

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DE LA GESTIÓ DEL SISTEMA INTEGRAL MUNICIPAL D'INFORMACIÓ, ORIENTACIÓ, DINAMITZACIÓ I ASSESORAMENT ALS JOVES PER A L'ACOMPANYAMENT EN EL SEU DESENVOLUPAMENT (SIMIODA)

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DE LA GESTIÓ DEL SISTEMA INTEGRAL MUNICIPAL D'INFORMACIÓ, ORIENTACIÓ, DINAMITZACIÓ I ASSESORAMENT ALS JOVES PER A L'ACOMPANYAMENT EN EL SEU DESENVOLUPAMENT (SIMIODA).....	1
CLÀUSULA 1. OBJECTE CONTRACTE.....	3
Objecte	3
CLÀUSULA 2. OBJECTIUS GENERALS I ESPECÍFICS.....	3
CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DE LES PRESTACIONS OBJECTE DEL CONTRACTE	5
3.1. Direcció del SIMIODA	6
3.2. Oficina d'Innovació i Desenvolupament juvenil	8
3.2.3. Equip de Suport i Anàlisi.....	12
3.3. Centre d'informació i Assessorament per a joves (CIAJ)	154
3.3.1 Gestió equipament -CIAJ	155
3.3.2 Servei d'informació juvenil de ciutat -CIAJ	155
3.4. Assessorament especialitzat dels Serveis d'informació Juvenil	199
3.4.1 Assessorament especialitzat en l'àmbit acadèmic.....	22
3.4.2 Assessorament especialitzat en l'àmbit drets i deures laborals.....	24
3.4.3 Assessorament especialitzat en l'àmbit d'emprenedoria	26
3.4.4 Assessorament especialitzat en l'àmbit de mobilitat internacional.....	28
3.4.5 Assessorament especialitzat en l'àmbit d'habitatge	29
3.4.6 Criteris generals aplicables a totes les assessories.....	30
3.4.7 Àmbits singulars o no previstos.....	32
3.4.8 Accions de visibilització i participació juvenil de ciutat.....	32
3.5 Coordinació de la Xarxa de Serveis Juvenils – Joves de Barcelona.....	34
3.5.1. Organització i gestió del servei als centres educatius dels Districtes d'Horta-Guinardó, Sant Andreu i Gràcia	35
3.5.2 Els serveis d'Informació Juvenil als centres educatius dels districtes de Gràcia, Horta-Guinardó i Sant Andreu	37
CLÀUSULA 4. POBLACIÓ DESTINATÀRIA.....	41

CLÀUSULA 5. HORARI I DISPONIBILITAT DEL SERVEI	42
5.1. Direcció SIMIODA	442
5.2 Oficina d'Innovació i Desenvolupament Juvenil.....	442
5.3 CIAJ (Centre d'informació i Assessorament Juvenil).....	42
5.4 Assessories Especialitzades	42
5.5 serveis d'informació a Centres educatius d'educació secundària i estudis post- obligatoris	43
5.5.1. Coordinació i seguiment de la xarxa de serveis d'informació juvenil i dels serveis d'informació juvenil als centres d'educació secundària	43
5.4.2. Serveis d'informació juvenil als centres educatius.....	44
CLÀUSULA 6. ELS PROFESSIONALS.HORES DE DEDICACIÓ I PERFILS.....	45
CLÀUSULA 7. INDICADORS DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEIS	51
7.1. Per tots els serveis	51
7.2. Oficina d'Innovació i Desenvolupament juvenil	52
7.3. Assessorament especialitzat dels Serveis d'Informació Juvenil	53
7.4. CIAJ	57
7.5. Serveis d'informació juvenil a centres educatius i estudis post-obligatoris.....	58
CLÀUSULA 8. PLA DE CAPACITACIÓ DELS PROFESSIONALS DE JOVENTUT	59
CLÀUSULA 9. MECANISME DE SEGUIMENT I CONTROL	60
CLÀUSULA 10 ACTIVITATS , JORNADES I ALTRES	
ESDEVENIMENTS.....	61
CLÀUSULA 11 . BENS I ESPAIS	61
CLÀUSULA 12 . DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRETS D'IMATGE	65
CLÀUSULA 13 . FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS	66

CLÀUSULA 1. OBJECTE CONTRACTE

Objecte

És objecte del present contracte la gestió integral del Sistema Integral Municipal d'Informació, Orientació, Dinamització i Assessorament per a Joves (SIMIODA) de la ciutat de Barcelona.

El SIMIODA té com a missió dotar d'estructura, coordinació i suport tècnic a la xarxa de serveis Joves de Barcelona i els Serveis d'Informació Juvenil dels districtes, garantint-ne la cohesió, la qualitat i l'adequació als objectius municipals. Aquesta funció inclou l'elaboració de materials, la reflexió i anàlisi estratègica, la formació i l'acompanyament als equips dels serveis d'informació juvenil dels districtes.

Paral·lelament, el SIMIODA ofereix serveis directes a la població jove de 12 a 35 anys, proporcionant informació, orientació i assessorament per al seu desenvolupament personal, educatiu, laboral, social i comunitari, contribuint a la cohesió social, la igualtat d'oportunitats i l'emancipació juvenil.

L'empresa contractista serà responsable de la direcció, coordinació, dinamització, gestió i execució de totes les actuacions que integren el SIMIODA, garantint-ne el correcte funcionament, la qualitat dels serveis i l'assoliment dels objectius establerts per l'Ajuntament de Barcelona.

El SIMIODA inclou els serveis següents:

- Centre d'informació i Assessorament per a Joves (CIAJ)
- Assessoraments especialitzats (acadèmic, laboral, habitatge, mobilitat internacional, etc..)
- Centre d'Assessorament acadèmic per a joves (CAAJ)
- Accions a Centres Educatius (Accions d'informació i orientació juvenil en centres educatius dels districtes de Gràcia, Horta-Guinardó i Sant Andreu)
- Comunicació i estratègies digitals
- Equip de suport i anàlisi
- l'Observatori Juvenil PRISMA
- Impuls de la Xarxa de Joves de Barcelona: coordinació i suport a tots els serveis d'informació juvenil de la ciutat, els propis d'aquest contracte i els de cada districte

L'empresa contractista haurà de tenir en compte que el SIMIODA és un servei municipal, pròxim i de caràcter generalista, d'àmbit ciutat, orientat a garantir l'accés universal i la qualitat en l'atenció a les persones joves.

Així mateix, la contractista haurà de desenvolupar aquest servei tenint en compte el model integral dels serveis juvenils, els seus objectius, desplegament i territorialització, tal i com es descriu a l'**annex 1**.

CLÀUSULA 2. OBJECTIUS GENERALS I ESPECÍFICS

L'objectiu del contracte és garantir un sistema integral d'informació, orientació, assessorament, dinamització i innovació adaptat a les necessitats de la població jove de Barcelona.

Els objectius establerts estan directament vinculats a totes les unitats i serveis del SIMIODA: CIAJ, CAAJ, assessoraments especialitzats, Xarxa dels serveis d'informació juvenil i Observatori Juvenil PRISMA.

L'empresa contractista serà responsable de garantir el compliment dels objectius establerts en aquesta clàusula:

1) Informació, orientació i assessorament als i les joves

- Proporcionar informació, orientació i assessorament especialitzat en els àmbits d'interès juvenil, assegurant circuits d'acompanyament i coordinació entre serveis.

2) Qualitat i coherència del sistema

- Gestionar, analitzar indicadors d'atenció de tota la xarxa municipal d'informació juvenil. Establir els procediments, indicadors i eines que assegurin la qualitat, l'eficiència i la coherència de l'atenció als joves des de tots els serveis de Joves de Barcelona.

3) Innovació i millora continua

- Impulsar noves metodologies, formats i eines TIC que millorin l'accés a la informació i la interacció amb les persones joves.

4) Coordinació territorial

- Coordinar els punts d'informació juvenil de districte per garantir una atenció homogènia i de qualitat. Oferir suport tècnic, metodològic i logístic, així com la creació de recursos i materials per als serveis d'informació juvenil.

5) Difusió i dinamització de la informació

- Planificar i executar campanyes d'àmbit de ciutat (com la campanya In-Forma't) que incloguin activitats, tallers i accions dirigides a joves, oferint informació de temes d'interès i fomentant la participació i la connexió amb els recursos municipals, així com participar en jornades i salons especialitzats (d'ocupació, ensenyament o altres) per ampliar l'abast de la difusió i reforçar la presència municipal en esdeveniments clau per al col·lectiu juvenil.

6) Comunicació i difusió

- Gestionar els canals digitals de Joves de Barcelona (web, xarxes socials, newsletters) i produir materials gràfics i audiovisuals per informar la població jove i difondre els serveis municipals de joventut.

7) Coneixement i diagnosi de la realitat juvenil

- Generar coneixement sobre la realitat juvenil mitjançant diagnosi i anàlisi de dades (padró, enquestes, estudis) a través de l'Observatori Juvenil PRISMA, contribuint a la planificació i millora de les polítiques públiques. Aquest coneixement haurà de ser útil i transferible als professionals i serveis juvenils, mitjançant informes, indicadors i eines que permetin adaptar les actuacions i recursos a les necessitats reals dels joves, garantint la qualitat i coherència del sistema.

8) Seguiment i avaluació

- Realitzar a través de l'Observatori Juvenil PRISMA el seguiment i l'avaluació anual dels plans i mesures de joventut, elaborant els informes corresponents per garantir la millora contínua dels serveis, la seva adequació a les necessitats dels joves i contribuir a la planificació i millora de les polítiques públiques.

9) Participació i capacitat

- Promoure la participació activa de joves i professionals, i oferir espais de formació i transferència de coneixement.

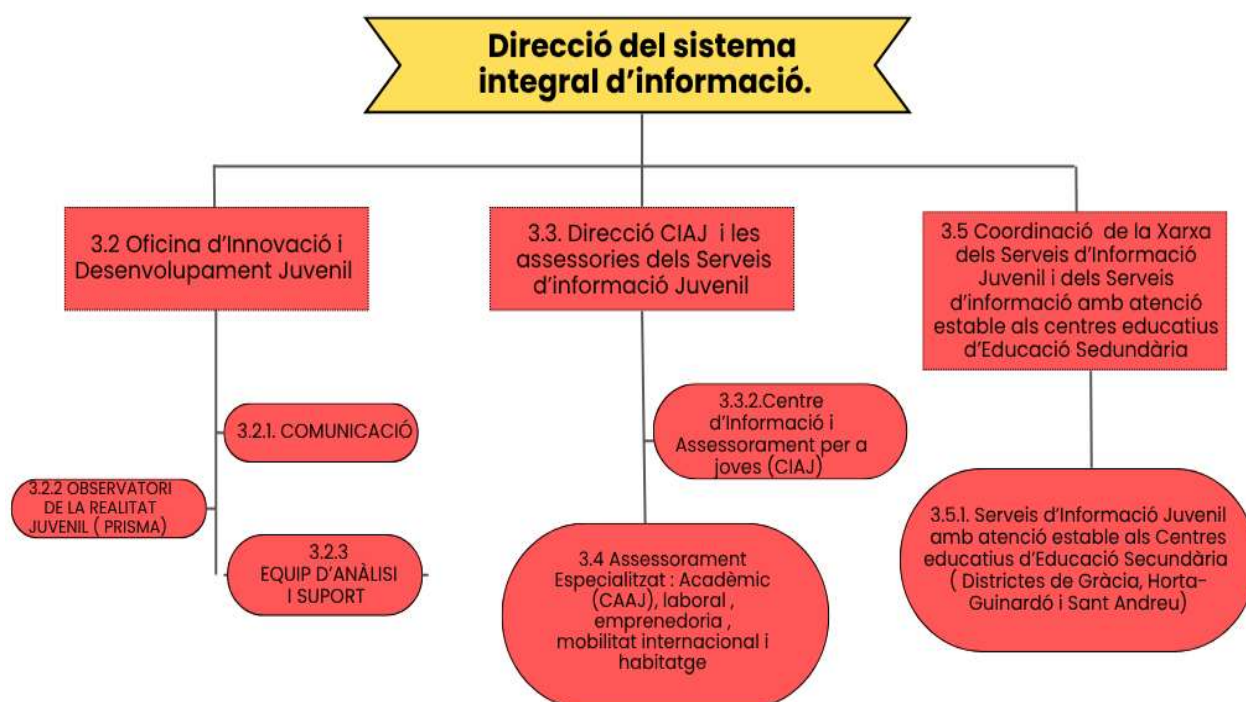
10) Accions a centres educatius

- Coordinar i donar suport als Punts d'Informació Juvenil dels districtes, proporcionant-los recursos i acompanyament en les accions informatives i de foment de la participació que realitzen als centres educatius de secundària.
- Prestar directament el serveis d'informació, orientació i dinamització de la participació als centres de secundària dels districtes de Gràcia, Horta-Guinardó i Sant Andreu, per afavorir la igualtat d'oportunitats i la connexió dels i les joves amb els recursos municipals. La prestació d'aquests serveis, s'haurà realitzar fins les dates determinades a la clàusula 3, moment en què aquest servei s'integrarà als Punts d'Informació Juvenil gestionats pel districte corresponent.

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DE LES PRESTACIONS OBJECTE DEL CONTRACTE

L'empresa contractista haurà de garantir el correcte funcionament de l'estructura i l'organització del Sistema Integral d'Informació, d'acord amb l'esquema següent i les responsabilitats associades a cada nivell.

Estructura i organització del sistema integral SIMIODA



Tenint en compte l'esquema anterior, l'empresa contractista haurà de gestionar els serveis descrits a continuació, assegurant-ne la correcta prestació, el seguiment, la coordinació amb els agents implicats i l'adequació a les necessitats de les joves i del territori.

Tots aquests equips i serveis estaran ubicats al Centre d'Informació i Assessorament per a Joves (CIAJ), situat al carrer Sant Oleguer, núm. 6-8.

A excepció de l'assessoria acadèmica que es prestarà al Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves (CAAJ), situat carrer dels Agudells, núm.37 a l'Espai Jove Boca Nord. Totes les assessories especialitzades prestaran atenció als punts d'informació juvenil dels diferents districtes. Tal i com s'especifica a la clàusula 3.4

Els Serveis d'Informació Juvenil amb atenció estable als centres educatius d'Educació Secundària als districtes de Gràcia, Horta-Guinardó i Sant Andreu prestaran el servei als respectius centres educatius.

3.1. Direcció del SIMIODA

L'empresa contractista haurà de garantir una **Direcció del SIMIODA** que assumeixi la coordinació i supervisió de tots els serveis per a joves (informació, orientació, dinamització i assessorament) assegurant el bon funcionament, i la seva alienació amb les directrius del Departament de Joventut

La Direcció serà l'encarregada d'assegurar que tots els serveis per a joves treballin coordinats, , utilitzin adequadament els recursos i ofereixin una atenció homogènia i de qualitat.

Així mateix, haurà de vetllar perquè els serveis d'informació, orientació i assessorament connectin els i les joves amb els serveis municipals i amb les activitats que donin resposta a les seves necessitats.

Objectius:

- a) **Tenir una visió global del sistema i assegurar la coherència entre serveis:** saber què fa cada servei i com encaixa amb la resta.
- b) **Impulsar el treball en xarxa** promovent la col·laboració amb altres entitats, centres educatius i agents que treballen amb joves.
- c) **Millorar l'ús de la informació i la tecnologia** per adaptar els serveis a les noves tecnologies.
- d) **Formar i donar suport als equips professionals:** ajudar els equips a fer millor la seva tasca.
- e) **Coordinar i supervisar el funcionament dels serveis** : fent el seguiment, elaborant informes i avaluant resultats.
- f) **Implantar millores i innovació:** posant en marxa noves eines, protocols i accions per millorar l'atenció als joves.
- g) **Representar els serveis de Joves de Barcelona en espais externs i reunions institucionals:** participant en reunions amb altres departaments, entitats o institucions.
- h) **Gestionar els recursos i pressupost amb criteris d'eficiència i transparència** : assegurant que els diners destinats a activitats i accions dels serveis s'utilitzen correctament.
- i) **Garantir la inclusió i l'accessibilitat dels serveis per a tots els joves** : promovent accions i suport addicional a joves amb més dificultats.

Funcions:

1. **Coordinar i supervisar** tots els serveis del SIMIODA per assegurar que compleixin els objectius i funcionin correctament.
2. **Liderar reunions i taules de coordinació**, tant internes com amb el Departament de Joventut i altres serveis.
3. **Mantenir una reunió mensual** (com a mínim) amb el tècnic referent del Departament de Joventut. Atendre a les indicacions del Departament de Joventut que derivin d'aquest contracte
4. **Planificar i optimitzar recursos**, garantint que els equips tinguin tot el necessari per treballar bé.
5. **Fer seguiment i avaluació dels serveis**, elaborant informes mensuals, estadístiques, infogrames memòries anuals d'avaluació .
6. **Garantir la continuïtat i consolidació del nou model de servei d'informació juvenil Joves de Barcelona**, estandarditzant protocols, millorant la qualitat i aplicant innovacions tecnològiques.
7. **Representar els serveis de Joves de Barcelona** en espais externs i reunions amb altres departaments, entitats i agents que treballin amb joves.
8. **Impulsar i activar accions extraordinàries**, destinades a reforçar l'ús i la qualitat i la innovació dels serveis d'informació juvenil incloent-hi accions de millora , propostes innovadores i actuacions específiques que permetin avaluar i optimitzar el funcionament del servei ,sempre amb la validació prèvia del Departament de Joventut. Aquestes accions es podran dur a terme dins del màxim d'hores disponibles per al contracte, corresponents tant a l'assessorament tècnic expert com a les tasques d'informació juvenil. En el marc del contracte, es podran activar fins a 150 hores d'assessorament tècnic expert i fins a 150 hores d'informació juvenil
9. **Impulsar mesures del Pla d'Adolescència i Joventut 2023-2030** que estiguin dins de la seva competència
10. **Garantir treball en xarxa** amb professionals, referents tècnics, xarxa dels serveis d'informació juvenil, districtes i altres agents relacionats amb la joventut
11. **Seguiment de l'aplicatiu SIMIODA**
 - 1) L'aplicatiu SIMIODA és l'eina municipal dissenyada per registrar i sistematitzar tota l'activitat dels serveis d'informació juvenil de la ciutat, incloent-hi l'atenció a joves, i que serveix com a base per al seguiment, l'avaluació i l'anàlisi del funcionament del servei. Validar les millores, adaptacions i actualitzacions
 - 2) Fer el seguiment de les incidències i de la seva resolució.
 - 3) Garantir que l'aplicatiu respongui a les necessitats operatives del servei i als criteris establerts pel Departament de Joventut.
 - 4) Coordinar, quan escaigui, la integració amb altres sistemes municipals i el compliment de la normativa de protecció de dades i seguretat de la informació
12. **Gestionar recursos econòmics**: l'empresa contractista destinarà anualment un mínim de **82.500 €** anuals (IVA no inclòs) per a la realització d'activitats formatives, tallers, jornades, organització de tallers, campanyes recollides a les clàusules 3,4,8 i 11 d'aquest document, així com detallades a l'annex II.
13. **Altres funcions** derivades de la coordinació i impuls de les activitats del SIMIODA.

3.2 Oficina d'Innovació i Desenvolupament juvenil

L'empresa contractista serà **responsable de la gestió i funcionament de l'Oficina d'Innovació i Desenvolupament**, ubicada al CIAJ. És la unitat tècnica i estratègica destinada a dissenyar i implementar solucions que millorin el sistema i donin suport a les polítiques i accions en matèria de joventut.

Aquesta Oficina haurà de treballar d'acord amb les directrius del **Pla d'Adolescència i Joventut 2023-2030**, garantint la coherència amb els objectius municipals.

L'Oficina s'estructura en **tres àrees de treball complementàries**: Àrea de Comunicació , Observatori de la Joventut- PRISMA i Equip de Suport i Anàlisi , que depenen de la Direcció del SIMIODA i han de funcionar de manera coordinada:

3.2.1 Àrea de Comunicació

Responsable de la gestió de la informació i la difusió de les activitats i serveis per arribar als joves de manera propera i efectiva

L'empresa contractista serà responsable de garantir el correcte funcionament de l'Equip de Comunicació, encarregat de facilitar la difusió de la informació d'interès per a les persones joves i adolescents de la ciutat, tant del Departament de Joventut com dels Districtes. L'equip haurà d'assegurar una comunicació eficaç, eficient i adaptada als usos i necessitats del col·lectiu juvenil.

L'empresa contractista haurà de garantir que l'equip de comunicació desenvolupi com a mínims els següents objectius:

- a) **Desenvolupar** una estratègia de comunicació participativa ,interactiva i col·laborativa que respongui als interessos i necessitats de les persones joves i adolescents, afavorint la seva implicació en les polítiques de joventut.
- b) **Reforçar i posicionar** la presència digital dels serveis del Departament de Joventut, definint i potenciant els canals de contacte més eficients de contacte amb el públic juvenil.

