



**Contractació**

**PLEC  
DE  
PRESCRIPCIONS  
TÈCNIQUES  
PARTICULARS**

**CONTRACTE DE GESTIÓ DE SERVEIS**

Tramitació: ORDINÀRIA

Procediment: OBERT

Nº Expedient	015_25000192
Descripció	Contracte de serveis per a la gestió del Servei d'Inserció Sociolaboral programa LÀBORA, amb mesures de contractació pública sostenible  PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS



## ÍNDEX

---

<b>CLÀUSULA 1. ANTECEDENTS I INTRODUCCIÓ</b> .....	<b>5</b>
<b>CLÀUSULA 2. CONTEXT I MARC NORMATIU</b> .....	<b>7</b>
<b>CLÀUSULA 3. OBJECTE DEL CONTRACTE</b> .....	<b>8</b>
<b>CLÀUSULA 4. OBJECTIUS DEL SERVEI</b> .....	<b>9</b>
<b>CLÀUSULA 5. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI</b> .....	<b>9</b>
5.1. DEFINICIÓ GENERAL DEL SERVEI .....	9
5.2. ESTRUCTURA DEL SERVEI.....	10
5.3. DESTINATARIS DEL SERVEI .....	14
5.4. METODOLOGIA .....	17
5.5. FLUX DEL SERVEI.....	19
5.5.1. Fase de derivació .....	21
5.5.2. Fase d'acollida .....	21
5.5.3. Fase d'identificació i capacitació.....	22
5.5.4. Fase d'intermediació .....	30
5.5.5. Fase de tancament .....	31
5.6. ACTIVITATS DE COMUNICACIÓ I RELACIÓ DEL PROGRAMA LÀBORA .....	31
<b>CLÀUSULA 6. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI</b> .....	<b>35</b>
6.1. PERFILS PROFESSIONALS I FUNCIONS.....	35
6.1.1. Oficina Tècnica del Programa Làbora .....	35
6.1.2. Equips operatius del Programa Làbora .....	47
6.2. HORARIS DE PRESTACIÓ .....	50
6.3. RECICLATGE I FORMACIÓ PERMANENT.....	50
6.4. ALTRES RECURSOS EN COORDINACIÓ AMB EL SERVEI .....	51
<b>CLÀUSULA 7. INFRAESTRUCTURES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI, GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS I RECURSOS MATERIALS</b> .....	<b>56</b>
7.1. INFRAESTRUCTURA I ADEQUACIÓ DEL ESPAI.....	56
7.2. SISTEMES D'INFORMACIÓ .....	59
7.2.1 Requisits funcionals del sistema d'informació.....	61
7.2.2 Requisits d'accés i disponibilitat .....	61
7.2.3 Requisits de gestió d'identitats i autenticació d'usuaris.....	61
7.2.4 Requisits d'autorització dels usuaris als sistemes .....	62
7.2.5 Requisits de protecció de les aplicacions i serveis web.....	62
7.2.6 Requisits d'acceptació i posta en servei .....	63
7.2.7 Requisits de formació, suport i gestió d'usuaris .....	63
7.2.5 Requisits d'integració i model de relació.....	64
7.3. GESTIÓ DE LES DADES .....	65
<b>CLÀUSULA 8. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS</b> .....	<b>67</b>
<b>CLÀUSULA 9. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA</b> .....	<b>68</b>
9.1. INFRAESTRUCTURA.....	68



9.2. PERSONAL.....	69
<b>CLÀUSULA 10. AVALUACIÓ I SEGUIMENT .....</b>	<b>71</b>
10.1. INFORMES.....	71
10.2. INDICADORS .....	71
10.3. QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS.....	72
<b>CLÀUSULA 11. RESPONSABILITAT .....</b>	<b>73</b>
<b>CLÀUSULA 12. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE.....</b>	<b>73</b>
<b>CLÀUSULA 13. SEGURETAT .....</b>	<b>74</b>
13.1. RESPONSABLE DE SEGURETAT .....	75
13.2. CLÀUSULA DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL .....	75
13.3. CONFIDENCIALITAT .....	76
13.4. PROGRAMARI I METODOLOGIA DE DESENVOLUPAMENT .....	76
13.5. AUDITORIA.....	77
13.6. GESTIÓ D'INCIDENTS .....	78
13.7. DIMENSIONAMENT/GESTIÓ DE CAPACITATS .....	78
13.8. ACCÉS A LA INFORMACIÓ.....	78
13.9. ANÀLISIS FORENSES.....	78
13.10. CONTROL D'ACCÉS.....	78
13.11. GESTIÓ DEL PERSONAL.....	78
13.11.1 Deures i obligacions del personal .....	78
13.11.2 Formació i conscienciació .....	79
13.12. COMUNICACIONS EXTERNES.....	80
13.13. PROTECCIÓ DEL LLOC DE TREBALL.....	80
13.13.1 Lloc de treball buit.....	80
13.13.2 Bloqueig del lloc de treball .....	80
13.13.3 Protecció d'equips .....	80
13.13.4 Medis alternatius.....	81
13.14. PROTECCIÓ DELS SUPORTS INFORMÀTICS .....	81
13.14.1 Etiquetat.....	81
13.14.2 Criptografia .....	81
13.14.3 Transport.....	81
13.14.4 Esborrat i destrucció.....	81
13.15. PROTECCIÓ DE LA INFORMACIÓ .....	82
13.16. PROTECCIÓ DEL CORREU ELECTRÒNIC.....	82
13.17. PROTECCIÓ DE LES INSTAL·LACIONS .....	83
13.18. GESTIÓ D'EXCEPCIONS .....	83
13.19. ADMINISTRACIÓ DELS SISTEMES INFORMACIÓ .....	83
13.20. INVENTARI D'ACTIUS .....	84
13.21. CONFIGURACIÓ DE SEGURETAT .....	84
13.22. MANTENIMENT.....	84
13.23. XIFRATGE DE DADES .....	85
13.24. CERTIFICATS .....	85
13.25. ANTIMALWARE .....	86
13.26. CÒPIES DE SEGURETAT .....	86
14.27. CONTROL D'ACCÉS: SEGREGACIÓ DE FUNCIONS I TASQUES .....	86
13.28. EXPLOTACIÓ .....	87



