

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques (PPT) PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEIS D'INFORMACIÓ EN OCUPACIÓ A TRAVÉS DE LA XARXA DE PUNTS D'INFORMACIÓ PER A L'ORIENTACIÓ I LA RECERCA DE FEINA 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 Barcelona per a l'Ocupació de Qualitat 2021-2030 (ABOQ)**, document marc de l'estratègia d'ocupació de l'Ajuntament de Barcelona, recull i desenvolupa aquest objectiu prioritari.

Un dels eixos estratègics de l'ABOQ fa referència a la innovació i millora dels processos d'assessorament i acompanyament en l'accés al mercat de treball. **La fase inicial d'aquest procés és l'accés a la informació sobre els recursos ocupacionals que la ciutadania té al seu abast.** La funció principal d'aquesta fase és recollir la demanda de la persona, informar-la i derivar-la al millor servei que ofereixi Barcelona Activa i/o l'ecosistema d'ocupació de la ciutat, per donar resposta a la seva necessitat. A la vegada, **actua de cribratge de la demanda de la persona usuària, fent transitar cap als recursos més especialitzats només aquelles persones que necessiten d'una atenció més intensiva.**

Tanmateix, i de manera alineada amb l'**Estratègia de Desenvolupament Econòmic de Proximitat 2021-2030**, és clau oferir aquesta porta d'accés als recursos ocupacionals des d'un servei de proximitat present al territori, per tal de promoure l'equitat d'accés als recursos ocupacionals que acompanyen a la persona per a la millora de l'ocupabilitat i l'aproximació al mercat de treball, davant un territori divers i plural quant a la distribució dels seus actius.

Amb aquesta doble funció -accés equitatiu als recursos ocupacionals i derivació i cribratge-, Barcelona Activa va posar en marxa al 2016 el servei d'informació i derivació a recursos per la millora de l'ocupabilitat en espais ubicats a districtes i al seu equipament de referència, Porta22, a través d'una Xarxa de Punts d'Informació per a l'Orientació i la Recerca de Feina. Aquests punts han esdevingut la porta d'entrada als serveis d'ocupació i han estat un servei clau per a la difusió dels diversos recursos ocupacionals i l'adequació del trànsit de persones per aquests.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte de la present licitació és oferir un servei d'informació en temes d'ocupació a tota la ciutadania a través d'una **Xarxa de Punts d'Informació per a l'Orientació i la Recerca de Feina**, amb la finalitat d'informar, derivar i cribrar la demanda de la persona cap al servei que millor doni resposta. Aquest servei d'informació ha de posicionar-se com a **hub de l'ecosistema d'ocupació de la ciutat**, ja que ha de recollir informació tots aquells recursos que tinguin un impacte en l'ocupabilitat de la persona.

La seva funció principal és la d'**informar i derivar a la persona cap als serveis de Barcelona Activa** més ajustats a les necessitats i demandes que presenti, tant els presents en el mateix territori (Espais Activa't) com a l'equipament de referència (Porta22) en el cas de població jove, o bé **informar i derivar a altres recursos i serveis ocupacionals de la ciutat.**

Els indicadors d'atur per districtes mostren diferències significatives en la taxa d'atur registrada. Aquesta distribució heterogènia de la població aturada de la ciutat fa evident la necessitat d'apropar els serveis a la ciutadania que, per la seva conjuntura, té dificultats d'accés als serveis centralitzats. Per aquest motiu, **el servei es prestarà de forma**

presencial a diferents districtes de la ciutat, i al llarg de la seva implementació hi haurà la possibilitat de modificació de la ubicació dels diferents punts d'informació en funció de les necessitats del servei.

El servei objecte del contracte té com a tasques principals:

- Recepció de la demanda de la persona usuària, verificació de les dades o alta al servei.
- Resolució de consultes i dubtes de tipus general i estàndard.
- Cribatge de la demanda de la persona usuària per a la derivació a un servei especialitzat.
- Tramitació de la derivació de la persona usuària a través dels sistemes d'informació de Barcelona Activa.

A més, el servei també contempla les accions de coordinació de la Xarxa de Punts d'informació i entre aquesta i Barcelona Activa:

- Coordinació de l'equip tècnic que cobreix la Xarxa de Punts.
- Interlocució amb Barcelona Activa a través de reunions de coordinació periòdiques pel seguiment de l'execució del servei o resolució de possibles incidències.
- Reporting de l'activitat a la responsable del servei per part de Barcelona Activa a través d'informes d'activitat mensuals.
- Suport a Barcelona Activa en reunions de coordinació amb altres agents implicats a nivell territorial.

