



Cartera de **SERVEIS** del **SOC**

La Cartera de Serveis del SOC ha estat aprovada pel Consell de Direcció del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, amb data 30 de gener de 2019.

El objectius a assolir per la Cartera de Serveis del SOC estan alineats amb els Objectius al Desenvolupament Sostenible (ODS) de l'Agenda 2030 de Nacions Unides



INDEX

INDEX.....	3
1. INTRODUCCIÓ.....	4
2. PRINCIPIS INSPIRADORS DE LA CARTERA DE SERVEIS.....	6
3. DEFINICIONS I CONCEPTES.....	8
4. PERSONES I EMPRESES USUÀRIES DE LA CARTERA DE SERVEIS	10
5. LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS	11
6. LA CARTERA DE SERVEIS.....	12
6.1. SERVEI D'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL	16
6.2. SERVEI D'INFORMACIÓ PROFESSIONAL.....	18
6.3. SERVEI DE MOBILITAT GEOGRÀFICA	20
6.4. SERVEI DE FORMACIÓ PROFESSIONAL PER A L'OCUPACIÓ.....	21
6.5. SERVEI D'ACREDITACIÓ DE COMPETÈNCIES	23
6.6. SERVEI D'ATENCIÓ A LES EMPRESES	24
6.7. SERVEI DE GESTIÓ DE LA COL·LOCACIÓ EN EL MERCAT DE TREBALL.....	25
6.8. SERVEI D'EMPRENEDORIA I AUTOCUPACIÓ.....	27
6.9. SERVEI DE DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC LOCAL.....	28
6.10. SERVEI DE FOMENT DE L'OCUPACIÓ.....	29
7. FINANÇAMENT	30
8. AVALUACIÓ I QUALITAT DELS SERVEIS.....	31
9. DIFUSIÓ I SISTEMA D'INFORMACIÓ	32

1. INTRODUCCIÓ

La Llei 13/2015, del 9 de juliol, d'ordenació del sistema d'ocupació i del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, estableix a l'article 1.d) la garantia del dret subjectiu a l'ocupabilitat de les persones, entès com el dret a disposar, al llarg de tota la vida activa i, especialment, en el cas de les persones en situació de demanda d'ocupació, d'una Cartera de serveis que inclogui com a mínim l'orientació, la formació, la intermediació i l'acompanyament, adequats a les característiques i necessitats de cada persona, que les ajudi a millorar-ne l'ocupabilitat, en els termes establerts per aquesta Llei.

A l'article 13 de la mateixa Llei en fixar els objectius del sistema d'ocupació de Catalunya assenyalava en l'apartat d) la necessitat de disposar d'una Cartera de serveis formada per serveis bàsics i altres serveis especialitzats, adaptada a les característiques i a les necessitats detectades de les persones, del territori, dels col·lectius, de les empreses i dels sectors productius de Catalunya.

L'article 16, en el seu primer apartat, defineix els serveis ocupacionals com el conjunt de serveis i de programes públics, sens perjudici de la seva interrelació, que integren les polítiques d'ocupació de Catalunya, i enumera els seus àmbits d'actuació:

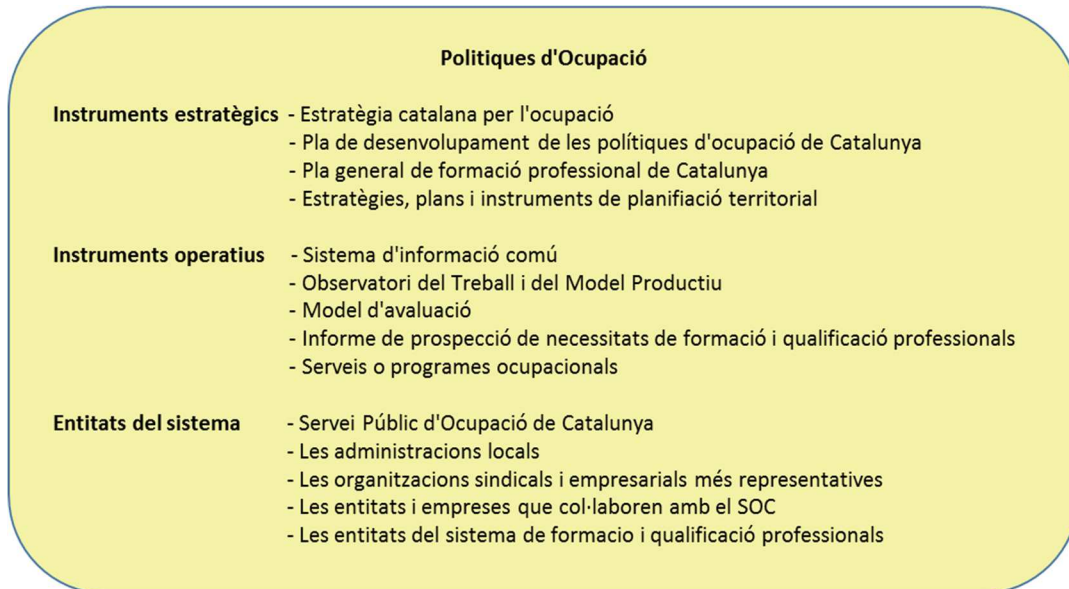
- a) L'orientació professional.
- b) La gestió de la col·locació en el mercat de treball.
- c) La qualificació professional.
- d) El foment de l'ocupació.
- e) L'atenció a les empreses.
- f) La promoció de la creació d'ocupació i el desenvolupament econòmic local i el foment de la contractació.
- g) El foment de l'emprenedoria i de l'autoocupació.
- h) El foment de la mobilitat geogràfica.

En aquest marc normatiu, s'entén la Cartera de serveis com un instrument per materialitzar les polítiques públiques d'ocupació i posar al servei de les persones actives en el mercat de treball i, en especial de les persones demandants d'ocupació, una sèrie de serveis i programes per millorar la seva ocupabilitat i facilitar el seu accés i el manteniment d'una ocupació de qualitat. El Servei Públic d'Ocupació de Catalunya ha de garantir la prestació d'aquesta Cartera de serveis mitjançant els serveis i els programes.

El sistema d'ocupació de Catalunya s'organitza en base a un conjunt d'instruments estratègics, l'Estratègia catalana per a l'ocupació, el Pla de desenvolupament de les polítiques d'ocupació de Catalunya, el Pla general de la formació professional de Catalunya i les estratègies, els plans i els instruments de planificació territorial derivats de la concertació territorial; i els operatius, com són l'Informe de prospecció de necessitats de formació i qualificació professionals, l'Observatori de Treball i Model Productiu, el Model d'avaluació i el sistema d'informació comú.

El sistema d'ocupació de Catalunya, alhora, s'ha de coordinar amb el sistema de formació i qualificació professionals, d'acord amb el que s'estableix a la Llei 10/2015, del 19 de juny, de formació i qualificació professionals.