13.28.1 <i>Gestió de la configuració</i> .....	87
13.28.2 <i>Gestió de canvis</i> .....	87
13.29. PROTECCIÓ DELS SERVEIS.....	87
13.30. PLA DE TRACES.....	88



## **CLÀUSULA 1. ANTECEDENTS I INTRODUCCIÓ**

El programa Làbora neix per la necessitat manifesta d'un servei d'inserció sociolaboral adaptat al col·lectiu de persones que, ateses pels Centres de Serveis Socials (en endavant CSS) bàsics i d'altres serveis socials de l'Institut Municipal de Serveis socials (en endavant IMSS), presenten especials dificultats d'inserció laboral i requereixen un suport específic i personalitzat per assolir-la, més enllà dels serveis generalistes, que són aquells que atenen a tota la població sense tenir en compte situacions de vulnerabilitat que poden afectar els processos d'inserció.

El context econòmic i social de Barcelona l'any 2015 es va caracteritzar per diversos factors que van evidenciar la necessitat de desenvolupar serveis d'inserció sociolaboral per a persones en situació de vulnerabilitat:

- **Impacte de la crisi econòmica post-2008:** Tot i que la crisi econòmica global de 2008 havia començat a remetre, els seus efectes continuaven afectant profundament la realitat social i econòmica de Barcelona el 2015. Moltes persones encara es trobaven en situació d'atur, amb dificultats per reintegrar-se al mercat laboral, i les famílies en situació de vulnerabilitat experimentaven greus nivells de desigualtat.
- **Alt nivell d'atur i precarietat laboral:** A Barcelona, la taxa d'atur continuava sent elevada, especialment entre determinats grups, com la població jove, les persones majors de 45 anys, les dones i les persones d'origen immigrant. Aquest atur estructural provocava que molts ciutadans quedessin atrapats en una situació de desempara i precarietat laboral, amb dificultats per accedir a una ocupació estable i de qualitat.
- **Augment de la desigualtat social:** Els efectes de la crisi van accentuar la desigualtat social a la ciutat. La creixent bretxa entre les persones amb més recursos i aquelles en situació de vulnerabilitat va generar una necessitat urgent de mesures que permetessin la inclusió social de les persones en situació de desavantatge econòmic i social.
- **Transformació de les polítiques socials:** L'any 2015, els serveis socials i les polítiques de benestar a la ciutat intentaven adaptar-se a la nova realitat econòmica. Es van impulsar estratègies per frenar l'exclusió social i laboral, de les persones en situacions de vulnerabilitat, com les que afronten atur de llarga durada, manca d'habitatge o extrema precarietat econòmica. Davant d'aquest context, la creació d'un programa d'inserció sociolaboral per a persones en situació de vulnerabilitat esdevenia una resposta clau per afavorir la inclusió social i laboral. L'objectiu principal era millorar l'ocupabilitat de les persones excloses del mercat de treball o en situacions de precarietat, proporcionant-los eines i suport per superar les barreres d'accés a la feina. Aquest tipus de serveis resultaven essencials per reduir la desigualtat, prevenir l'exclusió social i fomentar la cohesió social a la ciutat.

La fórmula per la que es va apostar l'any 2015 va ser la de la creació del programa Làbora en una col·laboració públicsocial liderada per l'IMSS conjuntament amb les entitats del tercer sector, a través d'ECAS, FEICAT i Creu Roja, que van desenvolupar el programa a través d'un conveni que s'anava renovant de forma anual en base a l'acompliment dels objectius. L'abast era de ciutat i la



implementació es feia a través de concurs intern de les entitats que formen part de les tres federacions, fent que 20 d'aquestes fossin les prestadores repartides per tot el territori.

