

Sección I. Disposiciones generales

CONSEJO DE GOBIERNO

7188

Decreto 36/2022, de 22 de agosto, por el que se establecen los principios generales de funcionamiento de los servicios de orientación profesional y se regulan los requisitos que deben acreditar para su posterior inscripción en el Registro de entidades y los servicios de orientación profesional y los servicios complementarios

PREÁMBULO

I

El artículo 149.1.7 de la Constitución atribuye al Estado la competencia exclusiva sobre legislación laboral, sin perjuicio de su ejecución por los órganos de las Comunidades Autónomas. Mediante el Real Decreto 1268/2001, de 29 de noviembre (BOE núm. 291, de 5 de diciembre), la Administración del Estado traspasó a la Comunidad Autónoma de las Illes Balears las competencias en materia de gestión del trabajo, del empleo y de la formación, que anteriormente gestionaba el Instituto Nacional de Empleo (INEM), de conformidad con el artículo 12.15 del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears, según la redacción dada por la Ley Orgánica 9/1994, de 24 de marzo (actualmente tal y como dispone la Ley Orgánica 1/2007, de 28 de febrero, en el artículo 32.11). Estas competencias fueron asumidas mediante el Decreto 136/2001, de 14 de diciembre, de asunción y distribución de las competencias transferidas del Estado a la Comunidad Autónoma de las Illes Balears (BOIB núm. 136, de 27 de diciembre).

De conformidad con la asunción de competencias se dictó la Ley 7/2000, de 15 de junio, de creación del Servicio de Empleo de las Illes Balears (SOIB), modificada en varias ocasiones, la última de ellas mediante la disposición final séptima de la Ley 13/2014, de 29 de diciembre, de presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears para el año 2015, que dispone que la finalidad del SOIB es planificar, gestionar y coordinar las políticas de empleo, con funciones concretas de información, de orientación y de intermediación en el mercado laboral, así como el fomento del empleo en todas sus vertientes y el desarrollo de la formación profesional para el empleo.

De acuerdo con el Decreto 11/2021, de 15 de febrero, de la presidenta de las Illes Balears, por el que se establecen las competencias y la estructura orgánica básica de las consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears (BOIB núm. 106, de 2 de agosto), modificado mediante el Decreto 25/2021, de 8 de marzo (BOIB núm. 33, de 9 de marzo), la competencia en el ámbito material de la gestión del trabajo corresponde a la Consejería de Modelo Económico, Turismo y Trabajo, a la que se adscribe el SOIB, de acuerdo con el Decreto 22/2020, de 24 de julio, por el que se aprueba el Texto consolidado del Decreto de aprobación de los Estatutos del Servicio de Empleo de las Illes Balears (BOIB núm. 131, de 25 de julio).

II

La Ley 12/2018, de 15 de noviembre, de servicios a las personas en el ámbito social en la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, establece los principios básicos de la contratación, la acción concertada y la cooperación directa de los servicios a las personas en el ámbito social que celebren las administraciones públicas competentes en las Illes Balears, con la finalidad de proveer unos servicios de calidad a la ciudadanía.

Dentro del concepto de «servicios a las personas en el ámbito social», se incluye el servicio de orientación profesional previsto en la Cartera Común de Servicios a las personas en el ámbito social del Sistema Nacional de Empleo, dirigido a colectivos especialmente vulnerables, como los colectivos con discapacidad, colectivos con especiales dificultades de inserción laboral, personas con diagnóstico de salud mental, etc.

La disposición final segunda de la Ley 12/2018 fija un doble mandamiento dirigido al ejecutivo autonómico para que, en un plazo máximo de dieciocho meses desde la entrada en vigor de aquel texto legal, dictase, por una parte, la normativa de creación y funcionamiento del registro de entidades que pueden optar a la acción concertada en los servicios de orientación profesional, y, por otra parte, estableciera los requisitos para obtener la acreditación administrativa oportuna para prestar el servicio objeto de la acción concertada.

Por otra parte, el Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley de Empleo, en el artículo 14 señala las funciones del Sistema Nacional de Empleo, entre las cuales figura la de determinar y tener actualizada una Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo a prestar por los servicios públicos de empleo, que garantice en todo el Estado español el acceso, en condiciones de igualdad, a un servicio público y gratuito de empleo.





