



# PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (PPT) PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE SUPORT PSICOLÒGIC I ATENCIÓ AL MALESTAR PSICOLÒGIC, EN MODALITAT PREFERENTMENT PRESENCIAL, DE LES PERSONES USUÀRIES DE SERVEIS, ACCIONS I PROGRAMES D'OCUPACIÓ DE BARCELONA ACTIVA

## 1. ANTECEDENTS

Barcelona Activa com l'Agència de Desenvolupament Local de l'Ajuntament de Barcelona, té la missió de contribuir a la millora de la qualitat de vida de les persones promovent la competitivitat econòmica de la ciutat i el reequilibri dels territoris, a través del foment de l'ocupació de qualitat, l'impuls a l'emprenedoria i el suport a un teixit empresarial plural, divers i sostenible, des d'una perspectiva econòmica, social i ambiental.

Una de les principals prioritats municipals dels darrers anys ha estat la lluita contra l'atur i la precarietat laboral. El foment de l'ocupació de qualitat és essencial per a la ciutat i constitueix un element clau per a la millora de la cohesió social i l'avenç cap a un nou model de desenvolupament just i sostenible. En aquest sentit, l'Acord de Ciutat per l'Ocupació de Qualitat (ACOQ 2021-2030), document marc de l'estratègia d'ocupació de l'Ajuntament de Barcelona, recull i desenvolupa aquest objectiu prioritari en les seves 38 línies d'actuació definides, organitzades en base a 3 eixos i 12 objectius estratègics.

En línia amb la present licitació, l'eix 3 de l'ACOQ fa referència a la Innovació i Millora dels Processos amb la finalitat d'afavorir la implementació, seguiment i avaluació de l'impacte de totes les accions; i per oferir una atenció integral de les persones aturades de Barcelona. Dins d'aquest eix, es troba l'objectiu OE9 de Millorar els Processos d'Assessorament i Acompanyament en l'accés al mercat de treball i concretament, el 9.3 que estableix l'Ampliació dels Serveis i Programes existents per a l'orientació educativa i professional. Així com l'objectiu OE11 per Fomentar l'Adaptació Digital dels processos administratius relacionats amb l'ocupació i concretament, la 11.1 amb la consolidació i digitalització del Model d'Orientació de Ciutat. Aquest objectiu estratègic s'implementa des de Barcelona Activa amb un acompanyament a les persones en el seu procés de recerca de feina a partir dels eixos intrapersonals, psicosocial i de mercat de treball que la defineixen amb la finalitat d'augmentar les seves oportunitats d'accedir a un lloc de treball de qualitat.

### **Conseqüències de la pandèmia del COVID-19 en la salut mental de la població general**

Des de l'Ajuntament de Barcelona, la salut mental ha estat una prioritat política per fer una ciutat més inclusiva. En aquets sentit, el Pla de salut mental de Barcelona 2016-2022 és una estratègia que representa un compromís compartit entre les institucions i les entitats socials per desenvolupar accions de prevenció i millora de l'atenció del benestar psicològic i la salut mental, i perquè persones i famílies afectades puguin participar en igualtat d'oportunitats i sense discriminació en una ciutat de drets.

En l'actualitat, l'impacte en la salut mental i el benestar psicològic en la ciutadania s'ha agreujat a causa de la situació sanitària i les conseqüències socioeconòmiques provocades per la pandèmia del COVID-19. En aquest sentit, les dades de l'Enquesta sobre salut mental durant la pandèmia del COVID-19 elaborada pel Centre d'Investigacions Sociològiques (CIS) indiquen que 6 de cada 10 persones han tingut símptomes de depressió i ansietat durant l'any 2021 a Espanya, i alerta que les persones amb menys recursos dupliquen els nivells de depressió i pensaments negatius que la població de classe alta, així com tripliquen el consum de psicofàrmacs en comparació amb les persones amb més ingressos econòmics.

Tanmateix, les dades del Departament de Salut indiquen un increment del 127,32% de les consultes per ansietat i han fet una previsió d'un increment de la demanda de problemes de salut mental derivats de la pandèmia en



quatre escenaris, sent el quart escenari el corresponent als efectes indirectes de la pandèmia per les conseqüències de l'empitjorament de la situació econòmica.