El programa proporciona acompanyament social en l'àmbit sociolaboral i serveis específicament dissenyats per millorar l'ocupabilitat i la inserció sociolaboral de persones en risc d'exclusió social i laboral, derivades pels CSS i d'altres serveis socials municipals, i proporcionar-los suport en la construcció del seu projecte vital amb autonomia i participació en l'entorn social.

Concretament, el programa compta amb serveis d'acollida, valoració i orientació personalitzada, millora de l'ocupabilitat i capacitació en competències bàsiques i professionals, i seguiment personalitzat amb acompanyament en el procés d'inserció sociolaboral a diversos punts d'atenció ubicats a tots els districtes de la ciutat.

En paral·lel, el programa vincula empreses amb aquest projecte de responsabilitat social. Es tracta de serveis de prospecció i intermediació amb empreses de l'àrea metropolitana de Barcelona per a l'obtenció d'ofertes adequades i reservades a les persones destinatàries i selecciona, entre aquestes, a les persones candidates que s'ajusten a les necessitats de contractació.

Durant els anys en que el programa ha estat vigent a través de conveni que s'ha anat renovant anualment, s'han atès unes 55.000 persones derivades des dels diferents serveis, i s'ha anat mantenint aproximadament l'objectiu d'inserció definit, establert al voltant de les 1.500 contractacions anuals. Tot i que l'objectiu de contractació podria considerar-se el més rellevant del programa, els perfils de persones usuàries ateses fa que altres factors de progrés com ara l'assoliment de millores competencials transversals, reorientacions laborals, l'accés a formacions subvencionades que podran facilitar millors oportunitats laborals a mig llarg termini, i un elevat grau d'aprofitament del recurs per part de les persones que hi han pogut accedir, siguin en sí mateixes fites destacades en la construcció dels seus projectes vital d'autonomia.

Aspectes a destacar del programa es podrien resumir en els següents:

- El programa dona resposta a les necessitats de persones ateses dels CSS i altres serveis socials amb especials dificultats d'inserció laboral, que requereixen una atenció més personalitzada i adaptada al seu perfil, i que no troben encaix en els programes generalistes disponibles.
- Posa a l'abast dels participants la xarxa de recursos de que disposen les entitats que formen part de l'entramat del Làbora, més enllà dels recursos dedicats al programa.
- Disposa d'altres col·laboracions específiques amb entitats del tercer sector que poden oferir orientacions en temàtiques concretes.
- Ofereix a les persones participants al programa un continuïum d'atenció: des del moment en que són derivades, se'ls assigna l'orientador/a laboral en funció del territori on resideixen i recorren successivament les diferents fases del programa (diagnòstic, capacitació, formació, intermediació, seguiment post-inserció...) mantenint sempre l'orientador/a com a figura referent.
- Quan la persona derivada accedeix al programa, es realitza el diagnòstic que permet avaluar el seu estadi en relació a la inserció sociolaboral i les seves necessitats concretes. Aquest és el primer pas per al disseny del seu pla de millora personalitzat que es realitza



conjuntament i per acord entre la persona atesa, l'orientador/a designat i la persona professional que hagi fet la derivació. El temps en que la persona roman al programa no està limitat per cap termini predeterminat, sinó que cada persona, en funció del seu recorregut en el mateix rebrà el suport i l'acompanyament necessari segons el que s'hagi pactat en la fase de disseny del pla de treball.

- Tot i ser un programa d'inserció sociolaboral, l'èxit de la intervenció no només es mesura en el nombre d'insercions laborals que s'assoleixen, sinó que també compta amb indicadors de millora competencial i de l'ocupabilitat en diferents àrees que determinen l'èxit del procés basat en el pla de millora de cada participant.

L'abordatge de l'atenció i acompanyament social a persones amb especials dificultats d'inserció laboral de manera personalitzada, continuada en el temps, posant a la seva disposició les eines de capacitació necessàries i amb orientació i suport per assolir l'objectiu de contractació i vinculació comunitària, fa del programa Làbora una fórmula única i innovadora.

## **CLÀUSULA 2. CONTEXT I MARC NORMATIU**

La Direcció Programes i Recursos Socials Bàsics de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona, a través del present plec, cerca poder consolidar el model Làbora com a eina per a la inserció sociolaboral dels col·lectius objecte del programa, que presenten majors dificultats per a la inserció i que no encaixen en els models més generalistes de cerca de feina o programes que tenen una temporalitat limitada que no donen resposta a les necessitats de les persones amb més factors de vulnerabilitat.

El programa Làbora neix com un projecte amb una durada anual, però la necessitat de donar resposta a les necessitats de la ciutadania de Barcelona en situació més vulnerable en l'àmbit sociolaboral, ha fet que el projecte es repeteixi any rere any confirmant així la necessitat d'articular-lo com un servei estable en el temps.