Mediante el Real Decreto 7/2015, de 16 de enero, por el que aprueba la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, se regulan los principios y requisitos mínimos a los que deben ajustarse los servicios que conforman el Sistema Nacional de Empleo, y se fijan los aspectos básicos de los servicios complementarios que establezcan los servicios públicos de empleo para su propio ámbito territorial.

La Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo está integrada, entre otros servicios, por los de orientación profesional. Para cada uno de los servicios se establece el objeto, así como las actividades que prevé que se han de prestar, como mínimo, por los usuarios de los servicios públicos de empleo: personas, desocupadas o ocupadas, así como las empresas, independientemente de su forma jurídica.

Asimismo, también se regulan las condiciones de prestación del servicio y se define el servicio de orientación profesional como un servicio integral que tiene por objeto la información, el diagnóstico de la situación individual, el asesoramiento, la motivación y el acompañamiento en las transiciones laborales, bien desde la educación al mundo laboral o entre las diversas situaciones de empleo y desempleo que pueden darse a lo largo de la vida laboral. Este servicio tiene por finalidad ayudar a los usuarios a mejorar su empleabilidad, promover su carrera profesional y facilitar su contratación u orientar hacia la autoempleo.

El desarrollo normativo del Real Decreto 7/2015, mencionado anteriormente, se ha concretado en la Orden ESS/381/2018, de 10 de abril, por la que se aprueba la Guía técnica de referencia para el desarrollo de los protocolos de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo. En esta Orden se detalla la guía técnica para el servicio de orientación profesional, y se definen las actividades específicas, así como los criterios para acceder al servicio y las condiciones para que las entidades colaboradoras habilitadas para la actividad presten dicho servicio.

III

Por lo que respecta a los aspectos sustantivos, este Decreto tiene como finalidad dar cumplimiento al mandato legislativo que establece el artículo 5 de la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, regulando los requisitos relativos a la acreditación del servicio de orientación profesional.

El hecho de establecer los requisitos para obtener la acreditación oportuna posibilitará a las entidades la inscripción en el Registro de entidades y los servicios de orientación profesional y los servicios complementarios, y conocer los procedimientos de acreditación de servicios y habilitación de entidades para poder acceder a la acción concertada.

IV

Este Decreto consta de ocho artículos, una disposición adicional y dos disposiciones finales.

El artículo 1 establece el objeto de la norma; el artículo 2 especifica los principios generales de funcionamiento de los servicios de orientación profesional; el artículo 3 contiene las definiciones de la terminología utilizada; el artículo 4 regula la tipología de los colectivos a atender en los servicios de orientación profesional; el artículo 5 se refiere a las condiciones funcionales de los servicios de orientación profesional; el artículo 6 dispone cuales son los recursos humanos y los perfiles profesionales de las personas que deben prestar el servicio de orientación profesional; el artículo 7 se refiere a las ratios mínimas para cada unidad de orientación en función del colectivo a atender y el artículo 8 determina las instalaciones, medios e infraestructuras que deben disponer las entidades.

Asimismo, el Decreto contiene una disposición adicional única relativa al uso del lenguaje armónico con el principio de igualdad de género, y dos disposiciones finales que hacen referencia al desarrollo normativo y a la entrada en vigor, respectivamente.

V

De conformidad con el artículo 49 de la Ley 1/2019, de 31 de enero, del Gobierno de las Illes Balears y el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, este Decreto se adecua a los principios de buena regulación en el ejercicio de la iniciativa reglamentaria.

En primer lugar, cumple los principios de necesidad y eficacia atendiendo al mandato de la disposición final segunda de la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, de servicios a las personas en el ámbito social en la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, que establece que en el plazo máximo de dieciocho meses, el Gobierno aprobará el reglamento en el que se regulen los requisitos para la acreditación para poder optar a la acción concertada en los servicios de orientación profesional.

En virtud del principio de proporcionalidad, este Decreto contiene la regulación imprescindible para atender la necesidad que debe cubrirse por la norma, una vez constatado que no existen otras medidas menos restrictivas de derechos o que no impongan menos obligaciones a las personas destinatarias. La norma cumple este principio, dado que los datos recogidos son los mínimos e imprescindibles para atender la finalidad que se pretende.

