

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (PPT) PER A L'ADJUDICACIÓ DELS CONTRACTES RESERVATS DELS SERVEIS D'ATENCIÓ, INFORMACIÓ I DERIVACIÓ A PERSONES USUÀRIES I TASQUES AUXILIARS DE RECEPCIÓ A EQUIPAMENTS GESTIONATS PER BARCELONA ACTIVA SAU SPM, AMB INCORPORACIÓ D'OBJECTIUS D'EFICIÈNCIA SOCIAL

1. ANTECEDENTS

BARCELONA ACTIVA té com a missió promoure l'ocupació de qualitat, la iniciativa emprenedora, la competitivitat empresarial i la diversificació del teixit productiu, per a assolir un model econòmic sostenible, inclusiu i just.

Per a aquesta finalitat, BARCELONA ACTIVA disposa de diversos equipaments:

- Seu Central, ubicat al carrer Llacuna 162-164 (08018 – Barcelona)
- Porta 22, ubicat al carrer Llacuna 162-164 (08018 – Barcelona)
- Startup Lab, ubicat al carrer Llacuna 162-164 (08018 – Barcelona)
- Lidera, ubicat a la planta segona de l'edifici MediaTIC al carrer Roc Boronat 117 (08018 – Barcelona)
- Cibernàrium 22@, ubicat a la planta primera de l'edifici MediaTIC al carrer Roc Boronat 117 (08018 – Barcelona)
- Parc Tecnològic, ubicat al carrer Marie Curie 8-14 (08042 – Barcelona)
- Convent, ubicat a la plaça Pons i Clerch 2, 1a planta (08003 – Barcelona)
- Nou Barris Activa, ubicat al carrer Villalba dels Arcs, 39 (08042 - Barcelona)

2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

L'objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques és l'establiment de les condicions que regiran l'adjudicació, per part de BARCELONA ACTIVA, dels contractes reservats dels serveis d'atenció, informació i derivació a persones usuàries i tasques auxiliars de recepció a equipaments gestionats per BARCELONA ACTIVA SAU SPM, amb incorporació d'objectius d'eficiència social.

L'objecte del contracte s'estructura en els lots següents:

Lot	Objecte
Lot 1	Seu Central ubicat al carrer Llacuna, 162-164 de Barcelona Porta22 ubicat al carrer Llacuna, 162-164 de Barcelona
Lot 2	Startup Lab ubicat al carrer Llacuna, 162 de Barcelona Lidera ubicat a la planta segona de l'edifici MediaTIC al carrer Roc Boronat 117 de Barcelona
Lot 3	Cibernàrium ubicat al carrer Roc Boronat, 117 1ª Planta (edifici MediaTIC) de Barcelona
Lot 4	Parc Tecnològic ubicat al carrer Marie Curie, 8-14 de Barcelona
Lot 5	Convent ubicat a la Plaça Pons i Clerch, 2 de Barcelona
Lot 6	Nou Barris Activa ubicat al carrer Villalba dels Arcs, 39 de Barcelona

3. PERFIL PROFESSIONAL DE LES PERSONES ADSCRITES A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Per a la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte, l'empresa adjudicatària haurà d'adscriure-hi personal idoni, qualificat tècnicament, amb un perfil adequat a la tipologia i a les característiques dels serveis i amb la titulació escaient.

Per a la correcta execució del contracte, l'equip adscrit haurà de disposar d'habilitats i competències en atenció a les persones usuàries i al personal de BARCELONA ACTIVA, així com de capacitat de treball en equip.

També haurà de tenir:

- Coneixements d'Informàtica: ofimàtica i internet a nivell d'usuari avançat; coneixements de Microsoft 365 i formació complementària en atenció al públic i gestió emocional i resolució de conflictes, inclusió i diversitat.
- Idiomes: capacitat de comunicació oral i escrita en català i castellà.
- Bones competències en redacció i comunicació escrita.

El personal assignat a cada centre de treball haurà de mantenir un tracte educat i deferent envers totes les persones treballadores i usuàries dels edificis i instal·lacions. Mantenint un estat correcte tant pel que fa al vestuari com a la netedat i a la cura del seu aspecte personal.