SISTEMA D'OCUPACIÓ DE CATALUNYA



La Cartera de serveis adapta a l'àmbit de Catalunya la Cartera comuna dels serveis del Sistema Nacional d'Ocupació regulat pel Reial decret legislatiu 3/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el Text refós de la *Ley de Empleo*, i desenvolupat pel Reial decret 7/2015, de 16 de gener, pel qual s'aprova la *Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo*.

La *Cartera Común* s'ha ampliat amb els serveis i els programes que el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya ve desenvolupant des de fa temps i de forma consolidada i que, per tant formen part del conjunt de l'oferta de serveis del SOC.

La Cartera de serveis del SOC té en compte les directrius assenyalades per l'Estratègia catalana per a l'ocupació (ECO 2012-2020), el Pla de Desenvolupament de Polítiques d'Ocupació de Catalunya 2017-2018, i per les prioritats de l'Estratègia Europea per a l'Ocupació, així com els objectius fixats en l'*Estrategia Española de Activación para el Empleo* i els *Planes de Evaluación de la Política de Empleo* (PAPE) vigents.

L'aprovació de la Cartera de serveis del SOC significa un avenç en la millora de l'organització del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya per tal d'oferir a la ciutadania una oferta transparent dels serveis que contribueixin a la millora de la seva ocupabilitat, l'accés a una ocupació de qualitat i a la competitivitat de les empreses del territori. Aquesta Cartera podrà constituir un punt de partida per definir una carta de serveis del sistema d'ocupació de Catalunya que concreti els drets i les obligacions de la ciutadania en relació amb l'ocupació.

2. PRINCIPIS INSPIRADORS DE LA CARTERA DE SERVEIS

La Cartera de serveis del SOC s'inspira en els principis rectors que orienten tota la regulació del sistema d'ocupació de Catalunya, establerts a l'article 3 de la Llei 13/2015:

a) Igualtat d'oportunitats, no-discriminació i cohesió social: les persones han de poder accedir a l'ocupació i als serveis que ofereix el SOC en condicions d'igualtat i no-discriminació, sens perjudici de prioritzar les persones i els col·lectius amb més dificultats per accedir a l'ocupació, per contribuir a la cohesió social i promoure un mercat del treball que fomenti la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació.

b) Cohesió i reequilibri territorial: el sistema d'ocupació de Catalunya ha de promoure polítiques d'ocupació adaptades a les característiques i necessitats del mercat de treball de cada territori, amb una especial atenció als territoris amb un teixit productiu menys desenvolupat. Així mateix, el sistema ha de garantir la igualtat d'accés a les polítiques actives d'ocupació a qualsevol persona de qualsevol territori i de manera continuada.

c) Gratuïtat i universalitat: els serveis oferts per les entitats del sistema d'ocupació de Catalunya que siguin de competència pública i finançats amb fons públics s'han de prestar a les persones i a les empreses de manera gratuïta, sense poder-los exigir cap contraprestació.

d) Activació: les polítiques d'ocupació han de promoure l'activació laboral de la població en edat de treballar com un dels factors essencials de socialització, autonomia personal i assoliment de la igualtat d'oportunitats, tenint en compte les necessitats presents i futures del mercat de treball i de la societat.

e) Coresponsabilitat: els agents que formen part del sistema d'ocupació de Catalunya i que ofereixen serveis i programes finançats amb fons públics, i també les persones que en són usuàries, han de subscriure el compromís de garantir-ne l'objectiu final i l'eficàcia.

f) Adaptació i personalització: els objectius dels serveis i els programes impulsats pel sistema d'ocupació de Catalunya s'han d'adaptar a les característiques i necessitats dels usuaris, garantint processos personalitzats i també adaptats a les necessitats de les empreses.

g) Cooperació i coordinació: el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, com a centre de governança del sistema d'ocupació de Catalunya, ha de garantir que les entitats que en formen part es relacionen i actuen de manera coordinada per gestionar i, si s'escau, planificar els serveis ocupacionals, i optimitzar l'ús dels recursos disponibles evitant duplicitats. Tant la cooperació com la coordinació han de tenir especialment en compte els serveis i els programes de les administracions locals.

h) Utilitat i impacte: les iniciatives que es promoguin des del sistema d'ocupació de Catalunya han d'orientar-se a resultats i garantir la integració i la traçabilitat

de les activitats, i han d'anar acompanyades de mecanismes que n'avaluïn la qualitat, el resultat, l'impacte, l'eficàcia i l'eficiència.

i) Complementarietat: les polítiques d'ocupació són serveis i programes especialitzats al servei de l'impuls de l'activitat productiva mitjançant la millora de l'ocupabilitat i la creació d'ocupació de qualitat i de la competitivitat de les empreses. En aquest sentit, són un instrument que ha de complementar, en l'àmbit operatiu, la planificació estratègica d'empreses, sectors i territoris i l'acció de govern d'altres unitats departamentals.

j) Participació: s'ha de garantir la participació permanent de totes les entitats del sistema d'ocupació i articular mecanismes de coordinació i planificació conjunta i estratègica per a l'optimització dels recursos.

k) Traçabilitat: s'ha de garantir el seguiment de les activitats i dels recursos com un factor clau del sistema d'ocupació de Catalunya.

l) Proximitat: s'ha de garantir la proximitat com a instrument de qualitat en la detecció de necessitats i el lliurament dels serveis al territori, a les persones i a les empreses.

m) Diversitat i atenció especialitzada: s'ha de promoure una adequada atenció a les necessitats de totes les persones i els col·lectius per mitjà de la disponibilitat i la prestació del suport de serveis especialitzats, quan així ho requereixin.

Aquests principis també són els vectors que han de guiar l'evolució de la Cartera actual de serveis cap als objectius europeus de qualitat de serveis en matèria de polítiques d'ocupació i formació professional, així com en la progressiva implementació dels programes en serveis estables i de qualitat, en el marc del desplegament de la Llei 13/2015.

3. DEFINICIONS I CONCEPTES

Amb la finalitat de precisar els elements que compon la Cartera de serveis es descriuen a continuació els principals conceptes que s'utilitzen:

- a) Cartera de serveis: s'entén per Cartera de serveis, el conjunt de serveis i programes en els que es materialitzen les polítiques d'ocupació i que s'ofereixen a les empreses i a la població activa i en especial als demandants d'ocupació amb la finalitat de millorar la seva ocupabilitat i l'accés o el manteniment de l'ocupació en condicions de qualitat i la competitivitat del teixit productiu.
- b) Àmbits d'actuació: la Llei 13/2015, del 9 de juliol, d'ordenació del sistema d'ocupació i del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, en el seu article 16 enumera els àmbits d'actuació dels serveis ocupacionals entesos com les temàtiques referides a les necessitats a les quals s'han de dirigir els serveis ocupacionals i entorn dels quals cal articular la Cartera de serveis.
- c) Cartera comuna de serveis: el Real decret 7/2017, de 16 de gener, pel qual s'aprova la cartera comuna de serveis del *Sistema Nacional de Empleo*, defineix la *Cartera común* com el conjunt de serveis comuns la prestació dels quals, que s'ha de garantir a tot el territori de l'Estat, i per tant pels Serveis públics d'ocupació, ja sigui directament o a través de la col·laboració amb altres agents.
- d) Cartera pròpia de serveis: els serveis i programes definits pel Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, diferents dels que estableix la *Cartera común de servicios*.
- e) Serveis ocupacionals bàsics: són els serveis dirigits a cobrir les necessitats bàsiques d'ampli espectre que afecten a un gran nombre de persones usuàries.
- f) Serveis ocupacionals específics: són els serveis que cerquen la satisfacció de les necessitats més específiques que requereixen unes metodologies o protocols diferenciats.
- g) Serveis: conjunt coordinat de recursos (humans, tècnics, materials i immaterials) i activitats dutes a terme seguint una metodologia o protocol d'actuació i organització preestablert, de manera continuada i sostinguda en el temps, i que pretén atendre drets o bé necessitats de les persones i les empreses usuàries, per tal de millorar-ne l'ocupabilitat, facilitar l'accés a l'ocupació i promoure la cobertura de les necessitats del sistema productiu.
- h) Programes: conjunt d'activitats coordinades amb una metodologia definida per tal d'assolir un objectiu comú. Els programes tenen objectius específics que expressen els resultats que han d'aconseguir en un termini de temps i amb uns recursos determinats.
- i) Programes integrals: són els programes que pretenen abordar necessitats interconnectades dels seus usuaris des d'una perspectiva global, i mobilitzar

recursos diversos que poden formar part o no d'altres programes o serveis, però que són tractats de forma coordinada amb una metodologia unificadora.

- j) Programes especialitzats: són els programes que cobreixen les necessitats homogènies tractades des d'un únic servei.
- k) Activitats: conjunt d'accions que constitueixen les prestacions que ofereixen els serveis ocupacionals.
- l) Recursos ocupacionals: cal considerar com a recurs ocupacional tot els elements de caràcter tècnic, material o immaterial, que poden utilitzar-se per a aconseguir la finalitat d'un servei o programa. Per exemple, equipaments, instal·lacions, sistemes d'informació, recursos humans, protocols, metodologies, formes jurídiques contractuals.
- m) Entitats del sistema: la llei 13/2015, en l'article 14 descriu les entitats que formen part del Sistema d'Ocupació de Catalunya i les classifica en tres grups:

“a) Per llur naturalesa, el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, les administracions locals, i també les organitzacions empresarials i sindicals més representatives de Catalunya.

b) Les empreses i les entitats que, amb finançament públic, col·laboren amb el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya i presten serveis i desenvolupen programes en el marc de l'Estratègia catalana per a l'ocupació i del Pla de desenvolupament de les polítiques d'ocupació.

c) El conjunt d'entitats que componen el sistema de formació i qualificació professionals, sota els criteris fixats pels serveis i programes en el marc de l'Estratègia catalana per a l'ocupació i del Pla de desenvolupament de les polítiques d'ocupació.”

4. PERSONES I EMPRESES USUÀRIES DE LA CARTERA DE SERVEIS

Tots els ciutadans i ciutadanes de Catalunya actius en el mercat de treball o en vies d'incorporar-se a l'ocupació podran accedir als serveis i programes establerts a la Cartera de serveis del SOC, en igualtat de condicions segons els criteris establerts en els protocols d'acollida que es determinin per a cada servei o programa. Els protocols corresponents podran establir accions específiques adreçades als col·lectius amb especials dificultats.

D'altra banda, les empreses amb activitat a Catalunya també són usuàries de la Cartera de serveis, especialment, el serveis específicament orientats a les empreses com són l'atenció a les empreses i la gestió de la col·locació.

El SOC adoptarà les mesures necessàries per permetre l'accés de les persones amb discapacitat als serveis de la Cartera de serveis, en les condicions que garanteixin l'aplicació dels principis d'igualtat de tracte i no-discriminació, així com a la resta de col·lectius que es determinin com a prioritaris.

En tot cas, les persones usuàries del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya tindran el dret de rebre de forma personalitzada els serveis i programes de la Cartera, en funció de les seves expectatives i necessitats i d'acord amb els criteris establerts en els protocols respectius.

En el cas de les persones en situació de desocupació, els protocols establiran els itineraris personalitzats més adequats per facilitar l'ocupació, que comportaran el compliment del compromís de participació activa en els serveis que s'incloguin en l'acord personal d'ocupació. En el cas de les persones perceptores de prestació per desocupació, l'incompliment, per causes no justificades, de les seves obligacions donarà lloc a les sancions previstes en el Text refós de la Llei sobre infraccions i sancions en l'Ordre Social, aprovat per Real decret legislatiu 5/2000, de 4 d'agost de l'Administració central.

5. LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Els serveis previstos a la Cartera es prestaran directament mitjançant els recursos propis del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, en col·laboració amb les administracions locals i les organitzacions empresarials i sindicals més representatives de Catalunya. Així com també amb les empreses i les entitats que, amb finançament públic col·laboren amb el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, i presten serveis i desenvolupen programes en el marc de l'Estratègia catalana per a l'ocupació i del Pla de desenvolupament de les polítiques d'ocupació.

El desplegament de la prestació dels serveis i programes de la Cartera tindrà en compte els criteris establerts en els processos de concertació territorial estipulats a la Llei 13/2015 i en els decrets i reglaments posteriors per tal d'adaptar-se a les característiques i dinàmiques de cada territori, així com també en la normativa que es desenvolupi per la Llei 10/2015, del 19 de juny, de formació i qualificació professionals.

Es vetllarà perquè la prestació dels serveis de la Cartera entre tots els agents i entitats que hi intervinguin es dugui a terme de manera coordinada i centrada en respondre de forma global i personalitzada a les necessitats expressades pels seus usuaris, i evitar duplicitats i mancances, i facilitar l'accés i la participació als serveis i programes reduint els tràmits i gestions supèrflues.

Es tindrà sempre en compte els criteris de la bona governança per tal d'aconseguir el millor resultat i el màxim impacte amb la gestió adequada dels recursos esmerçats. Amb aquesta finalitat s'establiran els mecanismes de cooperació entre totes les entitats participants en el sistema d'ocupació de Catalunya per millorar les metodologies i els protocols d'intervenció.

6. LA CARTERA DE SERVEIS

La Cartera de serveis inclou el conjunt de serveis i programes ocupacionals que el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya ofereix per impulsar les polítiques actives d'ocupació, amb la finalitat de millorar l'accés i la qualitat de l'ocupació de la població i la millora de la competitivitat de les empreses a Catalunya, i atendre la cobertura dels àmbits d'actuació que estableix la Llei 13/2015.

La Cartera de serveis implementa a Catalunya la *Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo* establerta al Reial decret 7/2015, de 16 de gener, ampliant l'oferta als serveis complementaris propis que promou la Llei 13/2015 que ordena el Sistema d'ocupació de Catalunya i el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya.

