



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (PPT) PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEIS D'EMISSIÓ DE TRUCADES, REALITZACIÓ D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ, GESTIÓ DE LES AULES VIRTUALS, MECANITZACIÓ, DIGITALITZACIÓ I ARXIU DE DOCUMENTS, MANIPULACIÓ I DISTRIBUCIÓ DE MAILINGS I ENVIAMENT DE MISSATGES SMS A USUARIS I USUÀRIES ACTUALS I POTENCIALS DE BARCELONA ACTIVA, AMB INCORPORACIÓ D'OBJECTIUS D'EFICIÈNCIA SOCIAL

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.

Tota l'activitat de Barcelona Activa es realitza al voltant de quatre valors corporatius:

- Igualtat d'oportunitats i progrés social.
Promoure el desenvolupament d'un model just de creació, manteniment i repartiment de l'ocupació, que apoderi a la ciutadania, incorpori la perspectiva de gènere i de diversitat en tots els àmbits organitzatius i de forma transversal i afavoreixi el reequilibri entre territoris.
- Cooperació dins l'organització i amb d'altres.
Impulsar internament i externament la cooperació i la professionalitat de les persones treballadores a través de la millora contínua, avançant cap a l'excel·lència de les seves competències i del desenvolupament del seu talent, tot fomentant formes de treball en equip, transversals i participatives que afavoreixin el benestar laboral i de la ciutadania.
- Economia social i sostenible al servei de les persones.
Potenciar un model d'Economia Social i Solidària, on la pluralitat de sectors socials, l'emprenedoria col·lectiva i la innovació social, generin un desenvolupament econòmic més just, present en tots i cadascun dels territoris.
- Esperit de servei públic i ètica professional i personal.
Impulsar uns serveis públics que avancin cap a una major coordinació de l'ecosistema públic, privat i comunitari on les bones pràctiques, la transparència, l'ètica professional i personal i la virtut pública, com a concreció pràctica d'uns determinats valors, siguin les bases que consolidin el bon govern i l'orientació a la ciutadania.

Per a una òptima execució i prestació dels seus serveis, Barcelona Activa, d'acord amb la seva cultura d'empresa, adquireix els següents compromisos de qualitat:

1. Les persones al centre: Posar a les persones usuàries al centre, valorant i respectant les seves necessitats. Millorar i adaptar la comunicació amb els diferents públics, simplificar els processos d'atenció i reduir els tràmits i els temps d'espera.
2. Responsabilitat social: Garantir que totes les actuacions i projectes de Barcelona Activa respecten i impulsen la política de responsabilitat social corporativa, tant a nivell intern com extern.
3. Digitalització: Impulsar la digitalització de l'empresa revisant els processos organitzatius actuals amb l'objectiu de millorar l'eficiència i d'eliminar, progressivament, l'ús del paper.
4. Fiabilitat de les dades: Assegurar un registre rigorós de les dades necessàries, que permeti el seu anàlisi de forma fiable per a la millora dels serveis.
5. Innovació aplicada: Fomentar el pensament obert i crític, d'anàlisi de l'entorn per conèixer tot allò que es fa fora (metodologies, projectes, iniciatives, etc.) i que podria servir per millorar l'organització i les actuacions i polítiques públiques.
6. Implicació i compromís: Fomentar el respecte, la tolerància, el treball en equip i el benestar del conjunt de les persones



treballadores.

Barcelona Activa és l'organització responsable d'impulsar el desenvolupament econòmic de la ciutat, dissenyant i executant polítiques d'ocupació per a tota la ciutadania, i afavorint el desenvolupament d'una economia diversificada i de proximitat. Des de fa més de 30 anys impulsa l'activitat econòmica de Barcelona i el seu àmbit d'influència donant suport a les polítiques d'ocupació, la iniciativa emprenedora i les empreses, alhora que promociona la ciutat internacionalment i els seus sectors estratègics en clau de proximitat al territori.