L'empresa contractista ha de vetllar perquè l'equip de comunicació compleixi, com a mínim, les següents funcions:

1. Coordinació territorial i coherència gràfica

- Adaptació de la línia gràfica a nivell territorial als districtes i als serveis d'informació juvenil ,
- Visites i seguiment dels serveis d'informació dels districtes per garantir coherència territorial
- Aplicació dels manuals corporatius i directrius de la normativa gràfica

2. Gestió de continguts i portals web

- Actualització i manteniment dels portals web municipals (Joves de Barcelona, In-forma't i altres que es determinin), incloent la revisió periòdica dels enllaços per detectar si estan trencats i procedir a la seva actualització.
- Redacció, edició i publicació de notícies, agenda d'activitats i continguts informatius, garantint la coordinació i el contacte bidireccional amb els diferents serveis implicats per assegurar la qualitat i actualització de la informació
- Planificar els calendaris d'actualització conjuntament amb el Departament.
- Manteniment i actualització de la web In-Forma't, incloent:

- Definició de l'estructura i manteniment d'aquesta
- La selecció de continguts, amb l'elaboració i actualització periòdica de la informació.
- L'actualització de la informació pertinent a NASIA vinculada al web.
- L'elaboració de propostes de millora a incorporar

3. Xarxes socials i contingut digital

- Creació i gestió de continguts per als comptes oficials (Instagram, Tik Tok, i altres que el Departament determini.)
- Tasques específiques per a Instagram, incloent: aterratge de propostes en el calendari editorial propi del canal, elaboració de propostes de format, per exemple: How to, 3 coses/5 coses, Qui és i photo dumb. Redacció i preparació de la fitxa de contingut corresponent, d'acord al format.
- Informació i assessorament sobre temes d'actualitat i interès per a les persones joves en els diferents àmbits (treball, estudis, cultura, beques, etc), mitjançant el disseny, producció i adaptació de continguts gràfics i audiovisuals adequats per a la seva difusió en xarxes socials i canals digitals, tenint en compte els formats específics i peces adaptades als llenguatges i usos comunicatius del públic juvenil.
- Realització de publicacions diàries mínimes, incloent la cobertura in-situ d'activitats i esdeveniments rellevants.
- Planificació de continguts segons els formats establerts i seguiment del seu impacte amb l'elaboració d'informes periòdics.

4. Estratègia comunicativa i butlletins

- Elaboració una taula de continguts mensual consensuada amb el Departament.
- Difusió serveis i temes clau per als joves, utilitzant formats atractius (vídeos, tests, consultes).
- Elaboració, enviament i anàlisi del butlletí mensual de Joves de Barcelona, garantint la qualitat dels continguts, l'actualització periòdica i la coordinació amb els serveis municipals implicats.(notícies , activitats contingut d'actualitat municipal)
- Elaboració de butlletins temàtics, proposant el contingut, tenint en compte el calendari juvenil i l'actualitat

5. Pla de comunicació i coherència corporativa

- Elaboració i manteniment del pla global de comunicació dels serveis, incorporant perspectiva de gènere i diversitat.
- Aplicar la normativa gràfica i manuals corporatius de manera coherent.
- Revisió de continguts publicats a NASIA i coordinació amb les directrius de la Direcció de Comunicació i de l'Àrea d'Educació, Cultura , Cicles de vida, Feminismes i LGTBI.
- Compliment de la normativa legal vigent (LOPD, cessió d'imatge, pujada d'imatges a la web municipal)

6. Productes gràfics i audiovisuals

- Disseny, producció i difusió de productes gràfics i audiovisuals (mínim 4 per servei/projecte).
- Producció de cartelleria de programació i materials de difusió del servei: Accions gran format, petit format: targetons, vinils, roll ups, OPIs, banderoles, etc.
- Disseny de Merchandising

- Creació de productes propis de gran format: Guia estudis post-obligatoris, guia Drets i Deures laborals i guia d'habitatge, altres materials així com la seva redacció, disseny i gestió del procés d'impressió.
Es realitzarà una impressió mínima anual de :
 - 2500 guies d'habitatge
 - 3000 guies d'estudis post obligatoris
 - 2000 guies de Drets i Deures Laborals
- Cobertura d'accions de dinamització i producció de continguts audiovisuals, incloent emissions en directe quan sigui necessari (Vídeos, claims i animacions)
- ❖ L'empresa contractista haurà de garantir l'actualització permanent de la informació del web de joves de Barcelona. Els informadors i assessors/es especialitzades hauran de traslladar a l'equip de l'àrea de comunicació els canvis i actualització de la informació dels diferents àmbits d'interès juvenil(formatiu, acadèmic, lleure..).
- ❖ Aquesta obligació inclou tota la informació publicada sobre titulacions, vies d'accés, itineraris acadèmics, oferta formativa i altres recursos, entre d'altres, assegurant que els continguts estiguin vigents, coherents i accessibles per a tots els perfils de joves.
- ❖ L'empresa contractista haurà de definir protocols interns de revisió i comunicació de canvis que garanteixin la correcta difusió de la informació als responsables de la web.

3.2.2. Observatori de la Joventut (PRISMA)

L'empresa contractista tindrà la responsabilitat de gestionar i executar el servei de l'**Observatori de la Joventut (PRISMA)**, ubicat al CIAJ. L'Observatori PRISMA és la unitat d'anàlisi i diagnòstic de la situació dels i les joves de la ciutat de Barcelona, així com de suport a la formulació d'iniciatives i orientació vers les polítiques de Joventut de l'Ajuntament de Barcelona i la xarxa dels Serveis d'Informació Juvenil.

Des del PRISMA es recullen i interpreten sistemàticament els indicadors quantitatius i qualitatius necessaris per tal d'elaborar periòdicament informes actualitzats i fomentats de la realitat juvenil a Barcelona. Aquests indicadors poden provenir tant dels propis serveis del Departament de Joventut, com més generalistes de ciutat i districte, o tots aquells relatius o pertanyents a serveis, activitats, etc. adreçades al col·lectiu jove impulsats des de les diferents corporacions, departaments i institucions municipals.

L'empresa contractista haurà de complir, com a mínim, les obligacions següents en relació amb el servei **Observatori de la Joventut – PRISMA**:

1. Recollida i anàlisi de dades

- Recollir de manera sistemàtica tots els indicadors quantitatius i qualitatius relatius a la realitat juvenil de la ciutat (habitatge, treball, mobilitat internacional, formació, salut, esport, oci, etc.).
- Establir i mantenir contacte amb els departaments i entitats municipals necessaris per obtenir aquesta informació

2. Elaboració d'informes

- Redactar i actualitzar anualment els informes de realitat juvenil de ciutat i districte, incloent-hi les fitxes de districte amb dades sociodemogràfiques i altres aspectes clau.

- Elaborar informes específics i diagnòstic sobre les temàtiques contemplades al Pla d'Adolescència i Joventut 2023-2030, el Pla d'Equipaments i Serveis Juvenils 2018-2028 i altres mesures de govern relacionades.
 - Realitzar els informes sobre retrat i tendències de la realitat juvenil de manera biennal amb les principals característiques sociodemogràfiques de les persones joves i altres informacions d'interès.
 - Anàlisi, sistematització i interpretació dels resultats de l'enquesta d'interessos realitzada als centres educatius amb servei estable a l'inici del curs escolar, a nivell ciutat i de districte amb l'objectiu d'identificar necessitats, interessos i tendències de la població jove, i orientar així les accions (capsules, diades..) a centres educatius.
- 3. Seguiment i avaluació de plans i mesures de govern**
- Fer el seguiment i l'avaluació anual de les polítiques de joventut, inclosos els plans i mesures vigents, seguint la metodologia i directrius del Departament de Joventut.
 - Presentar els informes de seguiment i avaluació en els terminis establerts.
- 4. Formació i transferència de coneixement**
- Dissenyar i impartir accions formatives adreçades als professionals del sistema SIMIODA i la xarxa de Serveis d'Informació Juvenil, per donar a conèixer la realitat juvenil i el perfil d'usuaris/es.
 - Oferir assessorament i coneixement derivat de les dades recollides als professionals del Departament de Joventut.
- 5. Organització de presentacions i/o jornades de l'anàlisi de la realitat**
- Planificar, coordinar i organitzar jornades, sessions de treball i activitats especialitzades orientades a l'anàlisi de la realitat juvenil i a l'abordatge de temàtiques vinculades als àmbits d'actuació del Departament de Joventut.
 - Convidar i gestionar la participació d'experts/es, investigadors/es, professionals i ponents especialitzats, garantint la qualitat, pluralitat i rigor de les aportacions.
 - Definir continguts, metodologies i formats de les jornades per assegurar que promoguin el debat, la generació de coneixement i la transferència de bones pràctiques.
 - Elaborar materials de síntesi, actes i conclusions derivades de les activitats realitzades, facilitant-ne la difusió interna i externa quan escaigui.
- 6. Desenvolupament i manteniment d'eines**
- Coordinar-se amb el responsable/s de l'aplicatiu de seguiment del Pla Jove i/o les diferents mesures de govern que impulsa el Departament de Joventut (Project Monitor o l'eina que es determini en el futur) per garantir que la recollida de dades s'adapti a les necessitats del Departament de Joventut i permeti un seguiment adequat dels programes, serveis i projectes vinculats a l'Observatori PRISMA.
 - Definir i traslladar les necessitats funcionals, incloent-hi la creació, revisió o modificació d'indicadors, camps, estructures de registre i sistemes de classificació, perquè siguin incorporats pel responsable de l'aplicatiu.
 - Dissenyar i iniciar la implementació d'un sistema d'indicadors de consulta de la joventut de Barcelona (Observatori social) que integri els diferents serveis i programes del Departament.

7. Altres obligacions específiques

- Donar suport en la definició, explotació i anàlisi de les dades de les enquestes de joventut vigents (inclosa l'edició 2025 i següents), així com realització de comparatives amb edicions anteriors, anàlisi d'evolució i tendències i altres tractaments que es considerin necessaris per al seguiment i la interpretació de la realitat juvenil.
- Assegurar la qualitat, rigor i confidencialitat de totes les dades tractades, d'acord amb la normativa vigent de protecció de dades.

3.2.3. Equip de Suport i Anàlisi

L'empresa contractista haurà de garantir el funcionament de l'Equip de suport i anàlisi per a l'acompanyament a la Xarxa dels serveis d'informació juvenil.

Correspon a l'empresa contractista aportar, coordinar i gestionar la totalitat de l'**Equip de Suport i Anàlisi**, així com garantir que cadascun dels seus rols (Anàlisi i Processos, Suport Logístic, Anàlisi de dades, Gestió de la Informació i Suport Polivalent) desenvolupi les seves funcions i assoleixi els resultats establerts al contracte SIMIODA, amb els estàndards de qualitat i els terminis exigits per l'Ajuntament de Barcelona.

L'Equip Suport i Anàlisi tindrà els objectius principals :

- Garantir el suport tècnic i estratègic als serveis del Sistema Integral d'Informació, impulsant la implementació de millores contínues.
- Acompanyar i donar suport professional a les persones que realitzen atenció directa (informadores dels serveis d'informació juvenils dels districtes, informadores de centres educatius i assessores especialitzades), assegurant la qualitat i coherència de les seves intervencions.
- Definir i consolidar les bases metodològiques i operatives del projecte, aportant propostes de millora des de les diferents figures professionals.
- Acompanyar els equips en el seu treball quotidià, oferint suport en el disseny, la gestió, l'anàlisi i l'avaluació de les actuacions i accions desenvolupades.

A continuació es detallen les funcions associades a cadascuna de les figures que integren l'equip Suport i Anàlisi:

1. Anàlisi i Processos

- **Funció principal:** Liderar els processos de millora contínua del servei, assegurant la qualitat, la coherència operativa i la sostenibilitat del conjunt de processos del SIMIODA.
- **Funcions específiques:**
 - Analitzar i revisar els circuits i procediments operatius, identificant oportunitats de millora i proposant ajustos per incrementar-ne l'eficiència, la claredat i l'homogeneïtat entre serveis.
 - Elaborar, actualitzar i sistematitzar els protocols de funcionament d'atenció del servei, manuals operatius, procediments i plans de qualitat que orientin l'activitat dels equips.
 - Definir, coordinar i implantar eines i sistemes de seguiment i d'avaluació, garantint que permetin mesurar de forma fiable el funcionament dels serveis i l'impacte de les accions.
 - Incorporar criteris d'accessibilitat física, digital i comunicativa en tots els processos i materials elaborats, garantint que siguin inclusius i alineats amb la normativa vigent.
 - Dissenyar, elaborar i coordinar els plans de formació i d'acollida del personal, assegurant que els equips disposin de les competències, eines i coneixements necessaris per desenvolupar les seves funcions amb qualitat.

2. Suport Logístic

Garantir la gestió operativa i logística de les activitats, serveis i actuacions del SIMIODA, donant suport als diferents professionals en l'organització i execució de les seves activitats.

- **Funció principal:** garantir la gestió operativa i logística de les activitats i serveis.
- **Funcions específiques:**
 - Planificar i executar la logística de materials, transport, muntatges i desmuntatges per a totes les activitats, esdeveniments i actuacions vinculades al servei.
 - Gestionar proveïdors, compres, inventaris i la facturació associada, assegurant el correcte subministrament i control del material necessari.
 - Donar resposta a les necessitats no previstes en l'organització d'activitats i esdeveniments, garantint la continuïtat operativa d'aquests.
 - Coordinar la logística d'esdeveniments, campanyes, salons i altres actuacions del Departament de Joventut, incloent-hi la relació amb equipaments, espais i actors externs.
 - Donar suport als equips i professionals del SIMIODA en l'organització i desenvolupament de les activitats que promoguin, facilitant tots els recursos logístics necessaris per al seu correcte desplegament.

3. Anàlisi de Dades

- **Funció principal:** administrar, processar i explotar les dades del servei per facilitar-ne l'avaluació, la planificació estratègica i la presa de decisions del Departament de Joventut.
- **Funcions específiques:**
 - Coordinar el funcionament de l'aplicatiu de registre i seguiment de dades, garantint la qualitat, coherència i correcta classificació de la informació introduïda pels serveis.
 - Processar i analitzar la informació recollida, elaborant indicadors periòdics (mensuals, trimestrals i anuals) i quadres de comandament que permetin monitorar l'evolució dels serveis.
 - Preparar informes, memòries i síntesis analítiques utilitzant eines com Power BI o altres eines corporatives que es determinin.
 - Desenvolupar o proposar automatitzacions que millorin processos interns vinculats a la recollida, depuració o explotació de dades (p. ex. gestió d'inscripcions, validacions automàtiques o creuament de dades).
 - Garantir que les dades estiguin disponibles, depurades i actualitzades dins dels terminis establerts pel Departament, per donar suport a l'elaboració de memòries anuals, al seguiment de plans i mesures, als exercicis d'avaluació i als informes periòdics que siguin necessaris.
L'empresa contractista haurà de garantir que, en cas que el Departament de Joventut sol·liciti dades, l'equip d'Anàlisi de Dades en faci el retorn en un termini màxim de 48 hores.
 - Recollir, preparar i consolidar els indicadors necessaris per als balanços, seguiments i avaluacions dels principals instruments de planificació municipal, incloent el Pla d'Adolescència i Joventut, el POJQ i les mesures de govern vinculades al lleure educatiu, el benestar digital, el pensament crític i altres que es determinin, assegurant la coherència i disponibilitat de les dades per a la seva anàlisi.

4. Gestió de la Informació

- **Funció principal:** vetllar per la qualitat, coherència i actualització de la informació adreçada a les persones joves.

- **Funcions específiques:**

- Mantenir , gestionar i actualitzar els canals interns i externs (intranet, panells informatius, aplicacions digitals, portals web i altres eines corporatives), assegurant la qualitat i actualització de la informació publicada.
- Validar continguts, dades i fonts informatives, garantint-ne la coherència, fiabilitat i alineació amb els criteris del Departament de Joventut.
- Gestionar formularis i altres instruments corporatius de recollida d'informació, vetllant perquè siguin accessibles, homogenis , clars i ajustats a les necessitats operatives.
- Elaborar documentació, materials i recursos informatius d'utilitat als serveis d'informació juvenil, incloent:
 - dossiers, guies i documents de consulta,
 - fitxes informatives i continguts temàtics,
 - propostes d'activitats, accions i projectes,
 - materials gamificats que facilitin la dinamització de la informació amb els i les joves.
- Contribuir a la homogeneïtzació de la informació i l'atenció als serveis d'informació juvenil districtes, assegurant que els i les joves rebin informació equivalent i amb el mateix estàndard de qualitat, independentment del districte.
- Elaborar recomanacions, protocols, criteris operatius i guies metodològiques que reforcin la coherència , l'eficiència i el funcionament del conjunt de serveis d'informació juvenil.
- Donar suport a comissions i grups de treball temàtics, aportant criteris tècnics i garantint la integració actualització i coherència de la informació en tots els espais de coordinació.

5. Suport Polivalent

- **Funció principal:** Reforçar de manera transversal les accions de proximitat, dinamització i difusió del servei, donant suport als diferents serveis de Joves de Barcelona en el desenvolupament de les seves funcions.
- **Funcions específiques:**
 - Participar en campanyes, fires, salons i altres accions de difusió, reforçant la presència del servei en espais d'atenció directe.
 - Dinamitzar activitats informatives i de participació, facilitant metodologies que fomentin la interacció i l'apropament als i les joves.
 - Mantenir i actualitzar els materials, catàlegs d'activitats i recursos utilitzats pels serveis d'informació juvenil, assegurant la coherència i qualitat del contingut.
 - Incorporar metodologies lúdiques, interactives i gamificades per millorar la difusió d'informació i la participació dels i les joves en els diferents espais i accions del servei.
 - Donar suport puntual als equipaments del servei, així com cobrir necessitats d'atenció informativa en centres educatius, universitaris o altres espais de proximitat quan sigui necessari.
 - Col·laborar amb els equips dels serveis de Joves de Barcelona en la preparació i execució d'activitats, reforçant-ne la dinamització i garantint una atenció homogènia i de qualitat.

Les tres àrees , Observatori de la realitat juvenil-PRISMA, Àrea de Comunicació i Equip de Suport i Anàlisi depenen de la Direcció del SIMIODA, que les coordina perquè treballin de manera complementària i amb visió global, assegurant que el sistema funcioni de manera coherent i eficient.

L'empresa contractista és responsable de garantir aquesta dependència i coordinació, així com de proporcionar els recursos humans i materials necessaris per al correcte desenvolupament de cada àrea.

Les funcions de cada àrea poden adaptar-se segons les necessitats del sistema i del Pla d'Adolescència i Joventut, amb aprovació del Departament de Joventut.

3.3. Centre d'informació i Assessorament per a joves (CIAJ)

L'empresa contractista haurà de gestionar el Centre d'Informació i Assessorament per a Joves (CIAJ), d'una banda gestionar totes aquelles tasques en relació a la conservació i petit manteniment de l'equipament, i d'altra, les pròpies del servei d'informació juvenil.

3.3.1 Gestió equipament -CIAJ

L'empresa contractista es farà càrrec de les incidències, el petit manteniment, la neteja ordinària de l'equipament, l'obertura i el tancament de l'equipament (control d'alarmes), així com del registre i el seguiment, amb els terminis de resposta establerts.

S'inclou la gestió d'incidències dels aparells de climatització (posada en marxa/aturada, anomalies, i avís de reparacions majors) i el control i l'actualització de l'inventari de béns, equips i consumibles.

En relació a la gestió de residus garantirà la recollida selectiva i el trasllat als contenidors corresponents i si s'escau la gestió de residus especials.

Durà a terme les revisions periòdiques acordades d'equips (extintors...). Pel que fa al petit manteniment i a les reparacions, l'empresa contractista es coordinarà amb els serveis municipals mitjançant el departament corresponent de l'Ajuntament de Barcelona, informant prèviament el Departament de Joventut.

L'empresa contractista s'haurà de fer càrrec del pla d'emergència i evacuació de l'equipament, a través de l'activitat preventiva de l'empresa, que haurà d'incloure l'avaluació dels riscos, les mesures d'autoprotecció, els protocols d'actuació, la senyalització, la formació i els simulacres corresponents.

3.3.2 Servei d'informació juvenil de ciutat -CIAJ

El CIAJ és un servei municipal especialitzat adreçat a la població jove de Barcelona, amb l'objectiu de donar suport als processos d'emancipació i transicions vitals de les persones joves.

Així mateix, haurà de garantir una atenció de qualitat basada en la proximitat, la generació de vincle amb les persones joves, el treball territorial, l'actualització permanent de la informació i l'anàlisi i detecció de les demandes, consultes i perfils de les persones ateses, amb la finalitat d'ajustar la programació i les actuacions del servei.