Així, després de 10 anys de recorregut, el projecte Labora s'ha consolidat com un model eficient amb capacitat per assolir les fites establertes. És per això que l'IMSS es planteja integrar-lo com a servei, d'acord amb la normativa del sector públic, per garantir la seva continuïtat i sostenibilitat, l'estabilitat del seu model organitzatiu per al millor aprofitament dels recursos públics, la coordinació i encaix amb altres serveis socials vinculats, l'evolució del model i la seva flexibilitat d'adaptació als canvis en l'entorn social, econòmic o tecnològic i una atenció continuada i de qualitat als ciutadans i ciutadanes de Barcelona que siguin persones destinatàries del servei.

Tanmateix, el servei objecte del contracte s'emmarca dintre del context normatiu establert a:

- La **Llei 12/2007**, d'11 d'octubre, de Serveis Socials, que configura un nou sistema de serveis socials, partint del principi d'universalitat en l'accés als serveis socials.
- **Llei 22/1998**, de 30 de desembre de la Carta Municipal de Barcelona.
- El **Decret 142/2010**, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.



Igualment, el contracte quedarà subjecte a qualsevol modificació legal que es produeixi des dels estaments amb competència legislativa i que resulti d'aplicació en la seva vigència.

### **CLÀUSULA 3. OBJECTE DEL CONTRACTE**

El present contracte de serveis té per objecte la gestió del servei d'inserció sociolaboral Programa Làbora per a persones vulnerables, que compleixin els requisits establerts, derivades dels CSS i altres serveis municipals, amb mesures de contractació pública sostenible. Concretament, el servei objecte de contractació realitzarà la planificació i disseny del Programa Làbora, d'acord amb les especificacions d'aquesta licitació, així com la gestió, execució i avaluació d'aquest programa. El Programa Làbora, que acull les persones derivades d'altres serveis socials, realitza les següents prestacions:

- Les valora i en fa diagnòstic.
- Elabora, conjuntament amb elles i el servei derivador, el seu pla de millora ocupacional personalitzat.
- Les acompanya en el desenvolupament i execució del pla, i en fa seguiment.
- Els ofereix oportunitats, tant de millora de competències com laborals, que els permetin construir els seus projectes vitals.

El servei del Programa Làbora s'estructura en una Oficina Tècnica, responsable de l'execució i coordinació del servei, i els punts Làbora amb implantació territorial a la ciutat i dedicats a les activitats d'acollida i orientació, millora de l'ocupabilitat i formació de les persones destinatàries del servei i prospecció de les organitzacions i empreses de l'àrea metropolitana de Barcelona per a la intermediació de les ofertes de feina i pre-selecció de persones candidates. Aquesta estructura ha de comptar amb els recursos humans i recursos materials i d'infraestructura necessaris per al desenvolupament del servei.

El servei es presta a diferents punts del territori de la ciutat per tal d'afavorir la vinculació de les persones derivades i per això l'adjudicatària haurà de garantir 9 punts d'orientació, anomenats Punts Làbora, a tota la ciutat de Barcelona.

El servei, de forma general, fomenta el contacte amb els serveis derivadors de persones destinatàries i la divulgació i coneixement dels serveis que presta, i específicament es coordina amb cadascun dels serveis socials que han derivat les persones ateses, i que es mantenen com a referent, per al seguiment conjunt del seu pla de treball.

Igualment, el servei realitza amb les empreses de l'àrea metropolitana de Barcelona activitats per facilitar l'aflorament d'ofertes i de reconeixement a les empreses col.laboradores.

A l'ANNEX 1 figuren dades del servei en relació al volum de persones ateses, la distribució territorial dels punts Làbora, perfils i altres dades d'interès.



## **CLÀUSULA 4. OBJECTIUS DEL SERVEI**

L'**objectiu general del servei** és proporcionar acompanyament especialitzat i oferir oportunitats de millora competencial a nivell sociolaboral a les persones participants al programa Làbora.

Entrant més en detall, els **objectius específics** són els següents:

- Millora de l'ocupabilitat i inserció laboral de les persones ateses pels serveis socials municipals.
- Facilitar l'accés a l'ocupació: Oferir formació, orientació laboral i acompanyament en la recerca activa de feina per millorar les oportunitats laborals de les persones en situació d'exclusió.
- Millorar les habilitats laborals i socials: Desenvolupar competències tècniques i transversals que augmentin la capacitat de les persones per mantenir una feina a llarg termini, com la gestió del temps, la comunicació, i el treball en equip.
- Potenciar l'autonomia personal: Fomentar la responsabilitat i la presa de decisions de manera que les persones puguin ser més autònomes en la seva vida laboral i personal, contribuint així a la seva integració social.
- Acompanyament professional: Proveir suport i acompanyament per afrontar les dificultats derivades de l'exclusió social, millorant l'autoestima i la motivació per integrar-se al mercat laboral.
- Promoure la integració social: Aconseguir que les persones participants puguin establir vincles socials i laborals positius que els facilitin la seva integració a la comunitat i el seu entorn laboral.
- Facilitar la formació professional: Oferir programes de capacitació i formació adaptats a les necessitats del mercat laboral actual, per millorar la qualificació i la competitivitat dels participants.
- Fomentar la sensibilització i el canvi d'actituds: Conscienciar els empresaris i la societat en general sobre la importància d'integrar persones en situació d'exclusió social en els entorns laborals, trencant estigmes i barreres.