### **Barcelona Activa fa front al malestar psicològic de la ciutadania.**

L'atur, particularment l'atur de llarga durada, és conegut com una de les situacions amb majors conseqüències per a la salut física i mental de la persona. A més a més, aquesta relació entre atur i salut deficitària és encara més forta en situació de crisi econòmica. Des de Barcelona Activa s'ha donat resposta a aquesta necessitat amb la implementació del servei de suport psicològic inicialment a les Cases d'oficis i a dispositius d'inserció sociolaboral del programa A del projecte Treballs als Barris. Aquests dos projectes atenen persones que poden estar particularment afectades pels efectes de la pandèmia en la salut mental, joves i residents en territoris de la ciutat amb major desigualtat.

Com a conseqüència de l'increment de la necessitat d'atendre el malestar psicològic en els processos de recerca de feina i inserció laboral, s'incorpora la figura de suport psicològic en el programa Fem Feina, Fem Futur dins de les mesures CECORE, conjunt de mesures prioritàries per tal de fer front a l'impacte de la COVID en matèria d'ocupació, posant ja el focus en mesures i objectius amb una orientació ben definida cap a la ocupació de qualitat.

En el context actual, caracteritzat per un elevat grau d'incertesa, la capacitat de gestió emocional de la persona pot esdevenir un dels elements clau en la formulació i assoliment del seu projecte professional. S'entén com a malestar psicològic les diferents expressions d'una alteració emocional que indiqui la necessitat d'eines, recursos i estratègies de gestió emocional per fer front a les dificultats que la persona pugui estar vivint i millorar la seva adaptació a l'entorn i cerca de solucions. La figura de suport psicològic i atenció al malestar psicològic ha de permetre **oferir les eines necessàries d'identificació, afrontament i acompanyament a aquelles persones que ho necessitin** per evitar que el seu malestar psicològic afecti a la seva vinculació a les accions de l'itinerari per la millora de la seva ocupabilitat.

## **2. OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte d'aquest contracte és oferir **serveis de suport psicològic i atenció al malestar psicològic en modalitat preferentment presencial, amb l'objectiu de facilitar i promoure l'apoderament, l'autonomia i el benestar de les persones usuàries en el transcurs de la seva participació en els diferents serveis, accions i programes d'ocupació de Barcelona Activa**. En cap cas, aquest servei substitueix o complementa els Centre de Salut Mental (CSMA) existents, sent obligatòria la derivació a aquests quan es valori l'existència d'una patologia o trastorn en la persona atesa en aquest servei de suport psicològic.

La finalitat del servei de suport psicològic és el foment del benestar emocional oferint recursos, eines, suport i acompanyament a aquelles persones que identifiquin un malestar que interfereix en el seu benestar personal així com en l'assoliment del seu objectiu professional, i tingui la necessitat d'un espai personal i confidencial en el què treballar aquests aspectes.

El conjunt de serveis objecte d'aquesta contractació tenen com objectius generals:

- Oferir atencions adreçades a donar suport emocional i contribuir a generar eines i estratègies psico-emocionals en les persones per confrontar les situacions que estan generant malestar psicològic. Específicament s'oferiran actuacions i/o itineraris on es treballaran:
  - o Aspectes per identificar i valorar el grau i tipus de malestar psicològic que pugui presentar la persona.
  - o Donar eines i recursos per fomentar la resiliència i apoderament personal i social a través de treballar aspectes relacionats amb l'autoconeixement, la interacció pensament-emoció-conducta, la identificació i gestió de les emocions, identificació i reestructuració de pensaments limitadors, comunicació i l'assertivitat, les relacions interpersonals i les habilitats socials, i la flexibilitat cognitiva per acceptar i adaptar-nos de la millor manera al context.