El CIAJ haurà de funcionar com a centre referent de ciutat en matèria d'informació juvenil, centralitzant l'atenció presencial, virtual i telemàtica dels serveis d'informació juvenil, sense perjudici de l'atenció que puguin prestar la resta de serveis d'informació juvenil de districte. En aquest sentit, l'empresa contractista haurà de garantir que el CIAJ actuï com a porta d'entrada de les persones joves que sol·licitin informació, orientació o assessorament, assegurant una adequada acollida, resposta inicial i, si escau, derivació als serveis corresponents. L'empresa contractista haurà de centralitzar des del CIAJ els canals de comunicació virtuals genèrics dels serveis d'informació juvenil, com ara el correu electrònic, l'atenció a través del web de ciutat

barcelona.cat/joves/ca i la centraleta telefònica, garantint-ne la gestió coordinada i la correcta derivació de les demandes als serveis oportuns.

Així mateix, l'empresa contractista haurà d'impulsar i liderar, mitjançant el CIAJ, accions informatives innovadores susceptibles de ser replicades a nivell territorial en format grupal i mitjançant el disseny de propostes metodològiques, programes o dispositius específics.

Els principals àmbits d'actuació del CIAJ hauran d'estar vinculats als processos d'emancipació i creixement personal de les persones joves, incloent, com a mínim, els àmbits del treball i l'emprenedoria, l'educació, la salut, el lleure, la mobilitat internacional i l'habitatge, així com la difusió d'ajuts, tràmits i recursos informatius que donin resposta a les inquietuds i necessitats de la població jove.

En coherència amb la prestació integral del servei del CIAJ que ha d'assumir l'empresa contractista, aquest haurà de complir les característiques següents i disposar dels recursos informatius necessaris per donar resposta a les necessitats de la població jove.

Característiques del servei:

a) **Servei de referència** pel que fa a la informació juvenil des de:

- La universalitat
- La gratuïtat
- L'atenció personalitzada, atenent la diversitat de formes i models de vida
- La garantia de la confidencialitat de les persones usuàries
- Els treball en xarxa: territorial i per àrees temàtiques

b) Els recursos informatius del CIAJ han d'abastar els diversos àmbits temàtics que són de principal interès per a la gent jove:

- Educació i formació
- Treball
- Habitatge
- Cultura
- Salut
- Esport
- Cohesió social
- Participació
- Sostenibilitat, medi ambient i consum
- Lleure

- Turisme
- Mobilitat, solidaritat i relacions internacionals
- Tecnologies de la informació i de la comunicació

Funcions principals:

Correspon a l'empresa contractista assumir i assegurar el correcte desenvolupament de les funcions principals del CIAJ que es descriuen a continuació, d'acord amb els criteris i terminis establerts per l'Ajuntament de Barcelona:

1. Direcció i gestió global

- Organitzar i supervisar el funcionament diari del CIAJ i del seu equip professional.
- Assegurar el compliment de criteris d'universalitat, confidencialitat, atenció a la diversitat i gratuïtat del servei.
- Elaborar i presentar memòries, indicadors i informes de seguiment al Departament de Joventut.

2. Atenció i informació multicanal

- Oferir informació i orientació presencial, telefònica i en línia (web, xarxes socials, correu i WhatsApp).
- Garantir els terminis de resposta següent: atenció presencial i telefònic immediats, correu electrònic amb un màxim de 24 h i WhatsApp amb màxim de 2 h. Sempre dins de l'horari d'obertura del centre.
- Realitzar la derivació de consultes als serveis d'informació juvenil de districte o a altres serveis especialitzats, quan correspongui.

3. Producció i actualització de continguts

- Recercar, elaborar i mantenir informació actualitzada en tots els àmbits d'interès juvenil.

4. Programació d'activitats

- Planificar i executar una programació estable pròpia d'un mínim de 12 activitats anuals. Es programaran un mínim de 3 activitats trimestrals independentment de les campanyes de xarxa, així com participar en campanyes de ciutat.
- Organitzar trimestralment un mínim de 3 activitats/accions: 1 activitat/acció en col·laboració amb cadascuna de les Assessories (acadèmica, mobilitat internacional, emprenedoria i habitatge) i 2 activitats/accions amb l'Assessoria laboral.
- Aquesta programació haurà de ser estable i amb la validació prèvia de la persona responsable del contracte.
- En les campanyes i dispositius de ciutat organitzades per la xarxa dels Serveis d'Informació Juvenil, s'haurà de programar un mínim de 1 activitat per campanya i/o cicle.
- Garantir que les activitats potenciïn la participació dels i les adolescents i joves en la seva definició i implementació.
- Impulsar accions innovadores que puguin ser replicades als serveis d'informació juvenil dels Districtes.
- Garantir que, quan escaigui, les activitats puguin comptar amb la participació de professionals especialitzats i/o talleristes per reforçar-ne la qualitat, el contingut i l'impacte.

*Aquestes activitats estan recollides a l'annex II

5. Orientació, assessoraments i tramitacions

- Oferir atenció individual i grupal en àmbits com l'educació, drets i deures laborals, l'habitatge, la salut, la mobilitat internacional i d'altres d'interès juvenil.
- Coordinar i gestionar els assessoraments especialitzats definits pel Departament de Joventut, garantint espais adequats de privacitat i recursos necessaris.
- Oferir suport en tràmits i gestions (beques, inscripcions a cursos i altres procediments), assegurant un acompanyament adequat a cada persona jove i el correcte seguiment dels processos segons la normativa vigent.
- S'acolliran també les accions de formació del programa Barcelona Treball Jove, incloses les accions de coaching laboral, impulsades des de Barcelona Activa i que siguin adequades al perfil de persones usuàries del CIAJ.

6. Coordinació i treball en xarxa

- Col·laborar amb els Serveis d'informació Juvenil de districte i amb altres serveis i entitats juvenils.
- Participar en reunions, espais de coordinació i accions formatives de la xarxa dels Serveis d'informació juvenil per garantir coherència i visió de ciutat.

7. Seguiment i avaluació

- Registrar, analitzar i sistematitzar dades d'usuaris i consultes, aportant indicadors que permetin l'avaluació i la millora continua del servei.
- Fer seguiment individualitzat dels casos que ho requereixin.

8. Gestió i cessió espais

- Coordinar i gestionar la cessió d'espais a entitats, serveis municipals, col·lectius juvenils o altres actors, sempre d'acord amb els criteris, protocols i prioritats definits pel Departament de Joventut.
- Vetllar per la correcta acollida, seguiment i tancament de cada cessió, incloent la supervisió d'incidències, el registre d'usos i l'elaboració d'informes periòdics d'activitat.

A més dels serveis descrits, el **CIAJ (Centre d'Informació i Assessorament per a Joves)** acull altres serveis juvenils que no són objecte de prestació d'aquest contracte.

Qualsevol dels serveis actualment allotjats al CIAJ podrà ser reubicats per necessitats o conveniència del servei, sempre comptant amb la implicació de l'empresa adjudicatària. Així mateix, el CIAJ podrà acollir nous serveis quan l'Ajuntament de Barcelona ho consideri necessari, comunicant qualsevol canvi a l'adjudicatària amb una antelació mínima d'un mes respecte de la nova ubicació.

Funció del CIAJ com a Laboratori d'Idees i Innovació

L'empresa contractista haurà de garantir que el Centre d'Informació i Assessorament per a Joves (CIAJ) actui com a espai de referència per a la innovació i l'experimentació en l'àmbit de la informació juvenil de Barcelona.

En aquest marc, haurà d'impulsar, dissenyar, testar, implementar i avaluar noves accions, metodologies i eines d'informació, orientació i assessorament juvenil, així com sistematitzar i transferir les experiències que resultin exitoses a la Xarxa de Serveis d'Informació Juvenil dels districtes, contribuint a la millora contínua i a la coherència del sistema.

1. Desenvolupament de projectes pilot

El L'empresa contractista haurà de:

- Desenvolupar **un mínim de 3 projectes pilot anuals** orientats a la innovació en accions informatives, formats d'activitat, metodologies d'orientació o eines digitals.
- Implementar **punts d'informació puntuals** en espais d'alta concentració juvenil (universitats, platges, poliesportius, esdeveniments...).
- Realitzar 2 actuacions innovadores per testar nous formats que generin impacte comunicatiu, i que incloguin la participació de professionals especialitzats, referents juvenils, creadors/es de contingut o influencers .

* L'empresa adjudicatària haurà de presentar les propostes amb un mínim de dos mesos d'antel.lació al Departament de Joventut, qui validarà les propostes d'accions, metodologies, espais on es duran a terme, professionals participants, etc...

2. Innovació metodològica aplicada

L'empresa contractista haurà de:

- Dissenyar o adaptar **un mínim de 2 propostes metodològiques innovadores anuals** en l'àmbit de la comunicació, dinamització, orientació o assessorament juvenil.
- Desenvolupar processos de cocreació amb joves i agents del territori per a la definició i validació de les propostes.

3. Adaptació i desplegament a la Xarxa de Serveis d'Informació Juvenil

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la difusió i implementació de les experiències innovadores per tal que aquestes s'apliquin als diferents territoris mitjançant:

- Un mínim de 2 sessions anuals de trasllat metodològic pel desplegament adreçades als equipaments de districte, en les que es faciliti material documental de l'experiència per facilitar la transferència d'aquestes a la resta d'informadors/es juvenils del territori.
- Dos acompanyaments anuals per facilitar la implementació i adaptació dels pilots als serveis d'informació juvenil.

4. Avaluació

L'empresa contractista del servei haurà de:

- Avaluar totes les experiències innovadores desenvolupades i presentar-ne els resultats en un informe anual específic, que inclourà conclusions i propostes de millora.

3.4 Assessorament especialitzat dels Serveis d'informació Juvenil

L'empresa contractista serà responsable de la prestació de l'**assessorament especialitzat** en el marc dels Serveis d'informació Juvenil (CIAJ i serveis d'informació juvenil dels districtes), garantint en tot moment la qualitat, la professionalitat i l'adequació dels assessoraments a les necessitats dels joves.

Els assessoraments especialitzats formaran part de la xarxa de Serveis d'informació juvenil i s'oferiran de forma estable tant al CIAJ com als diversos serveis d'informació juvenil de la ciutat. L'atenció, horaris i dies de

la setmana, s'establiran en cada districte en funció de les necessitats i demandes dels joves d'aquell territori. La proposta d'atenció s'haurà de validar per part del districte i el Departament de Joventut.

Així mateix, l'assessorament especialitzat en l'àmbit acadèmic es prestarà també mitjançant un punt d'atenció estable ubicat al Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves, actualment ubicat a l'Espai Jove Boca Nord al c. Agudells, 37-45 (CAAJ en endavant).

Accés al servei d'assessorament

L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'existència de **dues vies complementàries d'accés** als serveis d'orientació i assessorament especialitzat amb l'objectiu d'oferir una atenció accessible, flexible i ajustada a les necessitats de les persones joves:

- Accés mitjançant el primer nivell d'atenció (derivació des dels serveis d'informació juvenil): L'accés es podrà iniciar a través del primer nivell d'atenció dels serveis d'informació juvenil, on la informadora o informador juvenil realitzarà una primera acollida i orientació. Quan s'identifiqui la necessitat d'un assessorament especialitzat, es programarà una cita amb l'assessoria corresponent. La sol·licitud es podrà gestionar a través dels canals presencials, telefònics, de correu electrònic o WhatsApp habilitats pel servei.
- Accés directe a l'assessoria especialitzada (sense passar pel primer nivell d'atenció): Quan una persona jove ja tingui clar l'àmbit en què requereix assessorament, podrà sol·licitar directament una cita amb l'assessoria especialitzada, sense necessitat de passar prèviament per un punt d'informació juvenil. Aquest accés directe es podrà gestionar via WhatsApp, correu electrònic o telèfon.

Aquest model d'accés dual respon a la diversitat de necessitats i nivells d'autonomia de les persones joves, evita itineraris innecessaris i garanteix una atenció més àgil, eficient i ajustada a les seves demandes. Alhora, afavoreix l'autonomia de les persones usuàries i promou un ús adequat i proporcional dels serveis d'informació i assessorament.

Objectiu de l'assessorament especialitzat (sense passar pel primer nivell d'atenció):

L'objectiu de l'assessorament especialitzat que haurà de prestar l'empresa contractista és oferir orientació, acompanyament i suport personalitzat als i les joves, facilitant la seva autonomia i la presa de decisions informades. Aquest objectiu es desenvoluparà mitjançant, com a mínim, les actuacions següents:

- Consultes individuals i grupals.
- Activitats formatives i tallers temàtics.
- Acompanyament en processos administratius i coordinació amb altres entitats.
- Difusió i explicació de recursos, serveis i ajuts disponibles.
- Atenció propera, descentralitzada i accessible a tots els serveis d'informació juvenil dels Districtes.
- Cooperació i coordinació amb la xarxa dels Serveis d'Informació Juvenil i amb entitats i institucions rellevants (consorcis educatius, universitats, serveis municipals i agències d'ocupació).
- Seguiment i avaluació constant dels resultats i de la satisfacció de les persones usuàries.

L'empresa contractista serà responsable de:

- Prestar l'assessorament especialitzat en els àmbits **acadèmic, laboral, mobilitat internacional, habitatge i emprenedoria** mitjançant equips formats per perfils professionals especialitzats.

- Garantir qualitat i professionalitat, adequant l'atenció a les necessitats dels joves.
- Oferir el servei per diferents canals: presencial, telefònic i telemàtic, garantint:
 - Resposta immediata en les consultes telefòniques,
 - Cita en màxim 24 h laborables quan no hi ha disponibilitat immediata,
 - Temps d'espera presencial no superior a 30 minuts i sessions amb una durada màxima d'1 h
- **Planificar i adaptar els recursos** segons la demanda, amb graells setmanals d'assessories als serveis d'informació juvenil dels districtes i blocs mínims de 3 hores, garantint la prestació del servei tots els dies de la setmana.
- **Distribuir territorialment l'oferta** d'assessories, tenint en compte les necessitats de cada districte.
- **Donar suport al SIMIODA i al personal municipal**, esdevenint font d'informació i resolució de consultes.
- **Contribuir a la formació dels professionals** del SIMIODA i altres serveis municipals, mitjançant mòduls de capacitatíó tant per a nous professionals com per a l'actualització i l'especialització dels equips.

Coordinació dels Serveis d'Assessorament

L'empresa contractista haurà de garantir la coordinació d'aquests serveis, per tal de garantir el bon funcionament, la coherència metodològica i la qualitat de totes les assessories dels Serveis d'Informació Juvenil -acadèmica, drets i deures laborals, emprenedoria, mobilitat internacional i habitatge.

1. Coordinació global de les assessories

- Vetllar perquè totes les assessories comparteixin criteris d'actuació, protocols i estàndards de funcionament coherents amb el Departament de Joventut.
- Impulsar i dinamitzar espais de coordinació tècnica entre les persones assessores, fomentant l'intercanvi de coneixement i la millora contínua.
- Garantir l'actualització metodològica, de continguts i de recursos de cada assessor/a
- Supervisar la planificació, implementació i seguiment dels programes, activitats i projectes que depenen de cada àmbit d'assessorament.

2. Suport tècnic i millora de la qualitat del servei

- Proporcionar suport tècnic continuat al personal assessor en la resolució de casos i consultes complexes.
- Detectar incidències operatives necessitats de millora o mancances en el funcionament del servei i facilitar eines i estratègies per a la seva correcció.
- Acompanyar els equips en l'elaboració i actualització de materials informatius, eines pedagògiques i continguts divulgatius.
- Fer seguiment dels fluxos de derivació i del compliment dels circuits establerts.

3. Coordinació d'activitats, programacions i campanyes

- Coordinar la implementació de les campanyes anuals que impliquen les assessories (drets i deures laborals, mobilitat internacional, habitatge, acadèmic, emprenedoria, etc.).
- Supervisar la programació d'activitats grupals, tallers, cicles d'activitats i jornades especialitzades de cadascuna de les assessories.
- Garantir que les activitats responguin a criteris de qualitat, adequació metodològica i coherència amb els objectius municipals.
- Impulsar la incorporació de professionals experts, talleristes especialitzats, referents juvenils que reforcin el rigor i l'impacte de les activitats.

4. Coordinació amb agents externs i serveis municipals

- Coordinar-se amb els agents, serveis municipals, xarxes especialitzades i entitats de referència vinculades als diferents àmbits d'assessorament (laboral, emprenedoria, mobilitat internacional, habitatge i acadèmic), garantint la complementarietat de recursos, la coherència de les actuacions i la continuïtat dels itineraris d'acompanyament de les persones joves. –
- Mantenir la coordinació amb els serveis i organismes com Barcelona Activa, Punts de defensa laboral , Oficina Jove de Treball , Sindicats Juvenils, Institut Municipal d'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona , Consorci de l'Habitatge, Consorci d'Educació de Barcelona , entre altres...
- Representar el servei en reunions tècniques, grups de treball i projectes intermunicipals o europeus, segons correspongui

5. Registre, seguiment i avaluació

- Coordinar el registre d'indicadors de totes les assessories dins del SIMIODA
- Elaborar informes de seguiment i garantir l'actualització periòdica de dades, materials i fitxes.
- Analitzar resultats, detectar tendències i proposar millores o noves línies de treball.
- Garantir la coherència i actualització de tots els continguts que les assessories generen o difonen.

6. Relació amb el Departament de Joventut

- Validar amb el Departament la programació, continguts i actuacions de les assessories.
- Traslladar necessitats, incidències, avenços i propostes de millora.
- Participar en les reunions tècniques, coordinacions generals i espais de planificació municipal vinculats als àmbits assessorats.

3.4.1 Assessorament especialitzat en l'Àmbit acadèmic

Aquest assessorament especialitzat en l'**àmbit acadèmic** haurà de consistir en l'atenció, la dinamització i la difusió d'informació formativa i acadèmica, permanentment actualitzada, relativa a titulacions existents, vies d'accés, itineraris acadèmics, oferta formativa, entre d'altres. Així mateix, l'empresa contractista haurà d'impulsar i desenvolupar campanyes informatives anuals vinculades a l'orientació i presa de decisions acadèmiques de les persones joves. L'empresa contractista serà responsable de:

1. Atenció i assessorament

- Prestar assessorament acadèmic a joves i professionals en matèries formatives i d'orientació.
- Fer-ho de manera presencial, telefònica i telemàtica.
- Donar informació actualitzada sobre: titulacions, itineraris acadèmics, ofertes formatives, vies d'accés, centres educatius, homologació d'estudis, beques i ajuts, sortides professionals, acreditació de competències (Acredita't), etc.
- Dispositiu beca equitat
- Dispositiu Pre-inscripcions
- Dispositiu acreditació de competències professionals

2. Dinamització i campanyes

- Impulsar campanyes i projectes d'orientació vocacional anuals d'informació i orientació acadèmica:
 - **"In-forma't"** Campanya anual prèvia a la prescripció d'estudis post-obligatoris que proposa una sèrie d'activitats gratuïtes on els joves podran descobrir les opcions formatives que existeixen, a realitzar entre els mesos de gener a març.
 - Elaborar /actualitzar guia d'estudis post-obligatoris

- **Projecte Decideix:** Programa d'acompanyament a la presa de decisions acadèmiques mitjançant 4/5 sessions grupals on es treballa l'autoconeixement, el coneixement de la realitat educativa de l'entorn i les eines necessàries per a la presa de decisions acadèmic-professional.
- **Projecte Explora:** Visites a diferents empreses , entitats i/o organitzacions per conèixer de primera mà les tasques i rols professionals , els estudis que han cursat i les seves motivacions
- **Projecte Enllaça:** Programa de mentoria professional que permet a les joves conèixer més de prop el món laboral per al qual s'han format de la mà d'un/a professional amb llarga trajectòria.
- Participar en esdeveniments de ciutat com el **Saló de l'Ensenyament** i el **Saló de l'Ocupació**, o d'altres on els serveis d'informació juvenil pugui ser clau la seva participació, a indicació del Departament de Joventut.
- Organitzar mínim 6 accions anuals de dinamització (xerrades, tallers, jornades, trobades d'estudiants, etc.).
- Incorporar professionals experts, talleristes, referents juvenils, creadors/es de contingut o perfils especialitzats que puguin aportar coneixement, experiències i formats innovadors en un mínim de 2 de les accions anuals de dinamització.

*Aquestes activitats estan recollides a l'annex 2

3. Contribució a la xarxa SIMIODA

- Cercar i actualitzar la informació acadèmica rellevant en coordinació amb agents com el Consorci d'Educació, Departament d'Ensenyament, Fundació BCN Formació Professional, Porta22, universitats, etc.
- Actualitzar i gestionar el portal web de joventut, xarxes socials i recursos digitals vinculats (IG , butlletins, etc.).
- Ampliar anualment el fons documental i els recursos del SIMIODA amb nous materials (infografies, fitxes, dossiers, etc.).

4. Formació i suport

- Elaborar continguts per al **Pla de capacitació del SIMIODA**, contribuint a la formació i actualització dels professionals municipals en matèria acadèmica.