La Cartera de serveis del SOC s'estructura en uns serveis ocupacionals bàsics oberts a tota la població i uns serveis ocupacionals específics que es dirigeixen a cobrir determinades necessitats de forma permanent.

Cada servei ocupacional que compon la Cartera de serveis es dota dels programes i de les activitats necessàries per cobrir les seves finalitats. Els programes integrals engloben programes o activitats que corresponen a diferents serveis ocupacionals i s'adscriuen al servei ocupacional que més prominència té en la finalitat del programa.

La Cartera de serveis la componen els serveis ocupacionals següents:

a) Àmbit de l'orientació professional:

- ✓ Servei d'orientació professional.
- ✓ Servei d'informació professional.

b) Àmbit de la gestió de la col·locació en el mercat de treball:

- ✓ Servei de la gestió de la col·locació en el mercat de treball.

c) Àmbit de la qualificació professional:

- ✓ Servei de formació professional per a l'ocupació.
- ✓ Servei d'acreditació de competències.

d) Àmbit del foment de l'ocupació:

- ✓ Servei de foment de l'ocupació.

e) Àmbit de l'atenció a les empreses:

- ✓ Servei d'atenció a les empreses.

f) Àmbit de la promoció de la creació d'ocupació i el desenvolupament econòmic local i el foment de la contractació:

- ✓ Servei de desenvolupament econòmic local.

g) Àmbit del foment de l'emprenedoria i de l'autoocupació:

- ✓ Servei de foment de l'emprenedoria i de l'autoocupació.

h) Àmbit del foment de la mobilitat geogràfica:

- ✓ Servei del foment de la mobilitat geogràfica.

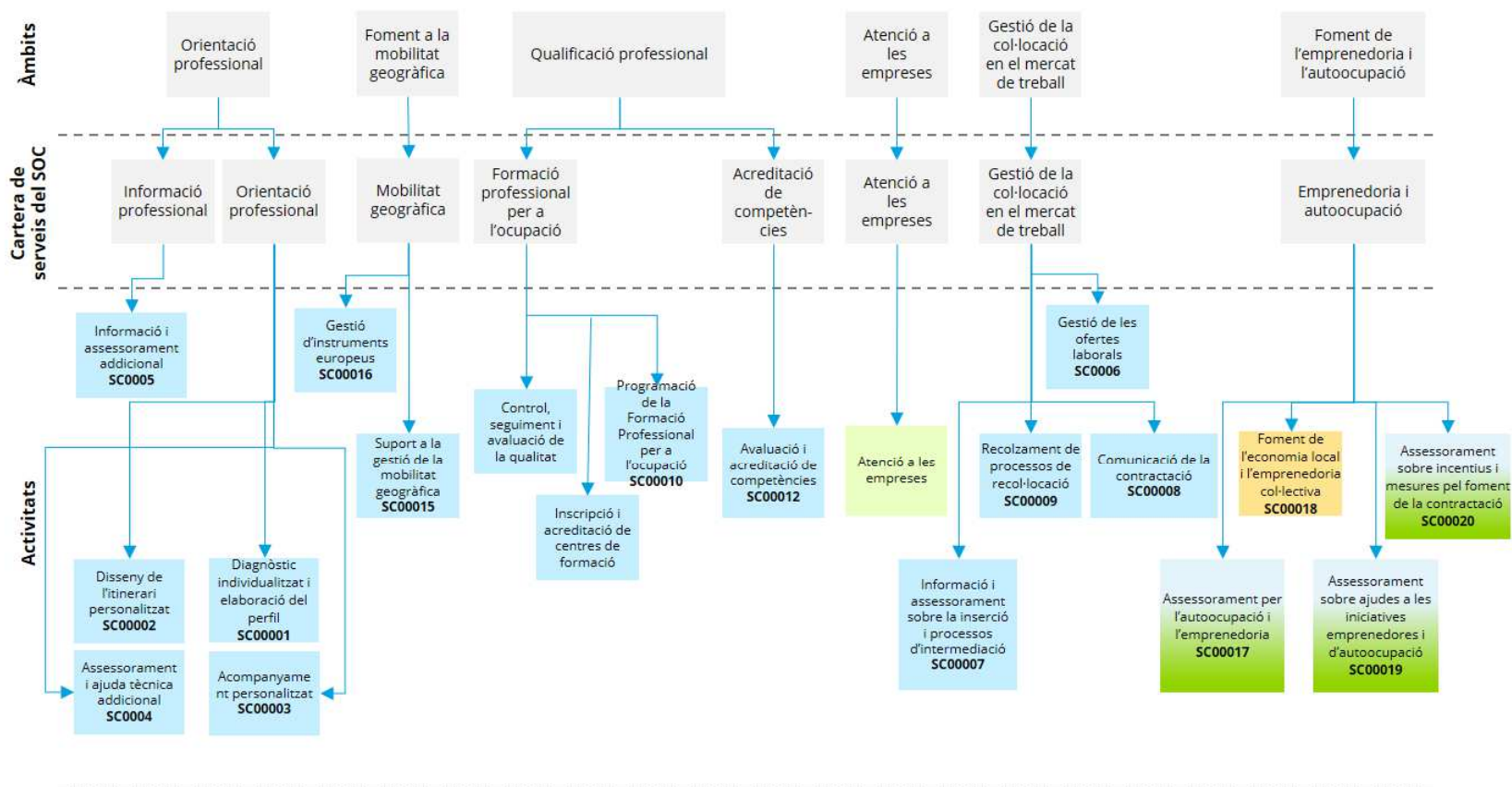
Així, la Cartera de serveis del SOC es configura de la manera següent:

CARTERA DE SERVEIS DEL SERVEI PÚBLIC D'OCUPACIÓ DE CATALUNYA

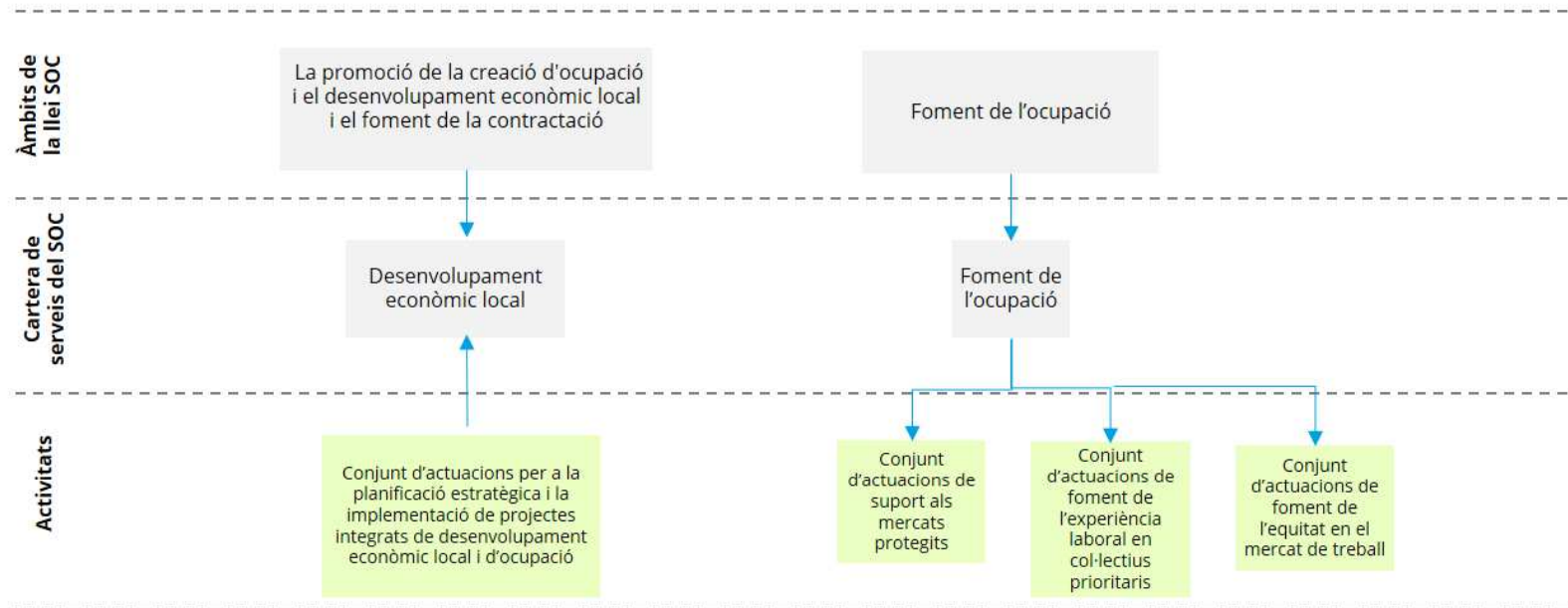
Serveis bàsics	Serveis específics	Correspondència amb els àmbits	Correspondència amb la cartera comuna
Servei d'informació professional		Orientació professional	
Servei d'orientació per a l'ocupació			Servei d'orientació professional
	Servei de mobilitat geogràfica	Foment de la mobilitat geogràfica	
Servei de formació professional per a l'ocupació			Servei de formació i qualificació per a l'ocupació
	Servei d'acreditació de competències	Qualificació professional	
	Servei d'atenció a les empreses	Atenció a les empreses	
Servei de gestió de la col·locació en el mercat de treball		Gestió de la col·locació en el mercat de treball	Servei de col·locació i assessorament a empreses
	Servei d'emprenedoria i autocupació	Foment de l'emprenedoria i de l'autocupació	Servei d'assessorament per a l'autocupació i l'emprenedoria
Servei de desenvolupament econòmic local		Promoció del desenvolupament econòmic local	
	Servei de foment de l'ocupació	Promoció de la creació de l'ocupació i foment de la contractació	

De forma sintètica es resumeixen en el gràfic següent les activitats que es presten en cada un dels serveis de la Cartera.

Activitats de la Cartera de Serveis del SOC



Activitats de la Cartera de Serveis del SOC



6.1. SERVEI D'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL

Definició

El Servei d'orientació professional és un servei ocupacional bàsic que integra un conjunt de programes i d'activitats per oferir una atenció personalitzada d'informació, acompanyament, motivació i assessorament que, tenint en compte les circumstàncies personals i professionals de cada persona usuària, i les condicions del mercat laboral en cada moment, li permetin conèixer les capacitats, els interessos i el perfil ocupacional, i gestionar el seu itinerari de qualificació, la recerca d'ocupació o la posada en marxa d'iniciatives empresarials.

El Servei d'orientació està obert a tota la població activa o en vies d'incorporar-se al mercat de treball. Aquest servei té un caràcter universal i gratuït i s'hi podrà accedir seguint els criteris d'atenció al públic dels establiments que prestin el servei.

El Servei d'orientació es prestarà directament pel SOC a través de les Oficines de Treball i per altres equipaments propis, o en col·laboració amb entitats i empreses especialitzades professionalment a l'orientació laboral. El SOC establirà convenis de col·laboració especialment amb el Departament d'Ensenyament i/o amb altres Departaments de la Generalitat que requereixin la prestació d'aquest servei.

Les Oficines de Treball de la Generalitat són les encarregades, en primera instància, de valorar l'ocupabilitat de les persones que inicien processos de col·locació o d'inserció i d'orientar-les i derivar-les a altres serveis propis o prestats per entitats del Sistema d'ocupació de Catalunya.

El Servei d'orientació posa a disposició de les persones usuàries un conjunt d'activitats, els programes i els recursos per aconseguir les seves finalitats, connectats tots ells en una xarxa integral de serveis d'orientació.

Cada persona usuària del Servei d'orientació, en funció del seu perfil i de les seves necessitats expressades podrà optar a cada una de les activitats i/o programes segons els protocols establerts per cadascun d'ells.

Activitats

Les activitats que ofereix el Servei d'orientació professional són:

- a) L'elaboració d'un diagnòstic personalitzat sobre el perfil professional del usuari/ària i la seva classificació en funció de la seva ocupabilitat derivant, en cas necessari, a altres activitats més especialitzades.
- b) L'assessorament per al disseny d'un itinerari personalitzat per a l'accés a l'ocupació que necessitarà de la subscripció i signatura d'un acord personal d'ocupació entre la persona usuària i el SOC.
- c) L'acompanyament personalitzat per al desenvolupament de l'itinerari i el compliment del compromís d'activitat, per part d'un tutor o orientador, de les

accions que la persona usuària porti a terme per millorar les seves competències professionals.

d) L'assessorament i ajuda tècnica addicional per definir el currículum i l'aplicació de tècniques de cerca activa d'ocupació, inclòs l'assessorament per a l'autoocupació i l'emprenedoria, i la participació en tallers i altres instruments per millorar les competències transversals.

Per conduir aquestes activitats el Servei disposarà d'una sèrie de recursos que presta directament el SOC i dels programes per aconseguir la seva finalitat.

Recursos ocupacionals

El Servei d'orientació professional utilitzarà diferents tipus de recursos:

a) Els sistemes d'informació del Servei ocupacional d'informació sobre les oportunitats i tendències del mercat de treball, així com de tota l'oferta de serveis, programes i recursos destinats a millorar l'ocupabilitat de la persona usuària.

b) Un programa d'orientadors especialitzats en la informació ocupacional de col·lectius prioritaris identificats al Pla de Desenvolupament de Polítiques Actives del SOC (PDPO)

c) Un paquet de metodologies i protocols adequats per facilitar la seva funció.

d) La xarxa de Oficines de Treball en el territori.

f) Aules actives: són uns espais per a la cerca intensiva de feina que el SOC posa a disposició de les persones inscrites com a demandants d'ocupació a les Oficines de Treball.

g) Un conjunt de programes específics i integrals per cobrir les diferents necessitats del Servei.