S'ha de garantir la màxima qualitat tant en l'execució del contracte com en la coordinació amb Barcelona Activa. En aquest sentit, per garantir aquesta qualitat la contractista haurà de definir el perfil de coordinador/a del projecte que serà l'únic canal de coordinació entre la contractista i Barcelona Activa. Així doncs, totes les instruccions de Barcelona Activa es comunicaran únicament a través del perfil de coordinador/a. Així mateix, des de Barcelona Activa s'establirà el sistema de coordinació més adequat per cada una de les funcions i tasques definides, en tot cas, s'establirà un sistema de treball que permeti un model de comunicació àgil i continuat i que garanteixi la supervisió, la comunicació d'incidències en relació a qualsevol dels temes objecte d'aquest contracte.

3. DESCRIPCIÓ DE L'ENCÀRREC

Els Punts d'Informació per a l'Orientació i la Recerca de Feina tenen com objectiu principal acollir i informar a les persones amb demandes a l'àmbit de l'ocupació sobre els recursos i serveis de Barcelona Activa i de l'ecosistema d'ocupació de la ciutat amb la finalitat de facilitar l'accés als recursos ocupacionals especialitzats. En aquest sentit, **els punts esdevenen la porta d'entrada als serveis d'ocupació de Barcelona Activa.**

Servei d'atenció inicial immediata i de proximitat

La modalitat d'atenció dels Punts d'informació és **presencial**, tant a Porta22 com en els Espais Activa't i d'altres punts de la ciutat, reforçant així **l'estratègia de proximitat a la ciutadania** i permeten arribar a les persones que, per diferents raons, desconeixen o no accedeixen de forma proactiva als serveis centralitzats de Barcelona Activa.

El principal repte d'aquest servei és oferir una primera atenció i derivació a serveis especialitzats amb una metodologia d'accés fàcil, resposta eficaç, solucions àgils. El servei es caracteritza per la possibilitat de que **la persona sigui atesa amb o sense cita prèvia i sempre de manera personalitzada.**

Durant l'any 2022, el servei de punts d'informació presencial a la ciutat de Barcelona van realitzar 6.445 atencions a 5.480 persones. La distribució territorial de l'atenció dels punts per districte va ser la següent: a Sant Martí-Porta22- es van realitzar 2.642 atencions (41%), a Nou Barris 1.037 (16%), a Sants-Montjuïc 762 (12%), a Horta-Guinardó 710 (11%), a Eixample 520 (6%), a Gràcia 370 (6%), a Sant Andreu 335 (5%).

Aquest contracte de serveis manté aquesta caràcter territorialitzat i la cobertura que es donarà a través dels diversos Punts es distribuirà en funció de la demanda d'atenció i/o necessitats de la ciutadania en aquests territoris o en d'altres que Barcelona Activa consideri oportú. En aquest sentit, l'horari de prestació dels serveis d'atenció es coordinarà amb Barcelona Activa i podrà ser objecte modificacions en funció de les necessitats del servei.

Període d'execució, hores de prestació dels serveis i indicador d'activitat

El període d'execució del servei s'inicia el 14 de març de 2024 i s'estén fins a 31 de d'agost del 2024, amb possibilitat de pròrroga pel mateix període del contracte inicial.

En l'actual licitació, el servei de Punts d'Informació per a l'Orientació i la Recerca de Feina consta de 3.226 hores màximes d'execució directa. La distribució d'aquestes hores entre les diferents línies d'actuació dels punts d'informació s'establiran en funció de les necessitats del servei i/o la participació en actes o esdeveniments i poden patir modificacions, no substancials, durant el transcurs del mateix, així com la seva ubicació al territori.

Així mateix, per garantir la màxima qualitat en l'execució i una coordinació adequada dels serveis, la previsió és que es requereix d'un mínim de 4 hores setmanals de prestació de tasques de coordinació.

L'horari de prestació dels serveis i cobertura de cada Punt així serà definit per Barcelona Activa, de forma que es pugui donar en diferents franges horàries i s'adapti a l'afluència del territori, però aquesta es concentrarà en la franja horària de 8:30 a 18:00 de dilluns a divendres en funció de les necessitats del servei.