5. Punt d'atenció estable: CAAJ

- Gestionar el **Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves (CAAJ)**, ubicat actualment a l'Espai Jove Boca Nord.
- Garantir l'horari mínim d'obertura establert (matins i tardes).
- Oferir un espai d'autoconsulta amb equipament informàtic i activitats d'orientació grupals.
- S'encarregarà d'interlocutar amb els serveis restants de l'Espai Jove Boca Nord i coordinar el seu funcionament amb el d'altres institucions com el SOC, Xarxa Universitària per a l'Ocupació, Fundació Professional, així com amb la resta de serveis del Departament de joventut (EstarB, sales d'estudi, entre d'altres).
- Assegurar la presència permanent d'una persona de coordinació responsable de:
 - supervisió i avaluació de l'activitat,
 - gestió dels recursos humans i materials,
 - interlocució amb altres serveis municipals i agents del territori.

- Disseny i redacció d'un mínim de 3 continguts nous anuals a través de diferents mitjans d'exposició informativa per incorporar-los en el fons documental del SIMIODA.
- Ampliar el catàleg de recursos i serveis a disposició del SIMIODA en un mínim de 2 recursos anuals segons necessitats detectades.
- Actualitzar anualment o quan hi hagi canvis significatius en els continguts:
 - Materials informatius (p.ex. infografies): mínim 11.
 - Infografies valorant cada campanya i/o projecte realitzat.
 - Fitxes explicatives pel SIMIODA: mínim 30.
 - Guia d'estudis post-obligatoris :alternatives formatives després de l'ESO (materials informatius) amb la col·laboració dels agents implicats (Consorti d'Educació, Fundació Barcelona Formació Professional i altres)

3.4.2 Assessorament especialitzat en l'àmbit drets i deures laborals

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei **d'assessorament en drets i deures laborals per a joves** a través dels Serveis d'Informació Juvenil, especialitzat en processos de coneixement i comprensió dels drets laborals, instruments de protecció i vies d'accés al mercat de treball.

L'objectiu és garantir que les persones joves coneguin els seus drets, disposin d'orientació especialitzada i accedeixin als recursos municipals adequats, afavorint la seva autonomia en les transicions al món laboral.

Funcions principals

L'empresa contractista haurà de garantir que l'assessoria en drets i deures laborals:

- Realitzi assessorament individualitzat (presencial i telemàtic) a la població jove i els derivi als serveis especialitzats quan escaigui.
- Difongui i actualitzi tota la informació en relació a l'àmbit dels drets i deures laborals: contractes, nòmines, convenis col·lectius, drets sindicals, quitances, acomiadaments, prevenció de la precarietat i altres aspectes legals.
- Participi i faci seguiment dels programes municipals vinculats (Enllaça, Explora...), en coordinació amb el Departament de Joventut
- Organitzi activitats grupals i informatives en centres d'educació postobligatòria, universitats i altres espais del territori.
- Coordini i treballi de forma conjunta amb Barcelona Activa, els Punts de Defensa Laboral (PDL), l'Oficina Jove de Treball (Generalitat) i els sindicats juvenils (Acció Jove, Avalot i altres agents socials).
- Mapifiqui i actualitzi els recursos i serveis laborals de la ciutat, mantenint un catàleg operatiu per a la derivació i l'acompanyament.
- Estableixi circuits de derivació i retorn d'informació amb els serveis i agents col·laboradors per garantir la continuïtat en l'acompanyament.
- Preveure, quan escaigui, la incorporació de professionals experts, talleristes especialitzats, referents juvenils, creadors/es de contingut o altres perfils qualificats que puguin reforçar les activitats grupals, les accions d'informació i sensibilització, i els programes orientats a la defensa dels drets laborals i la millora de l'ocupabilitat juvenil.

1. Coordinació i treball en xarxa (línies de treball)

Punts de Defensa Laboral (PDL)

- Col·laborar en el funcionament i la derivació bidireccional entre PDL i l'Assessoria de Drets i Deures Laborals de Joves de Barcelona.
- Garantir l'accés a informació i assessorament especialitzat sobre drets laborals.

Accions en centres educatius

- Desenvolupar i participar en accions d'informació, orientació i sensibilització en instituts de secundària i formació postobligatòria.
- Coordinar-se amb serveis municipals i agents educatius per adaptar continguts a les necessitats del jovent.

Col·laboració amb entitats i sindicats juvenils

- Treballar amb Acció Jove, Avalot i altres agents socials o sindicals juvenils per impulsar accions conjuntes.
- Realitzar activitats d'informació, orientació, prevenció de la precarietat i defensa dels drets laborals.

Coordinació amb Barcelona Activa

- Establir relacions estables per coordinar les actuacions en matèria laboral, garantint un acompanyament coherent i integral i la complementarietat de les actuacions municipals.
- Treballar especialment en el marc del Pla per al Foment de l'Ocupació Juvenil de Qualitat 2024–2030, alineant actuacions i circuits de derivació.

Coordinació amb l'Oficina Jove de Treball (Generalitat)

- Establir canals de col·laboració i derivació cap als serveis i recursos de l'Oficina Jove de Treball.
- Facilitar informació i orientació complementària per millorar la inserció i les trajectòries professionals del jovent.

2. Programes i esdeveniments de ciutat

- Participar i coordinar-se en esdeveniments de ciutat vinculats a l'ocupació juvenil: Saló de l'Ocupació, Mou-te (esports i sortides professionals), Inspira't (arts visuals) i altres jornades que s'emmarquin en el Pla d'Ocupació Juvenil de Qualitat.
- Impulsar la coherència de missatges, materials i criteris en totes les accions de difusió.
- Programa Barcelona Treball Jove als Serveis d' Informació Juvenil.
- Càpsules Barcelona Treball Jove (Barcelona Activa): accions d'informació i orientació per a la recerca de feina; l'assessoria en coordina la implantació, la captació, la logística i el seguiment amb els Serveis d'Informació Juvenil .
- Coaching laboral (Barcelona Activa): itineraris personalitzats de 2 hores setmanals, en petits grups, per motivar i orientar la recerca de feina; impartits per agents de Barcelona Activa, amb coordinació i derivació des de l'assessoria i els Serveis d'Informació juvenil.

3. Compromisos i produccions anuals mínimes

L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'organització, com a mínim, les següents accions i produccions anuals:

Dinamització i campanyes

- 6 accions de dinamització anuals (xerrades, tallers, jornades, etc.) en els equipaments de territoris.
- 3 jornades sectorials estratègiques per a l'ocupació juvenil:
 - o *Jornada Mou-te*
 - o *Jornada Inspira't*
 - o *Jornada Sanitària*

*durant la vigència del contracte se'n podran afegir com a màxim dues jornades més.

- Campanya de la Renda (informació adaptada i accions de suport).
- Mentoria professional en el marc del programa Enllaça.

Cicle trimestral d'activitats laborals

Cada trimestre s'hauran d'organitzar i dinamitzar:

- Activa't per treballar
- Descobreix el teu sector
- Tria la teva experiència professional!

Càpsula formativa obligatòria

- La Teva Brúixola Laboral: organització i realització cada trimestre en un centre educatiu diferent.

Producció de continguts i actualitzacions

- 3 nous continguts informatius anuals per al fons documental del SIMIODA, incloent la actualització de la Guia Laboral.
- Ampliació del catàleg del SIMIODA amb 2 nous recursos anuals (mínim).
- Actualitzacions anuals mínimes:
 - o *11 materials informatius (infografies o formats similars).*
 - o *10 fitxes explicatives.*
 - o *30 recursos o sortides professionals actualitzats.*

4. Contribució al SIMIODA

L'assessoria de drets i deures laborals haurà de:

- Participar activament en la recerca, actualització i difusió d'informació laboral dins del SIMIODA.
- Gestionar i mantenir actualitzats els continguts web i de xarxes socials en l'àmbit laboral, en coordinació amb l'equip de comunicació.
- Coordinar les seves accions amb la resta d'àmbits i serveis d'informació juvenil per garantir una atenció integral, coherent i transversal.
- Alinear materials, criteris i recursos amb els estàndards de qualitat informativa del SIMIODA, assegurant homogeneïtat en tots els districtes.

3.4.3 Assessorament especialitzat en l'àmbit d'emprenedoria

L'empresa contractista haurà de prestar el servei d'**assessorament en l'àmbit de l'emprenedoria** a través dels Serveis d'Informació Juvenil.

L'objectiu és fomentar la professionalització i l'autoocupació de les persones joves de Barcelona, mitjançant l'acompanyament, la informació i l'assessorament en la creació i consolidació de projectes propis, amb especial atenció a aquells amb impacte social, cultural o mediambiental.

Funcions principals

L'empresa contractista haurà de vetllar perquè el personal assignat al servei:

- Proporcioni coneixements, recursos i eines per a la creació d'empreses o iniciatives d'autoocupació.
 - Fomenti actituds emprenedores i proactives, especialment de caràcter col·lectiu i valor social.
 - Acompanyi en la definició, planificació i posada en marxa de projectes viables econòmicament i responsables socialment.
 - Coordini accions i recursos amb Barcelona Activa per garantir una atenció integral a les persones joves.
 - Assessori i acompanyi joves en la creació d'activitats econòmiques, oferint suport en:
 - Definició del projecte i pla de treball.
 - Disseny del pla d'empresa o activitat.
 - Cerca de finançament i gestió fiscal.
 - Tràmits i constitució de l'activitat.
 - Orienti envers l'ocupació per compte propi, identificant interessos i oportunitats segons el mercat.
 - Es coordini amb Barcelona Activa i altres agents en matèria d'emprenedoria, per complementar actuacions i garantir continuïtat en els itineraris laborals de les persones joves.
 - Participi activament a la xarxa dels Serveis d'informació Juvenil, contribuint al fons documental informatiu i a la difusió de continguts d'emprenedoria.
 - Tingui en compte, la incorporació de professionals experts, talleristes especialitzats, referents juvenils, emprenedors/es consolidats o creadors/es de contingut que puguin aportar experiència, inspiració i coneixement aplicat en les activitats, càpsules, tallers i programes d'emprenedoria adreçats a les persones joves.
-
- 1. Participar en esdeveniments de ciutat :**
 - Saló Ocupació
 - Inspira't: jornada sectorial de les arts visuals
 - 2. Gestió i manteniment de canals d'informació:**
 - Actualització del portal web de joventut i xarxes socials en l'àmbit d'emprenedoria.
 - Elaboració i actualització de materials informatius i guies (infografies, plantilles, manuals, etc.).
 - 3. Dinamització i divulgació:**
 - Dissenyar i desenvolupar un mínim de 3 accions anuals (xerrades, tallers, jornades, conferències...).
 - Càpsula a centres educatius emprèn FP
 - 4. Contribució al SIMIODA:**
 - Revisar anualment materials com la *Guia per a l'elaboració del Pla d'Empresa*, llibres editats per Autoocupació ("Pla Comercial", "Pla Econòmic i Financer", "Estudi de mercat")
 - Actualitzar la fitxa de seguiment del servei en matèria d'emprenedoria.
 - Incorporant nous continguts, fitxes i materials informatius.

3.4.4 Assessorament especialitzat en l'àmbit de mobilitat internacional.

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei d'**assessorament en l'àmbit de la mobilitat internacional** a través dels Serveis d'Informació Juvenil.

L'objectiu és oferir informació, orientació i acompanyament personalitzat a les persones joves en relació amb les oportunitats de mobilitat internacional, per promoure experiències formatives, laborals o de voluntariat a l'estranger.

Funcions del servei

L'empresa haurà de vetllar perquè el personal assignat al servei:

- **Ofereixi assessorament personalitzat sobre:**
 - Oportunitats de mobilitat (estudis, pràctiques, voluntariat, treball, recerca, etc.).
 - Tràmits i requisits per marxar o retornar (documentació, sanitat, allotjament, transport...).
 - Recursos i programes europeus o internacionals.
 - **Participi i representi el servei** en xarxes i projectes de mobilitat (Erasmus+, xarxes europees, representacions consulars, etc.).
 - **Coordinar-se amb Barcelona Activa** per al desenvolupament conjunt de programes i campanyes:
 - Saló ocupació
 - Saló Ensenyament
 - **Contribueixi al SIMIODA:**
 - Actualitzant informació i recursos sobre mobilitat.
 - Incorporant nous continguts, fitxes i materials informatius.
 - Difonent informació activa als canals digitals de Joventut i xarxes socials.
 - **Dinamització i sensibilització juvenil:** Dissenyar i desenvolupar un mínim de 6 accions anuals (xerrades, tallers, jornades o altres) sobre mobilitat internacional en els equipaments de territoris.
 - 2 jornades estratègiques sobre mobilitat internacional
 - Mobilitat tv: dona visibilitat a experiències reals de joves que han fet estades a l'estranger (per estudiar, fer voluntariat, treballar o fer pràctiques).
 - Mobilitat lab. Accions amb temàtiques sobre emocions, pors i salut mental relacionades amb les experiències de mobilitat internacional
- *durant la vigència del contracte se'n podran afegir com a màxim dues jornades més.
- Campanya In-forma't.
 - Cicle de voluntariat internacional: 1 o 2 activitats per cicle
 - Cicle d'Estudis a l'estranger
 - Cicle feina i practiques a l'estranger
- **Elaboració i difusió de continguts:**
 - Actualització anual o per canvis significatius de:

- Mínim 11 materials informatius (infografies, guies, dossiers...).
- Mínim 10 fitxes explicatives per al SIMIODA.
- **Participació en projectes municipals i europeus:**
 - Projectes Erasmus+ o d'altres que sorgeixin.
- Preveure, quan escaigui, la incorporació de professionals experts en mobilitat internacional, talleristes especialitzats, joves retornats amb experiència directa, referents juvenils o creadors/es de contingut que puguin aportar coneixement vivencial, testimonis, formació específica o dinamització en les activitats, tallers, cicles i programes de mobilitat internacional.

3.4.5 Assessorament especialitzat en l'àmbit d'habitatge

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei d'**assessorament en l'àmbit d'habitatge** a través dels Serveis d'Informació Juvenil .

Té com objectiu oferir assessorament i acompanyament personalitzat a les persones joves de Barcelona en matèria d'habitatge, amb especial atenció a la convivència en habitatge compartit i l'accés a recursos habitacionals municipals i socials.

Funcions del servei

L'empresa haurà de vetllar perquè el personal assignat al servei:

- **Assessorar i acompanyar joves** en tots els aspectes de l'habitatge:
 - Contractes d'arrendament: formalització, durada, preu, fiança i extinció.
 - Capacitats de negociació amb propietaris/es.
 - Contractació i modificació de subministraments.
 - Normes de convivència i distribució de despeses en habitatges compartits.
 - Mediació i resolució de conflictes amb altres arrendataris/es o arrendadors/es.
 - Identificació i derivació de casos a serveis especialitzats d'habitatge.
- **Coordini amb agents i institucions:**
 - Establir relacions amb Consorci de l'Habitatge, IMHAB i Oficines d'Habitatge.
 - Garantir la coherència del servei amb les polítiques municipals d'habitatge.
- **Contribueixi al SIMIODA:**
 - Recerca i actualització d'informació sobre habitatge juvenil.
 - Gestió i actualització del portal web i xarxes socials del servei en matèria d'habitatge.
- **Dinamització i sensibilització juvenil:**
 - Disseny i execució d'un mínim de 3 accions anuals (1 per trimestre) com xerrades, tallers o jornades sobre unitats de convivència.
 - Organització del Cicle d'Habitatge, amb un mínim de 8 accions anuals a tota la xarxa.

- Accions anuals en relació a l'accés a l'habitatge:
 - Ajudes a l'habitatge
 - Habitatge sostenible
 - Allotjament per estudiants
 - Alternatives d'habitatge
- **Producció i difusió de continguts:**
 - Disseny i redacció d'un mínim de 2 continguts nous anuals per al fons documental del SIMIODA.
 - Ampliació del catàleg de recursos i serveis amb un mínim d'1 recurs anual nou segons necessitats detectades.
- **Actualització de materials:**
 - **Materials informatius** (infografies): mínim 5 anuals.
 - **Fitxes d'assessoria:** directori webs de compartir, aspectes bàsics dels contractes de lloguer, consells per llogar una habitació (per propietaris i llogaters), creació d'unitats de convivència, recursos OLH, noves formes d'accés a l'habitatge, cessió d'ús, masoveria urbana, directori d'albergs i residències d'estudiants.
 - **Elaboració i actualització de la Guia d'Habitatge Jove**

3.4.6 Criteris generals aplicables a totes les assessories

Flexibilitat i adaptació de les campanyes de ciutat, projectes i accions

Les campanyes, els projectes i les accions inclosos en aquest plec podran ser objecte de modificació, adaptació o transformació a requeriment del Departament de Joventut, amb la finalitat d'adequar-los a les directrius i línies estratègiques municipals.

Treball en xarxa

L'entitat adjudicatària haurà de garantir la participació de les assessories en els espais de coordinació, grups de treball, taules, reunions i altres òrgans o espais col·lectius que es puguin impulsar des de l'Ajuntament de Barcelona o des dels serveis de joventut i orientació juvenil.

Participació en salons i jornades

L'empresa contractista serà responsable de la **gestió integral, operativa i logística** de la participació del servei Joves de Barcelona als salons de l'ensenyament, de l'ocupació, i/o altres, així com a les jornades sectorials que determini l'Ajuntament.

Aquesta responsabilitat inclou:

SALÓ DE L'ENSENYAMENT I OCUPACIÓ

La contractista haurà de garantir la participació del servei Joves de Barcelona al **Saló de l'Ensenyament** i al **Saló de l'Ocupació**, assumint de manera integral totes les tasques i obligacions necessàries per assegurar-ne la presència, el funcionament i la qualitat del servei durant tots els dies de celebració.

A aquests efectes, en el cas del saló de l'ensenyament o altres de similars correspondrà a l'empresa contractista:

- Realitzar el lloguer de l'espai corresponent dins de cada saló, així com tramitar totes les gestions administratives que requereixi la participació.
- Contractar, subministrar i instal·lar tota la infraestructura necessària per al muntatge, funcionament i desmuntatge de l'estand, incloent mobiliari, subministraments elèctrics, connexió a Internet, elements gràfics, senyalètica i qualsevol altre recurs tècnic o material requerit per a la prestació del servei.
- Dissenyar, organitzar i executar el contingut de l'estand, incloent activitats, dinamitzacions, xerrades, demostracions, punts d'assessorament o espais informatius adients al públic juvenil i coherents amb els objectius del servei.
- Garantir la presència de personal qualificat durant tots els dies i horaris oficials dels salons, assegurant l'atenció continuada i la cobertura de totes les funcions informatives, d'orientació i dinamització.
- Coordinar i executar el muntatge i desmuntatge complet de l'estand, vetllant perquè aquest compleixi els requisits tècnics, de seguretat i d'imatge corporativa establerts per l'Ajuntament de Barcelona.
- Assumir la gestió de qualsevol incidència operativa o logística relacionada amb la participació al saló.
- Proporcionar el material informatiu necessari (físic i digital) i garantir l'actualització dels continguts.
- Vetllar per la correcta aplicació de la normativa gràfica municipal i garantir la coherència amb els canals i imatge dels serveis Joves de Barcelona.

En el cas del Saló de l'Ocupació:

- Coordinar amb Barcelona Activa la planificació, definició i organització dels espais i activitats en què participin els serveis Joves de Barcelona, vetllant per la coherència tècnica, metodològica i operativa amb el conjunt del Saló.
- Dissenyar i organitzar tota l'activitat d'atenció grupal i individual vinculada als serveis Joves de Barcelona, incloent tallers, xerrades, jocs grupals, informació i assessorament individual, orientacions personalitzades i altres formats.
- Assegurar la cobertura, presència i coordinació del personal professional per a les diferents tipologies d'activitat.
- Col·laborar en la provisió dels elements materials necessaris per a l'estand, en coordinació amb Barcelona activa.
- Garantir la coherència amb la imatge corporativa de l'Ajuntament i dels serveis Joves de Barcelona, així com la coordinació tècnica i logística amb els equips municipals i organitzadors del Saló.

La participació als salons s'haurà de planificar i coordinar amb el Departament de Joventut, que validarà el disseny final de l'estand, els continguts, les activitats programades i la proposta de recursos humans i materials

JORNADES SECTORIALS

- Planificació prèvia de l'activitat, incloent la definició d'objectius, formats, continguts i necessitats operatives.

- Recerca, selecció i reserva de l'espai més adequat per a la celebració de la jornada, tenint en compte l'aforament, accessibilitat, recursos tècnics i requeriments logístics.
- Muntatge, adequació i desmuntatge dels espais, assegurant-ne la funcionalitat, la seguretat i la coherència amb la imatge corporativa.
- Gestió i coordinació de tot el material necessari (mobiliari, equipament tècnic, elements expositius, materials informatius, etc.).
- Organització i coordinació dels equips humans necessaris, incloent personal tècnic, de suport i de dinamització.
- Preveure, quan escaigui, la incorporació de professionals experts, referents juvenils, talleristes especialitzats o perfils qualificats que puguin participar com a ponents, dinamitzadors o facilitadors, aportant coneixement i valor afegit a la jornada.
- Coordinació amb l'organització de l'esdeveniment i altres proveïdors externs, garantint la correcta integració de les activitats i el compliment dels requisits tècnics i logístics.
- Resolució d'incidències abans, durant i després de l'activitat, assegurant la continuïtat i la qualitat del servei.