El Servei posarà a disposició de les persones usuàries, en funció dels protocols establerts i de la programació anual, la participació en programes d'orientació professional dirigits a potenciar la seva ocupabilitat.

6.2. SERVEI D'INFORMACIÓ PROFESSIONAL

Definició

El Servei d'informació professional és un servei ocupacional bàsic, que integra un conjunt d'activitats, per tal d'oferir una informació general i personalitzada sobre la dinàmica del mercat de treball, i sobre l'oferta de serveis i programes ocupacionals de la Cartera per contribuir a la transparència i bon funcionament del mercat de treball.

Es tracte d'un Servei universal i gratuït al qual pot accedir qualsevol ciutadà/na que estigui interessat.

El Servei es presta des d'una plataforma digital a Internet "Feina Activa" i al portal institucional del SOC i, de forma presencial, a qualsevol de les Oficines de Treball i dels centres col·laboradors del Sistema d'ocupació de Catalunya que tinguin atorgat aquest servei. El conjunt de nòduls d'aquest servei ocupacional estan connectats en xarxa.

Els portals de la Generalitat de Catalunya estan connectats amb el Portal Únic d'Ocupació del SEPE en què es podran trobar les informacions relatives a altres territoris de l'Estat.

Recursos ocupacionals

El servei ofereix un ventall de recursos informatius sobre l'oferta de serveis del SOC, i especificar la seva localització, contingut i condicions d'accés.

A més, el Servei ofereix informacions útils per conèixer la dinàmica del mercat de treball, la previsions d'evolució futura, i les necessitats de qualificació desagregada per territoris, per sectors professionals, i perfils professionals.

El Servei d'informació professional comptarà amb els recursos següents:

- a) El portal "Feina activa" on es pot accedir des d'Internet a totes les ofertes de feina existents en el SOC.
- b) El Cercador de cursos de formació del SOC que facilita la informació actualitzada de tota l'oferta formativa finançada pel SOC, i impartida directament pels serveis del SOC o bé per les entitats del Sistema.
- c) El portal web del SOC on hi ha informació sobre tots els programes que ofereix el SOC, tant per a persones com per a empreses, amb el detall de les condicions d'accés i de la normativa existent.
- d) Les Oficines de Treball.
- e) El BISOC, que és el sistema d'informació analítica del SOC, i ofereix informació estructurada de les polítiques actives d'ocupació destinada a les persones i entitats del sistema d'ocupació de Catalunya, com als ciutadans en general i als experts en matèria de polítiques d'ocupació.
- f) Les xarxes socials del SOC, mitjançant comptes institucionals de Facebook, Twitter o Instagram.
- g) La participació del SOC en fires, congressos, seminaris i jornades.

- h) Publicacions com díptics orientats a serveis específics i la revista digital “Informa’t” editada pel Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya.
- i) L’Observatori del Treball i del Model Productiu de la Conselleria de Treball, Afers Socials i Família que ofereix informació sobre les dinàmiques del mercat de treball.

6.3. SERVEI DE MOBILITAT GEOGRÀFICA

Definició

El Servei de mobilitat geogràfica es considera com un servei ocupacional específic que integra un conjunt de programes i activitats que tenen per objectiu afavorir la mobilitat professional i formativa de les persones, millorar les seves competències professionals i facilitar-les l'accés al mercat de treball.

Podran accedir al Servei totes les persones que participin en processos de formació, en situació d'atur o bé ocupades. S'hi podrà accedir seguint els criteris d'atenció al públic dels establiments que prestin el servei.

La informació sobre el Servei es podrà obtenir a totes les Oficines de Treball i a tots els centres col·laboradors que tinguin oberts els serveis d'informació i orientació, com també al web del SOC. Els diferents programes que constitueixen el Servei es proveiran a través dels diferents centres col·laboradors que els imparteixin, coordinats per una unitat especialitzada del SOC.

El Servei ofereix una atenció personalitzada d'informació, assessorament i acompanyament a la gestió per a les persones interessades en fer estades de formació, de pràctiques laborals o per aconseguir una ocupació en altres territoris de l'Estat o en altres països.

Activitats

Aquest Servei s'ofereix a través d'activitats gestionades directament pel SOC com són:

- a) Suport a la gestió de la mobilitat laboral (Xarxa Eures) que comprèn la informació general sobre les circumstàncies de treball més rellevants en l'àmbit de la Unió Europea.
- b) Gestió dels instruments operatius per afavorir la mobilitat en la formació i qualificació professional. Comprèn la gestió dels programes i instruments que faciliten la mobilitat per a la formació i la qualificació europees.

El Servei posarà a disposició de les persones usuàries, en funció dels protocols establerts i dels seus perfils, interessos i coneixement d'idiomes, la participació en programes dirigits a facilitar la mobilitat laboral.

6.4. SERVEI DE FORMACIÓ PROFESSIONAL PER A L'OCUPACIÓ

Definició

El Servei de formació professional per a l'ocupació és un servei ocupacional bàsic que té per objectiu desenvolupar els coneixements i les competències al llarg de la vida laboral i respondre a les necessitats de les persones i empreses, i contribuir al desenvolupament de l'economia basada en el coneixement.

Aquest Servei ofereix a les persones usuàries la millora de les seves competències professionals, mitjançant una oferta modular de formació, coordinada amb els Serveis d'informació i d'orientació professional, de forma que sigui acreditable i reconeguda pel mercat de treball. L'oferta formativa ha de respondre a les necessitats de les persones, dels territoris, i de les necessitats de les empreses, en base a les previsions de l'evolució del sistema productiu.

El Servei està obert a tota la població activa i a les persones en vies d'accés al mercat de treball. Per a l'accés als programes formatius caldrà seguir els protocols establerts en funció de l'oferta existent a cada moment i a cada territori.

El Servei es prestarà a través dels establiments propis del SOC (CIFO), el Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya (CFCC), i mitjançant la xarxa de centres de formació acreditats i/o inscrits en el Registre de centres i especialitats del SOC.

Activitats

El SOC gestiona un seguit d'activitats per planificar i ordenar el sistema de formació professional per a l'ocupació:

- a) Programació de l'oferta de formació professional per a l'ocupació, que s'ha de basar en un escenari plurianual, que es dugui a terme sobre la base del diagnòstic previ de necessitats del mercat laboral, prioritats, objectius i recomanacions, i la formació en alternança amb l'ocupació, a fi de promoure la formació professional dual mitjançant la celebració de contractes per a la formació i l'aprenentatge.
- b) Control, seguiment i avaluació de la qualitat de la formació, i dels mecanismes de certificació de la qualitat. Comprèn les accions de control, seguiment i avaluació de la qualitat de la formació i la promoció dels sistemes de certificació de qualitat.
- c) Inscripció, acreditació i selecció de centres i entitats de formació professional per a l'ocupació. El SOC pot autoritzar els centres de formació d'iniciativa privada perquè imparteixin accions formatives no finançades amb fons públics que condueixin a l'obtenció de certificats de professionalitat oficials.