Con el fin de garantizar el principio de seguridad jurídica, este Decreto completa el marco regulador que establece la Ley 12/2018, para poder

establecer el servicio de orientación profesional mediante el sistema de la acción concertada, puesto que es imprescindible regular los requisitos de la acreditación del servicio de orientación profesional.

En virtud del principio de transparencia en la elaboración de la norma, se ha previsto la posibilidad de que las personas destinatarias tengan una participación activa, mediante el trámite de audiencia y de información pública correspondientes, que prevé el artículo 58 de la Ley 1/2019, de 31 de enero, del Gobierno de las Illes Balears.

En aplicación del principio de eficiencia, este Decreto no supone nuevas cargas administrativas para las personas administradas, pues se limita a regular los principios generales y los requisitos que deben cumplir los servicios de orientación profesional para poder ser acreditados y posteriormente inscritos en el Registro correspondiente, para poder optar a la acción concertada.

Asimismo, según lo establecido en el artículo 49 de la ley 1/2019, este Decreto se ajusta a los principios de calidad y simplificación, dado que el contenido se expresa de forma clara y precisa, sin extenderse en la redacción, para facilitar su comprensión.

Por todo ello, a propuesta del consejero de Modelo Económico, Turismo y Trabajo, consultado el Consejo Económico y Social de las Illes Balears, de acuerdo con el Consejo Consultivo de las Illes Balears y previa deliberación del Consejo de Gobierno en la sesión de día 22 de agosto de 2022, dicto el siguiente

DECRETO

Artículo 1

Objeto

El objeto de este Decreto es regular los principios generales de funcionamiento de los servicios de orientación profesional y los requisitos que estos servicios deben cumplir para ser acreditados, y posteriormente, inscritos en el Registro de entidades y los servicios de orientación profesional y los servicios complementarios.

Artículo 2

Principios generales de funcionamiento de los servicios de orientación profesional

El funcionamiento de los servicios de orientación profesional se rige por los siguientes principios:

- a) Motivación, para favorecer el desarrollo de la autonomía individual.
- b) Intimidad: la actuación y la intervención deberán respetar y garantizar el derecho a la intimidad.
- c) Integración: proceso dinámico y multifuncional que posibilita a las personas que están en una situación de vulnerabilidad, a participar en el nivel mínimo de bienestar social y vital.
- d) Profesionalización: el personal de los servicios deberá disponer de la cualificación técnica correspondiente a su nivel profesional.
- e) Globalidad: la atención que se preste deberá ser integral e incluir aspectos sanitarios, psicológicos, sociales, culturales, ambientales y análogos.
- f) Atención personalizada: se deberá dispensar atención personalizada adaptada a las necesidades de cada persona.
- g) Confidencialidad, en todo lo referente a las personas.
- h) Colaboración con la Administración, por lo que se deberán aportar todos los datos y los informes que se soliciten, con carácter periódico o puntual.
- i) Adecuación: los servicios se deberán adecuar a las necesidades de las personas atendidas.
- j) Normalización: la vida de las personas usuarias se deberá ajustar en lo posible a la conducta y a las pautas de vida consideradas cotidianas por los ciudadanos.
- k) Participación: se deberá potenciar la participación en las actividades y en el funcionamiento del servicio.
- l) Adaptación: los servicios deberán estar adaptados funcionalmente a las condiciones de las personas usuarias.
- m) Equidad: reconocer las condiciones y las características específicas de cada persona y ofrecer un trato equivalente creando acciones que favorezcan la igualdad de oportunidades.

Artículo 3

Definiciones

A los efectos de este Decreto se entiende por:

- a) Servicio de orientación profesional: servicio integral que tiene por objeto la información, el diagnóstico de la situación individual, el asesoramiento, la motivación y el acompañamiento en las transiciones laborales, desde la educación al mundo laboral o entre las diversas situaciones de empleo y desempleo que pueden darse a lo largo de la vida laboral, de conformidad con el artículo 8 del Real

Decreto 7/2015, de 16 de enero, por el que se aprueba la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, para cada uno de los colectivos definidos en este Decreto. Este servicio estará compuesto inicialmente por una unidad de orientación o más de una, pudiéndose incrementar posteriormente por medias unidades o unidades completas.