- Dissenyar i executar les accions individuals que se'n derivin i fer seguiment del pla de treball utilitzant les tècniques que es considerin més adients a partir dels resultats de l'avaluació per a l'atenció a les persones.
- Definir, dissenyar i implementar sessions grupals psicoeducatives, aprenentatge d'eines d'apoderament i suport mutu que contribueixin a la millora de la situació de les persones amb problemàtiques comunes i fomentar xarxes de suport.
- Orientar i assessorar a les persones participants del servei en els recursos disponibles en la xarxa de salut mental i benestar psicològic a la ciutat de Barcelona.
- Acompanyament a l'equip tècnic del projecte en l'estratègia de captació de persones usuàries. Disseny i elaboració continguts de comunicació o materials de formació.
- Establir procediments de coordinació amb l'equip tècnic de la Direcció d'Ocupació incorporant elements de confidencialitat.
- Dur a terme les coordinacions necessàries per tal d'articular els circuits de derivacions cap als serveis de salut mental o la xarxa de serveis socials.
- Gestió de l'agenda de cites del servei i de les accions grupals.
- Registre de les participacions en la base de dades de Barcelona Activa, fent les inscripcions a l'activitat concreta.
- Elaboració d'un expedient de participant que reculli objectius de les sessions realitzades, assoliments i valoracions.
- Elaboració d'informes de seguiment i reunions de coordinació, periòdicament, a petició de l'equip gestor de Barcelona Activa. Anualment, a més a més, es farà una memòria d'activitat del servei.
- Possibilitat de reunions de coordinació amb altres agents implicats a nivell territorial i recull d'actes de reunió, si escau, per reportar a la coordinació de Barcelona Activa.

### 3. DESCRIPCIÓ DE L'ENCÀRREC

El servei de suport psicològic és un servei complementari a l'activitat que la persona participant realitzi a Barcelona Activa. En aquest sentit, la derivació al servei de suport psicològic es farà a través l'equip tècnic d'ocupació de Barcelona Activa. La finalitat és donar una atenció en aspectes psicològics que generin malestar a la persona i li dificultin avançar en l'assoliment del seu projecte professional.

La modalitat d'atenció serà presencial, però Barcelona Activa es reserva la possibilitat de modificar aquesta metodologia en funció de les necessitats del context social, perfils d'atenció i les indicacions en matèria de salut decretades per les autoritats sanitàries i autoritats competents, o bé les que estableixi Barcelona Activa com a necessàries per al bon desenvolupament de l'objecte del contracte d'acord amb les necessitats exposades.

El model d'intervenció del que parteix el servei és d'una vessant integradora de la psicologia, emprant tècniques de la psicologia sistèmica, constructivista, humanista i cognitiva conductual. En aquest sentit, els objectius a assolir determinaran la perspectiva a adoptar, així com la metodologia i eina més adequada.

Quan es valori des del servei de suport psicològic l'existència d'una patologia o trastorn en la persona atesa, s'oferirà un espai d'orientació sobre on dirigir a la persona si té malestar clínicament significatiu (afectació de la funcionalitat de la persona) per rebre el suport adient.

Entre els motius de derivació al servei de suport psicològic es troben la manca o dificultats en els recursos i estratègies englobats en **habilitats intrapersonals** (consciència d'un/a mateix/a, auto-regulació i automotivació) i en **habilitats interpersonals** (empatia i habilitats socials). Alguns exemples es podrien categoritzar en:

- **Gestió emocional**

- Identificació i maneig d'emocions i sentiments: frustració, tensió i estrès, ansietat...
- Gestió de malestar provocat per situació vital adversa (familiar, legal, econòmica...)



- Espai de ventilació emocional (identificació i expressió d'emocions bloquejades)

• **Autoestima i seguretat en un mateix/a**

- Autoconeixement, autoconcepte i autoavaluació.
- Revisió i ajust d'exigències i expectatives.
- Presa de decisions.

• **Automotivació**

- Anàlisi i definició d'objectius i motivacions.
- Planificació, organització i gestió del temps.

• **Dificultats de relació social**

- Assertivitat.
- Resolució de problemes.
- Entrenament en habilitats socials.

• **Altres:**

- Ex.: Assessorament sobre serveis sanitaris disponibles, consulta puntual, entre d'altres.