L'empresa contractista haurà de substituir de manera immediata el personal en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència, per garantir que el servei no quedi en cap cas sense cobertura.

L'empresa contractista haurà de fer arribar a BARCELONA ACTIVA, a l'inici de cada mes, la planificació mensual de cada equipament corresponent al mes següent. Aquesta planificació haurà d'indicar, en format de calendari, les persones que ocuparan cadascuna de les posicions en cada franja horària, incloses les substitucions. Qualsevol modificació posterior s'haurà de comunicar amb la màxima antelació possible.

L'empresa contractista assignarà a una persona de la pròpia empresa, les funcions de supervisió i control del treball de recepció de les diferents persones adscrites a l'execució del contracte, així com donar les instruccions pertinents al seu personal. La qual estarà en contacte directe, per a la conformitat del servei, amb la persona responsable del contracte i les persones responsables d'equipament designades per BARCELONA ACTIVA.

4. DESCRIPCIÓ DE LES TASQUES OBJECTE DEL CONTRACTE

A continuació es detallen, amb caràcter enunciatiu i no limitatiu, algunes de les tasques que hauran de desenvolupar les persones adscrites a l'execució del contracte:

Tasques d'atenció, informació i derivació a persones usuàries

1. Atenció al públic presencial, telefònica, telemàtica i per correu electrònic

- Atenció a les persones usuàries i a les visites dels equipaments, incloent-hi participants en activitats, personal formador, persones visitants del personal de BARCELONA ACTIVA o de les empreses allotjades, proveïdors, delegacions i representants institucionals, entre d'altres. Aquesta funció requereix mantenir un coneixement general i actualitzat dels equipaments i de la cartera de serveis, activitats i recursos de BARCELONA ACTIVA, per informar adequadament.
- Donar suport en la gestió dels accessos i de l'ús dels espais dels equipaments, d'acord amb els procediments establerts per BARCELONA ACTIVA.
- Atendre les trucades telefòniques i gestionar el correu electrònic d'acord amb les directrius del centre.
- Comunicar a les persones usuàries les incidències i el seu seguiment, així com els canvis en les activitats, etc.
- Donar suport en la realització de trucades a les persones usuàries en relació a modificacions o informacions addicionals de serveis i programes en els què participa.
- Informar i donar compliment als protocols segons la normativa vigent en cada moment.

Per desenvolupar totes aquestes tasques caldrà conèixer el personal de BARCELONA ACTIVA, els equipaments, els serveis que es desenvolupen, les activitats programades i els seus procediments, així com les empreses instal·lades en els mòduls corresponents i la seva ubicació.

2. Informació dels serveis i programes de BARCELONA ACTIVA per a una correcta derivació a la persona usuària

Entre altres tasques es destaquen les següents:

- Informar, de manera presencial, telefònica i telemàtica, sobre els serveis, programes, activitats i procediments d'inscripció que ofereix BARCELONA ACTIVA i fer-ne les derivacions corresponents.
- Facilitar el material informatiu de l'oferta de BARCELONA ACTIVA.

- Organitzar i preparar el material informatiu i reposar els expositors quan sigui necessari.

Les persones adscrites a l'execució del contracte hauran d'assistir a sessions informatives "d'acollida" en les quals s'explicaran els serveis i se'ls facilitarà documentació explicativa.

Tasques auxiliars

Entre altres tasques es destaquen les següents:

- Gestionar els serveis d'entrada i sortida de missatgeria i paqueteria amb les empreses proveïdores contractades per BARCELONA ACTIVA i/o, si s'escau, les empreses instal·lades, tant per a les empreses/entitats instal·lades així com els que sol·licitin la pròpia BARCELONA ACTIVA (recepció i demanda de missatgers amb el seu seguiment i possibles reclamacions en cas necessari), així com de la valisa interna.
- Recepcionar el correu ordinari i certificat.
- Realitzar el registre intern d'entrada i sortida de documents, així com el registre de queixes i d'altres comunicacions.
- Recepcionar el material que arribi a l'equipament.
- Controlar l'estoc del material d'oficina dipositat a la recepció, amb l'objectiu de proveir el personal intern de les incubadores i el personal de serveis externalitzats, o bé subministrar-lo a les empreses que ho sol·licitin. També caldrà tramitar la documentació necessària perquè aquest material pugui ser facturat a l'empresa corresponent i efectuar les comandes de reposició d'acord amb el procediment aprovat per BARCELONA ACTIVA.
- Distribuir la correspondència a les bústies de BARCELONA ACTIVA i/o de les empreses/entitats instal·lades. Cadascuna de les empreses instal·lades disposa d'una bústia situada a la recepció, on es dipositarà tota la correspondència, missatges, etc.
- Mantenir l'ordre en els espais de la recepció.
- Controlar l'assistència i la documentació de les persones assistents, així com lliurar els materials corresponents a les diferents activitats que es duuguin a terme a l'equipament.
- Lliurar diplomes, certificats i altra documentació relacionada amb les activitats o serveis de l'equipament.
- Realitzar les inscripcions i les altes de les noves persones usuàries que no es puguin formalitzar en línia.
- Prestar serveis de reprografia tant al personal propi de BARCELONA ACTIVA com en relació amb les activitats que s'hi organitzin i amb les necessitats de les empreses o entitats instal·lades.
- Gestionar les reserves d'espais i donar suport logístic en l'organització dels espais per a la realització d'activitats o esdeveniments, incloent-hi el control d'assistència, la disposició adequada del mobiliari, la comprovació del funcionament correcte dels equips i el suport al desenvolupament de l'activitat o esdeveniment.
- Registrar les queixes de les persones usuàries d'acord amb el protocol aprovat per BARCELONA ACTIVA.
- Gestionar i controlar els objectes perduts.
- Comunicar les incidències detectades a les sales de reunions i/o aules, ja sigui per part del personal de recepció o de terceres persones.
- Realitzar les tasques pròpies de la recepció d'acord amb el pla d'emergències aprovat.
- Comunicar qualsevol incidència que pugui sorgir en el desenvolupament de les tasques.

Funcions en l'inici i de canvi de torn

- Traspasar la informació entre els diferents torns.
- Assegurar-se que tot està en ordre a l'inici de la jornada.
- Explicar durant el canvi de torn, si s'escau, els temes pendents de gestió, els canvis sorgits durant la jornada i tot el que sigui rellevant saber sobre la jornada precedent.
- Encarregar-se de fer arribar a la persona coordinadora dels serveis per a que aquesta li remeti al responsable de l'equipament l'estat de les incidències pendents de resoldre, els canvis i conèixer el seu seguiment.

5. SUBSTITUCIONS

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la substitució del personal en cas de baixa durant la jornada laboral en un termini màxim d'1 hora i 30 minuts.

6. MATERIAL QUE BARCELONA ACTIVA POSA A DISPOSICIÓ DE LA CONTRACTISTA PER A LA CORRECTA EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

BARCELONA ACTIVA posarà a disposició de l'empresa adjudicatària, per a cadascuna de les posicions, el mobiliari, el maquinari informàtic i de telecomunicacions, així com el material d'oficina necessari per al desenvolupament correcte del servei.

7. CARACTERÍSTIQUES DELS EQUIPAMENTS DE CADA UN DELS LOTS

LOT 1. SEU CENTRAL I PORTA 22

Seu Central

En aquest equipament, situat al carrer Llacuna 162-164, s'ubiquen els departaments d'administració de BARCELONA ACTIVA i les direccions dels seus serveis principals.

L'edifici, que té tres plantes, compta amb un auditori per a 200 persones i amb serveis de restauració.

Número de posicions i horaris de prestació del servei:

En aquest equipament es requereix **una posició de recepció amb cobertura en horari de 8.30 a 18.30 hores, de dilluns a dijous, i de 8.30 a 15.00 hores els divendres, assegurant en tot moment el relleu entre els diferents torns sense interrupció del servei.** Queden exclosos els dies festius.

Porta 22

Porta 22, situat al carrer Llacuna, 162-164, és l'equipament de BARCELONA ACTIVA especialitzat en serveis d'orientació laboral, recerca de feina i millora professional. De dilluns a divendres, ofereix diversos serveis i recursos presencials i en línia adreçats a les persones que es troben en cerca activa de feina o que volen millorar la seva ocupabilitat. Aquests serveis presencials es complementen amb els recursos disponibles al web Barcelona Treball, amb l'objectiu de facilitar a les persones usuàries les eines necessàries per assolir el seu objectiu professional.