b) *Ámbito territorial comunitario:* entidad habilitada que presta el servicio acreditado al menos en dos islas.

c) *Ámbito territorial insular:* entidad habilitada que presta el servicio acreditado en una isla.

d) *Unidad de orientación:* conjunto de recursos humanos, materiales y metodológicos, organizados en dispositivos distribuidos territorialmente, a través de los cuales se realizan y gestionan acciones de orientación profesional, de acuerdo con las ratios de plazas establecidas en el artículo 7 de este Decreto.

e) *Ratio:* número mínimo de plazas que se asignan a una unidad de orientación durante los doce meses que completen la anualidad de referencia.

f) *Persona usuaria atendida:* persona dada de alta en el servicio de orientación profesional que se ajusta al perfil del colectivo atendido, y que después de haber participado en la fase inicial diagnóstica, firma el acuerdo personal y el plan de trabajo inicial previsto por la entidad (con una duración mínima de tres horas).

g) *Plaza ocupada:* plaza asignada a una o más personas usuarias atendidas.

h) *Jornada laboral completa:* se corresponde con el trabajo efectivo del 100% de la jornada de acuerdo con el convenio colectivo aplicable.

Artículo 4

Definición y tipología de colectivos a atender en los servicios de orientación profesional

Serán objeto de atención preferente de los servicios de orientación profesional, sin perjuicio de las prioridades que se puedan establecer en el marco de iniciativas estatales o europeas para otros colectivos, los siguientes colectivos:

a) *Colectivo de personas en riesgo de exclusión social y con dificultades especiales de inserción laboral,* inscritas en el SOIB como demandantes de empleo.

Se entiende como «persona en riesgo de exclusión social» la que acredita esta situación mediante un informe de servicios sociales o un informe técnico de la entidad que especifique las causas que conducen a la situación de riesgo de exclusión.

b) *Colectivo de jóvenes en riesgo de exclusión social y con especiales dificultades de inserción laboral,* mayores de 16 años y menores de 30 años, inscritos en el SOIB como demandantes de empleo.

Se entiende como «persona en riesgo de exclusión social» la que acredita esta situación mediante un informe de servicios sociales o un informe técnico de la entidad que especifique las causas que conducen a la situación de riesgo de exclusión.

c) *Colectivo de personas con discapacidad intelectual y con especiales dificultades de inserción laboral,* inscritas en el SOIB como demandantes de empleo con la condición de persona con discapacidad con un grado igual o superior al 33 %.

También se incluyen las personas con capacidad intelectual límite, inscritas como demandantes de empleo no ocupadas, que pueden acceder acreditando una valoración de al menos un 20 % de discapacidad intelectual y que no alcance el 33%.

d) *Colectivo de personas con diagnóstico de salud mental y con especiales dificultades de inserción,* inscritas en el SOIB como demandantes de empleo.

Se entiende como «persona con diagnóstico de salud mental» la que acredita esta situación mediante documentación que certifica una discapacidad con un grado igual o superior al 33 % o con la presentación de un informe psiquiátrico emitido por parte del Área de Salud Mental del Servicio de Salud Pública.

e) *Colectivo de personas con discapacidad sensorial y con especiales dificultades de inserción laboral,* inscritas en el SOIB como demandantes de empleo con la condición de persona con discapacidad con un grado igual o superior al 33 %.

f) *Colectivo de personas con discapacidad física y otras discapacidades con especiales dificultades de inserción laboral,* inscritas en el SOIB como demandantes de empleo con la condición de persona con discapacidad con un grado igual o superior al 33 %.

g) *Colectivo de personas reclusas de segundo y tercer grado, exreclusas o con medidas alternativas y con especiales dificultades de inserción laboral,* inscritas en el SOIB como demandantes de empleo. Las personas reclusas de segundo grado están exentas de estar inscritas en el SOIB.

Artículo 5

Condiciones funcionales

1. La entidad prestadora del servicio de orientación profesional debe desarrollar un itinerario personalizado de inserción, como proceso más adecuado de acuerdo con el perfil, necesidades y expectativas de la persona, a través de criterios técnicos y estadísticos. Incluye las principales actuaciones y propuestas, un calendario para llevarlas a cabo y los elementos necesarios para su verificación y seguimiento.