Els trets definitoris del servei amb els quals ha de complir la contractista són els següents:

• **Atenció individual i/o grupal:**

Atès que la percepció de soledat és una de les variables amb major risc de generar malestar psicològic, el servei ha de poder combinar l'atenció de la persona de forma individualitzada i a la vegada oferir la possibilitat de realitzar sessions grupals entre les persones participants. En aquest sentit, la contractista ha de garantir en tot cas la confidencialitat del servei; haurà d'establir criteris o definir les actuacions que tindran una natura individual i una grupal, les temporalitzacions de les sessions, així com objectius d'assoliment de cadascuna.

La primera sessió d'entrada al servei haurà de ser individual i presencial. A partir de la primera sessió, es podrà **pactar amb la persona** un itinerari **d'actuacions variable** en funció de les **necessitats** i els **condicionants** de la persona, així com determinat pels **objectius de benestar psicològics** a assolir.

La intervenció individual ha de caracteritzar-se per:

- Tenir un nombre de sessions i durada variable
- Les sessions es crearan en base a objectius acordats i pactats amb la persona participant.
- La persona participant tindrà un paper actiu en el seu propi procés.
- El temps màxim per sessió s'establirà de 60 minuts, encara que poden haver excepcions puntuals justificades.

La intervenció grupal ha de tenir les següents característiques:

- Ser un espai de trobada que permeti a les persones participants compartir i col·laborar entre elles i facilitar una xarxa de suport social i emocional
- Promocionar les habilitats comunicatives i l'expressió emocional.
- Generar recursos d'afrontament a dificultats, per exemple, la por davant una entrevista de feina, o l'apatia en el procés de recerca.
- El temps màxim per sessió grupal serà de 120 minuts, encara que poden haver excepcions puntuals justificades.

• **Modalitat presencial i/o telemàtica:**



El servei licitat atindrà prioritàriament de manera presencial, però la contractista ha de contemplar també la possibilitat d'executar els serveis i donar l'atenció de manera telemàtica. Aquestes modalitats es poden desenvolupar de manera simultània oferint un servei amb modalitat híbrida o bé modalitat presencial o telemàtica únicament. Aquests formats s'establiran, d'acord amb les instruccions de Barcelona Activa tenint en compte principalment els objectius de les sessions, les necessitats i condicionats de les persones usuàries, i la intensitat de la intervenció. També s'haurà de contemplar el context sanitari i garantir les mesures de prevenció establertes per les autoritats pertinents.

En aquest sentit, les empreses licitadores hauran de facilitar informació sobre el sistema adoptat per poder donar l'atenció de forma telemàtica. Tanmateix, hauran de definir si contempla actuacions específiques que només es puguin donar en una única modalitat, com per exemple l'entrevista d'inici al servei que aquest Plec de Prescripcions Tècniques ja defineix com una atenció individual i presencial.

- **Itinerant en el territori.**

El servei de suport psicològic està adreçat a tota la ciutadania i en aquest sentit, s'ha de garantir la seva accessibilitat. El servei s'executarà des de diferents punts del territori a través dels equipaments que Barcelona Activa té als districtes de la ciutat. L'equipament del Porta 22 serà el punt de coordinació i centralització del servei.

A partir dels perfils intervinents en la prestació dels serveis objecte del contracte, l'empresa licitadora haurà de presentar una proposta organitzativa que pugui garantir el servei atenent a la necessitat territorial, en funció de les necessitats del servei i de la ciutadania. Durant l'any 2021, la distribució territorial per districte de procedència de les persones ateses per l'equip de suport psicològica del programa Fem Feina, Fem Futur va quedar de la següent manera: Sants-Montjuïc (13%); Eixample, Horta-Guinardó i Sant Andreu (12%) Nou Barris i Sant Martí (11%) , provinents de fora de Barcelona i Gràcia (8%), Ciutat Vella i Les Corts (4%) i Sarrià-Sant Gervasi (3%).

L'àmbit d'actuació territorial, així com l'horari de prestació dels serveis d'atenció es coordinarà amb Barcelona Activa d'acord amb les instruccions d'aquesta i podrà patir modificacions en funció de les necessitats dels serveis i la situació sanitària provocada per la pandèmia de la Covid-19 i les instruccions sanitàries, sense que en cap cas es produeixi un canvi en l'objecte del contracte.

