



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEIS D'ATENCIÓ INICIAL D'INFORMACIÓ I DERIVACIÓ ALS SERVEIS D'OCUPACIÓ DE BARCELONA ACTIVA

1. ANTECEDENTS

Barcelona Activa, com l'Agència de Desenvolupament Local de l'Ajuntament de Barcelona, té la missió de 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.

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.**

Tanmateix, i de manera alineada amb l'**Estratègia de Desenvolupament Econòmic de Proximitat 2021-2023**, 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. Durant l'any 2021, i com a conseqüència de la pandèmia i la posada en marxa de mesures extraordinàries, el servei és va complementar amb una modalitat telemàtica del punt d'informació en una atenció diferenciada a la població jove i a la població major de 30 anys. 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 a aquests.

Aquesta definició de porta d'entrada als serveis ocupacionals de Barcelona Activa, fa del servei d'atenció inicial un servei estratègic per la presa de decisions i millora de l'eficiència. Per aquest motiu, els processos de gestió de les dades (disseny, recollida, sistematització i anàlisi) seran cabdals en l'actual contracte amb la finalitat d'elaborar informes que facilitin la presa de decisions informades.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és oferir un **Servei d'Atenció Inicial per l'Ocupació** a tota la ciutadania, amb la finalitat d'informar, derivar i cribrar la demanda de la persona cap al servei que millor doni resposta. Aquest servei d'atenció inicial ha de posicionar-se com a **hub de l'ecosistema d'ocupació de la ciutat**, ja que ha de recollir informació de 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 les territorialitzades com les dels equipaments de referència centralitzats, o bé **informar i derivar a altres recursos i serveis ocupacionals de la ciutat**. En cap cas, el servei d'atenció inicial ha de realitzar accions d'assessorament i acompanyament per la millora de l'ocupabilitat de la persona. Aquestes seran realitzades únicament pel personal tècnic de Barcelona Activa.

Per la realització de les seves funcions, esdevindrà essencial que la **persona sigui al centre de l'atenció**. El servei ha de posar al centre la persona, escoltant les seves necessitat i interessos, i facilitant la informació necessària per a la presa de decisions en funció del grup poblacional d'atenció. El servei ha de ser capaç d'apropar els recursos de Barcelona Activa a la ciutadania de manera personalitzada, adaptant-se a la població objectiu i de forma proactiva.

Tanmateix, es compte amb la **importància de fer difusió i sensibilitzar a les persones**, per a promoure el coneixement i la participació en recursos ocupacionals. Especialment en persones que presentin dificultats o bé col·lectius, com el jove, amb un alt nivell d'absentisme, el servei pot esdevenir una eina per afavorir la connexió dels joves amb els circuits formatius i ocupacionals centralitzats o de territori.

Per la realització de les funcions del servei, esdevindrà essencial **l'actualització constant per part de l'equip tècnic adscrit a l'execució del contracte** dels serveis, eines i recursos de Barcelona Activa, així com de l'ecosistema d'ocupació de la ciutat.

Els indicadors d'atur per districtes mostren diferències significatives en la taxa d'atur registrada, així com en la bretxa digital. 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, **l'atenció es prestarà de forma telemàtica i, també, presencial a diferents districtes de la ciutat, per oferir un servei integral a tota ciutadania**. D'aquesta manera es vol donar atenció a aquelles persones amb major dificultat d'accés, i donar coherència en la resposta a la demanda de les persones (p.ex.: joves, persones que presenten bretxa digital, persones amb diferent situació administrativa). Al llarg de la seva implementació, hi haurà la possibilitat de modificació de la ubicació i de la intensitat del servei, dels diferents punts d'atenció inicial en funció de les necessitats d'aquest.

El servei objecte del contracte té com a tasques principals:

- Recepció de la demanda de la persona usuària, verificació de les dades i/o alta al servei.
- Resolució de consultes i dubtes de tipus general i estàndard.
- Cribratge 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 del Servei d'Atenció Inicial per l'Ocupació, i entre aquesta i Barcelona Activa:

- Coordinació de l'equip tècnic que cobreix el Servei d'Atenció Inicial.
- Interlocució amb Barcelona Activa a través de reunions de coordinació periòdiques pel seguiment de l'execució del servei, actualització d'informació, o resolució d'incidències. L'únic canal de coordinació entre Barcelona Activa i la contractista serà a través del perfil de coordinador/a.
- Reporting de l'activitat i valoració del servei a la responsable per part de Barcelona Activa a través de registres i d'informes d'activitat mensuals i anuals.
- Suport a Barcelona Activa en reunions de coordinació amb altres agents implicats a nivell territorial.

3. DESCRIPCIÓ DE L'ENCÀRREC

El Servei d'Atenció Inicial per a l'Ocupació té 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, **el servei d'atenció inicial esdevé la principal porta d'entrada als serveis d'ocupació de**



Barcelona Activa.

Servei d'atenció inicial immediata i de proximitat

La modalitat d'atenció del servei és **telemàtica i presencial**. Aquesta doble modalitat permet reforçar així l'**estratègia de proximitat a la ciutadania** i permeten arribar a les persones que, per diferents raons, desconeixen, i no accedeixen de forma proactiva als serveis centralitzats de Barcelona Activa.