## **CLÀUSULA 5. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI**

### **5.1. Definició general del servei**

El servei proporciona resposta a les necessitats d'atenció i orientació sociolaboral de persones vulnerables derivades de serveis socials que, per les seves situacions que poden ser molt diverses, requereixen d'un acompanyament continuat per part de persones professionals d'atenció directe amb mirada social més enllà del que poden oferir programes d'inserció generalistes, que atenen



a tota la població sense tenir en compte situacions de vulnerabilitat que poden afectar els processos d'inserció.

**El principal factor diferenciador del Programa Làbora** en comparació amb altres programes més generalistes és que es tracta d'un servei específic per a la millora de l'ocupabilitat i la inserció laboral que complementa la intervenció dels serveis socials. La persona usuària és atesa de manera integral i individualitzada, seguint un procés de millora que integra tant els aspectes socials com laborals, oferint-los així millors oportunitats per la seva inclusió social i d'accés al mercat de treball.

Els **eixos amb els que es desenvolupa el programa Làbora** inclouen els següents elements diferenciadors:

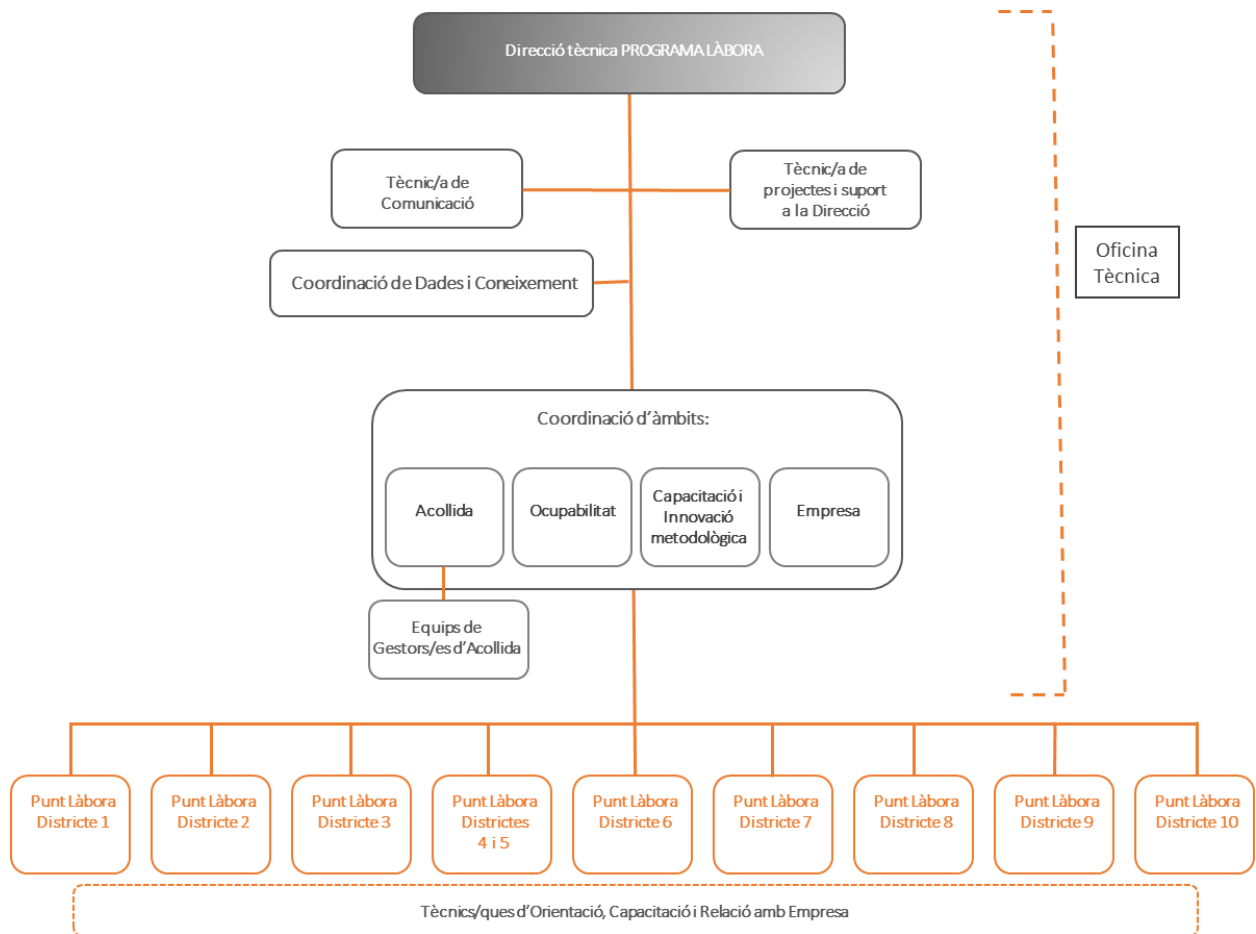
- L'atenció centrada en la persona, vinculant-la al seu territori, potenciant les xarxes comunitàries i processos d'ocupabilitat i inserció que els generi més oportunitats en l'accés al mercat laboral.
- Itineraris flexibles en funció del diagnòstic social i d'ocupabilitat de la persona.
- Treball d'entitats socials en l'abordatge de l'ocupabilitat. Acompanyament en la dimensió global de les persones.
- Perspectiva comunitària arrelada al territori. Permet a les persones participants l'oportunitat d'adquirir eines i habilitats per a la seva socialització, fomentant un entorn de suport mutu i col·laboració entre iguals. A través d'aquest procés, les persones poden recuperar la seva autonomia personal i social així com desenvolupar una xarxa de contactes i recursos que els facilita la integració activa dins de la comunitat.
- Les tècniques orientadores accedeixen als recursos proporcionats per les entitats i els serveis públics d'inserció laboral de la ciutat, establint una xarxa de col·laboració que permeti a les persones participants del Programa rebre orientació personalitzada i fer ús dels serveis disponibles per millorar les seves oportunitats laborals.