3.4.7 Àmbits singulars o no previstos

L'empresa contractista haurà de prestar assessories especialitzades en altres àmbits, prèviament validades pel responsable del contracte, en cas que es detectin necessitats en altres temàtiques diferents a les esmentades en els apartats anteriors i segons les necessitats d'informació especialitzada expressades directament o indirectament per part dels adolescents i joves.

Aquestes assessories podran adoptar diversos formats segons les necessitats detectades i validació del Departament de Joventut, incloent:

- Consultes individuals: atenció personalitzada a adolescents i joves que requereixin informació especialitzada o seguiment concret.
- Jornades i / o accions grupals : sessions grupals per a grups de joves amb interessos o necessitats similars amb l'objectiu de proporcionar orientació, informació especialitzada i suport en temes importants per a la seva situació.
- Materials informatius i divulgatius: elaboració de tríptics, guies o altres suports que es distribueixin en els punts d'informació juvenil i/o Xarxes Socials .

3.4.8 Accions de visibilització i participació juvenil de ciutat

Jornada lúdico-festiva Joves de Barcelona

Donada la funció dels serveis d'informació juvenil de posar a l'abast de la població jove els recursos, serveis i oportunitats existents al territori, l'empresa adjudicatària haurà d'organitzar una jornada lúdico-festiva cada dos anys, de caràcter divulgatiu i comunitari, destinada a apropar i visibilitzar els serveis públics adreçats a les persones joves.

Públic destinatari

Els públic destinatari serien els i les Joves de la ciutat de Barcelona , especialment joves no vinculats prèviament als serveis d'informació juvenil

Característiques generals

La jornada haurà de tenir un caràcter inclusiu , intercultural i de perspectiva e gènere, i programar continguts atractiu i accessibles per al públic juvenil. Com a mínim, haurà d'incloure:

- Activitats lúdiques, culturals , musicals amb llenguatge i formats juvenils
- Espais d'informació, orientació i experiència sobre les serveis Joves de Barcelona
- Dinàmiques participatives i d'interacció amb joves
- Accions de comunicació i difusió del servei

La contractista haurà de garantir la planificació, organització, execució i tancament de la jornada de manera integral, assumint totes les gestions, recursos i elements necessaris per al seu correcte desenvolupament. En concret:

Localització i permisos

- Proposar un mínim de tres emplaçaments possibles, tant interiors com exteriors.
- Realitzar la reserva de l'espai escollit.
- Tramitar tots els permisos necessaris, especialment si la jornada té lloc a la via pública (ocupació d'espai, seguretat, so, etc.).

Planificació i disseny

- Dissenyar l'estructura general de la jornada, els continguts, les activitats i les dinàmiques participatives.
- Elaborar el pla de funcionament, el guió d'activitats i la proposta de franjes horàries.
- Determinar les necessitats tècniques, logístiques i de personal.
- Organització i logística

La contractista haurà d'ocupar-se de tots els elements logístics i operatius, incloent-hi:

- Infraestructures (escenari, carpes, il·luminació, so, mobiliari, punts d'informació...).
- Subministraments elèctrics i connexions tècniques necessàries.
- Coordinació amb proveïdors externs.
- Gestió del muntatge i desmuntatge.
- Coordinació de protocols de seguretat, accessibilitat i aforament.
- Gestió de qualsevol incidència abans, durant i després de l'esdeveniment.

Recursos humans

- Disposar del personal necessari per garantir l'atenció continuada i la dinamització durant tota la jornada.
- Assignar perfils responsables de coordinació, dinamització, atenció informativa, suport tècnic i logística.

Execució

- La jornada s'haurà de dur a terme en divendres o dissabte a la tarda i tindrà una durada mínima de 5 hores (entre les 18 h i les 23 h).

- La contractista haurà d'assegurar que totes les activitats previstes es realitzin segons la planificació acordada.

Comunicació i difusió

- Fer difusió de la jornada offline i online a través dels canals digitals del servei i altres suports acordats amb el Departament de Joventut.
- Garantir que tota la comunicació compleixi la normativa gràfica municipal.

Seguiment i avaluació

- Dur a terme una avaluació quantitativa i qualitativa de la jornada.
- Elaborar un informe final amb conclusions, resultats, incidències i propostes de millora.

El disseny de la jornada podrà incorporar altres continguts, formats i col·laboracions en funció del context, les necessitats detectades i les línies estratègiques municipals vigents, sempre en coordinació i amb validació prèvia del Departament de Joventut.

3.5 Coordinació de la Xarxa de Serveis Juvenils – Joves de Barcelona

L'empresa contractista haurà de garantir la coordinació de la xarxa de punts d'informació de la ciutat, així com del seguiment i coordinació específica del servei als centres educatius dels districtes de Gràcia, Horta-Guinardó i Sant Andreu, durant el període en que aquests serveis es prestin en el marc del present contracte.

Funcions de la coordinació**1. Coordinació de la xarxa de Serveis d'Informació Juvenil – Joves de Barcelona**

- Vetllar pel funcionament global, coherent i homogeni de tots els serveis de la xarxa.
- Impulsar espais de coordinació tècnica, seguiment i intercanvi metodològic entre els diferents punts i serveis del territori.
- Convocar, organitzar i dinamitzar les reunions periòdiques de la xarxa de Serveis d'Informació Juvenil, garantint espais estables de treball compartit, coordinació operativa, alineament metodològic i posada en comú de necessitats i bones pràctiques.
- Elaborar les convocatòries, ordres del dia i actes de les reunions, així com fer el seguiment dels acords adoptats.
- Assegurar l'alineament de totes les actuacions amb els criteris, estàndards i objectius del Departament de Joventut.
- Donar suport al personal tècnic en la resolució de casuístiques, millores de funcionament i necessitats operatives.
- Coordinar la implementació de les campanyes i accions comunes a tota la xarxa de manera transversal.

2. Suport als equips de territori

- Oferir suport tècnic continuat als equips que fan atenció en punts d'informació juvenil i equipaments municipals.
- Supervisar la qualitat de l'atenció, els continguts informatius i el compliment dels estàndards comuns del servei.
- Acompanyar els equips en la programació, dinamització i gestió d'activitats al territori.
- Detectar punts febles, incidències o disfuncions en el funcionament dels serveis del territori i facilitar eines, anàlisi i estratègies de millora per reforçar la qualitat del servei.

- Fer seguiment de les necessitats detectades, proposant millores o ajustos operatius.

3. Coordinació del servei als centres d'educació secundària

- Planificar, coordinar i supervisar el desplegament del servei als centres d'educació secundària dels districtes assignats.
- Gestionar la relació amb direccions, equips educatius i referents de centre.
- Coordinar els horaris, continguts i actuacions de l'equip educador que presta l'atenció als centres.
- Impulsar el catàleg d'activitats per a centres educatius, garantint-ne la qualitat, l'actualització i la implementació.
- Vetllar per la correcta aplicació de les campanyes educatives als instituts (In-forma't, renda, mobilitat, habitatge, etc.).
- Impulsar i reforçar els espais de participació juvenil dins els centres educatius, incloent: el rol dels delegats i delegades de classe, Consell Escolar, els espais de participació del centre o òrgans equivalents, i la Jornada de Delegats i Delegades organitzada pel Consell de la Joventut de Barcelona facilitant la coordinació, participació i difusió d'aquest esdeveniment.
- Garantir el foment de la participació juvenil dins els centres, promovent projectes, activitats i processos que involucrin activament l'alumnat.

4. Coordinació de campanyes, activitats singulars i projectes transversals

- Impulsar, coordinar i fer el seguiment de totes les campanyes anuals , Estiu Adolescents100 entre d'altres) als equipaments i centres educatius.
- Definir, programar i supervisar activitats singulars de ciutat o districte (jornades, cicles, dispositius, setmanes temàtiques, etc.).
- Coordinar els equips que participen en aquestes activitats i garantir la coherència comunicativa i metodològica.
- Facilitar , quan s'escaigui, la incorporació de professionals experts, talleristes, referents juvenils o creadors/es de contingut per reforçar la qualitat de les activitats, tallers o dinamitzacions.

5. Supervisió, registre i seguiment

- Coordinar el registre d'indicadors i dades del servei i fer seguiment dels resultats.
- Elaborar informes tècnics periòdics sobre l'evolució de les activitats i serveis de la xarxa.
- Detectar necessitats emergents del jovent i proposar noves línies d'acció o millores.

6. Relació institucional i coordinació amb el Departament de Joventut

- Mantenir una comunicació fluïda amb el Departament de Joventut per validar programacions, continguts i actuacions.
- Traslladar incidències, avenços i necessitats de manera sistemàtica.
- Participar en grups de treball, reunions i dispositius municipals relacionats amb l'àmbit informatiu i orientador.

3.5.1. Organització i gestió del servei als centres educatius dels Districtes d'Horta-Guinardó, Sant Andreu i Gràcia

En el marc del present contracte, el servei d'informació juvenil als centres d'educació secundària es prestarà de forma centralitzada i coordinada als districtes d'**Horta-Guinardó, Sant Andreu i Gràcia**, a l'espera de la seva integració progressiva dins el model integral de serveis d'informació juvenil de districte.

L'empresa contractista haurà d'executar els serveis d'informació juvenil de centres educatius de secundària corresponent als Districtes de Gràcia, Horta- Guinardó i Sant Andreu, fins a que aquest s'incorpori al servei d'informació juvenil del districte corresponent.

Tenint en compte l'anterior supòsit, es deixarà de prestar el servei d'informació estable a Centres Educatius al Districte de Gràcia a partir del 1 de gener de 2028, en el que el districte assumirà la prestació del servei de Centres educatius en el conveni de gestió cívica de l'Espai Jove La Fontana on es troba incorporada la gestió del Punt d'informació juvenil Joves de Gràcia.

En segon lloc, el servei d'informació estable a Centres Educatius al Districte de Horta-Guinardó es deixarà de prestar a partir del 1 de gener de 2030, data en la que aquest districte assumirà la gestió del servei de Centres educatius a través del conveni de gestió cívica del Punt d'informació juvenil Joves d'Horta-Guinardó.

En tercer lloc, es preveu la possibilitat de modificació d'aquest contracte, deixant de prestar el servei d'informació estable a Centres Educatius al Districte de Sant Andreu, en cas que el Districte de Sant Andreu procedeixi a la descentralització i territorialització del servei d'informació juvenil als centres de secundària, incorporant aquest servei al seu propi servei d'informació juvenil de territori.

A més de donar informació, el servei promou la participació dels i les joves al centre educatiu, al barri i al districte, connectant-los amb els equipaments i serveis juvenils del territori.

Actualment aquest contracte contempla el servei d'informació juvenil amb servei estable a 25 Centres d'Educació de Secundària (5 corresponents al Districte de Gràcia , 11 al Districte d'Horta- Guinardó i 9 Sant Andreu)

La prestació del servei serà sempre a sol·licitud del centre educatiu.

El Departament de Joventut comunicarà per correu electrònic a l'empresa contractista la posada en marxa d'un nou punt de servei.

A partir de l'endemà d'aquesta comunicació, l'empresa disposarà d'un termini màxim de 10 dies hàbils per iniciar el servei.

A l'inici del contracte, el Departament de Joventut facilitarà a l'empresa la relació actualitzada dels centres educatius amb servei estable a aquests tres districtes.

Principis d'organització dels serveis d'informació juvenil als Centres d'Educació Secundària de Gràcia, d'Horta-Guinardó i Sant Andreu

a) Estructura territorial dels equips

Cada professional haurà de mantenir una vinculació territorial estable amb els centres educatius i amb el/la tècnic/a de joventut del districte.

Un mateix professional podrà assumir fins a 5 centres per setmana, preferentment dins del mateix districte. Quan no estigui al centre educatiu, haurà de disposar d'un espai de treball fix dins l'àrea d'influència (preferentment al servei d'informació juvenil o en un equipament juvenil del territori).

b) Substitucions

L'empresa haurà de cobrir les baixes imprevistes en un màxim de 48 hores.

SUBSTITUCIÓ DEL PERSONAL QUE EXECUTI EL SERVEI

L'empresa contractista ha d'assignar, en la mesura del possible, personal fix per a l'execució del servei. No obstant, aquest personal pot ser modificat en casos concrets, i sempre, justificats, que hauran de complir amb els requisits especificats a la clàusula 3 del present plec.

Substitució puntual

L'empresa contractista ha de garantir la resolució de qualsevol incidència en matèria de personal durant tot l'horari d'atenció al públic, assegurant el número de personal mínim obligatori.

En cas d baixa o indisposició del personal assignat durant l'execució del contracte, l'empresa contractista ha de cobrir el servei de forma immediata i comunicar-ho a la persona responsable del contracte. El personal que substitueixi puntualment al personal habitual, ha de complir amb els requisits especificats a la clàusula 3 del present plec.

L'empresa contractista haurà d'acreditar el compliment dels requisits de la manera especificada a la clàusula 3 del present plec.

Substitució permanent

Qualsevol canvi del personal o de l'organització del mateix que proposi l'empresa contractista, ha de ser comunicat prèviament per la persona coordinadora del servei a la persona que faci el seguiment del contracte i aquesta haurà de donar la seva conformitat un cop comprovat que compleix els requisits,

La modificació del personal haurà de ser justificada i haurà de complir i acreditar els requisits especificats a la Clàusula 3 del present Plec i de la manera especificada en aquest.

Així mateix la persona responsable del contracte pot demanar la substitució immediata d'aquell personal que no estigui realitzant la prestació de forma adequada, tenint en compte les persones a les que va destinat el servei, i/o conforme l'establert en aquest PPT.

c) Activitat complementària de juliol

Durant el mes de juliol, i en col·laboració amb equipaments culturals, esportius o juvenils del districte, l'empresa organitzarà una programació gratuïta d'activitats d'estiu a la via pública o equipaments juvenils, amb un mínim de 10 activitats de 2 hores de durada per districte

3.5.2 Els serveis d'Informació Juvenil als centres educatius dels districtes de Gràcia, Horta-Guinardó i Sant Andreu

Objectius del servei:

El **Servei d'Informació Juvenil als Centres d'Educació Secundària i postobligatòria** té com a principals objectius:

- a) **Informar i orientar** l'alumnat en diferents àmbits de la seva vida —acadèmic, laboral, de lleure, salut, recursos municipals, etc.— per afavorir una presa de decisions autònoma, responsable i en igualtat d'oportunitats.
- b) **Detectar les necessitats i interessos** informatius, formatius i socials de la comunitat estudiantil per adaptar-hi les accions del servei.
- c) **Promoure activitats** de difusió, creació cultural, esportiva, formativa i de temps lliure, tant dins com fora del centre educatiu.
- d) **Enfortir el vincle** entre l'alumnat i els equipaments, serveis i entitats juvenils del districte, impulsant accions conjuntes o complementàries.
- e) **Fomentar la participació social** de l'alumnat dins i fora dels centres educatius.

- f) **Acompanyar tècnicament i metodològicament** les iniciatives dels i les joves, potenciant hàbits de consulta i participació, i valorant tant el procés com el resultat com a experiències educatives.
- g) **Impulsar i reforçar els òrgans de representació** i participació existents als centres educatius.

Funcions dels Serveis d'Informació Juvenil als centres educatius:

L'empresa contractista ha de garantir una atenció informativa i d'orientació personalitzada a l'alumnat dels centres d'educació secundària i post-obligatòria dels districtes, **Gràcia, d'Horta-Guinardó i Sant Andreu**.

L'empresa contractista ha de vetllar perquè els i les professionals que presten servei al centres educatius dels districtes esmentats compleixin:

- **Atenció a consultes** durant l'hora del pati, establint una comunicació propera i assertiva amb l'alumnat.
- **Recollida, selecció i actualització de la informació** sobre temes d'interès juvenil (estudis, salut, esport, participació, oci, recursos del barri i districte, etc.).
- **Elaboració i difusió de materials informatius**, en coordinació amb la Xarxa de Serveis d'Informació Juvenil i la xarxa juvenil de districte.
- **Col·laboració en campanyes, cicles i jornades** del la Xarxa dels serveis d'informació juvenil adreçades a la població adolescent.
- **Gestió de les cartelleres informatives** i la difusió del servei a través de les xarxes socials del centre o del districte.
- **Realització de l'enquesta d'interessos a principi de curs** en tots els centres educatius amb servei estable, amb l'objectiu de detectar necessitats, preferències i àrees d'interès de l'alumnat, i utilitzar-ne els resultats per planificar les activitats i accions del curs.

Per millorar l'atenció, el personal disposa d'un equipament tècnic propi (portàtil o tauleta amb connexió a internet i línia mòbil), configurades per l'IMI, que facilita la consulta i la recerca d'informació en línia durant les sessions.

D'altra banda, es disposarà d'un catàleg de recursos i serveis informatius que inclourà càpsules informatives, diades internacionals, bones pràctiques d'atencions a l'aula sobre temàtiques d'interès, activitats singulars, propostes de participació estudiantil, acompanyaments a equipaments i recursos, assessories i campanyes informatives, entre d'altres.

Cada informadora o informador oferirà aquest catàleg al centre docent, a través del seu referent, per tal de planificar conjuntament el curs amb aquelles accions temàtiques que el centre consideri més adients.

El catàleg, consensuat amb la Xarxa dels Serveis d'Informació Juvenil i el Departament de Joventut, es revisarà anualment per millorar-lo i ampliar-lo. La revisió es durà a terme en el moment que determini el Departament, preferentment al mes de juliol, per tal de disposar d'una nova proposta a l'inici del curs escolar.

En cas que el Departament de Joventut ho requereixi, es podrà elaborar un catàleg específic per als centres d'estudis post-obligatoris, amb un mínim de 10 propostes adaptades a aquest alumnat, en un termini màxim d'un mes des de la sol·licitud.

Les activitats es podran adreçar a tot l'alumnat del centre o bé a grups concrets (per exemple, grups classe en l'espai de tutoria). En tots els casos, la planificació i execució de les accions s'haurà de realitzar en coordinació

amb l'equip directiu i/o de tutoria del centre d'ensenyament corresponent, i, si escau, amb el suport tècnic i metodològic de la Xarxa de Serveis d'Informació Juvenil

L'empresa contractista haurà de garantir que els/les professionals que presten el servei d'informació juvenil als centres educatius dels Districtes de Gràcia, Horta-Guinardó i Sant Andreu desenvolupin les següents funcions:

a) Informació i orientació

El /la professional haurà de facilitar l'accés a la informació, reforçar l'orientació i detectar necessitats d'acompanyament individual incloent

Càpsules informatives

Sessions breus i especialitzades adreçades a grups classe o reduïts.

L'empresa haurà de portar a terme **2 càpsules informatives per mes a cada centre**, garantint la seva planificació, realització i adaptació a les necessitats del centre educatiu.

Diades informatives

Accions de difusió i visibilitat per apropar recursos, serveis i oportunitats a l'alumnat. L'empresa haurà d'organitzar **un mínim de 9 diades informatives anuals per centre**, assegurant la qualitat i actualització de la informació.

b) Dinamització i participació

L'empresa contractista haurà de garantir de forma prioritària, que es promogui la participació de l'alumnat dels centres d'educació secundària, fomentant el treball en xarxa amb les entitats juvenils, especialment, amb el CJB, Associació de Casals de Joves de Catalunya, com a referents en la promoció de la participació juvenil.

Tenint en compte això, els informadors/es hauran d'exercir el rol de dinamitzador, motivant i activant els joves per a la seva participació en el centre educatiu, així com en la creació i desenvolupament d'iniciatives pròpies. Aquesta tasca inclou:

- L'acompanyament metodològic als grups o persones joves que vulguin impulsar projectes (creació de comissions i/o projectes).
- L'organització d'espais de formació, intercanvi i difusió de bones pràctiques.
- El foment de la participació juvenil dins dels centres educatius (delegats classe, participació consells escolars, assemblees, projectes de transformació patis i/o espais del centre, etc)
- El foment de la participació juvenil fora dels centres educatius (coneixement i acompanyament entitats juvenils, suport a iniciatives de participació juvenil...)

Es consideraran **activitats singulars** aquelles propostes sorgides de joves o grups d'alumnes que, un cop consolidades, requereixin suport tècnic professional i econòmic del servei d'informació juvenil . El servei haurà de garantir el desenvolupament d'un mínim de **9 activitats singulars per curs escolar** (3 activitats per districte).

La funció dinamitzadora comporta també tasques de planificació, gestió, organització i avaluació. Aquestes s'hauran de dur a terme en els períodes sense atenció directa o fora de l'horari lectiu, amb especial atenció a la planificació del curs següent un cop finalitzat l'actual

La dinamització haurà de prioritzar la vinculació amb els grups de delegats i delegades dels instituts, així com amb col·lectius o associacions d'estudiants existents. Així mateix, es podran programar activitats de dinamització fora de l'horari escolar, en col·laboració amb la Xarxa dels Serveis d' Informació Juvenil i altres serveis o equipaments juvenils municipals, afavorint la connexió del jovent amb els recursos del territori.

Programa d'activitats gratuïtes al juliol dirigit a adolescents: Estiu adoles100.