Recursos ocupacionals

Per gestionar el servei de formació professional per a l'ocupació el SOC disposa dels recursos següents:

- a) Els centres públics de formació CIFO
- b) El Registre d'especialitats de formació professional per a l'ocupació que inclou el repertori de Certificats de professionalitat i les especialitats formatives no conduents a certificats. Així mateix, el Catàleg d'especialitats formatives del SOC que conté tota l'oferta formativa desenvolupada en el marc del sistema de formació professional per a l'ocupació en l'àmbit laboral a Catalunya.
- c) El Registre de centres inscrits i acreditats.
- d) Un conjunt de metodologies didàctiques per organitzar, impartir, i avaluar les activitats formatives i les pràctiques formatives no laborals.
- e) Un sistema de registre de la traçabilitat de la informació de les activitats formatives realitzades, tant de la formació subvencionada com de les accions de formació d'iniciativa privada prèviament autoritzada.

L'oferta formativa s'articula mitjançant els programes de formació professional per a l'ocupació orientada, tant a les persones ocupades com en situació d'atur com als sectors productius específics (turístic, aeronàutic, automoció, etc.)

6.5. SERVEI D'ACREDITACIÓ DE COMPETÈNCIES

Definició

El Servei d'acreditació de competències és un servei ocupacional específic, que té com a objectiu avaluar, reconèixer, acreditar i certificar les competències professionals adquirides amb l'experiència laboral o per vies de formació no formal, per tal que la població activa mantingui, en tot moment al llarg de la seva vida professional, les competències actualitzades, juntament amb les competències adquirides pels processos de formació formal.

Podran accedir al Servei totes les persones que tinguin una experiència laboral i/o formació no formal, i que desitgin acreditar les seves competències, prèvia la convocatòria pública d'acreditació de competències específiques corresponent. L'accés a aquest Servei està subjecte a taxes administratives.

Recursos ocupacionals

El Servei es prestarà, en col·laboració amb el Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, a través del dispositiu establert amb aquesta finalitat i, en col·laboració amb els agents econòmics i socials. La informació sobre les accions d'aquest Servei es podrà obtenir a través de les Oficines de Treball i dels centres d'orientació que tinguin reconegut aquest Servei. Periòdicament, es faran convocatòries per presentar les candidatures a l'acreditació de les diverses especialitats del catàleg de qualificacions. També es podran dur a terme processos d'acreditació de competències a demanda dels sectors productius.

El procediment d'aquest Servei consta d'un conjunt de fases destinades al reconeixement de les competències professionals:

- a) Informació sobre el procediment de l'acreditació.
- b) Assessorament sobre el protocol a seguir per l'acreditació.
- c) Avaluació del dossier individual de les competències professionals adquirides.
- d) Reconeixement de les competències acreditades.
- e) Certificació de les competències reconegudes.

6.6. SERVEI D'ATENCIÓ A LES EMPRESES

Definició

El Servei d'atenció a les empreses és un servei ocupacional específic que pretén promoure la millora de la qualificació dels treballadors i professionals de les empreses, i les oportunitats per al manteniment i la generació d'ocupació.

El Servei estarà obert a les empreses instal·lades al país en especial les petites i mitjanes empreses.

El Servei es proveirà directament dels recursos del SOC, i també es podrà oferir en col·laboració amb els serveis territorials i locals d'ocupació d'altres organismes i entitats col·laboradores del Sistema d'ocupació de Catalunya. Per accedir al Servei caldrà seguir les indicacions d'atenció al públic de cada establiment.

El Servei oferirà un conjunt d'accions destinades a atendre les necessitats de les empreses en el seu àmbit d'actuació:

- a) Detecció de necessitats de formació continuada dels treballadors de les empreses.
- b) Suport als procediments de contractació.
- c) Foment de les pràctiques a les empreses.
- d) Promoció d'oportunitats pel manteniment i generació d'ocupació.

6.7. SERVEI DE GESTIÓ DE LA COL·LOCACIÓ EN EL MERCAT DE TREBALL

Definició

El Servei de gestió de la col·locació en el mercat de treball és un servei ocupacional bàsic, que té per objectiu gestionar les ofertes de treball presentades per les empreses, les entitats i les persones que ofereixen ocupació, per proveir-les de persones candidates que estan en situació de demanda d'ocupació inscrites en el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya.

El Servei està dirigit a totes les empreses que contractin personal i que estiguin interessades en renovar o ampliar la seva **plantilla**, i totes les persones inscrites com a demandats d'ocupació en el SOC.

El Servei es proveirà mitjançant les Oficines de Treball, els recursos del SOC adscrits al servei i les agències de col·locació quan actuen com a entitat col·laboradora del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya per a determinats col·lectius. Les empreses i els demandants d'ocupació podran accedir al servei via telemàtica o presencialment segons els criteris d'atenció al públic de les Oficines de Treball.

El Servei posa a disposició dels destinataris un conjunt d'activitats, programes i recursos per aconseguir la seva finalitat.

Activitats:

- a) Gestió de les ofertes de feina a través de la cassació entre ofertes i demandes, que es durà a terme amb accions de: i) Prospecció i identificació de necessitats dels ocupadors; ii) Captació d'ofertes de feina no gestionades pels serveis públics d'ocupació; iii) Difusió d'informació sobre les ofertes de feina adequades i disponibles.
- b) Informació i assessorament sobre contractació i les mesures de suport a l'activació, la contractació i inserció en l'empresa.
- c) El servei ofereix a les empreses el suport per a la comunicació de la contractació laboral i de les altes, els períodes d'activitat i els certificats d'empresa establerts per la normativa vigent.
- d) Donarà suport a les empreses pels processos de recol·locació de personal.
- e) Inscripció dels demandats d'ocupació i el disseny d'itineraris personalitzats a partir del perfil.
- f) Assessorament i acompanyament en la realització de les activitats recollides a la Cartera de serveis, d'acord amb el compromís d'activitat amb la persona demandant d'ocupació.
- g) Comunicació a les empreses interessades dels perfils professionals inscrits com a demandants d'ocupació.

Recursos ocupacionals

El servei posarà a disposició els recursos:

- a) Les Oficines de Treball.
- b) El portal Feina activa amb totes les ofertes que intermèdia el SOC.
- c) El Portal Únic d'Ocupació del SEPE.
- d) El sistema de gestió de les persones inscrites i de la seva demanda d'ocupació i intermediació laboral.
- e) El web del SOC pel que fa a la seva utilitat en la gestió de la demanda.

6.8. SERVEI D'EMPREDORIA I AUTOOCUPACIÓ

Definició

El servei ocupacional específic d'emprenedoria i autoocupació té com a objectiu promoure les iniciatives empresarials mitjançant l'economia social, el treball autònom o altres formules jurídiques empresarials.

Podran accedir al Servei totes les persones que vulguin establir-se pel seu compte o bé iniciar un projecte empresarial.

La informació sobre el Servei es podrà obtenir a les Oficines de Treball o bé en els centres col·laboradors dels Serveis d'informació i orientació. El Servei es prestarà mitjançant els centres col·laboradors del sistema especialitzat en aquest àmbit.