El principal repte d'aquest servei és oferir una primera atenció on s'informi i es derivi a serveis especialitzats amb una metodologia d'accés fàcil, de resposta eficaç i solucions àgils. El servei d'atenció inicial facilita l'accés de manera directa i ràpida de les persones als serveis i recursos de Barcelona Activa, **facilitant la resolució immediata de la seva consulta o sent derivat al recurs especialitzat**. A més a més, en la modalitat presencial es caracteritza per la possibilitat de que **la persona sigui atesa amb o sense cita prèvia i sempre de manera personalitzada**.

Durant l'any 2023, el servei d'Atenció Inicial en la seva **modalitat telemàtica** van realitzar **16.284 atencions a 9.619 persones** majors de 30 anys, i **12.170 atencions a 4.568 joves** menors de 30 anys. En la seva **modalitat 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%). Algunes persones van ser ateses en modalitat telemàtica i presencial, si extraiem aquestes persones duplicades.

Aquest contracte de serveis en la seva modalitat presencial, manté aquest caràcter territorialitzat i la cobertura que es donarà a través dels diversos punts d'atenció inicial que 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, sempre d'acord amb les hores màximes anuals de prestació dels serveis.**

Hores de servei i indicador d'activitat

El servei d'Atenció Inicial per a l'Ocupació objecte d'aquest contracte consta de 16.550 hores màximes anuals d'atenció. La distribució d'aquestes hores entre les diferents línies d'actuació del servei i les seves modalitats s'establiran en funció de:

- 1.- Les necessitats del servei a territori
- 2.- La participació ocasional en actes o esdeveniments, com per exemple fires relacionades amb l'ocupació.

Aquesta distribució horària, també podrà patir modificacions durant el transcurs del mateix, així com la seva ubicació al territori.

En la seva modalitat presencial, l'horari de cobertura de cadascun dels dispositius 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**. A continuació, presentem un exemple de proposta de servei i equipaments, tot i que com s'ha mencionat anteriorment, **l'horari de prestació dels serveis d'atenció es coordinarà amb Barcelona Activa, i podrà ser objecte modificacions en funció de les necessitats real del servei en cada moment, sempre d'acord amb les hores màximes anuals de prestació dels serveis:**

Equipament	Hores setmanals
Punt d'Eixample	8 hrs
Punt Sants Montjuïc	20 hrs
Punt Nou Barris	20 hrs
Punt Sant Andreu	8 hrs
Porta22 – Sant Martí	38 hrs



Punt Horta Guinardó	8 hrs
Convent-Ciutat Vella	28 hrs

En relació a la modalitat telefònica, el registre de trucades al servei d'atenció inicial mostra una concentració de les trucades en la franja de 9-14 hores. El pic de l'atenció es concentra de en la franja d'10 a 13 hores. En aquesta franja l'equip professional que presti els serveis objecte d'aquest contracte en modalitat d'atenció telefònica haurà de ser de com a mínim 4 persones. A partir de les 14 i fins les 18 hores, es produeix una davallada d'atencions, i l'equip professional que presti els serveis objecte d'aquest contracte en modalitat d'atenció telefònica haurà de ser de com a mínim 2 persones

L'empresa adjudicatària de servei haurà d'assolir **l'objectiu mínim d'atenció a 12.000 persones l'any**. D'altra banda, per garantir la qualitat en l'atenció la contractista haurà de tenir mecanismes per garantir la estabilitat de l'equip professional que executi el contracte durant tota la seva vigència.

El servei requereix mínim de 21 hores setmanals a tasques de coordinació.

D'entre les funcions de la coordinació en destaca el seguiment del desplegament des del punt de vista quantitatiu i qualitatiu. En aquest sentit, i com a objecte de l'encàrrec, es requereix que el perfil de coordinador/a es responsabilitzi del recull i explotació d'indicadors d'activitat, gestió, resultats i impacte que permetin a Barcelona Activa generar un coneixement sobre el perfilat de persones usuàries i la seva captació, la tipificació de les seves demandes, i necessitats i derivacions que permetin modular i aplicar millores en el servei d'atenció inicial o serveis especialitzats que ofereix Barcelona Activa.

Com s'ha exposat anteriorment, per garantir la màxima qualitat en l'execució i una coordinació eficient dels serveis el perfil de coordinador/a serà l'únic canal de coordinació i interlocució amb Barcelona Activa.

4. PERSONES BENEFICIÀRIES

El Servei d'Atenció Inicial per a l'Ocupació 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 demanada 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, pel seu caràcter de porta d'entrada, el Servei d'Atenció Inicial 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 monomaternals i monoparentals.

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

Les tasques i funcions exposades a aquest Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) s'executaran per l'equip professional que consta a l'apartat F5 del QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES DE LA LICITACIÓ del Plec de Prescripcions Administratives Particulars (PCAP). A aquest apartat també s'indica l'equip mínim per perfil així com els requeriments relatius a la seva solvència tècnica professional (experiència professional i titulacions).