L'empresa contractista haurà d'organitzar un **programa d'activitats gratuïtes** un cop finalitzi el curs escolar, durant el mes de juliol, en els districtes de Gràcia, Horta- Guinardó i Sant Andreu, adreçat a adolescents, que doni continuïtat a les demandes i necessitats detectades durant el curs als centres educatius.

L'empresa contractista haurà d'assegurar que l'Estiu adoles100 sigui un mitjà per incentivar la participació de l'alumnat, promovent la seva participació en la planificació, així com, possibilitant que puguin dur a terme els seus projectes o iniciatives en aquest marc.

Tanmateix, l'empresa contractista haurà de liderar i coordinar una programació d'activitats d'estiu de ciutat amb les propostes dels serveis d'informació juvenil dels centres educatius de Barcelona.

Els objectius són:

- Oferir activitats de lleure, oci, culturals i/o esportives, adaptades als interessos dels i les adolescents.
- Promoure la seva participació activa.
- Implicar-los en la planificació i execució de les activitats.

El programa s'adreça a tots els adolescents de la ciutat, amb atenció especial a situacions de vulnerabilitat i a les característiques de cada territori, mantenint el caràcter universal i obert.

Condicions mínimes del programa d'estiu

- Activitats gratuïtes, obertes i adaptades a l'entorn.
- Mínim 10 activitats per districte, de 2 hores com a mínim.
- Mínim 1 activitat per districte a l'espai públic, amb els permisos corresponents i en espais accessibles.
- Compliment del Decret 267/2016 i de la normativa sanitària vigent.
- Possibilitat de realitzar activitats amb serveis, entitats o equipaments amb validació del Departament de Joventut.
- El programa no pot suposar més de 30 hores setmanals per professional, tot i que pot requerir adaptacions horàries.
- Les activitats han de complementar l'oferta existent i incloure propostes culturals, esportives, formatives o de lleure.

c) Coordinació i col·laboració amb l'entorn

La coordinació amb l'entorn és clau per desenvolupar el servei i assolir els objectius. Cal establir complicitats i col·laboracions amb els agents del territori vinculats als centres educatius.

L'informador/a participarà en espais de treball amb els professionals de joventut del districte (Taules joves, etc.) i mantindrà contacte amb les entitats juvenils del barri. La comunicació habitual es farà principalment per correu electrònic.

- Coordinació amb els serveis d'informació en el cas dels Districtes de Gràcia, d'Horta-Guinardó i Sant Andreu que encara no estan integrats a l'equipament, per definir una visió i un pla de treball comú dins el sistema dels serveis d'informació juvenil.
- Connexió dels joves de 12 a 18 anys amb els equipaments i serveis de joventut del territori.
- Enllaç entre centres educatius, serveis i entitats juvenils per impulsar accions conjuntes.
- Coordinació continuada amb la xarxa de serveis i entitats juvenils per fer activitats i projectes compartits.
- Possibilitat de fer activitats fora de l'horari lectiu a demanda del Departament de Joventut.
- Coordinació amb altres dinamitzadors/es d'escoles i districtes
- Coordinació amb altres àrees o departaments municipals de la ciutat.

CLÀUSULA 4. POBLACIÓ DESTINATÀRIA

El servei s'adreça principalment als i les joves de Barcelona d'entre 12 i 35 anys. També són destinataris del servei les seves famílies i els/les professionals que treballen amb joves en els àmbits educatius, socials i comunitari.

Atès que els **serveis d'informació juvenil** són serveis de referència pel que fa a la informació i orientació juvenil, també en són destinataris els i les tècniques i professionals de joventut, d'acord amb el que estableix el **Pla d'Adolescència i Joventut 2023–2030** pel que fa al treball territorial, la coordinació comunitària i el reforç dels dispositius d'acompanyament juvenil.

Igualment, s'hi inclouen els integrants de la comunitat educativa (tutories, claustrats, consells escolars, AMPA/AFA, personal no docent) i altres agents, departaments municipals, institucions o entitats que treballen amb joves o per als joves, amb l'objectiu de garantir una atenció integral.

Tot i el caràcter universal del servei, caldrà posar un èmfasi especial en aquells sectors de la població juvenil que es trobin en situació de vulnerabilitat i que, per diverses circumstàncies, puguin tenir dificultats d'accés a la informació, al coneixement dels serveis, a la participació social o al consum cultural, incloent-hi de manera específica les persones joves amb diversitat funcional.

En aquesta línia, l'empresa contractista haurà de programar com a mínim:

- Com a mínim, 3 activitats anuals adreçades específicament a joves amb diversitat funcional, garantint l'accessibilitat universal (interpretació en Llengua de Signes o alternatives, subtitulació, lectura fàcil, senyalística accessible, espais i materials adaptats) i la coordinació amb entitats especialitzades.
- Com a mínim, 3 activitats anuals adreçades a altres col·lectius de joves en situació de vulnerabilitat, com ara joves nouvinguts o amb barreres lingüístiques, joves en situació de precarietat residencial o econòmica, joves tutelats i extutelats, entre d'altres, segons diagnòstic i necessitats del territori

En aquest sentit, els serveis d'informació juvenil han d'esdevenir un punt de referència i una porta d'entrada als diferents serveis i recursos municipals, garantint l'accessibilitat universal: física, comunicativa i cognitiva, l'adaptació dels canals i metodologies d'atenció, i la coordinació amb els serveis especialitzats corresponents, amb l'objectiu d'afavorir l'equitat en l'accés, la participació i els drets de les persones joves

CLÀUSULA 5. HORARI I DISPONIBILITAT DEL SERVEI

L'empresa contractista està obligada a garantir l'horari de prestació de serveis i d'atenció al públic del SIMIODA segons el que s'estableix en aquesta clàusula.

Horari general de prestació de serveis i atenció al públic

El servei es prestarà tot l'any a excepció dels dissabtes i diumenges, condicionada als dies festius establerts pel calendari laboral, segons el que estableix el calendari oficial de la Generalitat, i les dues festes locals de la ciutat de Barcelona, i durant tot el mes d'agost, període en què els serveis romandran tancats.

No es treballaran les tardes del 5 de gener, 23 de juny, 24 i 31 de desembre.

Es preveu el tancament dels serveis durant la darrera setmana de juliol, període destinat a treball intern.

El Departament de Joventut pot modificar els horaris sense necessitat de negociació, segons programacions específiques o necessitats del servei.

De forma excepcional, es podrà ampliar a caps de setmana en accions singulars.

Horaris específics per tipus de servei

5.1. Direcció SIMIODA

La direcció del SIMIODA prestarà el servei de forma prioritària i per a totes les funcions relacionades en aquest Plec amb flexibilitat horària i una dedicació estimada de 37.30 hores setmanals, disponible durant l'horari establert pels diferents serveis. De forma excepcional es podrà ampliar a caps de setmana en accions singulars i en general es podrà modificar per necessitats del servei.

5.2 Oficina d'Innovació i Desenvolupament Juvenil

Les tres àrees de treball: l'equip de suport i anàlisi; l'àrea de comunicació i l'Observatori de la joventut (PRISMA) de l'oficina d'innovació i desenvolupament juvenil actualment estan situades al Centre d'Informació i Assessorament per a Joves (CIAJ), però podrien canviar d'ubicació per necessitats dels serveis.

La franja horària habitual d'aquestes tres àrees serà de dilluns a dijous 8.30–20 h, i divendres 8.30–15 h.

- De forma excepcional es podrà ampliar a caps de setmana en accions singulars i en general es podrà modificar per necessitats del servei.
- Hi haurà a disposició de l'equip de suport hores lliures complementàries, pel tal de poder desenvolupar aquelles accions complementaris a les habituals.

5.3 CIAJ (Centre d'informació i Assessorament Juvenil)

La prestació del servei es realitzarà, de forma prioritària i per a totes les funcions del CIAJ previstes en aquest Plec, de dilluns a divendres entre les 8.30 a 21 h. De forma excepcional es podrà ampliar a caps de setmana en accions singulars i en general es podrà modificar per necessitats del servei.

Horari d'atenció a l'usuari.

El CIAJ serà obert al públic, com a mínim, de dilluns a divendres de 10 a 14 h i de 16 a 20 h. Durant el mes d'agost restarà tancat. En aquests horaris caldrà que hi hagi un mínim de 2 treballadors en l'equipament, que oferiran tant atenció presencial com telemàtica.

L'horari podrà ésser modificat en funció de programacions específiques i d'increment de prestació del servei, així com excepcionalment en aquelles ocasions que, a criteri de l'Ajuntament de Barcelona, es consideri necessari.

Horari orientatiu d'atenció :

- Dilluns, dimarts i divendres de 10 h a 14 h
- De dilluns a dijous de 16 h a 20 h

5.4 Assessories Especialitzades

Coordinació per al seguiment específic dels serveis d'assessorament

L'empresa contractista haurà de garantir la disponibilitat d'una figura de Coordinació responsable del seguiment específic dels serveis d'assessorament. Aquesta figura prestarà el servei amb una dedicació estimada de 37,30 hores setmanals, amb flexibilitat horària i disponibilitat dins l'horari establert per als diferents serveis inclosos en aquest Plec.

De manera excepcional, i quan les necessitats del servei així ho requereixin, la Coordinació podrà prestar serveis en caps de setmana o en franges horàries ampliades. L'empresa contractista haurà d'organitzar els recursos necessaris per garantir el compliment d'aquestes obligacions.

Assessories Especialitzades

a) Horari de prestació de les assessories especialitzades

L'empresa contractista prestarà el servei d'assessories especialitzades dins la franja horària següent:

- De dilluns a dijous, de 9.00 a 20.00 hores.
- Divendres, de 9.00 a 15.00 hores.

De manera excepcional, en accions singulars o per necessitats del servei, el Departament de Joventut podrà requerir l'ampliació de la prestació a caps de setmana o la modificació de les franges horàries estipulades. L'empresa contractista estarà obligada a adaptar-hi els recursos humans necessaris.

b) Horari i condicions específiques del CAAJ

L'assessoria acadèmica comptarà amb un punt d'atenció estable, el **Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves (CAAJ)**, ubicat a l'Espai Jove Boca Nord, carrer Agudells 37-45, Barcelona.

Els horaris orientatius de funcionament seran els següents:

- **Horari d'obertura del CAAJ:**

- De dilluns a dijous, de 9.00 a 20.00 h
- Divendres, de 9.00 a 15.00 h. Aquest horari haurà d'adequar-se en tot cas a l'horari general de l'Espai Jove Boca Nord.

- **Horari d'atenció al públic:**

- Dilluns i divendres, de 10.00h a 14.00 h
- Dimarts de 10.00 a 14.00h i de 16.00h a 19.00 h
- Dimecres i Dijous de 16.00h a 19.00h

El Departament de Joventut podrà modificar aquests horaris quan les necessitats del servei així ho requereixin. En moments puntuals, es podrà requerir flexibilitat horària addicional.

- **Hores complementàries**

L'empresa contractista haurà de posar a disposició del servei **hores complementàries de suport tècnic expert** amb la finalitat d'atendre assessories addicionals, reforços puntuals o actuacions que excedeixin les tasques ordinàries definides en aquest Plec.

5.5 serveis d'informació a Centres educatius d'educació secundària i estudis post- obligatoris

En el marc del present contracte, i sota la responsabilitat de l'empresa contractista, els serveis d'informació juvenil als centres d'educació secundària i/o ensenyaments postobligatoris s'oferiran exclusivament als centres educatius ubicats als districtes de Gràcia, Horta-Guinardó i Sant Andreu, fins que aquests no s'integrin al servei d'informació juvenil del seu respectiu districte

El funcionament del servei seguirà una programació vinculada al calendari escolar, de setembre a juny, i una programació específica fora de l'horari lectiu, que comprèn els períodes de Nadal, Setmana Santa i el mes de juliol.

5.5.1. Coordinació i seguiment de la xarxa de serveis d'informació juvenil i dels serveis d'informació juvenil als centres d'educació secundària

L'empresa contractista haurà de garantir la disponibilitat d'una figura de Coordinació, responsable de la coordinació i seguiment de la xarxa d'informació juvenil, així com del seguiment específic del servei als centres educatius dels districtes de Gràcia, Horta-Guinardó i Sant Andreu, en el temps que es prestin en el marc d'aquest contracte.

Aquesta figura prestarà el servei amb una dedicació estimada de 37,30 hores setmanals, amb flexibilitat horària i disponibilitat dins de l'horari establert per als diferents serveis.

De manera excepcional, i quan les necessitats del servei així ho requereixin, la Coordinació podrà dur a terme actuacions en caps de setmana o en franges horàries ampliades. L'empresa contractista haurà d'organitzar els recursos necessaris per garantir el compliment d'aquestes obligacions

5.4.2. Serveis d'informació juvenil als centres educatius

L'empresa contractista haurà de garantir que l'equip d'informadors/es juvenils disposi d'una dedicació suficient que inclogui:

- L'atenció del punt d'informació juvenil a cadascun dels centres educatius assignats.
- La dinamització de grups de joves i la participació en projectes vinculats.
- La gestió d'accions paral·leles i el desenvolupament de treball indirecte i intern.
- La coordinació amb els agents implicats en el projecte.

Aquests serveis s'ofriran als centres educatius ubicats als districtes de Gràcia, Horta-Guinardó i Sant Andreu.

a) Funcionament ordinari ,de dilluns a divendres:

Es recomana una dedicació mínima de 35 hores setmanals per informador/a juvenil.

El servei es prestarà dins la franja horària següent:

- De dilluns a divendres, de 8.30 a 15.00 hores,
- I un mínim de dues tardes fixes setmanals, de dilluns a dijous, de 16.00 a 20.00 hores.

Les tardes fixes hauran de ser comunes per a tot l'equip, amb la finalitat de garantir espais de coordinació interna, interserveis i per al desenvolupament d'activitats del servei.

- L'atenció presencial o virtual s'organitzarà amb una presència mínima d'un dia per setmana a cada centre educatiu, preferentment durant l'esbarjo i, de manera general, a la sortida de l'alumnat al migdia.

- S'afavorirà que la informadora o informador juvenil iniciï el servei al centre entre les 8.30 i les 9.00 hores per tal de realitzar tasques de preparació o coordinació prèvies.

- Cada centre educatiu ajustarà les franges d'atenció segons les necessitats específiques del projecte.

Es contempla la possibilitat que un/a informador/a atengui més d'un centre, combinant centres de secundària i d'ensenyaments post-obligatoris.

b) Funcionament anual i períodes de vacances (amb tancament del mes d'agost)

El servei romandrà tancat durant tot el mes d'agost.

Fora de l'horari lectiu dels centres educatius, especialment durant el mes de juliol, es podran programar activitats a l'espai públic o en col·laboració amb equipaments municipals. Aquestes activitats:

- No podran superar 30 hores per professional.
- Podran requerir ajustaments horaris per adequar-se a la programació i garantir la màxima participació adolescent.

c) Funcionament excepcional per a activitats puntuals

L'empresa contractista haurà de posar a disposició del servei hores complementàries per desenvolupar accions puntuals derivades del projecte, que no es puguin assumir en l'horari ordinari establert.

El Departament de Joventut podrà modificar l'horari de prestació del servei quan les necessitats organitzatives o operatives així ho requereixin. En moments puntuals, es podrà requerir flexibilitat horària addicional per garantir el correcte funcionament del servei.

CLÀUSULA 6. ELS PROFESSIONALS.HORES DE DEDICACIÓ I PERFILS

Els serveis inclosos dins aquest Plec de Prescripcions Tècniques requereixen professionals amb les competències, experiència i formació específica necessàries per garantir el correcte desenvolupament del sistema.

Per a cadascun dels treballadors destinats al servei s'estableixen els requisits mínims acreditables documentalment, així com la dedicació mínima anual, expressada en hores. Els perfils professionals, amb la seva experiència, coneixements i dedicació mínima corresponent, es detallen en els apartats següents, de manera que l'empresa contractista pugui assegurar la correcta prestació del servei.

L'empresa contractista haurà d'assegurar que els serveis es prestin amb personal qualificat, amb la dedicació mínima establerta, coordinats amb els serveis municipals, amb qualitat i innovació, complint la normativa vigent i garantint la formació contínua del personal

Perfil	Requisits mínims	Dedicació Hores any
Requisits comuns per a tot el personal	Experiència professional Experiència mínima de 6 mesos en atenció al públic, serveis juvenils o informació a joves. Formació bàsica Titulació mínima adequada al perfil: Batxillerat o CFGS, amb orientació sociocultural o educativa. Per perfils tècnics i especialistes: Grau universitari relacionat amb educació, pedagogia, psicologia, treball social, sociologia o comunicació. Competències digitals Ofimàtica bàsica (Word, Excel, PowerPoint o equivalents). Ús d'eines digitals habituals en gestió i comunicació juvenil. Gestió bàsica de web i xarxes socials (mínim per perfils d'atenció i dinamització). Idiomes Català C1 i Castellà C1 Anglès B2 valorable o obligatori segons perfil (especialment per assessoraments)	
Direcció SIMIODA	Requisits: Grau universitari o CFGS. Experiència: 2-3 anys en serveis juvenils.. 1-3 anys en direcció d'equips i gestió de serveis complexos. Competències: Lideratge, gestió de projectes i pressupost. Visió estratègica i anàlisi. Competències digitals avançades. Idiomes: català i castellà C1.	1.695
Comunicació, difusió XXSS i web	Requisits: Grau universitari o CFGS en comunicació, periodisme, multimèdia. Experiència: mínim 1 any en gestió de xarxes i pàgines web.	3.390

	Coneixements: màrqueting digital, redacció, eines digitals avançades, edició gràfica i audiovisual. Idiomes: català i castellà C1.	
Tècnics Observatori	Requisits: Grau Universitari en Sociologia, Ciències Polítiques, Psicologia social o afins. Experiència: mínim 1 any en elaboració d'informes, recerca i treball amb dades. Competències: Anàlisi quantitativa i qualitativa. Presentació i interpretació de resultats. Coordinació amb serveis i agents. Competències digitals i eines de dades. Elaboració d'informes sociològics Idiomes: català i castellà C1.	3.277
Equip suport i anàlisi	Requisits : Grau universitari / CFGS / Batxillerat. Experiència: mínima 1 any en Serveis Informació juvenil , dinamització i gestió informativa i documental. Competències: Eines digitals, treball col·laboratiu Disseny de plans de formació. Tractament i gestió de bases de dades. Idiomes: català i castellà C1.	7.345
Direcció CIAJ i assessoraments	Requisits: Grau universitari de la branca de les ciències socials (pedagogia , psicologia ,educació social o CFGS). Experiència: 1-2 anys en serveis juvenils. 1 any en direcció d'equips i gestió de serveis complexos. Competències: Lideratge, gestió de projectes i pressupost. Visió estratègica i anàlisi. Coneixement del funcionament dels serveis juvenils municipal. Lideratge horitzontal i capacitat per coordinar equips. Treball en xarxa amb serveis, entitats i agents professionals. Competències digitals avançades. Idiomes: català i castellà C1.	1.695
Responsable CIAJ	Requisits Titulació universitària de la branca sociocultural o Cicles Formatius de Grau Superior (CFGS). Experiència Mínim 1 any d'experiència en el serveis d'Informació, Orientació i Dinamització per a Joves o en serveis juvenils equivalents.	1.695

	Experiència mínima de 3 mesos en tasques de lideratge, coordinació d'equips o gestió de projectes. Competències Domini d'eines digitals i <i>software</i> habitual en l'àmbit de la informació juvenil. Capacitat de gestió documental i de processos. Capacitat d'organització, resolució de problemes i presa de decisions. Idiomes: català i castellà C1	
Informació i orientació CIAJ	Requisits: Batxillerat o CFGS en integració social o de la branca sociocultural Experiència: mínim 1 any amb adolescents i dinamització educativa. Competències: Gestió documental. Gestió web i xarxes socials. Competències digitals i transversals. Català C1 i Castellà C1 acreditat o equivalent	3.390
Assessoraments especialitzats	Requisits Grau universitari vinculat a la temàtica (educació, dret, psicologia...). Experiència: mínim 1 any d'assessorament juvenil específic. Competències: Coneixement tècnic i normatiu de l'àrea. Elaboració de guies i continguts especialitzats. Coordinació amb serveis de ciutat. Treball en xarxa i digitalització Idiomes: català i castellà C1; anglès indispensable en mobilitat, formació internacional o feina. Català C1 i Castellà C1 acreditat o equivalent	15.255
Coordinació CAAJ	Requisits Titulació universitària en Educació, Pedagogia o Psicologia. Experiència Mínima d'1 any en tasques d'orientació acadèmica o orientació juvenil. Mínim 6 mesos d'experiència en lideratge, coordinació d'equips o gestió de projectes. Competències tècniques Coneixement de sistemes educatius, itineraris formatius i recursos acadèmics. Capacitat de planificació i supervisió de processos d'orientació. Gestió documental i eines de seguiment de casos. Domini d'eines digitals i de comunicació pel treball d'orientació. Capacitat de treball en xarxa amb serveis municipals	1.695

	i equipaments educatius. Bones habilitats comunicatives i d'acompanyament Català C1 i Castellà C1 acreditat o equivalent	
Coordinació dels Serveis d'informació Juvenil (centres educatius)	Requisits Grau en Educació , Pedagogia o psicologia , o de l'àmbit de les ciències socials Experiència Mínim 1 any d'experiència treballant amb adolescents. Experiència demostrable en dinamització educativa, acció socioeducativa i treball grupal en context escolar o juvenil. Competències Gestió documental i administració de processos interns del servei. Gestió de continguts web i xarxes socials associades al servei. Domini d'eines digitals per a la informació juvenil i la dinamització d'activitats. Habilitats comunicatives amb adolescents, docents i equips professionals. Capacitat de treball en xarxa amb centres educatius i serveis municipals. Organització, iniciativa, adaptabilitat i resolució de situacions. Treball col·laboratiu i orientació a la qualitat del servei. Català C1 i Castellà C1 acreditat o equivalent	1.695
Informadors serveis informació juvenil en centres educatius (districtes de Gràcia , Horta-Guinardó i Sant Andreu)	Requisits Batxillerat o CFGS en Integració Social o de la branca sociocultural Experiència Mínim 1 any d'experiència treballant amb adolescents, demostrable en dinamització educativa i relació amb joves en entorns escolars o socioeducatius. Competències Gestió documental i administració de tasques pròpies del servei. Gestió de continguts web i publicació en xarxes socials vinculades al servei. Habilitats comunicatives amb adolescents i equips docents. Treball en xarxa amb centres educatius i serveis juvenils. Capacitat d'organització, iniciativa i adaptació a entorns canviants. Català C1 i Castellà C1 acreditat o equivalent	7.345 2.938 corresponents al Districte d'Horta Guinardó , 2.938 corresponents al Districte de Sant Andreu 1.469 corresponents al Districte de Gràcia

Amb l'objectiu de reforçar el foment de l'ocupació juvenil, i sense establir cap requisit exclouent, es considera adequat que part del personal adscrit al servei presenti un perfil professional jove o proper a les realitats juvenils. Aquesta adequació es valorarà sempre d'acord amb criteris de competència, idoneïtat i experiència professional, sense que la franja d'edat constitueixi en cap cas un requisit obligatori i exclouent.