S'ha de tenir en compte que la contractista únicament facturarà pels serveis efectivament prestats i en cap cas facturarà per les hores no efectivament executades. Si en algun moment i per motius excepcionals, no es presenten la totalitat de serveis previstos i no s'executa per part de la contractista la totalitat d'hores d'execució, es podrà dur a terme una execució més intensa fins al màxim d'hores d'execució previstes. S'acordarà amb Barcelona Activa el moment òptim executar els serveis pendents d'execució en funció de les necessitats del servei i sempre dins del termini de vigència del contracte.

L'empresa adjudicatària de servei haurà d'assolir **l'objectiu mínim d'atenció a 2.500 persones durant el període de prestació del servei**. D'altra banda, s'haurà de garantir la incorporació de persones participants al servei durant tota la seva vigència.

4. PERSONES BENEFICIÀRIES

Els Punts d'Informació per a l'Orientació i la Recerca de Feina s'adrecen al conjunt de la ciutadania. En aquets sentit, el perfil de la persona participant és variable, ja que s'estableix com un servei de porta d'entrada i de canalització de la demanda als recursos en matèria d'ocupació de Barcelona Activa i de l'ecosistema ocupacional de ciutat.

Des de l'experiència de Barcelona Activa en aquest servei, el perfil majoritari de persona usuària és una dona, major de 40 anys, amb estudis secundaris i en situació d'atur.

Finalment, per la proximitat al territori i la seva vinculació a la xarxa de serveis del districte, el Punt d'informació pot ser un servei més accessible per persones amb dificultats afegides d'accés al mercat laboral establertes com a persones d'atenció prioritària per la Llei 3/2023, de 28 de febrer, d'ocupació:

- Persones joves especialment amb baixa qualificació
- Persones a l'atur de llarga durada
- Persones amb discapacitat
- Persones LGTBI, en particular trans.
- Persones majors de quaranta-cinc anys
- Persones migrades
- Persones beneficiaries de protecció internacional i sol·licitants de protecció internacional
- Persones víctimes de tracta de éssers humans
- Dones amb baixa qualificació
- Dones víctimes de violència de gènere
- Persones en situació d'exclusió social
- Persones gitanes, o pertanyents a altres grups poblacionals ètnics o religiosos
- Persones treballadores provinents de sectors en reestructuració
- Persones afectades per drogodependències i altres addiccions
- Persones víctimes del terrorisme.
- Persones amb la guàrdia i tutela assumida per les Administracions públiques.
- Persones descendents en primer grau de les dones víctimes de violència de gènere

- Persones adultes amb menors de setze anys o majors dependents a càrrec, especialment si constitueixen famílies monomarentals i monoparentals.

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 que consta a l'apartat F5. del QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES DE LA LICITACIÓ del Plec de Prescripcions Administratives Particulars (PCAP).

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

Perfil coordinador/a:

- Ser la figura interlocutora única entre l'adjudicatària i Barcelona Activa.
- Coordinar-se amb les persones responsables del servei per definir els protocols de treball i fer-ne seguiment de l'execució.
- Distribuir les tasques, coordinar i fer el seguiment de l'equip tècnic que dur a terme el servei.
- Distribuir el personal i garantir la cobertura dels Punts en tot moment per oferir-lo de forma ininterrompuda.
- Coordinar l'activitat presencial, i/o virtual en cas necessari, realitzada per l'equip tècnic del projecte.
- Vetllar pel compliment dels objectius quantitatius i qualitatius dels serveis.
- 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, així com les possibles incidències que puguin sorgir en el desplegament i la prestació dels serveis.
- Elaborar informes amb la incorporació d'indicadors quantitatius i valoracions qualitatives del servei amb la periodicitat que indiqui Barcelona Activa. A partir d'aquesta informació, Barcelona Activa fa el seguiment a nivell quantitatiu i qualitatiu del servei i elabora els informes i memòries propis de reporting.
- Vetllar per la correcta gestió de la informació i suport en la documentació del programa.
- Vetllar per la qualitat del servei segons els criteris establerts per Barcelona Activa.

Perfil Informador/a d'ocupació:

- Tenir coneixement de tots els serveis i programes vigents a Barcelona Activa i els seus destinataris per a una òptima derivació.
- Recollir la demanda de la persona atesa al servei i analitzar-la per la seva derivació al servei especialitzat més adient.
- Donar resposta a la demanda objecte d'aquest contracte pel mitjà que arribi: presencial i bústia de correu electrònic, principalment.
- Resoldre demandes de caràcter estàndard i general.
- Proporcionar informació de caràcter general sobre els serveis d'ocupació de Barcelona Activa i de l'ecosistema sociolaboral de la ciutat.
- Derivar al servei corresponent i/o proporcionar cita prèvia en funció de les agendes i slots predefinits per Barcelona Activa per a que els equips tècnics de Barcelona Activa puguin gestionar i atendre la persona usuària. En tot cas, les agendes seran gestionades pel personal de Barcelona Activa.
- Donar suport a la inscripció a les activitats en aquells casos que les persones usuàries no comptin amb les competències digitals per dur-ho a terme de manera autònoma.
- Donar suport, quan sigui necessari, en la introducció al sistema d'informació GAT les gestions realitzades amb una demanda.