2. Las actuaciones que obligatoriamente deben realizarse para cada persona usuaria dentro del itinerario personalizado de inserción son las siguientes:

a) *Diagnóstico individualizado y elaboración del perfil.*

b) *Diseño del itinerario individual y personalizado para el empleo.*

- c) Acompañamiento personalizado en el desarrollo del itinerario y el cumplimiento del compromiso de actividad, así como otras funciones de asesoramiento y apoyo a la inserción laboral.
- d) Asesoramiento y ayuda técnica adicional para definir el currículum y la aplicación de técnicas para la búsqueda activa de empleo.
- e) Información y asesoramiento adicional sobre la situación del mercado de trabajo, políticas activas de empleo y servicios comunes y complementarios de la Cartera, y sobre la oferta formativa y los programas de formación-empleo.
- f) Apoyo a la gestión de la movilidad laboral.
- g) Todas las adaptaciones que estas actuaciones comporten.

3. En cada itinerario personalizado de inserción, las actuaciones citadas en el apartado anterior se realizarán en función de la situación de cada persona usuaria y de la peculiaridad del colectivo al que pertenezca.

4. El servicio de orientación profesional deberá prestarse durante todo el año, de acuerdo con el horario y el calendario que determina el artículo 8 del Decreto.

Artículo 6

Recursos humanos y perfiles profesionales

1. Para prestar el servicio de orientación profesional, la entidad deberá disponer de personal necesario para garantizar una atención suficiente, continuada y adecuada a la tipología del colectivo al que pertenece la persona usuaria, y, al menos, tener el número de profesionales que den respuesta a la ratio definida en el artículo 7 y que permita el trabajo individual o en grupo, para asegurar la calidad técnica de la intervención.

2. El personal del servicio de orientación profesional deberá ajustarse a los perfiles que se describen a continuación:

a) Personal coordinador

— Personas licenciadas, diplomadas o graduadas en el ámbito social o humanístico— preferentemente: Educación Social, Psicología, Pedagogía, Psicopedagogía, Sociología o Ciencias Políticas, Ciencias del Trabajo, Trabajo Social, Relaciones Laborales—, o con la habilitación que realizan algunos colegios profesionales a trabajadores con experiencia acreditada.

— Personas licenciadas, diplomadas o graduadas de otros campos que tengan, como mínimo, tres años de experiencia en procesos de orientación con colectivos con especiales dificultades de inserción, o bien una titulación de postgrado que permita una especialización en materia de empleo con colectivos con dificultades especiales de inserción

Independientemente de la titulación de la que disponga, el personal de coordinación deberá dominar las herramientas ofimáticas y el uso de Internet a nivel de usuario.

b) Personal orientador

— Personas licenciadas, diplomadas o graduadas en el ámbito social o humanístico— preferentemente: Educación Social, Psicología, Pedagogía, Psicopedagogía, Sociología o Ciencias Políticas, Ciencias del Trabajo, Trabajo Social, Relaciones Laborales—, o con la habilitación que realizan algunos colegios profesionales a trabajadores con experiencia acreditada.

— Personas licenciadas, diplomadas o graduadas de otros campos que tengan, como mínimo, tres años de experiencia en procesos de orientación con colectivos con especiales dificultades de inserción, o bien una titulación de postgrado que permita una especialización en materia de empleo con colectivos con especiales dificultades de inserción.

Independientemente de la titulación de la que disponga, el personal orientador deberá dominar las herramientas ofimáticas y el uso de Internet a nivel de usuario.

c) Personal de sensibilización empresarial

— Personas licenciadas, diplomadas o graduadas en el ámbito social o humanístico preferentemente: Educación Social, Psicología, Pedagogía, Psicopedagogía, Sociología o Ciencias Políticas, Ciencias del Trabajo, Trabajo Social, Relaciones Laborales—, o con la habilitación que realizan algunos colegios profesionales a trabajadores con experiencia acreditada.

— Personas licenciadas, diplomadas, graduadas de otros campos o que dispongan del título de Formación Profesional de Grado Superior en Integración Social que tengan, como mínimo, tres años de experiencia en procesos de orientación con colectivos con especiales dificultades de inserción, o bien una titulación de postgrado que permita una especialización en materia de empleo con colectivos con especiales dificultades de inserción.