Així mateix i per complementar els serveis fixes i acomplir en la seva totalitat l'objecte del contracte, i prestat tots els serveis inclosos dins aquest Plec Tècnic es necessari preveure serveis complementaris que permetin cobrir les necessitats derivades de serveis excepcionals, singulars i puntuals que no forma part del servei habitual i que solament seran activables si es produeixen aquest tipus d'excepcionalitat.

En concret es tracta de professionals per, si s'escau, realitzar serveis complementaris al servei habitual de:

Perfil	Requisits mínims	Dedicació hores/any
Informador complementari per complementar i/o desenvolupar altres accions i/o activitats del servei	Requisits Batxillerat o CFGS (preferentment en àmbit sociocultural o integració social) Experiència Mínim 6 mesos d'experiència en Serveis d'informació juvenils equivalents. Competències Dinamització d'activitats i accions amb joves. Gestió documental i administració de processos interns del servei. Gestió bàsica de web i xarxes socials vinculades al servei. Ús d'eines digitals bàsiques. Català C1 i Castellà C1	150 h/any
Tècnic expert per accions singulars relacionades amb tasques d'avaluació i supervisió i implementació d'accions innovadores	Requisits Grau universitari en l'àmbit corresponent a l'assessorament (Educació, Psicologia, Treball Social, Dret, Relacions Internacionals, Salut, etc.). Experiència Mínim 1 any d'experiència en assessorament juvenil especialitzat. Experiència en treball en xarxa amb serveis, entitats o recursos juvenils. Competències Coneixement profund de la temàtica específica de l'assessorament. Capacitat per elaborar informes, guies i continguts especialitzats. Gestió digital i ús d'eines per a l'elaboració i organització de la informació. Català C1 i Castellà C1. Anglès B2 obligatori per assessoraments vinculats a mobilitat, formació internacional o ocupació..	150h/any

CLÀUSULA 7. INDICADORS DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEIS

7.1. Per tots els serveis

L'empresa adjudicatària haurà d'implantar i mantenir un sistema unificat de monitorització i avaluació, orientat a la millora contínua de la qualitat dels serveis d'informació, orientació, assessorament i dinamització juvenil, mitjançant la recollida, l'anàlisi i el tractament de dades fiables.

A aquest efecte, l'adjudicatària haurà de: definir i recollir els indicadors necessaris; utilitzar l'eina corporativa i unificada de registre que permeti la sistematització de la informació i el seu tractament posterior; i elaborar els documents de seguiment i avaluació que determini el Departament de Joventut.

Tant els indicadors com els instruments, l'eina i la documentació de seguiment i avaluació podran ser ampliat o ajustats durant la vigència del contracte, bé a proposta de l'empresa, prèvia validació del Departament de Joventut, o a requeriment del mateix Departament.

Responsabilitats de l'empresa contractista

L'empresa contractista és responsable de:

1. En relació a la recollida d'indicadors

- Recollir mensualment indicadors quantitatius i qualitatius de tots els serveis i actuacions del SIMIODA.
- Garantir que els indicadors permetin mesurar:
 - Accés als serveis (presencial, telefònic, telemàtic)
 - Coneixement dels serveis i activitats (canals de difusió)
 - Perfils atesos (nivell d'estudis, ocupació, idioma, nacionalitat, edat, gènere, diversitat funcional)
 - Temàtiques tractades segons Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil de la Generalitat de Catalunya (XEJ)
 - Claredat i utilitat de la informació rebuda
 - Qualitat del material emprat
 - Optimització de recursos
 - Satisfacció global del servei
- Ajustar o ampliar els indicadors segons necessitats, amb validació del Departament de Joventut.
- El seguiment i avaluació dels diferents serveis es realitzarà a partir de la recollida mensual d'indicadors tan quantitatius com qualitatius destinats a conèixer l'eficàcia, l'eficiència i l'efectivitat dels serveis.
- La recollida d'indicadors es farà pels responsables d'executar cada servei i actuació i serà l'equip de suport i anàlisi de la Xarxa l'encarregat d'assegurar la correcta recollida, així com l'anàlisi d'aquests.

2. En relació a l'aplicatiu o eina informàtica per recollir els indicadors

- Mantenir i actualitzar l'eina de gestió que centralitzi la informació de tots els serveis.
- Garantir el registre, sistematització i tractament dels indicadors.
- Elaborar informes sobre l'accés, coneixement, perfils, temàtiques, claredat, utilitat, material, optimització de recursos i satisfacció global.
- Assegurar l'allotjament i la infraestructura necessària per al funcionament de l'aplicatiu, incloent la provisió, manteniment i actualització del servidor, així com la gestió de l'emmagatzematge de dades en entorns segurs (p. ex. AWS o serveis equivalents que garanteixin els estàndards de seguretat requerits).
- Implementar i mantenir les següents característiques tècniques:
 - Seguretat, protecció, disponibilitat i integritat de dades.
 - Accés online i adaptable, amb compatibilitat per a diferents dispositius, incloses tauletes, garantint la correcta visualització i ús de l'aplicatiu en qualsevol plataforma.
 - Compatible amb navegadors estàndard (Internet Explorer, Firefox, Chrome).
 - Modularitat per ampliar funcionalitats.
 - Afegir camps addicionals segons necessitats.
 - Gestió de perfils d'usuari i permisos, amb auditories d'accés.
 - Multiusuari amb control de concurrència.
 - El sistema haurà de complir les mesures de seguretat de la Llei Orgànica de Protecció de Dades i el nou Reglament General de Protecció de Dades de la Unió Europea.
 - Base de dades centralitzada, propietat del Departament de Joventut.
 - Manteniment i actualització anual segons necessitats.

3. Seguiment i avaluació

L'empresa contractista haurà de realitzar el seguiment i l'avaluació dels serveis mitjançant indicadors i instruments de gestió, amb l'objectiu de:

- Analitzar els indicadors recollits i elaborar documents de treball per comprovar:
 - Compliment dels objectius del SIMIODA.
 - Idoneïtat de les accions desenvolupades.
 - Propostes de millora i línies estratègiques futures.
- Coordinar la valoració amb les coordinacions dels serveis d'informació juvenil i implicar els professionals.
- Garantir la participació dels joves en la recollida de dades, disseny i avaluació dels serveis.
- L'avaluació serà efectuada pels professionals de cada servei i coordinada per la direcció corresponent, segons les indicacions generals i particulars establertes.

A continuació destaquem les funcions d'avaluació i seguiment dels diferents serveis que integren el SIMIODA.

7.2. Oficina d'Innovació i Desenvolupament juvenil

El seguiment i avaluació de l'Oficina es realitzarà durant tot l'any, a partir del seguiment de les àrees de treball i segons les funcions i criteris establerts per la coordinació del SIMIODA i validats pel Departament de Joventut.

Comunicació

a) Recollida d'indicadors mensuals

- Indicadors recollits mensualment segons els criteris establerts i validats pel Departament.

- Han de permetre l'anàlisi complet del pla de comunicació dels serveis de joventut i incloure dades de: webs, xarxes socials, butlletins i accions de campanyes principals.
- Lliurament màxim: dia 5 de cada mes.

b) Informe semestral de xarxes socials

- Valoració de l'impacte general de xarxes i web del Departament i SIMIODA, així com d'accions i campanyes específiques (ex. Informa't).
- Propostes de millora contínua i consens sobre estratègies de comunicació: xarxa focus, missatge i to.
- Lliurament: primer semestre abans de final de juliol; segon semestre, màxim dos mesos després de finalitzar l'any.

c) Memòria anual

- Memòria de caràcter valoratiu, lliurament màxim dos mesos després de finalitzar l'any.
- Contingut mínim:
 1. **Contextualització del servei**
 - Descripció del servei, missió i objectius principals.
 - Recull de les dades més rellevants de l'any.
 2. **Seguiment del pla de comunicació**
 - Informe de la web i xarxes socials del Departament.
 - Productes gràfics i audiovisuals.
 - Butlletins.
 3. **Anàlisi de l'impacte**
 - Productes, imatge corporativa i xarxes socials.
 4. **Coordinació**
 - Interna: repartiment de tasques, novetats, baixes, formacions.
 - Coordinació amb serveis propis del SIMIODA i amb els dependents del Departament de Joventut.
 - Relacions amb entitats externes amb qui s'ha col·laborat.
 5. **Valoració**
 - Estat i balanç de tasques i resultats respecte als objectius anuals.
 - Comparativa amb el curs anterior.
 - Punts forts i febles.
 6. **Aspectes de millora i propostes de futur**
 - Propostes de millora per al proper any.
 - Definició de tendències i perspectives futures.
 7. **Infografia resum**

Observatori de la Joventut (PRISMA)

Elaboració d'una memòria anual d'acord amb les funcions definides en aquest plec i els criteris acordats amb el Departament de Joventut.

La memòria s'haurà de lliurar com a màxim dos mesos després d'acabar l'any.

Haurà de ser valorativa i incloure, com a mínim, els continguts següents:

1. **Contextualització de l'Observatori**
 - Descripció del servei/organització
 - Missió i objectius principals.
 - Recull de les dades més rellevants de l'any.

2. **Observatori de proximitat**
 - Informes de realitat juvenil de ciutat.
3. **Explotació de les dades dels serveis.**
4. **Anàlisi de la realitat juvenil**
 - Sistema d'indicadors de la població jove.
 - Enquesta de Joventut i altres eines o indicadors de servei i/o ciutat que permetin avaluar l'impacte de les polítiques i accions de joventut.
5. **Seguiment i avaluació de les polítiques de joventut**, segons la metodologia específica de cada pla:
 - a. Pla d'Adolescència i Joventut 2022–2030:
 - Pla d'actuacions 2023-2026
 - Pla d'actuacions 2027-2030
 - b. Pla per al Foment de l'Ocupació Juvenil de Qualitat 2024–2030.
 - c. Pla d'Equipaments i Serveis Juvenils 2018–2028.
 - d. Mesura de Govern de l'Associacionisme Educatiu de base comunitària
 - e. Altres mesures, estratègies o plans vinculades a joventut.
6. **Coordinació**
 - a. Coordinació interna dins l'Oficina d'Innovació i Desenvolupament (repartiment de tasques, novetats, baixes, formacions...).
 - b. Coordinació amb els serveis del SIMIODA.
 - c. Coordinació amb els serveis del Departament de Joventut.
 - d. Relacions externes i col·laboracions amb entitats i altres agents.
7. **Valoració**
 - a. Estat de la situació i balanç de les tasques realitzades i resultats aconseguits segons els objectius anuals.
 - b. Comparativa amb el curs anterior.
 - c. Anàlisi de punts forts i punts febles.
8. **Aspectes de millora i propostes de futur**
 - a. Propostes de millora per a l'any següent.
 - b. Tendències detectades i perspectives de futur.

Equip de Suport i Anàlisi

Elaboració d'informes mensuals individualitzats dels serveis del SIMIODA

Els informes mensuals s'elaboraran per cadascun dels serveis del SIMIODA (assessories i serveis d'informació juvenil dels districtes) a partir dels indicadors recollits segons el punt 6.1.

Han de tenir un caràcter descriptiu i facilitar l'anàlisi posterior per part dels responsables de la valoració.

Han de permetre la comparació clara i entenedora mitjançant gràfics, mapes, símbols, imatges, textos, diagrames, línies de temps o altres recursos visuals.

Es podran utilitzar eines de gestió que siguin compatibles amb els sistemes municipals que permetin elaborar la informació amb aquests criteris.

Els informes hauran d'estar disponibles en l'aplicatiu compartit abans del dia 10 de cada mes.

a) Elaborar informe mensual i individualitzat pels diferents serveis que integren el SIMIODA: les assessoreries i els equipaments dels serveis d'informació juvenil.

- Aquests informes s'elaboren a partir dels indicadors recollits per cadascun dels serveis d'acord amb el que s'estableix en el punt 7.1.
- Tenen un caràcter descriptiu i han de facilitar l'anàlisi per part dels responsables de realitzar la valoració del servei. En aquest sentit han de permetre la comparació d'una manera clara i entenedora a través de gràfics, mapes, símbols, imatges, text, diagrames o línies de temps o altres recursos que en facilitin la seva comprensió.
- Es contempla la utilització d'eines de gestió interoperables amb els sistemes propis de l'Ajuntament que permetin elaborar la informació seguint aquests criteris.
- Caldrà que els informes estiguin disponibles a través d'un aplicatiu compartit com a màxim abans del dia 10 de cada mes.

b) Elaboració d'una memòria anual

Caldrà elaborar una memòria anual valorativa, d'acord amb les funcions establertes en aquest plec i els criteris consensuats amb el Departament de Joventut.

La memòria s'haurà de lliurar **com a màxim dos mesos després de finalitzar l'any**.

Haurà d'incloure, com a mínim, els següents continguts:

- 1. Contextualització de la Unitat de Suport i Anàlisi**
 - a. Descripció del servei, missió i objectius.
 - b. Recull de les dades més rellevants de l'any.
- 2. Accions per a la sistematització de l'avaluació**
 - Procediments i eines desenvolupades per valorar la prestació dels serveis del SIMIODA.
- 3. Avaluació del Pla de Capacitació**
 - Valoració de les accions formatives dirigides als professionals.
- 4. Eines per a la gestió de la informació i dels usuaris/es**
 - Actualització, evolució i ús de les eines implementades.
- 5. Coordinació**
 - a. Coordinació interna dins l'Oficina d'Innovació i Desenvolupament (tasques, novetats, baixes, formacions...).
 - b. Coordinació amb els serveis del SIMIODA.
 - c. Coordinació amb els serveis del Departament de Joventut.
 - d. Col·laboracions externes i relacions amb entitats.
- 6. Valoració**
 - a. Estat de la situació i balanç dels resultats assolits segons els objectius anuals.
 - b. Comparació amb el curs anterior.
 - c. Anàlisi de punts forts i punts febles.

7. Aspectes de millora i propostes de futur

- a. Propostes de millora per a l'any següent.
- b. Tendències detectades i perspectives de futur.

8. Infografia resum

- Recull visual i simplificat de l'any i de l'activitat del servei.

7.3. Assessorament especialitzat dels Serveis d'Informació Juvenil

El seguiment i avaluació dels serveis d'assessorament especialitzat es farà durant tot l'any i inclou el recull d'indicadors, les coordinacions necessàries i l'elaboració de documents de seguiment i memòries.

a) Recollida mensual d'indicadors

- Recollir **mensualment** els indicadors definits per la coordinació del SIMIODA i validats pel Departament de Joventut.
- Utilitzar l'aplicatiu de la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil i els sistemes propis establerts.
- Permetre un anàlisi complet del servei i del pla de comunicació.
- Incloure dades sobre: nombre total d'assessories incloent les deslocalitzades (es realitzen fora del centre habitual), reserves, absències, assistència, perfil d'usuaris (gènere, edat, procedència), tipus de consultes, satisfacció de les persones usuàries, activitats d'orientació realitzades i grau de satisfacció.
- Lliurament abans del dia 5 de cada mes.

b) Fitxa resum d'activitat

Per cada activitat d'orientació, incloure: nom, lloc, nombre de participants, responsable, origen de la demanda i punts clau.

c) Memòria anual de campanyes, cicles o activitats singulars

- Context, objectius i novetats de cada campanya o cicle.
- Dades quantitatives i comparatives amb anys anteriors.
- Procés de preparació, agents implicats i coordinacions.
- Programació d'activitats.
- Comunicació: materials editats, web, butlletins i xarxes socials.
- Valoració de participants i col·laboradors, resultats i anàlisi de punts forts i febles.
- Conclusions i propostes de millora.
- Infografia resum per difusió.
- Lliurament: màxim dos mesos després de finalitzar la campanya.

d) Memòria anual del servei

- Contextualització del servei: descripció, objectius i dades rellevants.
- Dades quantitatives i comparatives amb anys anteriors.
- Projectes i activitats realitzades: tallers, sessions dels serveis d'informació juvenil i dels serveis d'informació en modalitat mòbil, campanyes i activitats singulars.
- Comunicació i materials informatius: butlletins, actualitzacions web i xarxes socials.
- Coordinació i gestió: organització interna, relació amb la Xarxa infoJOVE i col·laboracions externes.
- Valoració del servei, balanç de resultats i anàlisi de punts forts i febles.
- Propostes de millora i perspectives per a l'any següent.
- Lliurament: màxim dos mesos després de finalitzar el curs o campanya.

7.4. CIAJ

El seguiment i avaluació del CIAJ es realitza durant tot l'any i inclou el recull d'indicadors, coordinacions i reunions de seguiment, així com l'elaboració de documents anuals.

a) Recollida mensual d'indicadors

- Recollir mensualment els indicadors definits per la coordinació del SIMIODA i validats pel Departament de Joventut.
- Utilitzar com a mínim l'aplicatiu de la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil i els sistemes propis establerts.
- Permetre un anàlisi complet del servei.
- Incloure dades sobre: registre de consultes (per canal, temàtica i perfil d'usuari), nombre d'assessoreries, activitats de la xarxa segons tipologia i ús, tramitació de carnets, percentatges de reserves, absències i assistència, i grau de satisfacció de les persones usuàries.
- Lliurament abans del dia 5 de cada mes

b) Memòria anual del servei

- Basada en els informes mensuals i els indicadors del punt 6.1.
- Termini de lliurament: màxim dos mesos després de finalitzar la campanya o curs.

Contingut mínim de la memòria:

1. **Contextualització del servei:** descripció, missió, objectius i dades rellevants de l'any.
2. **El CIAJ en xifres:** dades quantitatives amb comparatives d'evolució respecte anys anteriors.
3. **Serveis que s'ofereixen des del CIAJ.**
4. **Projectes i activitats:** activitats pròpies o vinculades a campanyes del SIMIODA, descentralització de la informació i activitats a demanda.
5. **Serveis d'assessorament especialitzat:** assessoreries dels serveis d'informació juvenil (reserves, usos, demanda...).
6. **Accions de ciutat:** espais de participació, coordinació i projectes transversals.
7. **Comunicació:** canals d'accés, accions de difusió, gestió de web i xarxes socials.
8. **Coordinació, protocols i eines de gestió:** coordinació interna i externa, creació i revisió de protocols i eines de gestió.
9. **Valoració:** recull i anàlisi de punts forts i febles, comparatives anuals i balanç de resultats.
10. **Aspectes de millora i propostes de futur:** propostes per al proper any i definició de tendències.
11. **Infografia resum:** recull visual simplificat del servei.

Nombre d'accions i activitats innovadores implementades i testades pel CIAJ

- Comptabilitzar totes les accions, projectes nous (formats d'activitat, metodologies, eines digitals, campanyes pilots, tallers, etc.) desenvolupats pel CIAJ durant l'any.