Com a principals serveis que s'ofereixen a l'equipament destaquen:

- Servei d'informació inicial, amb cita prèvia o sense, consistent en l'acollida de les persones usuàries, la identificació de la seva demanda i la seva derivació al servei corresponent.
- Assessorament personalitzat amb cita o sense cita prèvia: un equip d'orientadors/es professionals atenen les persones que manifesten inquietuds sobre el seu procés de cerca de feina.
- Servei de Suport Psicològic: equip de psicòlogues que atenen malestar emocional relacionat amb aspectes laborals.
- Activitats i seminaris sobre recerca de feina, mercat de treball, millora competencial i coaching.
- Espai de Recerca de feina: és un lloc d'auto-ús on consultar ofertes de feina i gestionar candidatures, amb control d'accés.
- Projecte de vida professional: monogràfics d'orientació acadèmica i professional dirigits a l'alumnat de centres educatius.

Número de posicions i horaris de prestació del servei:

En aquest equipament es requereixen **dues posicions de recepció simultànies amb cobertura en horari de 8.00 a 20.00 hores, de dilluns a divendres, assegurant en tot moment el relleu entre els diferents torns sense interrupció del servei.** Queden exclosos els dies festius.

En el Lot 1, a més de les posicions i horaris de prestació de servei detallats anteriorment, **s'inclou una bossa d'hores d'un màxim de 200 hores anuals**, que seran executades en funció de les necessitats de BARCELONA ACTIVA. Aquestes hores poden ser executades qualsevol dia de la setmana dins l'horari de prestació de servei

detallats anteriorment o fora d'aquest horari. BARCELONA ACTIVA abonarà mensualment les hores d'aquesta bossa efectivament executades, d'acord amb el preu hora que la contractista hagi especificat en la seva oferta.

LOT 2. STARTUP LAB I LIDERA

Startup Lab

L'equipament Startup Lab, ubicat al carrer Llacuna, 162 de Barcelona, es defineix com un entorn innovador que afavoreix la implantació al mercat i el creixement de petites empreses de nova creació, genera xarxes de cooperació i contribueix a la millora de la competitivitat empresarial.

Per accedir a aquest equipament, les empreses interessades han de complir una sèrie de requisits que queden reflectits en un Contracte d'Arrendament, en virtut del qual a banda del lloguer d'espais es posa a disposició de les empreses una sèrie de serveis addicionals entre els quals es troba la recepció.

Número de posicions i horaris de prestació del servei:

En aquest equipament es requereixen **dues posicions de recepció simultànies amb cobertura en horari de 8.00 a 20.00 hores, de dilluns a divendres**, assegurant en tot moment el relleu entre els diferents torns sense interrupció del servei. Queden exclosos els dies festius.

Lidera

El Lidera està ubicat a la segona planta de l'edifici MediaTIC situat al carrer Roc Boronat 117 de Barcelona i és el pol d'activitat econòmica per al creixement professional de les dones. Adreçat a dones professionals, directives i emprenedores, l'equipament té com a objectiu consolidar-se com l'espai de referència per a les iniciatives públiques i privades vinculades al talent, el lideratge, l'emprenedoria i el desenvolupament professional de les dones, promovent la connexió entre agents de l'ecosistema, la generació d'oportunitats i la contribució a una economia més inclusiva, competitiva i igualitària.

Número de posicions i horaris de prestació del servei:

En aquest equipament es requereix **una posició de recepció que s'haurà de garantir la cobertura continuada del servei de recepció de 8.30 a 20.00 hores, de dilluns a dijous, i de 8.30 a 18.30 hores els divendres**, assegurant en tot moment el relleu entre els diferents torns sense interrupció del servei. A excepció de tres setmanes d'agost que l'equipament romandrà tancat. Queden exclosos els festius.

En el Lot 2, a més de les posicions i horaris de prestació de servei detallats anteriorment, **s'inclou una bossa d'hores d'un màxim de 300 hores anuals**, que seran executades en funció de les necessitats de BARCELONA ACTIVA. Aquestes hores poden ser executades qualsevol dia de la setmana dins l'horari de prestació de servei detallats anteriorment o fora d'aquest horari. BARCELONA ACTIVA abonarà mensualment les hores d'aquesta bossa efectivament executades, d'acord amb el preu hora que la contractista hagi especificat en la seva oferta.

