivació a entitats col·laboradores i serveis especialitzats del SOIB

**b) Actuacions que tant poden desenvolupar-se en el marc d'un itinerari d'inserció o no. Poden ser tant individuals com grupals.**

En cas d'impartir-se de forma grupal, s'han d'obrir dues ofertes de serveis diferents per oficina en funció de la via de finançament.

- **130:** Informació professional i polítiques actives d'ocupació (cartera de serveis del SOIB)
- **132:** Informació de l'oferta formativa i programes que facilitin la qualificació professional
- **135:** Informació sobre el Sistema Nacional de Garantia Juvenil i dels programes i serveis específics per a aquest col·lectiu
- **115:** Definició del currículum. Assessorament i ajuda tècnica addicional per a la definició del currículum
- **121:** Desenvolupament de les competències personals per l'ocupabilitat
- **122:** Recerca activa d'ocupació (grupals)
- **123:** Preparació proves de selecció
- **126:** Equip de recerca d'ocupació
- **124:** Formació bàsica digital per la recerca d'ocupació
- **125:** Formació avançada digital per a la recerca d'ocupació
- **126:** Equip de recerca d'ocupació
- **14K:** Derivació servei d'emprenedoria IDI



- **210:** Informació i motivació per a l'autoocupació
- **14E:** Espai amb recursos per a la recerca autònoma d'ocupació

### c) Actuacions que es presten des de dispositius específics:

- **14P:** Informació i assessorament puntual sobre temes vinculats a la recerca activa d'ocupació i millora de l'ocupabilitat ofert des del dispositiu d'orientació exprés presencial o mitjançant el servei telemàtic 24·7. Només es registra quan el tema tractat tingui a veure amb la millora de l'ocupabilitat del demandant (recursos per a la recerca activa, informació de cursos, cartera de serveis, programes d'ocupació, etc.).
- **136:** Informació i assessorament en el marc del Sistema Nacional de Qualificacions Professional ofert des del dispositiu Punt d'Orientació Professional i Acadèmica (POAP). Es crearà una oferta de serveis per tècnic POAP.
- **145:** Atenció personalitzada EURES (individual) i
- **146:** Atenció grupal EURES (grup). Serveis prestats per la consellera Eures. Es registrarà mitjançant oferta de serveis

**d) Actuacions que identifiquen que el demandant és atès per dispositius d'orientació especialitzats.** Són registrats exclusivament per aquests dispositius. S'obrirà una única oferta de serveis per oficina.

- **14J:** SOIB-Itineraris VVM

## 4.2. Registre de serveis des de les àrees de Demandes i Intermediació

### 4.2.1. Àrea de Demandes

**14B:** Persona que rep informació de la cartera de serveis des de l'àrea de Demandes. Aquest servei es pot registrar tant amb la tasca d'ofertes de serveis al SILCOIWEB com directament en la demanda segons el criteri de la direcció de l'oficina o servei.

En aquest darrer cas, es crearan tres ofertes de serveis per oficina en funció del tipus d'atenció:



- Registre d'atencions telefòniques
- Registre d'atenció presencial
- Primeres inscripcions

Com que la durada d'aquest servei sol ser bastant inferior a una hora, no es registrarà fins que es permeti el registre de fraccions d'hora.

El servei 112 «**Actualització curricular**» es registra automàticament quan es fan modificacions en els camps de dades professionals de la demanda.

#### 4.2.2. Àrea d'Intermediació

- **14N:** Persona que participa en algun procés selectiu d'una oferta de l'àrea d'Intermediació. Es registrarà el servei 14N a totes les persones demandants amb les quals es faci una tasca de comprovació de l'adequació del seu perfil professional als requisits recollits en una oferta d'ocupació. Els demandants poden procedir tant de sondejos, d'inscripció mitjançant formulari o de qualsevol altre sistema utilitzat per fer arribar-ne la candidatura. La tasca de comprovació de requisits es pot fer mitjançant algun dels mètodes següents: revisió de la documentació, entrevista telemàtica o entrevista presencial. Es registrarà directament a la demanda.

En el cas de les ofertes del sector públic es registrarà el servei 14N a totes les persones demandants que es remeten a l'entitat pública contractant, al mateix temps que se sondegen nominalment en el registre de l'oferta en el SILCOIWEB.

El servei **510 «Enviament a ofertes de treball»** es registra automàticament quan, en el marc de gestió d'una oferta d'ocupació, un demandant passa a situació 3: «Demandant enviat».