Activitats

El Servei es presta mitjançant un conjunt d'activitats i programes desenvolupats pel departament competent en matèria del treball autònom i de l'economia social i de l'emprenedoria.

- a) Assessorament per a l'autoocupació i l'emprenedoria.
- b) Foment de l'economia social i de l'emprenedoria col·lectiva.
- c) Assessorament sobre ajudes a les iniciatives emprenedores i d'autoocupació.
- d) Assessorament sobre incentius i mesures disponibles per fomentar la contractació.

6.9. SERVEI DE DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC LOCAL

Definició

El Servei de Desenvolupament Econòmic Local és un servei ocupacional bàsic que té com objectiu promoure l'ocupació i el desenvolupament econòmic local. Els destinataris d'aquest Servei són els territoris de Catalunya i els principals actors socioeconòmics d'àmbit territorial.

El SOC desenvolupa aquest Servei mitjançant l'assessorament al territori en el disseny de plans estratègics que tenen per objectiu la dinamització del desenvolupament econòmic local.

Els programes de desenvolupament econòmic local contribueixen al procés de reactivació de l'economia i la dinamització de les societats locals que, mitjançant l'aprofitament dels recursos endògens existents al territori i la cooperació publicoprivada, tenen com a objectiu estimular, fomentar i diversificar l'activitat econòmica; crear ocupació, renda i riquesa, i millorar la qualitat de vida i el benestar de les poblacions territorials locals.

Els programes de desenvolupament local seleccionen els projectes que integren, de forma coherent i coordinada, els programes, els serveis ocupacionals, les activitats i les accions de dinamització econòmica i social, dissenyats a partir d'una diagnosi prèvia de la realitat demogràfica i socioeconòmica sobre el terreny, i d'acord amb un pla estratègic definit.

6.10. SERVEI DE FOMENT DE L'OCUPACIÓ

Definició

Els serveis, les activitats i els programes que el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya impulsa en el Servei de foment de l'ocupació volen facilitar la inserció de persones en situació d'atur que tenen dificultats afegides o especials a l'hora de trobar feina.

En aquest servei ocupacional específic es promouen les iniciatives destinades de manera prioritària a persones desocupades que formen part de col·lectius amb més risc d'exclusió laboral o social, per proporcionar-los l'experiència laboral en entorns real de treball i la qualificació necessària per a la inserció.

També s'hi emmarquen accions que vetllen per la igualtat en l'accés al mercat de treball, la permanència i la promoció de persones de col·lectius que, de manera conjuntural o estructural, tenen especials dificultats d'inserció laboral o necessiten un suport reforçat. Per això, el SOC finança el desenvolupament d'instruments, itineraris i accions de suport a llocs de treball o mercats protegits, i també la creació i millora de centres de treball especial i d'empreses d'inserció.

Un altre criteri de les accions de foment de l'ocupació és que han de servir per avançar en la conciliació de la vida personal, familiar i laboral, en la coresponsabilitat entre dones i homes, la no-discriminació i l'eradicació de les diferències de gènere.

Els programes que promou el SOC estan destinats a col·lectius específics com són, per exemple, joves sense experiència laboral, els majors de 45 anys, dones aturades de llarga durada o immigrants.

7. FINANÇAMENT

En base a les competències pròpies i a les compartides reconegudes en l'Estatut d'Autonomia la Generalitat de Catalunya, mitjançant el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, desenvolupa les polítiques actives d'ocupació coordinades amb les polítiques passives i amb les relacionades amb els altres serveis de caràcter social i educatiu.

Per a aquesta finalitat la Generalitat preveu en els seus pressupostos els imports necessaris per poder finançar els serveis que es defineixen en la Cartera de serveis del SOC. Aquests recursos es complementen amb els que provenen dels acords de la Conferència Sectorial d'Ocupació i Assumptes Laborals, els que s'atorguen en la distribució del Pla Operatiu d'Ocupació Juvenil (POEJ), i els que provenen del Fons Social Europeu (FSE)

Els recursos provinents de l'administració estatal es corresponen amb l'obligatorietat de la prestació dels serveis establerts en la *Cartera Común de los Servicios del Sistema Nacional de Empleo*.

8. AVALUACIÓ I QUALITAT DELS SERVEIS

La prestació dels serveis i programes de la Cartera de serveis del SOC ha de seguir criteris de qualitat per vetllar a la consecució dels resultats previstos en la programació anual, i el seu impacte en la millora de la qualificació i ocupació de les persones usuàries i les empreses que participin en els Serveis. Aquests criteris han de ser extensius a tots els Serveis directament gestionats pel SOC, i també a els encomanats a altres entitats del Sistema d'ocupació de Catalunya.

Amb aquesta finalitat, el SOC desenvoluparà un sistema de seguiment i avaluació que garanteixi la qualitat que aplicarà a totes les seves activitats i programes.

Un element bàsic de tot sistema de qualitat és l'avaluació permanent de totes les activitats i processos per verificar que compleixin amb els criteris de qualitat, i que es corregeixin les desviacions que es puguin produir.

El desplegament de la Cartera de serveis del SOC anirà paral·lel a la implementació d'un programa anual d'avaluació que definirà els criteris, els mètodes, el calendari i els mecanismes de difusió dels processos d'avaluació de cada un dels serveis i programes que conformen la Cartera.

El Programa d'avaluació establirà també el mecanisme intern i, en col·laboració amb els altres actors del Sistema d'Ocupació de Catalunya, per analitzar els resultats dels processos d'avaluació i la presa de decisions per a reorientar els elements crítics que puguin aparèixer.

La Cartera de serveis s'avaluarà periòdicament amb l'objectiu d'analitzar l'eficàcia, eficiència, qualitat i impacte dels serveis, així com la satisfacció de les persones i de les empreses usuàries. Els resultats obtinguts en aquestes avaluacions i la detecció de noves necessitats seran la base per actualitzar la Cartera de serveis.

9. DIFUSIÓ I SISTEMA D'INFORMACIÓ

La Cartera de serveis del SOC és una eina d'informació per a la ciutadania de Catalunya perquè conegui els Serveis als quals pot accedir per millorar la seva ocupabilitat i l'accés a una ocupació de qualitat. D'altra banda, és un instrument de gestió que permetrà millorar l'organització de les activitats en el Sistema d'ocupació de Catalunya.

La Cartera de serveis estarà fàcilment accessible per les persones i les empreses en les Oficines de Treball de la Generalitat de Catalunya, en les entitats que formen part del Sistema d'ocupació de Catalunya, en tots els mitjans de comunicació i difusió del SOC, i s'organitzarà una campanya oberta per donar-la a conèixer a tots els punts del territori, i en especial les persones que tinguin més dificultats per accedir a l'ocupació.

La col·laboració de tots els actors i entitats del Sistema d'ocupació de Catalunya serà fonamental per aconseguir una ampla difusió de la Cartera de serveis i la seva utilització per part de la població.