- **Atenció puntual i/o itinerari**

El servei no establirà un nombre mínim ni màxim de sessions en l'atenció a les persones. La durada i número de sessions vindran determinades per la necessitat i objectius de la persona participant. En aquest sentit, el servei estarà obert a una demanda puntual de la persona.

En la definició del pla de treball de la persona participant amb diferents nombre de sessions, aquest partirà d'una valoració amb aspectes quantitatius i qualitatius prèvia, a partir de la qual es realitzarà d'una preparació a mida de les sessions i es treballaran i adaptaran les sessions en funció dels objectius acordats. És imprescindible que durant la realització d'aquests itineraris la promoció del paper actiu de la persona participant en el seu propi procés.

El servei de suport psicològic, per al contracte inicial amb una previsió d'execució de **16 mesos** (del dia 1 de setembre de 2022 fins el dia 31 de desembre de 2023), consta de **7.938 hores** de personal tècnic d'ocupació-perfil psicològic. S'estima que aproximadament un mínim del 75% del total d'hores d'execució d'aquest perfil es destinaran a atenció directa a les persones participants (tant individual principalment, com grupal), i la resta



d'hores es dedicaran a la preparació de les sessions, coordinació amb l'equip d'ocupació de Barcelona Activa i gestió del servei. El servei també consta de **882 hores** per a tasques de coordinació del servei. Finalment, el servei també incorpora **882 hores** de suport administratiu. Per la seva banda, a les successives pròrrogues, si s'escau, les hores de prestació dels serveis seran proporcionals a les durades de les mateixes.

Si en algun moment durant la durada del contracte o les successives pròrrogues, si s'escau, **no es cobreixen les hores que s'han d'executar per cada perfil exposades en aquest Plec de Prescripcions Tècniques, es configurarà una borsa d'hores que s'hauran de recuperar abans de la finalització del mateix.** S'acordarà amb Barcelona Activa el moment òptim per recuperar-les en horari i calendari del servei. D'altra banda, s'haurà de garantir la incorporació de persones participants al servei durant tota la seva vigència.

L'horari de prestació del servei així com la seva ubicació seran definits per l'equip tècnic de Barcelona Activa, de forma que es pugui prestar en totes les franges horàries, de dilluns a divendres, matí i tarda.

La contractista haurà d'haver assolit dins del termini d'execució del contracte els següents **objectius específics**:

- Oferir sessions individuals de suport psicològic com a mínim a **1.000 persones** participants del servei.
- Oferir un mínim de **32 hores d'assessorament grupal** (mínim 1 sessió al mes) i atendre a un mínim de **80 persones participants** del servei d'atenció grupal (5 persones per sessió, aproximadament).

#### 4. PERSONES BENEFICIÀRIES

El servei de suport psicològic s'adreça al conjunt de la ciutadania. En aquets sentit, el perfil de la persona participant és variable, ja que el que defineix la seva participació és la percepció de malestar psicològic que sent la persona, o que el personal tècnic de la Direcció d'Ocupació de Barcelona Activa identifica.

Des de l'experiència de Barcelona Activa en serveis similars anteriors, el perfil majoritari de la persona usuària és una dona, major de 40 anys i amb estudis secundaris. És freqüent que les persones beneficiàries hagin tingut alguna experiència prèvia amb algun altre servei d'atenció psicològica i amb coneixement previ de l'abordatge de l'atenció psicològica, valorant-la com una experiència positiva.

Des de diverses organitzacions s'informa dels col·lectius més afectats pels efectes de la pandèmia en la seva salut mental sent els següents:

- Persones joves de fins a 34 anys: són les persones amb major nombre de visites als centres i serveis de salut mental, registrat més casos de tristesa i ansietat.
- Dones: les atencions a centres de salut mental doblen als homes. Alguns dels factors que han empitjorat la seva salut mental han estat les desigualtats i discriminacions en l'àmbit laboral, la desigualtat en les responsabilitats familiars així com patir violència de gènere.
- Persones amb diversitat funcional: tal i com indica un estudi de la Fundació ONCE, la meitat de persones d'aquest col·lectiu diu que la seva salut mental ha empitjorat, i un 34% han consumit psicofàrmacs i ansiolítics.