— Personal de la entidad con una experiencia mínima de cuatro años en programas de inserción laboral con colectivos con dificultades especiales de inserción. En este caso, solo se podrán desarrollar tareas de sensibilización empresarial.

Independientemente de la titulación de la que disponga, el personal de sensibilización empresarial deberá dominar las herramientas ofimáticas y el uso de Internet a nivel de usuario.

d) Personal de información laboral

Como mínimo, deberán disponer del título de educación secundaria obligatoria o equivalente, o bien personas sin titulación con tres años de experiencia acreditada en las funciones a realizar vinculadas a programas destinados a personas con especiales dificultades de inserción.

3. Un 30 % del personal orientador y coordinador del servicio de orientación profesional, con independencia de su jornada laboral, deberá acreditar un mínimo de tres años de experiencia en procesos de orientación con personas con especiales dificultades de inserción.

En el supuesto de que el personal orientador y el coordinador sean menos de tres, al menos una de estas personas deberá cumplir el requisito establecido en el párrafo anterior.

Artículo 7

Ratios mínimas para cada unidad de orientación

La ratio mínima de plazas y del personal de orientación profesional, en función del colectivo que se deberá atender, para cada unidad de orientación, es la siguiente:

Colectivo	Núm. de plazas	Tiempo de dedicación del personal orientador	Tiempo de dedicación del personal coordinador	Tiempo de dedicación del personal de sensibilización empresarial	Tiempo de dedicación del personal de información laboral
Personas en riesgo de exclusión social	47	1 jornada laboral completa en cómputo anual	0'11 de la jornada laboral del personal orientador a su cargo	0'11 de la jornada laboral del personal orientador	0'11 de la jornada laboral del personal orientador
Jóvenes en riesgo de exclusión social	41	1 jornada laboral completa en cómputo anual	0'11 de la jornada laboral del personal orientador a su cargo	0'11 de la jornada laboral del personal orientador	0'11 de la jornada laboral del personal orientador
Personas con discapacidad intelectual	26	1 jornada laboral completa en cómputo anual	0'11 de la jornada laboral del personal orientador a su cargo	0'11 de la jornada laboral del personal orientador	0'11 de la jornada laboral del personal orientador
Personas con diagnóstico de salud mental	26	1 jornada laboral completa en cómputo anual	0'11 de la jornada laboral del personal orientador a su cargo	0'11 de la jornada laboral del personal orientador	0'11 de la jornada laboral del personal orientador
Personas con discapacidad sensorial	28	1 jornada laboral completa en cómputo anual	0'11 de la jornada laboral del personal orientador a su cargo	0'11 de la jornada laboral del personal orientador	0'11 de la jornada laboral del personal orientador
Personas con discapacidad física y otras discapacidades	30	1 jornada laboral completa en cómputo anual	0'11 de la jornada laboral del personal orientador a su cargo	0'11 de la jornada laboral del personal orientador	0'11 de la jornada laboral del personal orientador
Personas reclusas y exreclusas	24	1 jornada laboral completa en cómputo anual	0'11 de la jornada laboral del personal orientador a su cargo	0'11 de la jornada laboral del personal orientador	0'11 de la jornada laboral del personal orientador

Artículo 8

Instalaciones, medios y infraestructuras

1. Las entidades deberán disponer de las instalaciones, medios e infraestructuras que garanticen prestar el servicio de orientación profesional en todas sus actuaciones.

2. Las entidades deberán disponer de un centro de atención principal con las características mínimas siguientes:

El centro de atención principal deberá disponer de las siguientes zonas:

- Zona de recepción.
- Espacio de atención individual, que asegure la confidencialidad. Este espacio deberá tener, como mínimo, un despacho de atención individual para cada dos técnicos orientadores, con una superficie mínima de 6 m², que utilizarán de manera alterna para la atención individual, o bien un despacho para cada tres técnicos si el servicio dispone de dos o más espacios de atención grupal. Este espacio deberá disponer, como mínimo, de una mesa, dos sillas, un ordenador con conexión a Internet.
- En el caso de los servicios de atención para población reclusa y exreclusa, esta superficie mínima de 6 m² la podrán utilizar cuatro técnicos, que la usarán de manera individual.
- Espacio de atención grupal, en el que se deberá poder atender a grupos formados por un mínimo de tres personas usuarias. Deberá



disponer de una superficie mínima de 3 m² por participante, con mesas y sillas para cada usuario y para el personal orientador y, como mínimo, un ordenador con conexión a Internet. Si la entidad dispone de más de un espacio grupal, éstos podrán utilizarse para la atención individualizada, en su caso.