## **5.2. Estructura del Servei**

El Programa Làbora compta amb una **Oficina Tècnica** que dirigeix i coordina les activitats del programa i una estructura territorial que abasta tota la ciutat en els anomenats **Punts Làbora**.

Hi ha 9 Punts Làbora, un per districte, excepte Les Corts i Sarrià Sant Gervasi que comparteixen ubicació d'acord amb el dimensionament de necessitats realitzat. En un dels esmentats Punts Làbora s'ubicarà també l'Oficina Tècnica. Aquest Punt tindrà uns requeriments diferents als dels altres atès que haurà tenir la capacitat d'oferir espais destinats a les persones que formen part de la direcció i coordinació del Servei i l'equip d'acollida. La resta de professionals d'atenció directa s'hauran de distribuir entre tots els punts de la ciutat, tant professionals d'orientació, com de capacitació com de relació amb l'empresa.

Aquesta estructura està representada al diagrama següent, on també es pot veure la organització i dependències del servei com organigrama.



La Oficina Tècnica dirigeix i coordina totes les activitats del Programa Làbora i està integrada per la Direcció tècnica com a màxima responsable del servei, cinc àmbits de coordinació, el/la Tècnic/a de projectes i suport a la Direcció i el/la Tècnic/a de Comunicació, així com l'equip de Gestors/es d'Acollida.

La Direcció tècnica del Programa Làbora és la responsable de la prestació del servei a les persones participants i per tant és qui defineix les directrius estratègiques del servei i també coordina tots els equips, gestiona els recursos assignats al servei i controla el pressupost.

La Direcció tècnica del Programa Làbora també és responsable de la relació i l'impuls de la coordinació del programa amb els serveis socials derivadors, així com de fomentar l'establiment de circuits de relació entre els CSS i altres serveis especialitzats i el programa, per afavorir la proximitat i el coneixement mutu dels serveis.

Els cinc àmbits de coordinació són:

- **Coordinació d'Acollida:** interlocutora dels diferents serveis socials derivadors en el moment inicial de la derivació de participants i coordinadora de l'equip de gestors/es d'Acollida.



- Coordinació d'Ocupabilitat: coordinadora de l'equip de tècnics/ques d'orientació dels 9 Punts Làbora.
- Coordinació de Capacitació i Innovació tecnològica: coordinadora de l'equip de tècnics/ques de capacitació, recerca i relació amb serveis i entitats que proporcionen formació i capacitació, i innovació metodològica.
- Coordinació d'Empresa: coordinadora de l'equip de tècnics/ques de relació amb empresa i impuls a la relació amb empreses i activitats del servei per a la captació, fidelització i reconeixement de les empreses col.laboradores.
- Coordinació de Dades i Coneixement: coordina l'obtenció, emmagatzemament, explotació i anàlisi de les dades del servei, així com el seu suport tecnològic per al seguiment de les accions amb serveis derivadors i participants del Programa Làbora. També elabora els informes del servei amb diferents nivells d'agregació de dades (districte, CSS i Servei Específic, perfils d'usuaris...) amb periodicitat mensual i propostes de millora que permetin adaptar el servei a l'evolució de l'entorn.