Finalment, no es pot obviar l'impacte de la precarietat laboral en la salut en general i en la salut mental i el benestar emocional específicament, per aquest motiu el servei de suport psicològic pot tenir un major impacte en els següents perfils:

- Persones en situació de precarietat econòmica, agreujada per la crisi provocada per la pandèmia de la COVID-19). (P.ex: ERTOS, acomiadaments i pèrdua de feina, dificultats de retorn al mercat laboral, incertesa, temporalitat i parcialitat no desitjada,...)
- Persones amb un nivell de formació bàsic que poden tenir més dificultats en accedir al servei.
- Famílies monoparentals, particularment dones.
- Persones immigrades o amb dificultats d'arrelament amb una manca de xarxa social de suport i/o desconeixement dels serveis territorials que poden ser d'ajuda.



## 5. PERFILS INTERVINENTS EN LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DEL CONTRACTE

Les tasques i funcions enumerades en el punt 3. "Descripció de l'encàrrec" d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) seran dutes a terme pel personal tècnic que consta a l'apartat F5. del QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES DE LA LICITACIÓ del Plec de Prescripcions Administratives Particulars (PCAP).

Per la seva banda, cadascun dels perfils necessaris realitzaran les següents funcions en la prestació dels serveis:

**a. Perfil de coordinador/a:** les tasques principals que ha de desenvolupar aquest perfil són les següents:

- Coordinar-se amb les persones responsables del servei i/o d'altres àrees de Barcelona Activa en cas necessari, per definir els protocols de treball i fer-ne seguiment de l'execució.
- Distribuir les tasques, coordinar i recolzar la tasca de l'equip tècnic del projecte, així com realitzar el seguiment dels seus plans de treball.
- Realitzar la planificació territorial del servei.
- Coordinar l'activitat presencial, i/o virtual en cas necessari, realitzada per l'equip tècnic del projecte.
- Vetllar per l'acompliment dels objectius quantitatius i qualitatius del projecte.
- Reportar periòdicament a les persones responsables del projecte de Barcelona Activa la informació i indicadors claus sobre el desenvolupament de les accions i del projecte, i el grau d'assoliment dels objectius establerts.
- Participar en el disseny d'accions a desenvolupar i l'adaptació de materials i metodologies necessàries segons els objectius i les característiques de les persones destinatàries del programa i les necessitats del mercat laboral.
- Elaborar informes, memòries i indicadors de seguiment i impacte de les diferents actuacions relacionades amb el servei.
- Gestionar la informació i documentació del programa segons els procediments i eines informàtiques de Barcelona Activa per la correcta gestió i justificació de les accions.
- Vetllar per la qualitat del servei segons els criteris de Barcelona Activa.
- Fer seguiment amb Barcelona Activa de l'execució pressupostària del servei.
- Actuar com a interlocutor/a única en totes les comunicacions amb Barcelona Activa per gestionar el servei, que garanteixi la qualitat del mateix.

**b. Perfil de tècnic/a d'Ocupació – Suport psicològic:** les tasques principals que ha de desenvolupar aquest perfil són les següents

- Atendre, valorar i definir el tipus de malestar psicològic que presenta la persona
- Dissenyar estratègies i tècniques d'intervenció per oferir suport i acompanyament individual a les persones usuàries.
- Dissenyar i implementar accions grupals psicoeducatives
- Ajustar i coordinar la intervenció amb l'equip tècnic d'ocupació i derivació i coordinació amb recursos del territori.
- Tasques de gestió documental i mecanització a BBDD

Aquest és un perfil que, per garantir la correcta execució de les prestacions objecte d'aquest contracte, ha de tenir capacitat en l'atenció a situacions d'emergència i habilitat per treballar en entorns d'alta complexitat social. De la mateixa manera, ha de tenir capacitat per a desenvolupar eines d'intervenció psico-educacional i coneixement de la xarxa sanitària per donar resposta a possibles situacions que sobrepassin l'objecte d'aquest servei de suport i la seva correcta derivació.