LOT 3. CIBERNÀRIUM EDIFICI MEDIATIC

L'equipament CIBERNÀRIUM està ubicat a la primera planta de l'edifici MediaTIC, al districte 22@ de Barcelona, i és on es desenvolupa el programa de capacitat i divulgació tecnològica de BARCELONA ACTIVA. Ofereix formació per a professionals i empreses, així com activitats d'iniciació a Internet per a tota la ciutadania.

Número de posicions i horaris de prestació del servei:

En aquest equipament es requereixen **dues posicions de recepció. La primera ha de prestar servei en horari de 8.30 a 21.15 hores, de dilluns a divendres, i la segona en horari de 8.30 a 18.00 hores, de dilluns a divendres**, assegurant en tot moment el relleu entre els diferents torns sense interrupció del servei. En ambdós

casos, queden exclosos els dies festius.

En el Lot 3, a més de les posicions i horaris de prestació de servei detallats anteriorment, **s'inclou una bossa d'hores d'un màxim de 150 hores anuals**, que seran executades en funció de les necessitats de BARCELONA ACTIVA. Aquestes hores poden ser executades qualsevol dia de la setmana dins l'horari de prestació de servei detallats anteriorment o fora d'aquest horari. BARCELONA ACTIVA abonarà mensualment les hores d'aquesta bossa efectivament executades, d'acord amb el preu hora que la contractista hagi especificat en la seva oferta.

LOT 4. PARC TECNOLÒGIC

El Parc Tecnològic està ubicat al carrer Marie Curie, 8-14, al districte de Nou Barris. Amb una superfície de més de 10.000 m². L'equipament acull el Pol de Talent Digital, un entorn orientat a la formació, la capacitat i el desenvolupament del talent tecnològic, que integra iniciatives com XTalento Digital, 42 Barcelona, Startup Lab Nord, l'Ateneu de Fabricació i el Cibernàrium Nou Barris. Aquests espais ofereixen serveis formatius, recursos per a la innovació i la prototipació digital, així com suport a l'emprenedoria i al desenvolupament professional en l'àmbit de les tecnologies digitals.

L'Startup Lab Nord constitueix un espai de referència per a la innovació, la consolidació i el creixement empresarial, especialment de les empreses tecnològiques i del sector de les enginyeries, concentrant un important ecosistema empresarial al nord de la ciutat de Barcelona.

Número de posicions i horaris de prestació del servei:

En aquest equipament es requereixen **dues posicions de recepció. La primera ha de prestar servei en horari de 8.00 a 20.00 hores, de dilluns a divendres, i la segona en horari de 8.00 a 18.00 hores, de dilluns a divendres**, assegurant en tot moment el relleu entre els diferents torns sense interrupció del servei. En ambdós casos, queden exclosos els dies festius.

En el Lot 4, a més de les posicions i horaris de prestació de servei detallats anteriorment, **s'inclou una bossa d'hores d'un màxim de 200 hores anuals**, que seran executades en funció de les necessitats de BARCELONA ACTIVA. Aquestes hores poden ser executades qualsevol dia de la setmana dins l'horari de prestació de servei detallats anteriorment o fora d'aquest horari. BARCELONA ACTIVA abonarà mensualment les hores d'aquesta bossa efectivament executades, d'acord amb el preu hora que la contractista hagi especificat en la seva oferta.

LOT 5. CONVENT

El Convent és un equipament situat al districte de Ciutat Vella, Pl. Pons i Clerch, 2, 1a planta, i és l'espai de referència per a joves de BARCELONA ACTIVA, especialment per a la recerca de feina i la millora professional. L'equipament ofereix una cartera de serveis, programes i recursos especialitzada en l'atenció i acompanyament a les persones joves que necessiten suport en el procés d'informació acadèmica i ocupacional, orientació, formació, millora competencial, emprenedoria i mercat laboral amb l'objectiu de millora de la seva ocupabilitat. Així també, com a equipament de BARCELONA ACTIVA al districte de Ciutat Vella, s'ofereix determinats serveis d'informació i assessorament a població del districte. Aquests serveis poden ser presencials i online.