Una de les principals prioritats municipals dels darrers anys ha estat la lluita contra l'atur i la precarietat laboral. Fomentar 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. Per aconseguir-ho, Barcelona Activa acompanya les persones en el seu procés de recerca de feina basant-se en els eixos que la defineixen (persona, aspectes psicosocials i mercat de treball), per tal d'augmentar les seves oportunitats d'accedir a un lloc de treball de qualitat.

Així mateix, Barcelona Activa treballa per potenciar l'apoderament de la ciutadania i el reequilibri entre els territoris per assolir un model just de desenvolupament econòmic i de creació, manteniment i repartiment de l'ocupació.

Antecedents i posada en marxa del servei d'atenció telefònica

La comunicació dels diferents serveis de Barcelona Activa es duu a terme per diferents canals, com ara les pròpies pàgines webs, xarxes socials, newsletters adreçades a persones que ja són usuàries i també a través de l'atenció telefònica que es presta des de les recepcions dels equipaments.

Des de l'any 2017 s'han desenvolupat accions d'**emissió de trucades** per fomentar la participació a les activitats i serveis de Barcelona Treball, Barcelona Treball Joves, Projecte de vida Professional, esdeveniments de reclutament, diferents programes de la Direcció Executiva d'Estratègies de Foment de l'Ocupació. Amb l'objectiu de facilitar i/o demanar informació sobre diferents aspectes vinculats amb la seva participació a activitats d'ocupació.

Un altre acció que s'ha portat a terme des del 2017 ha estat l'**enviament de SMS** a les persones inscrites a accions de BARCELONA ACTIVA o per potenciar la difusió i/o promoció de les activitats, programes i/o serveis de la Direcció Executiva d'Estratègies de Foment d'Ocupació.

Finalment, també s'ha portat a terme accions de **mecanització de dades i digitalització de documents** per tal d'afavorir els serveis oferts a la ciutadania, amb una resposta ràpida a les seves necessitats d'informació, orientació i/o formació per l'ocupació.

Al març de 2020 i amb motiu de l'Estat d'alarma decretat en resposta a la pandèmia del Covid19, Barcelona Activa es va veure obligada a tancar equipaments i a organitzar un sistema de treball a distància per a que totes les persones treballadores poguessin desenvolupar la seva feina des de casa. En conseqüència, els serveis prestats en forma presencial es van redissenyar i adaptar per tal d'oferir-se, almenys en part, de forma telemàtica. Per continuar prestant servei i poder orientar les persones usuàries en aquest nou escenari, es va habilitar un **servei d'Aules Virtuals** que permeten oferir la formació de les activitats del Barcelona Treball, Barcelona Treball Joves, Projecte de Vida Professional, i Accions a mida, entre d'altres, de forma telemàtica.

Aquesta nova metodologia requereix de la gestió de les mateixes mitjançant enviament de correu electrònic a l'usuari indicant enllaços d'accés a les sessions, recordatoris, i de gestió d'accés en temps real en el moment de les activitats, donant pas a la participació de les persones i resolent incidències en aquells casos que ho requereixen.

Les hores aproximades anuals dels tres serveis principals, sense tenir en compte puntes de treball, durant aquest temps, a mode d'exemple, han estat les següents:

- Emissió de trucades, un total de 240 hores aproximadament destinades a emissió i recepció de trucades durant l'any 2019.
- 2019: Enviament de SMS, un total de 8.500 SMS enviats anuals aproximadament.
- Enviament de més de 60.000 SMS durant el 2019.
- Unes 2.000 hores dedicades a la gestió d'aules virtuals, publicació d'activitats i a la mecanització de dades i digitalització



de documentació durant l'any 2019 i part del 2020 (Gestió d'aules virtuals)

OBJECTE DE L'ENCÀRREC

L'objecte d'aquesta licitació és dur a terme els serveis d'emissió i recepció de trucades amb o sense argumentari, realització d'enquestes de satisfacció i seguiment, gestió d'aules virtuals, mecanització de base de dades, digitalització i arxiu de documents, manipulació i distribució de mailings, i enviament de missatgeria multicanal (SMS, Xat, whatsapp i altres possibles canals que puguin sorgir fruit de l'evolució tecnològica) a clients actuals i potencials dels serveis de Barcelona Activa.