**c. Perfil d'administratiu/va:** les tasques principals que ha de desenvolupar aquest perfil són les següents

- Reforçar l'equip del projecte en relació a la gestió i justificació
- Donar suport a la coordinació en la gestió de la documentació i report dels indicadors de seguiment.
- Donar suport a la gestió administrativa dels projectes.



- Introducció de dades a BB.DD i eines que Barcelona Activa indiqui.
- Gestió, elaboració, seguiment, justificació, control i arxiu de la documentació dels imports econòmics. Conciliació amb les dades de comptabilitat i les taules amb els rebuts, factures i pagaments físics de totes les despeses.
- Elaborar fulls de càlcul.
- Arxiu dels expedients de les persones participants del programa.

L'empresa contractista haurà de substituir immediatament el personal en cas de finalització/baixa o cessament de la relació contractual per tal que, en cap cas el servei quedi sense cobrir. Per absències relacionades amb malaltia, vacances o qualsevol altra contingència, es generarà una borsa d'hores a recuperar i s'acordarà amb Barcelona Activa el moment òptim per recuperar-les, sempre dins de la durada del contracte. Per a substitucions permanents, s'ha d'acudir al procediment previst a l'article 21.3 del PCAP per a la seva validació definitiva.

## **6. MATERIAL NECESSARI**

Per a desenvolupar les tasques descrites, el personal tècnic adscrit per la contractista a l'execució del contracte necessitarà d'un ordinador amb connexió a internet i un telèfon de contacte/videotrucada. Així mateix, es valorarà l'ús de qüestionaris, eines, recursos i instruments adreçats a donar resposta als diferents procediments del servei de suport psicològic. La contractista es farà càrrec d'aquest i/o altre material necessari per al bon funcionament del servei durant tota la vigència del contracte, així com l'adaptació del lloc de treball en cas de necessitats específiques de la persona.

L'ordinador caldrà estar connectat a les aplicacions informàtiques de Barcelona Activa per a la seva utilització per part del personal tècnic. Les característiques dels equips i de la instal·lació i adaptació d'aquests equips informàtics a cadascun dels espais destinats a aquest servei seran informats per part de Barcelona Activa.

L'empresa contractista haurà de fer front al cost de subministrament i instal·lació dels equips necessaris. Serà l'empresa contractista la que s'encarregarà de fer-ne el seu manteniment així com proporcionar tots els fungibles que el personal tècnic necessiti. El preu aproximat del material informàtic i la seva adaptació és de 1.000,00 € més IVA per cada perfil de tècnic/a, perfil de coordinador/a i perfil d'administratiu/va i està previst com a cost directe en el desglossament del pressupost.

## **7. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL**

La relació entre Barcelona Activa i l'empresa adjudicatària estarà basada en la estricta confidencialitat d'informació i de les dades que s'utilitzaran en el transcurs del servei. L'empresa adjudicatària d'aquest servei no podrà tractar ni utilitzar les dades de les persones usuàries ni cap mena d'informació relacionada amb qualsevol aspecte que no estigui directament vinculat amb el desenvolupament d'aquest servei. En tot cas, l'adjudicatària haurà de complir amb les especificacions i requeriments establerts a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i el contracte d'encàrrec de tractament. Així doncs, per a l'accés de dades de caràcter personal vinculat a la prestació de serveis a compte de tercers, l'adjudicatària queda obligada a que:

- a) La documentació i la informació a la que s'hi pugui accedir tindrà caràcter de confidencial i no serà utilitzada per altres finalitats diferents a l'execució del contracte. Aquesta condició és extensible al personal d'assistència que l'adjudicatària contracti per a la prestació del servei objecte d'aquesta licitació.
- b) L'adjudicatària i el personal adscrit a l'execució del contracte que intervingui en l'objecte d'aquesta licitació es compromet al compliment de la legalitat vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.



- c) No es podrà transferir informació alguna sobre els treballs, el seu resultat, ni la informació de base facilitada, a persones o entitats no explícitament anomenades en aquest sentit sense el consentiment previ, per escrit, de Barcelona Activa. La vulneració d'aquesta clàusula suposarà la immediata resolució del contracte, sense perjudici de les accions que l'òrgan de contractació estimi convenients realitzar.