- Un espacio para todo el personal del servicio de orientación profesional para trabajar mientras no realizan atención individual o grupal, que no será necesario si los técnicos disponen de despachos de uso individual.
- Un espacio de la entidad dotado con los recursos necesarios para facilitar el proceso de inserción en igualdad de condiciones (ordenadores, teléfono, acceso a Internet, impresora, escáner, wifi, material fungible necesario para los procesos de búsqueda, etc.)
- Un baño adaptado.

Además, este centro deberá estar abierto al público todo el año, de lunes a viernes, excepto festivos, durante un mínimo de 5 horas diarias, en su caso, en un horario flexible que se pueda adaptar a las necesidades de las personas usuarias, y con presencia de personal técnico.

3. Las entidades también podrán disponer de un punto de atención permanente y/o de un punto de atención a demanda, que deberán reunir las siguientes características:

a) El punto de atención permanente deberá disponer de las siguientes zonas:

— Espacio de atención individual, que asegure la confidencialidad. Este espacio deberá tener, como mínimo, un despacho de atención individual para cada dos técnicos orientadores, con una superficie mínima de 6 m², que utilizarán de manera alterna para la atención individual, o bien un despacho para cada tres técnicos, si el servicio dispone de dos o más espacios de atención grupal. Este espacio deberá disponer, como mínimo, de una mesa, dos sillas, un ordenador con conexión a Internet.

En el caso de los servicios de atención para población reclusa y exreclusa, esta superficie mínima de 6 m² la podrán utilizar cuatro técnicos, que la usarán de manera individual para la atención. En el supuesto de que la atención se realice dentro de las instituciones penitenciarias, el espacio será el que se ponga a disposición de la entidad para poder prestar el servicio.

— Espacio de atención grupal, en el que se deberá poder atender a grupos formados por un mínimo de tres personas usuarias. Deberá disponer de una superficie mínima de 3 m² por participante, con mesas y sillas para cada usuario y para el personal orientador y, como mínimo, un ordenador con conexión a Internet. Si la entidad dispone de más de un espacio grupal, éstos podrán utilizarse para la atención individualizada, en su caso.

— Un espacio de la entidad dotado de los recursos necesarios para facilitar el proceso de inserción en igualdad de condiciones (ordenadores, teléfono, acceso a Internet, impresora, escáner, wifi, material fungible necesario para los procesos de búsqueda, etc.)

— Un baño adaptado.

Además, este punto de atención deberá estar abierto al público dos o más días a la semana, durante un mínimo de 4 horas cada día, con presencia de personal técnico.

b) El punto de atención a demanda es el espacio en el que únicamente se presta el servicio si la persona usuaria solicita que se le preste una atención técnica de orientación, y deberá disponer de la siguiente zona:

— Espacio de atención individual, que asegure la confidencialidad, con una superficie mínima de 6 m², con una mesa, dos sillas y un ordenador con conexión a Internet.

Además, el horario y el calendario de atención se establecerá en función de las necesidades de las personas que deberán atenderse.

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

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

Disposición adicional única

Denominaciones

Las referencias genéricas a las formas masculinas expresadas a lo largo del texto, deberán entenderse realizadas al género masculino y femenino.

Disposición final primera

Desarrollo y habilitación

Se faculta al consejero de Modelo Económico, Turismo y Trabajo para dictar las disposiciones necesarias en desarrollo del presente Decreto



en el ámbito de las competencias del Gobierno de las Illes Balears.

Disposición final segunda

Entrada en vigor

Este Decreto entrará en vigor el mismo día de su publicación en el *Boletín Oficial de las Illes Balears*.

Palma, 22 de agosto de 2022

El consejero de Modelo Económico, Turismo y Trabajo

Iago Negueruela y Vázquez

La presidenta

Francesca Lluch Armengol i Socias