DESCRIPCIÓ DE L'ENCÀRREC

Les tasques concretes associades al contracte són:

✓ Emissió i recepció de trucades

Servei d'emissió i recepció de trucades per a reforçar la inscripció i assistència a activitats i serveis de Barcelona Activa així com per a facilitar i/o demanar informació relacionada amb accions d'ocupació.

Barcelona Activa es compromet a:

- Capacitar a l'empresa adjudicatària en l'ús de l'eina de gestió d'activitats (GAT, GABA) i d'altres possibles eines TIC.
- Facilitar les bases de dades d'usuaris i usuàries per a cada campanya d'intervenció.
- Facilitar el guió i argumentari per a cada campanya d'intervenció.

L'empresa adjudicatària es compromet a:

- Indicar una persona referent del servei que es coordinarà amb la persona assignada per Barcelona Activa.
- Inscriure als usuaris i usuàries a través del programa de gestió GAT o bé mitjançant el webBarcelona Treball.
- Garantir el servei d'emissió de trucades de 9 del matí a 7 de la tarda.
- Adequar la base de dades facilitada per Barcelona Activa als requeriments dels serveis.
- Enviar un informe diari, mensual i final amb informació detallada del servei i/o campanya: estat de la mostra, resultat dels contactes realitzats i extracció qualitativa de la mostra, entre d'altres.
- Dimensionar i gestionar adequadament, en qualitat i quantitat, els recursos humans destinats al servei, per tal de donar compliment a la qualitat exigida en aquest contracte i a eventuais pics de trucades segons campanyes i/o necessitats.

En relació amb el preu, només seran abonades les trucades contestades i que s'hagi pogut desenvolupar l'argumentari, per tant, no podran ser facturades les trucades no contestades, les que la persona no col·labora i no es pot desenvolupar l'argumentari, ni les que es deixa un missatge al contestador. El preu inclou el cost de les tarifes de l'operadora de telefonia, l'increment d'aquestes tarifes durant l'execució del contracte no podrà ser repercutit a Barcelona Activa.

✓ Realització d'enquestes de satisfacció

Una de les prioritats de Barcelona Activa actualment és la realització d'avaluacions de les actuacions dirigides a usuariat. Per portar-les a terme cal la realització d'enquestes de satisfacció i seguiment dels serveis, accions i/o programes. Es tracta de fer avaluació de necessitats, del disseny de les actuacions, de la implementació i de l'impacte causat en les persones a les quals van dirigides les actuacions.

Aquestes enquestes de satisfacció i seguiment de les actuacions realitzades a la Direcció d'Ocupació han d'anar dirigides a persones participants dels diferents serveis i podran ser en format trucades telefòniques o altres formes de contacte que facilitin obtenir uns indicadors definits prèviament per Barcelona Activa i que es notificaran a l'empresa adjudicatària prèviament a la petició de l'encàrrec.

Barcelona Activa es compromet a:

- Capacitar a l'empresa adjudicatària en l'ús de l'eina de gestió d'activitats (GAT, GABA) i d'altres possibles eines TIC.
- Facilitar les bases de dades d'usuaris i usuàries per a cada campanya d'intervenció.



- Facilitar el guió i argumentari per a cada campanya d'intervenció.
- Establir els indicadors a avaluar prèviament a la realització de les enquestes.

L'empresa adjudicatària es compromet a:

- Indicar una persona referent del servei que es coordinarà amb la persona assignada per Barcelona Activa.
- Recollir les respostes aportades per les persones participants de l'enquesta.
- Enviar un informe diari, mensual i final amb informació detallada del servei i/o campanya: estat de la mostra, resultat dels contactes realitzats i extracció qualitativa de la mostra, entre d'altres.
- Dimensionar i gestionar adequadament, en qualitat i quantitat, els recursos humans destinats al servei, per tal de donar compliment a la qualitat exigida en aquest contracte i a eventuais pics de trucades segons campanyes i/o necessitats.