Tanmateix s'integren a l'Oficina tècnica dues figures tècniques:

- Tècnic/ de projectes i suport a la Direcció: proporciona suport a totes les tasques que indiqui la Direcció tècnica del servei.
- Tècnic/a de Comunicació: gestiona l'àmbit de comunicació del Programa Làbora seguint les indicacions i acords validats des de la Direcció de l'IMSS, i el departament de comunicació de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, i executa l'estratègia comunicativa consensuada amb els mateixos actors esmentats anteriorment. Coordina amb la supervisió de la Direcció tècnica els aspectes comunicatius i d'organització de les jornades de networking i d'empreses Làbora.

Per a l'atenció directa a participants, el Programa Làbora compta amb:

- L'equip de gestors/es d'acollida (actualment 4 persones) que, supervisat per la Coordinació d'Acollida, gestiona l'entrada de peticions d'atenció i orienta als participants cap al Punt Làbora on seran atesos. També acompanya l'Oficina Tècnica en allò que necessiti i que formi part de les seves funcions.
- 9 Punts Làbora al territori en els que s'ubiquen els/les Tècnics/ques d'orientació que seran referents de les persones participants al programa, els/les Tècnics/ques de Capacitació responsables de la formació per a la millora de l'ocupabilitat dels participants, i els/les Tècnics/ques de relació amb empresa que fan la recerca d'empreses per vincular-les al programa i disposar d'ofertes de llocs de treball que puguin ser proposades a les persones participants del programa.

Les funcions de tots aquests perfils es descriuen detalladament a la clàusula 6.1 PPTP.

La presència al territori, com ja s'ha esmentat anteriorment, té per objectiu la vinculació de les persones participants amb els seus referents per la proximitat al seu domicili.

La distribució dels recursos en aquests Punts Làbora (actualment 30 Tècnics/ques d'orientació, 5 Tècnics/ques de Capacitació i 11 Tècnics/ques de relació amb empresa) dimensionats per atendre 6.000 derivacions anuals de possibles participants al Programa des dels serveis socials derivadors



s'ha de relacionar amb la volumetria de participants esperada a cadascun dels territoris. Aquesta previsió es calcula tenint en compte les dades d'atur a cada districte de la ciutat i altres variables que es considerin per determinar els volums d'atenció a cada Punt Làbora. La distribució inicial és la que figura a continuació:

DISTRICTE	TIPUS DE PUNT LÀBORA (*)	TÈCNIC/A D'ORIENTACIÓ	TÈCNIC/A DE RELACIÓ AMB EMPRESA	TÈCNIC/ DE CAPACITACIÓ
Ciutat Vella	Especial	4	1	2
Nou Barris	Especial	4	2	2
Horta-Guinardó	Especial	4	1	1
Sant Martí	Estàndard	3	2	
Sants-Montjuïc	Estàndard	3	1	
Eixample	Estàndard	3	1	
Gràcia	Estàndard	3	1	
Sant Andreu	Estàndard	3	1	
Les Corts/ Sarrià Sant Gervasi	Estàndard	3	1	

(\*) Les característiques i requeriments dels tipus de Punts Làbora s'especifiquen a la clàusula 7.1 d'aquest plec de prescripcions tècniques particulars.

Les variacions que l'evolució de les dades al llarg del temps faran que de vegades l'assignació de participants es faci al Punt Làbora segon més proper al seu domicili, primant així l'accés al programa per damunt de la proximitat al domicili. Els canvis de demanda que es valorin amb el responsable del contracte de l'IMSS com persistents generaran la reassignació de recursos als Punts Làbora, que l'adjudicatària haurà de garantir.

Les dades d'atur a la ciutat de Barcelona es poden consultar a:

[https://portaldades.ajuntament.barcelona.cat/ca/report/mercat-de-treball#3\\_6](https://portaldades.ajuntament.barcelona.cat/ca/report/mercat-de-treball#3_6)



### 5.3. Destinataris del Servei

Les persones participants al programa Làbora són sempre persones derivades des de serveis socials que requereixen una servei d'inserció sociolaboral específic adaptat a les necessitats de les seves circumstàncies de vulnerabilitat.

Per tant, sempre es tractarà de persones derivades amb factors de vulnerabilitat, i que hauran de complir els següents criteris d'accés:

- Ser residents a la ciutat de Barcelona
- Disposar de situació administrativa regularitzada
- Tenir un nivell mínim de comprensió del català o castellà per poder participar de les accions que es proposin
- Tenir motivació i disponibilitat per participar en accions de millora d'ocupabilitat
- En cas de tenir un reconeixement de discapacitat, que aquesta situació no requereixi una adaptació de l'itinerari o dels canals de comunicació per a poder seguir l'itinerari.