La contractista farà ús de les aplicacions pròpies de Barcelona Activa seguint les instruccions de coordinació del servei.

L'empresa contractista facilitarà informes de seguiment, indicadors, memòria final i avaluació de l'abast de tot el projecte i aquest respondrà a les necessitats que s'especifiquin des de Barcelona Activa.

## 8. NIVELL DE QUALITAT DEL SERVEI

L'execució de les prestacions objecte d'aquest contracte ha de ser de màxima qualitat, i que permetin una experiència a la persona usuària plenament satisfactòria.

De forma transversal, Barcelona Activa analitzarà la qualitat de l'execució del contracte en base al qüestionari de satisfacció Questback i pot demanar a la contractista canvis o rectificacions si considera que no s'assoleix el nivell de qualitat desitjat. Així mateix, es reserva el dret a la resolució del contracte si l'adjudicatari no aplica aquestes rectificacions o el resultat segueix essent insatisfactori, sense perjudici per Barcelona Activa.

La contractista ha de dotar-se d'un/a interlocutor/a únic/a, en el perfil de coordinador/a, amb Barcelona Activa per gestionar el servei, que garanteixi la qualitat del mateix. Totes les comunicacions entre la contractista i Barcelona Activa es produiran únicament per aquesta via.

A més a més, per assegurar un nivell qualitatiu adequat, Barcelona Activa estableix els següents **indicadors de qualitat mínims**

- El **nivell mínim de satisfacció** de les persones usuàries respecte l'activitat i personal tècnic, mesurats en base als resultats del sistema d'enquestes de satisfacció que té establerta l'empresa, és de **7'5 punts**.
- Davant una sol·licitud d'atenció, el servei haurà d'iniciar la primera actuació en el transcurs de com a màxim una setmana.
- L'organització del servei ha de permetre i assegurar l'entrada de nous casos al llarg de l'execució del contracte per tal d'afavorir la incorporació de la persona al servei, sigui quan sigui la seva sol·licitud.
- El **servei ha de ser proactiu** i mantenir els objectius d'atencions en cas que aquests no s'assoleixin amb la demanda reactiva.
- Tota persona tècnica que s'incorpori posteriorment a l'equip ha de disposar no només dels criteris mínims de **solvència tècnica** necessaris per l'execució del contracte, sinó també de **l'experiència professional i titulacions de la persona que substitueix**. Endemés, tot canvi ha de ser aprovat amb caràcter previ Barcelona Activa, d'acord amb el procediment previst a la clàusula 21.3 del PCAP.
- **Recollida mensual d'indicadors d'activitat** amb les següents dades:
  - Nombre persones ateses.
  - Nombre de persones noves ateses.
  - Nombre d'expedients tancats
  - Establir una tipologia/classificació dels motius de tancament i/o finalització del servei per part de la persona participant
  - Total acumulat de persones ateses
  - Nombre d'hores totals d'atenció individual.
  - Nombre d'hores totals d'atenció grupal.



- Nombre total d'accions individualitzades (participacions).
- Nombre total d'accions grupals (participacions).
- Perfil de les persones ateses (dades sociodemogràfiques, districte d'atenció del servei, vinculació prèvia o present amb algun recurs d'atenció psicològica, identificació del col·lectiu de pertinença).
- Distribució de les derivacions (font de derivació).
- Evidència de la millora del benestar psicològic- Comparativa pre-post intervenció.
- Nombre de derivacions a altres serveis de salut mental i/o atenció al benestar psicològic. Identificar als serveis als que es deriven i la motivació de la derivació.
- Altres dades quantitatives i/o qualitatives que ajudin a la valoració de l'impacte del servei.

En cas que per part de l'empresa adjudicatària es detecti alguna desviació significativa en qualsevol dels indicadors descrits, sense esperar al termini pautat per a la seva comunicació, haurà de transmetre aquesta desviació a la persona responsable de la interlocució de Barcelona Activa, per tal d'establir mesures correctives en cas de ser necessari.

Carol Lorenzo Garcia  
Directora Operativa d'Orientació i Mercat de Treball