Dades a recollir:

- Tipus d'activitat (tallers, sessions pilot, campanyes, metodologies...).
- Objectiu de la innovació.
- Públic destinatari i nombre de participants.
- Resultats i aprenentatges obtinguts (indicadors de satisfacció, impacte, implantació als districtes..).
- Accions replicades posteriorment en altres serveis d'informació juvenil.

Termini de lliurament: màxim dos mesos després de finalitzar la campanya o curs.

7.5. Serveis d'informació juvenil a centres educatius i estudis post-obligatoris

El seguiment i avaluació del servei d'informació juvenil als centres educatius es realitza al llarg de tot l'any i inclou indicadors mensuals, informes trimestrals i memòries anuals.

1. Indicadors mensuals

- Recollida mensual segons criteris SIMIODA i validats pel Departament de Joventut.

Inclou:

- Consultes totals i tipologia.
 - Consultes segons sexe i nivell educatiu.
 - Atencions i acompanyaments (informació, dinamització, entrades a l'aula).
 - Grau de satisfacció de les persones usuàries.
- Utilització de l'aplicatiu de la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil i sistemes propis.
 - Lliurament: abans del dia 5 de cada mes.

2. Informe trimestral

- Seguiment per centre: funció informativa i dinamitzadora, coordinació amb centre i entorn.
- Lliurament: dia 10 del mes següent (juny abans del 30).

3. Memòria anual per districte

- Basada en informes trimestrals i indicadors mensuals.
- Lliurament: màxim 1 mes després de finalitzar el curs.

Inclou :

- Context territorial i dades rellevants.
- Pla de treball per centre: activitats, coordinació, recursos i relació amb el teixit associatiu.
- Dades quantitatives: evolució mensual, tipologia de consultes, atencions a l'aula, dinamitzacions.
- Coordinació, protocols i eines de gestió.
- Valoració i perspectives de futur: balanç de resultats, punts forts i febles, propostes de millora.

4. Memòria anual de curs

- Basada en informes mensuals i memòries de districte.
- Lliurament: màxim 2 mesos després de finalitzar el curs.

Inclou :

- Context del servei: descripció, missió, objectius i dades rellevants.
- Dades quantitatives a nivell de ciutat i districte amb comparatives.
- Pla de treball: funció informativa, dinamitzadora, activitats transversals, recursos de ciutat.
- Detall d'accions realitzades per districte.
- Coordinació, protocols i eines de gestió.
- Valoració del servei: resultats, punts forts i febles, comparatives anuals.
- Propostes de millora i perspectives futures.
- Infografia resum del servei.

CLÀUSULA 8. PLA DE CAPACITACIÓ DELS PROFESSIONALS DE JOVENTUT

L'empresa adjudicatària serà responsable de dissenyar, executar, coordinar i avaluar el Pla de capacitació i desenvolupament professional del personal dels serveis que conformen el SIMIODA, la xarxa dels Serveis d'Informació Juvenil i la resta de serveis del Departament de Joventut.

El Pla haurà de garantir l'actualització contínua de competències, la millora dels processos de treball, la incorporació de noves metodologies i tecnologies, la innovació en la relació amb els i les joves i l'enfortiment del treball en xarxa amb altres serveis i agents del territori.

Haurà d'incloure, com a mínim:

- Accions formatives diferenciades per perfils professionals.
- Formació per nivells (acollida, actualització i especialització).
- Materials pedagògics i itineraris d'acollida per a noves incorporacions.
- Combinació de formats presencials, semi-presencials i online.
- Incorporació de noves accions formatives en funció de l'evolució de les necessitats del servei, dels resultats de l'Enquesta de necessitats formatives i dels canvis en els contextos juvenils, socials i tecnològics.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir com a mínim una acció formativa anual per perfil professional, en els àmbits següents, definits anualment i validats pel Departament de Joventut, sense limitar-se a les formacions inicialment previstes:

- Capacitació digital i tendències juvenils, (8h)
 - Ús aplicat de la intel·ligència artificial i ús segur, crític i ètic eines digitals
 - Accions específiques per prevenir i combatre la desinformació fomentant la verificació i la detecció de continguts falsos i enganyosos.
- Dinamització i participació juvenil (8 h).
- Comunicació eficaç amb joves (8 h)
- Intervenció i gestió de conflictes (8 h).
- Formació d'acollida per a noves incorporacions(8h)
- Interculturalitat i treball amb diversitat juvenil (8h)
 - Competències interculturals
 - Acompanyament a joves migrants i de diferents orígens.
- Perspectiva de gènere, diversitat i inclusió (8h)
 - Atenció no discriminatòria i llenguatge inclusiu.
 - Prevenció de violències masclistes i LGTBI-fòbia

El Pla haurà d'incorporar un sistema d'avaluació basat en indicadors de participació, satisfacció i transferència dels aprenentatges a la pràctica professional.

CLÀUSULA 9. MECANISME DE SEGUIMENT I CONTROL

S'estableixen els següents nivells i periodicitat de coordinació:

- a) El/la director/a del SIMIODA i el/la tècnic/a del Departament Joventut referent del servei. En aquestes reunions es podrà incorporar el personal tècnic necessari sempre i quan es requereixi.
L'Objectiu serà fer el seguiment tècnic del desenvolupament del servei, detectar necessitats i acordar millores. Aquesta reunió tindrà una periodicitat mínima mensual.
- b) El/la coordinador/a del CIAJ amb l'objectiu de realitzar un seguiment tècnic del desenvolupament del servei, incloent el seguiment de la programació així com el seguiment, avaluació i sistematització de les accions de descentralització i les accions innovadores garantint la seva transferència i replicabilitat als districtes. Aquesta reunió tindrà una periodicitat mensual.
- c) El/la coordinació dels Serveis d'Informació Juvenil que presten servei estable als Centres Educatius (Gràcia, Sant Andreu, Horta-Guinardó) amb l'objectiu de garantir la planificació, seguiment i avaluació de les activitats: càpsules, diades i activitats singulars per promoure la participació dels i les joves, estiu Adoles100. Aquesta reunió tindrà una periodicitat mensual.
- d) El/la coordinadora d'assessoria amb l'objectiu de fer un seguiment, avaluació i sistematització de la programació d'activitats trimestrals així com les accions de gran format, planificar conjuntament les campanyes de ciutat per tal de garantir la coherència i complementarietat de les actuacions. Aquesta reunió tindrà periodicitat mensual.
- e) Amb l'equip de comunicació, amb l'objectiu de garantir la coherència de la informació i els materials divulgatius així com donar suport a les campanyes de ciutat i visibilitzar les accions innovadores. Facilitar la difusió de manera eficaç a totes les persones joves. Les reunions tindran una periodicitat mensual.
- f) Amb l'Observatori de la realitat juvenil-PRISMA amb l'objectiu de fer el seguiment de la planificació i l'anàlisi de la realitat juvenil així com la planificació i execució dels seguiments dels plans i mesures. Les reunions tindran una periodicitat mínima mensual.
- g) S'establiran, a més a més, les reunions necessàries entre el Departament de Joventut i l'empresa adjudicatària per al seguiment de l'execució del contracte que com a mínim es faran 2 reunions anuals.
- h) En qualsevol moment durant la vigència del contracte, el/la tècnic del Departament de Joventut podrà convocar una reunió en el lloc de prestació del servei per tal de comprovar-ne el correcte desenvolupament.
- i) L'empresa contractista elaborarà i presentarà la documentació de seguiment del contracte en la forma i manera i en els terminis que fixi el/la tècnic/a referent del contracte. Com a mínim haurà de presentar la documentació descrita en aquest plec (catàlegs d'activitats/tallers, programacions trimestrals, indicadors mensuals, informes trimestrals, memòria anual, qüestionaris de valoració, informe jornada matinal...).
- j) L'empresa contractista elaborarà i presentarà la taula de moviments del personal adscrit al servei (un cop a l'any i cada cop que es produeixi un canvi).
- k) L'empresa contractista haurà de presentar la facturació mensual.
- l) L'empresa contractista haurà de traslladar a el/la tècnic/a referent del contracte un document de seguiment de despeses trimestral per a la realització del seguiment de l'estat d'execució del pressupost.
- m) L'empresa contractista haurà de facilitar l'auditoria limitada corresponent a la gestió del servei juntament amb els comptes anuals per a presentar els quals s'utilitzarà el mateix model presentat per la valoració.

del servei i per la presentació de l'oferta econòmica desglossada feta per l'entitat o empresa contractista. Aquests documents hauran de ser lliurats al/la tècnic/a referent municipal del contracte dins el primer semestre de l'any següent a l'exercici auditat.

- n) En el marc del seguiment econòmic del contracte, l'empresa contractista haurà de garantir i acreditar la destinació anual d'un mínim de 82.500 € (IVA no inclòs) a la realització d'activitats formatives, tallers, jornades i campanyes, d'acord amb el que estableixen les clàusules 3, 4, 8 i 11 i l'annex II del present plec. Aquesta informació s'haurà d'incorporar als informes de seguiment econòmic i a la documentació justificativa corresponent.

CLÀUSULA 10 . ACTIVITATS JORNADES I ALTRES ESDEVENIMENTS

Dins del pressupost del contracte, el contractista ha de preveure una partida mínima anual de 82.500 € destinada a la producció, organització i execució d'activitats i actuacions adreçades a les persones joves. Aquesta partida es destina específicament al desenvolupament d'accions i projectes com els descrits a continuació:

- Programació d'activitats i esdeveniments: organització de jornades sectorials i especialitzades amb persones expertes; jornades de caràcter lúdic i festiu de ciutat; Estiu adoles100; així com el desplegament de campanyes i projectes estratègics (In-Forma't, Decideix, Explora, Enllaça, etc.).
- Dinamització continuada dels serveis: realització d'activitats periòdiques al CIAJ i a la xarxa, incloent-hi mínims anuals d'activitats, projectes pilot, accions innovadores, sessions de transferència metodològica i cicles temàtics en ocupació, empenedoria, habitatge i mobilitat internacional. Participació en esdeveniments de ciutat: gestió integral dels estands i presència al Saló de l'Ensenyament i al Saló de l'Ocupació.
- Producció de continguts i materials: disseny i elaboració de materials gràfics, audiovisuals i digitals; publicacions de referència (guies), butlletins, materials per a esdeveniments i marxandatge.
- Elaboració de materials tècnics i pedagògics: materials d'assessorament especialitzat per àmbits, recursos de dinamització, materials gamificats i eines per a la capacitat professional.

CLÀUSULA 11 . BENS I ESPAIS

L'Ajuntament posa a disposició de la contractista el material relacionat a ***l'annex III Inventari***. L'empresa contractista té l'obligació de mantenir o reemplaçar, si s'escau, dit material. Així com, tot el material necessari per a la prestació de l'activitat del servei que s'incorpori durant l'execució del contracte.

Tot el material, una vegada finalitzi el contracte, quedarà en propietat de l'Ajuntament de Barcelona.

Igualment, tot aquell material que es trobi inclòs en la valoració de les propostes de l'empresa contractista, quedarà en propietat de l'Ajuntament de Barcelona, una vegada finalitzi el contracte que regula el present plec.

També correspondrà a l'adjudicatari dotar de:

7 telèfons mòbils amb veu i dades, per als següents perfils professionals:

- 1 Direcció del SIMIODA ,
- 2 Coordinacions de Centres Educatius i Assessories
- 1 Equip de suport logístic
- 1 Atenció al CIAJ.
- 2 professionals Observatori PRISMA

22 tauletes digitals (mínim 10.1" 16Gb d'emmagatzematge i 2Gb RAM)

D'aquestes tauletes , 11 es destinaran a donar suport en salons, jornades i altres activitats de gran format.

La resta de tauletes es distribuiran entre els següents professionals:

- 1 per atenció al CIAJ
- 2 Coordinacions de Centres Educatius i Assessories
- 1 per l'equip de comunicació
- 1 Atenció al CAAJ
- 1 Atenció al CIAJ.
- 5 destinades a les informadores de Centres Educatius que presten servei als Districtes de Gràcia, Horta- Guinardó i Sant Andreu.

- **Per cada informadora dels Centres educatius**

Per realitzar el treball intern, els professionals dels serveis d'Informació Juvenil a centres educatius disposaran en un dels districtes on prestin els seus serveis, d'un espai en un equipament municipal juvenil, preferentment amb els Serveis d'Informació Juvenil, on disposaran d'un taula de treball i algun armari/prestatgeria.

Tot aquell material que es trobi inclòs en la valoració de les propostes d'adjudicació, quedarà en propietat de l'Ajuntament de Barcelona, una vegada finalitzi el contracte que regula el present plec.

La contractista ha de dotar a cada informador/a dels serveis d'Informació juvenil dels centres educatius d'una tauleta amb targeta SIM de dades i teclat (portàtil) per tal que en puguin fer servir al centre escolar i també al lloc de treball fix que se l'assigni fora del centre.

	FITXA de les característiques que ha de tenir la tauleta: • Pantalla: retroil·luminació WLED WXGA IPS eDP de 25,7 cm (10,1") amb funció multi-tàctil (1280 x 800) • Processador: Intel Atom x5-Z8350 (1,44 GHz fins 1,92 GHz, 2 MB de caché, 4 nuclis) • Memòria: 4 GB de SDRAM LPDDR3-1600 (integrades) • Emmagatzematge: de dades eMMC de 128 GB • Gràfica: Integrada, HD Intel 400 • Tipus de bateria: Ion-litio de 2 cel·les, 32,5 Wh, fins 11 hores d'us. • Àudio: DTS Studio Sound, Altaveus dobles • Aplicacions HP: HP Audio Switch; HP JumpStart; HP Lounge; HP Orbit
---	--

	Ports: 1 micro HDMI, 1 USB 3.1; 1 USB 2.0 Type-C; 1 lector de targetes multimèdia microSD
--	---

En el cas de que sigui necessari reemplaçar les tauletes actuals, [la contractista](#) haurà de garantir un nou dispositiu amb les mateixes característiques esmentades. Aquest dispositiu portàtil que ha de poder ser maquetat per l'ajuntament s'ha calculat en base al HP model X2 210 i per informador/a que aproximadament té un preu de 400 euros per tauleta. La tauleta serà amb línia de comunicació mòbil per tal de rebre consultes a través de Whatsapp i per accedir als dossiers informatius, internet, accedir al correu electrònic i a programes de pack office.

Cada Centre d'Educació Secundària amb el servei d'informació juvenil, disposarà d'un expositor/moble que fa les funcions de visualització, espai d'atenció, cartellera i armari. L'estructura de l'actual expositor és: pi massís de mides 100 cms d'ample, 85 cms de fondària i 185 d'alçada. Consta de dos parts laterals de mides 48x8x80 amb 4 rodes. L'adjudicatari haurà de fer el manteniment i o reposició dels mobles o expositors de forma periòdica. Cada nou centre educatiu se l'haurà de proporcionar un nou expositor que anirà a càrrec del nou adjudicatari, així com el seu manteniment i transport a les escoles. Des del departament de Joventut es podrà determinar l'adaptació del moble o expositor per adaptació a les necessitats del servei.

Les informadores del servei hauran de vetllar perquè la informació estigui actualitzada i vigent i si en manca ho transmetran a l'equip de suport del SIMIODA perquè gestioni la recopilació i recepció de material a tots els i les professionals.

Aquells centres que tinguin més d'un pati, caldrà per part de l'adjudicatari subministrar pissarres murals per tal que el informador/a puguis moure's fàcilment pel centre amb la informació principal.

Com cada dia l'informador/a anirà a un CES i/o CFE diferent i a més es mobilitzaran a un equipament algunes tardes, l'adjudicatari s'haurà de fer càrrec dels seus títols de transport per tots els desplaçaments que siguin necessaris per desenvolupar el servei.

Actualització , manteniment i seguiment de softwares , llicències i aplicacions

L'empresa contractista és la responsable de l'actualització, manteniment i seguiment de les llicències i softwares necessaris per al servei: Adobe Creative Cloud, Genially, StreamYard, Power BI, Canva i Airtable.

Així mateix haurà d'incloure el servei 2.0 Infogram versió premium de pagament per a crear infografies interactives des d'un lloc web.

Obligacions mínimes:

- Inventari i renovacions de llicències al dia, amb assignació a correus corporatius.
- Gestió d'usuaris (altes/baixes).
- Actualitzacions i seguretat aplicades
- Suport d'incidències

Manteniment i millores de l'aplicatiu de gestió

Aplicatiu per al registre i la sistematització de l'activitat dels serveis d'informació juvenil de la ciutat , inclosa l'atenció a joves , constitueix la base per al seguiment, l'avaluació i l'anàlisi del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de validar i impulsar les millores, adaptacions i actualitzacions que siguin necessàries, amb l'aprovació prèvia del Departament de Joventut.

- Incidències. Fer el seguiment de les incidències i de la seva resolució, mantenint la traçabilitat de totes les actuacions.
- Adequació operativa. Garantir que l'aplicatiu respongui a les necessitats operatives del servei i als criteris tècnics establerts pel Departament de Joventut.

Subministrament, configuració i manteniment del material TIC de lloc de treball

L'adjudicatari serà responsable de subministrar, instal·lar i mantenir el material TIC necessari per a la correcta prestació del servei, d'acord amb les especificacions tècniques i els requisits definits pel responsable del contracte.

A aquests efectes , l'adjudicatari haurà de subministrar , 31 ordinadors que hauran de complir en tot moment els estàndards de compatibilitat, seguretat i qualitat establerts en **els annexos IV i V**.

Atès que , en l'actualitat el model de servei requereix la instal·lació de la imatge de la maqueta corporativa completa i en el cas que l'equipament principal ofert pel licitador no es trobi inclòs en el llistat d'equips homologats per BIT (Annexi III) l'adjudicatari haurà de facilitar els equips necessaris per a la preparació i validació de la imatge de disc corporativa. Aquesta homologació només serà aplicable en subministraments iguals o superiors a 20 unitats i per equips que compleixin les característiques tècniques descrites a (l'Annex IV)

El model de servei requereix la instal·lació de la imatge de la maqueta corporativa completa. En conseqüència, l'adjudicatari haurà de lliurar els equips amb la configuració prèviament definida pel BIT, incloent instal·lació de la imatge corporativa, l'etiquetatge de l'equipament, així com qualsevol altra configuració requerida per garantir la compatibilitat amb l'entorn TIC municipal.

L'adjudicatari gestionarà íntegrament la garantia i el manteniment dels equips subministrats, incloent-hi la reparació o substitució en els terminis establerts i la gestió directa amb el fabricant o distribuïdor. Qualsevol cost derivat d'aquestes actuacions serà assumit íntegrament per l'adjudicatari.

CLÀUSULA 12 . DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRETS D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament de Barcelona.

La titularitat de la documentació derivada de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a destinataris individuals o col·lectius, públics o privats i que l'adjudicatari elabori en alguna de les fases del desenvolupament del Projecte derivat de la seva gestió a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l'Ajuntament de Barcelona.

A tota la documentació hi constarà obligatòriament aquesta titularitat municipal, amb l'estructura, contingut i anagrama que els serveis del propi Ajuntament estipulin. Igualment, i també a partir del dictamen tècnic, s'especificarà en la documentació elaborada que l'adjudicatari realitza la gestió tècnica del contracte.

La difusió de dades i documents relatius al servei amb finalitat formatives o divulgatives per part de l'empresa adjudicatària, s'hauran de comunicar i hauran de ser acordats amb l'Àrea d'Educació , Cultura , Cicles de vida , Feminismes i LGTBI. L'empresa adjudicatària haurà de comunicar i acordar amb l'Ajuntament les iniciatives que afectin a la difusió d'informació sobre el servei.

Es realitzarà el disseny, l'edició, la producció i la distribució dels materials gràfics (cartells, díptics, postals, banners, punts de llibre, roll-up, banderoles...) del servei SIMIODA i aquells que el Departament de Joventut consideri que són d'interès pel col·lectiu jove amb l'objectiu de fer difusió d'aquests. Tots els productes comunicatius hauran de seguir la normativa gràfica de l'Ajuntament de Barcelona. Els nous dissenys dels serveis, campanyes, cicles o projectes han de ser validats prèviament pel Departament de Comunicació i el Departament de Joventut. Els terminis i calendari per difusió de les campanyes s'haurà d'acordar a principi de contracte.

S'elaborarà un llistat de distribució, que serà validat pel Departament de Joventut.

Així mateix , totes les comunicacions , notícies i actualitzacions del SIMIODA es realitzaran a través per la pàgina web de Joves de Barcelona , xarxes socials del servei i NASIA seguint les indicacions del Departament de Comunicació de l'Àrea d'Educació , Cultura , Cicles de vida , Feminismes i LGTBI de l'Ajuntament de Barcelona.

CLÀUSULA 13 . FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

Quan finalitzi la vigència del present contracte, l'empresa contractista efectuarà un traspàs del servei a la persona municipal responsable del contracte durant els 30 dies previs a la finalització del mateix.

La persona responsable del contracte podrà encarregar a la contractista que el traspàs es realitzi directament a una tercera persona.

L'empresa contractista estarà obligada a facilitar en tot moment la documentació, informes, estudis, etc., de que disposi i que se li requereixi col·laborant i cooperant en el traspàs.