L'adjudicatària haurà de garantir la prestació ininterrompuda dels serveis objecte d'aquest contracte. En aquest cas, haurà de substituir immediatament al personal adscrit a l'execució per qualsevol dels perfils professionals en cas de finalització, baixa o cessament de la relació contractual i absències relacionades amb malaltia, vacances o qualsevol altra contingència, per tal que, en cap cas el servei quedi sense cobrir, d'acord amb el procediment previst a la clàusula 21.3 del PCAP.

En cas excepcional de no poder cobrir de forma immediata l'absència i no s'executen la totalitat de serveis, es podrà dur a terme un cop es solucioni la incidència una execució més intensa fins al màxim d'hores d'execució previstes. S'acordarà amb Barcelona Activa el moment òptim executar els serveis pendents d'execució en funció de les necessitats del servei i sempre dins del termini de vigència del contracte.

6. MATERIAL NECESSARI

L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar que disposa de tots els mitjans tècnics, logístics i informàtics necessaris per l'execució del contracte

En aquest sentit, per a desenvolupar aquestes tasques, cada persona adscrita al servei necessitarà d'un **ordinador** amb connexió a internet, una **impresora multifunció** (impresora, escàner i fotocopiadora), i un **telèfon de contacte/videotrucada**.

Com s'ha exposat, caldrà que l'adjudicatària es faci 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 ha d'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.

7. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

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 dels serveis. L'empresa adjudicatària 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 dels serveis.

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, d'acord amb la normativa i el PCAP. Així doncs, per a l'accés de dades personals vinculades a la prestació dels 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 dels serveis objecte d'aquesta licitació.
- b) L'adjudicatària i el personal adscrit a l'execució del contracte que intervingui en la seva execució queda obligat/da al compliment de la legalitat vigent en matèria de protecció de dades personals.

L'adjudicatària farà ús de les aplicacions pròpies de Barcelona Activa, únicament per aquelles tasques en les quals sigui necessari i imprescindible i, en tot cas, seguint les instruccions de coordinació del servei.

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

8. NIVELL DE QUALITAT

Els serveis resultants d'aquest contracte han de ser de màxima qualitat i que permetin una experiència a la persona usuària plenament satisfactòria.

De forma transversal, Barcelona Activa analitzarà la qualitat dels serveis resultants en base al qüestionari de satisfacció Questback i pot demanar a l'adjudicatària 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, d'acord amb les causes i procediment previst al PCAP, si l'adjudicatària no aplica aquestes rectificacions o el resultat segueix essent insatisfactori, sense perjudici per Barcelona Activa.

Com s'ha exposat, l'adjudicatària ha de dotar-se d'un interlocutor/a únic/a amb Barcelona Activa per gestionar els serveis, que garanteixi la qualitat del mateix (coordinació).

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 la persona tècnica, mesurats en base als resultats del sistema d'enquestes de satisfacció que té establerta Barcelona Activa és de 7'5 punts sobre 10.
- Les peticions d'informació hauran de ser ateses en un termini inferior a 1 dia hàbil.
- El mínim de derivacions a serveis especialitzats correctament assignades ha de ser el 95%.
- El servei ha de ser proactiu i mantenir els objectius d'atencions en cas que aquests no s'assoleixin amb la demanda reactiva.

Mensualment, s'haurà de lliurar un informe amb els indicadors d'activitat següents:

- Nombre de persones diàries ateses.
- Nombre d'atencions diàries realitzades.
- Motius d'atenció.
- Nombre de persones derivades als serveis de Barcelona Activa i tipus de servei.
- Nombre de persones derivades a altres serveis. S'haurà d'especificar a quins altres serveis se'ls ha derivat i no pot superar al 50% total de les derivacions.
- Perfil de les persones ateses (dades sociodemogràfiques, districte d'atenció del servei, identificació d'eixos de desigualtat).
- Altres dades quantitatives i/o qualitatives que ajudin a la valoració de l'impacte del servei.

En cas que per part de l'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 Professional