#### 5. Emplenament del camp «Via de finançament»

A l'hora d'emplenar el camp «Via de finançament», tant si s'obren ofertes d'activitat com si es registra el servei directament en la demanda, se seguiran els criteris següents:

Carrer Gremi d'Hortolans, 11, 1r pis  
07010 Palma  
Tel. 971 17 79 00  
<http://soib.es>

7

<https://vd.caib.es/1712738874568-836626821-4747929997602275201>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1712738874568-836626821-4747929997602275201>

CSV: 1712738874568-836626821-4747929997602275201

- Serveis prestats pel personal auxiliar que no ocupa plaça d'estructura: **104 FONDOS TRASFERIDOS C.A.-BALEARES**
- Serveis prestats pel personal auxiliar i tècnic que ocupa plaça d'estructura: s'ha de registrar el codi **204 FONDOS PROPIOS C.A.- BALEARES**
- Serveis prestats pel personal tècnic que forma part dels projectes d'inversió COVID, atenció aturats de llarga durada i POAP: s'ha de registrar el codi **404 FONDOS RED ORIENTA 3000 C.A. -BALEARES**

## 6. Registre d'itineraris d'orientació

De manera general, a les oficines es registraran els tipus d'itineraris següents:

- **0001** Itinerari personalitzat d'ocupació
- **0002** Itinerari personalitzat d'ocupació vinculat a la RAI

Només el personal d'orientació assignat als serveis especialitzats del SOIB registraran els tipus d'itineraris següents:

- **9041** itinerari personalitzat SOIB+
- **9042** itinerari personalitzat SOIB JOVE
- **9043** itinerari personalitzat SOIB POAP
- **9054** Itinerari personalitzat SOIB DONA

Les entitats col·laboradores registraran els tipus d'itineraris següents:

- **9044** Itinerari personalitzat col·lectiu RES (risc d'exclusió social)
- **9045** Itinerari personalitzat col·lectiu JRES (joves en risc d'exclusió social)
- **9046** Itinerari personalitzat col·lectiu DI (discapacitat intel·lectual)
- **9047** Itinerari personalitzat col·lectiu DMM (discapacitat per malaltia mental)
- **9048** Itinerari personalitzat col·lectiu DS (discapacitat sensorial)
- **9049** Itinerari personalitzat col·lectiu DF (discapacitat física)
- **9050** Itinerari personalitzat col·lectiu RS (reinserció social)

Carrer Gremi d'Hortolans, 11, 1r pis  
07010 Palma  
Tel. 971 17 79 00  
<http://soib.es>

8

<https://vd.caib.es/1712738874568-836626821-4747929997602275201>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1712738874568-836626821-4747929997602275201>

CSV: 1712738874568-836626821-4747929997602275201



- **9051** Itinerari personalitat en el marc de la convocatòria de Projectes Territorials per a col·lectius vulnerables
- **9052** Itinerari personalitzat qualificats (gestionats per la FUEIB)

En el moment de creació de l'itinerari en el SILCOIWEB sempre s'ha d'indicar el DNI del tècnic o tècnica d'orientació que l'ha dissenyat.

Un itinerari que no estigui en la situació de «Finalitzat» sempre ha de tenir alguna actuació planificada en el futur establert en l'acord personal d'ocupació. **No poden existir itineraris oberts inactius.**

S'adjunta a aquesta Instrucció:

- L'Annex I amb la definició de cadascun dels serveis i les especificacions del registre.

## 7. Efectes

Aquesta Instrucció és d'aplicació l'endemà que s'hagi signat i deixa sense efecte la Instrucció 2/2024 de la directora del Servei d'Ocupació de les Illes Balears relativa a l'adequació del registre al SILCOIWEB dels serveis que ofereixen les àrees de Demandes, Intermediació i Orientació.

La directora del SOIB

Catalina Jiménez Aleñar

Carrer Gremi d'Hortolans, 11, 1r pis  
07010 Palma  
Tel. 971 17 79 00  
<http://soib.es>

9

<https://vd.caib.es/1712738874568-836626821-4747929997602275201>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1712738874568-836626821-4747929997602275201>

CSV: 1712738874568-836626821-4747929997602275201



GOVERN  
ILLES  
BALEARS

## DOCUMENT ELECTRÒNIC

### CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

1712738874568-836626821-4747929997602275201

### ADREÇA DE VALIDACIÓ DEL DOCUMENT

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1712738874568-836626821-4747929997602275201>

### INFORMACIÓ DELS SIGNANTS

#### Signant

CATALINA JIMENEZ ALEÑAR

Directora del Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB)

Conselleria d'Empresa, Ocupació i Energia

COMUNITAT AUTÒNOMA DE LES ILLES BALEARS

Data signatura: 10-Apr-2024 03:57:23 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: Instrucci\_\_\_4\_2024\_\_\_del\_registre\_dels\_serveis\_de\_les\_\_\_rees\_de\_Demandes\_\_Intermediaci\_\_\_i\_Orientaci.pdf

Data captura: 10-Apr-2024 04:00:00 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: 10



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1712738874568-836626821-4747929997602275201>

CSV: 1712738874568-836626821-4747929997602275201