Per la seva banda, aquest equip professional es divideix en dos perfils professionals que realitzaran les següents funcions en la prestació dels serveis:

Perfil de 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 recolzar la tasca de l'equip tècnic del projecte, així com realitzar el seguiment dels seus plans de treball.
- Distribuir el personal i garantir la cobertura del servei en tot moment per oferir-lo de forma ininterrompuda, tal i com estigui acordat amb Barcelona Activa.
- 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 servei per part 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, això com les possibles incidències que puguin sorgir en el desplegament i la prestació del servei.
- Elaborar informes, memòries i indicadors de seguiment i impacte de les diferents actuacions relacionades amb el servei amb la periodicitat que indiqui Barcelona Activa i que permetin generar coneixement sobre el perfilat i necessitats de les persones que s'adrecen a Barcelona Activa. A partir d'aquesta informació, Barcelona Activa fa el seguiment quantitatiu i qualitatiu del servei i elabora els informes i memòries propis de reporting i evolucionarà el servei en conseqüència.
- Vetllar per la correcta gestió de la informació i suport en la documentació del programa segons els procediments i eines establerts per Barcelona Activa.
- Vetllar per la qualitat del servei segons els criteris establerts per Barcelona Activa.

Perfil de tècnic/a punt d'atenció inicial:

- Recollir la demanda de la persona atesa al servei i analitzar-la per la seva derivació al servei especialitzat més adient.
- 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.
- Tenir coneixement de tots les serveis i programes vigents a Barcelona Activa i els seus destinataris i requisits, per a una òptima derivació.
- Donar suport a la inscripció a les activitats en aquells casos que les persones usuàries no comptin amb digitals per dur-ho a terme de manera autònoma.
- Utilitzar agendes i formularis digitals per la derivació al servei especialitzat que indiqui Barcelona Activa.
- Donar suport, quan sigui necessari, en la introducció als sistemes d'informació de Barcelona Activa les gestions realitzades amb una demanda.
- Gestionar la bústia de correu electrònic de Porta22.

L'adjudicatària haurà de garantir la prestació ininterrompuda dels serveis i substituir al personal



adscriu que per qualsevol incidència o contingència no pugui executar els serveis, per tal que, en cap cas el servei quedi sense cobrir. En cas excepcional de no poder cobrir de forma immediata l'absència, es generarà una borsa d'hores a recuperar i s'acordarà amb Barcelona Activa el moment òptim per recuperar-les. Aquest ús de la borsa d'hores és una mesura excepcional i haurà de ser justificada i acordada sempre amb Barcelona Activa. En cas contrari, es pot interpretar com un incompliment del servei.

6. MATERIAL NECESSARI

Per a desenvolupar aquestes tasques, el servei necessitarà **d'una centraleta** i cada persona adscrita al servei necessitarà un **ordinador** amb connexió a internet, i en el cas d'estar presencial a un equipament, també necessitarà d'una **impressora multifunció** (impressora, escàner i fotocopiadora), i un **telèfon de contacte/videotrucada**. Caldrà que l'adjudicatària es faci càrrec d'aquest i qualsevol altre material o mitjans tècnics 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 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. 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'èstricta 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.

No es podrà transferir informació 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.

L'adjudicatària farà ús de les aplicacions pròpies de Barcelona Activa seguint les instruccions de coordinació del servei.

L'empresa licitadora 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. Els fitxers i gravacions que continguin aquesta informació s'haurà de facilitar en un format accessible per Barcelona Activa.

8. NIVELL DE QUALITAT DEL SERVEI

Els serveis i productes 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 del servei a través de diferents eines de recollida de dades:

- 1.- Per l'atenció en presencial, el qüestionari de satisfacció Questback
- 2.- Per l'atenció telefònica a través de l'enquestació telefònica
- 3.- Altres indicadors específics recollits per l'adjudicatària

També, Barcelona Activa 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 unilateral del contracte si l'adjudicatària no aplica aquestes rectificacions o el resultat segueix essent insatisfactori, sense perjudici per Barcelona Activa, sempre d'acord amb les especificacions del PCAP i de la normativa vigent.

L'adjudicatària ha de dotar-se d'un interlocutor/a únic/a amb Barcelona Activa per gestionar el servei, 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 el perfil de tècnic/a que executi les tasques d'atenció, mesurats en base als resultats del sistema d'enquestes de satisfacció es consensuï amb Barcelona Activa és de 8 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'atenció en cas que aquests no s'assoleixin amb la demanda reactiva.

S'haurà de lliurar un informe mensual i anual amb mínim els indicadors d'activitat i impacte següents:

- Nombre de persones diàries ateses.
- Nombre d'atencions diàries realitzades.
- Demandes rebudes, ateses i resoltes.
- Tipificació de la demanda i/o necessitat.
- Durada i distribució de l'atenció. Suport amb presentació visual de les dades.
- 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).
- Anàlisi de tendències i evolucions del servei.
- Millores aplicades al servei.
- 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, a través del perfil de coordinador/a, aquesta desviació a la persona responsable de la interlocució de Barcelona Activa, per tal d'establir mesures correctives en cas de ser necessari.