Com a principals serveis a l'equipament destaquem:

- Servei d'informació ocupacional sense cita prèvia
- Assessorament i acompanyament personalitzat amb cita prèvia: un equip d'orientadors/es professionals atenen a persones, principalment joves d'entre 16 i 29 anys, que manifesten inquietuds sobre el seu procés d'orientació professional i cerca de feina.
- Programes i activitats sobre orientació, formació, recerca de feina, mercat de treball, millora competencial i coaching laboral. De mitjana es realitzen entre 15 i 20 activitats diferents.
- Espai de Recerca de feina: és un lloc on consultar ofertes de feina i gestionar candidatures, amb control d'accés.
- Monogràfics del Projecte de vida professional: monogràfics d'orientació acadèmica i professional dirigits a

- l'alumnat de centres educatius
- Punt de Defensa de Drets Laborals
- Servei de suport psicològic
- Serveis de caràcter temporal orientats a la promoció de l'orientació vocacional i ocupacional, la millora del perfil professional i l'impuls de l'accés de les persones joves al mercat laboral.

Número de posicions i horaris de prestació del servei:

En aquest equipament es requereixen **dues posicions de recepció. La primera ha de prestar servei en horari de 8.30 a 18.30 hores, de dilluns a dijous, i de 8.30 a 15.00 hores els divendres. La segona ha de prestar servei en horari de 8.30 a 15.00 hores, de dilluns a divendres**, assegurant en tot moment el relleu entre els diferents torns sense interrupció del servei. En ambdós casos, queden exclosos els dies festius.

En el Lot 5, a més de les posicions i horaris de prestació de servei detallats anteriorment, **s'inclou una bossa d'hores d'un màxim de 100 hores anuals**, que seran executades en funció de les necessitats de BARCELONA ACTIVA. Aquestes hores poden ser executades qualsevol dia de la setmana dins l'horari de prestació de servei detallats anteriorment o fora d'aquest horari. BARCELONA ACTIVA abonarà mensualment les hores d'aquesta bossa efectivament realitzades, d'acord amb el preu hora que la contractista hagi especificat en la seva oferta.

LOT 6. NOU BARRIS ACTIVA

L'edifici de Nou Barris Activa està situat al carrer Villalba dels Arcs, 39-41, i és l'espai municipal per a la promoció econòmica i l'ocupació adreçat a la població de Nou Barris.

És un equipament municipal per a la promoció econòmica i l'ocupació, liderat per BARCELONA ACTIVA i el districte de Nou Barris, i en estreta connexió amb les entitats del districte. El seus objectius són apropar els recursos disponibles en matèria d'ocupació, formació, emprenedoria, comerç i activitat socioeconòmica en general.

És un edifici de 450m2 de doble planta que disposa de 4 aules de formació modulars, una aula informàtica amb 15 ordinadors i 2 espais de treball grupal de petit format. Hi treballen entre 10 i 12 persones i s'hi ofereixen 5 programes i serveis, de caràcter individual i grupal i sessions de formació grupal.

Número de posicions i horaris de presentació del servei:

Es requereix una posició de recepció amb cobertura en horari de **8.00 a 15.00 hores, de dilluns a divendres, i de 15.00 a 18.00 hores els dimecres**. Queden exclosos els dies festius i el mes d'agost, llevat que les necessitats del servei en requereixin la cobertura, que es realitzarà, si escau, mitjançant la borsa d'hores prevista al contracte.

En el Lot 6, a més de les posicions i horaris de prestació de servei detallats anteriorment, **s'inclou una bossa d'hores d'un màxim de 150 hores anuals**, que seran executades en funció de les necessitats de BARCELONA ACTIVA. Aquestes hores poden ser executades qualsevol dia de la setmana dins l'horari de prestació de servei detallats anteriorment o fora d'aquest horari. BARCELONA ACTIVA abonarà mensualment les hores d'aquesta bossa efectivament realitzades, d'acord amb el preu hora que la contractista hagi especificat en la seva oferta.

VIDsigner code: D18B854CB64249COB7...



- 13/10/2026 12:46:55

Elena Pérez Mejuto

Elena Pérez Mejuto
Tècnica de Compres i Serveis Generals