✓ **Gestió de dades / Digitalització documents / Arxiu**

Aquest servei es caracteritza per la realització de la gestió, mecanització i l'actualització de bases de dades, digitalització de documents i tasques de classificació i arxiu.

El lloc d'execució d'aquest servei pot ser en dependències de l'empresa adjudicatària o en dependències de Barcelona Activa o en equipaments externs utilitzats per Barcelona Activa. Per tant, es contempla l'opció d'establir el lloc de treball del treballador/a que executa el servei a les dependències de Barcelona Activa de forma temporal per a l'execució adequada de les tasques. En aquest cas, Barcelona Activa facilitarà les eines informàtiques i l'adequació al lloc de treball per al desenvolupament de l'encàrrec.

En el preu hora de treball s'han d'incloure totes les despeses, inclosos els costos salarials, les despeses de desplaçament, si s'escau, les dietes, etc. El temps necessari per al desplaçament del treballador o treballadora des de l'empresa adjudicatària fins a Barcelona Activa i el posterior retorn no computa com a hores de servei i, per tant, no podrà ser facturat.

Des de Barcelona Activa es facilitaran les bases de dades a l'empresa adjudicatària així com l'accés i formació a l'eina de gestió d'activitats i dades de l'usuari (GAT o similar).

✓ **Manipulació i distribució de mailings**

Servei per manipular massivament la gestió postal incloent tasques d'impressió, manipulació, envasament, trasllat al punt de franqueig i/o seguiment de mailings.

Aquest servei es pot desenvolupar de forma integral o parcial en funció de les necessitats del mateix. El punt de franqueig pot ser a qualsevol dels equipaments de Barcelona Activa o a l'oficina de l'empresa contractada per a portar a terme la distribució.

✓ **Enviament de SMS i missatgeria multicanal:**

Servei d'enviament de SMS o qualsevol altra plataforma de missatgeria instantània per a reforçar la difusió, inscripció i assistència a les activitats, serveis i programes de Barcelona Activa.

Barcelona Activa facilitarà:

- Les bases de dades dels destinataris i destinatàries a l'empresa adjudicatària.
- El contingut del SMS (com a mínim 160 caràcters), el qual pot variar en funció de les necessitats del programa i de l'objectiu de la campanya, o en el seu defecte el text a enviar a través de qualsevol altra plataforma multicanal.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir:

- L'enviament d'SMS o qualsevol altra missatge instantani, tant en horari de matí com de tarda.
- L'adequació de la base de dades facilitada per Barcelona Activa als requeriments del servei.
- El report mensual i final – a través d'un informe – amb el detall de SMS o missatge enviat, cost i informació quantitativa i qualitativa del servei.

El preu inclou el cost de les tarifes de l'operadora de telefonia. L'increment d'aquestes tarifes durant l'execució del



contracte no podrà ser repercutit a Barcelona Activa.

✓ **Gestió de les Aules Virtuals**

La gestió de les aules virtuals suposa tot un seguit de funcions que es detallen a continuació:

- Creació de convocatòries de reunió amb Outlook-TEAMS (o d'altres)
- Gestionar la informació sobre els enllaços de sessions mitjançant el programari propi de Barcelona Activa (GAT)
- Revisió i gestió de les inscripcions i places disponibles.
- Cancel·lació de les convocatòries de les activitats que no arribin al mínim d'inscripcions
- Enviament de correu amb manual TEAMS (o d'altres) a les persones inscrites.
- Respondre dubtes de les persones a través de la bústia de correu disponible per aquestes aules.
- Connectar-se a la sessió amb 15 minuts de l'inici per l'obertura de la sessió i resolució de dubtes.
- Atendre al/la docent en les necessitats tècniques i/o dubtes que puguin sorgir.
- Donar pas a les persones assistents a l'inici de la sessió
- Prendre nota de les persones connectades 15 min. més tard
- Passar assistències
- Altres tasques que puguin sorgir.

Carol Lorenzo García

Directora Operativa d'Orientació i Mercat de Treball