El programa Làbora està adreçat a persones ateses per serveis socials que compleixen el criteri de tenir la situació administrativa regularitzada, és a dir, amb permís de residència i treball vigent. La realitat social a Barcelona però, ha fet que durant anys els Centres de Serveis Socials hagin demanat que el programa Làbora pogués atendre també persones en situació administrativa irregular per tal d'orientar-les.

Per tal de donar resposta a aquesta situació, al març de 2025 es va posar en marxa una prova pilot<sup>1</sup> que consisteix en l'acompanyament a persones que no disposen del permís de treball, no només en aspectes relacionats amb la seva ocupabilitat sinó també rebent un assessorament jurídic que explora les vies de regularització més indicades per aquestes persones en funció de la seva situació personal.

Cal donar contingut a la vulnerabilitat de les persones derivades al programa a la que s'ha fet referència en aquest plec de prescripcions tècniques.

El concepte vulnerabilitat social és un concepte complex que abasta múltiples dimensions i que produeix un desavantatge que dificulta que l'individu que es troba en aquesta situació pugui assolir els seus objectius vitals en totes les esferes.

---

<sup>1</sup> El programa preveu iniciar atenció a persones en situació irregular que estiguin properes a la possibilitat de regularització, fent una fase prelaboral per a la millora competencial i per a la consecució dels certificats mínims necessaris per a l'inici de l'expedient de regulació. Actualment i durant el 2025, l'IMSS té en marxa un programa pilot amb aquest col·lectiu diana descrit al Districte de Sant Andreu i, quan es disposi dels resultats d'aquest, es definirà la possible incorporació d'aquestes persones al programa.



Quan ens enfoquem en les causes que poden fer que un individu es trobi en aquesta situació, també trobem múltiples factors que van des de la insuficiència de recursos econòmics, socials, culturals i de salut, passant per situacions d'aïllament (discriminació, estigma, manca d'oportunitats,...) que sovint dificulten la participació a la vida comunitària i l'accés a serveis bàsics.

Però la vulnerabilitat no només té a veure amb el propi individu, sinó que també està relacionada amb factors estructurals com les desigualtats econòmiques i les normes socials discriminatòries, passant per polítiques públiques que, sovint, no protegeixen ni fomenten el desenvolupament de les persones.

Situacions de precarietat laboral, de dificultat d'accés al mercat laboral, la manca de formació que permeti assolir objectius laborals que poden augmentar les possibilitats de millora econòmica de les persones i sovint, vulneració de drets laborals, condicions de treball inadequades i manca de possibilitat de conciliació laboral, aboquen també a les persones a entrar en aquesta situació de la que és molt difícil sortir sense suport o acompanyament per part dels serveis.

La vulnerabilitat social i laboral va estretament lligada donat que la manca d'oportunitats laborals pot agreujar la vulnerabilitat social, i les persones en aquesta situació, amb preocupacions quotidianes (cobrir despeses bàsiques, tenir un habitatge digne, etc), encara es troben amb més dificultats per aconseguir un treball digne.

La intervenció que requereixen aquestes persones precisa un acompanyament molt proper, sovint més enllà del propi suport en la millora de competències que afavoreixin la seva inserció laboral, donat que en molts casos hi ha mancances a nivell personal. Es tracta de mancances derivades de barreres lingüístiques, baix nivell cultural, manca d'habilitats en la gestió de tràmits, i d'altres dificultats que fan que el treball que es fa amb cadascuna de les persones s'hagi d'adaptar. Caldrà doncs tenir en compte tots aquests factors i potser, l'horitzó laboral s'hagi de situar en un segon pla, mentre es treballen aquestes competències que puguin fer que la persona arribi a una situació d'entrevista en les mateixes condicions que d'altres candidats sense tots aquests condicionants.

Els factors d'exclusió social incrementen la vulnerabilitat de les persones i la seva dificultat per accedir al mercat laboral i mantenir-se en una situació d'inserció social estable. En definitiva, l'objectiu és proporcionar suports adequats a cada situació per millorar la seva inserció laboral i social.

Alguns criteris per avaluar la vulnerabilitat per part dels referents dels CSS i altres serveis socials derivadors poden ser:

- Situació econòmica desfavorable: persones que viuen en situacions de d'exclusió extrema, amb ingressos insuficients, en situació de desocupació prolongada, o que depenen d'ajudes socials per a la seva subsistència.



- Desocupació de llarga durada: persones que porten un llarg període sense feina i que, per diverses raons, tenen dificultats per reintegrar-se al mercat laboral, com ara la falta de formació, habilitats o experiència laboral actualitzada.
- Discapacitat o malaltia: persones amb discapacitat física, psíquica o sensorial no reconeguda oficialment, o aquelles que pateixen malalties cròniques que poden dificultar el seu accés al treball o la seva permanència en un lloc de feina.
- Condicions de salut mental: amb dificultats emocionals o altres condicions psicològiques que poden influir en la seva capacitat per realitzar tasques laborals o establir relacions interpersonals en el context laboral.
- Manca de formació o qualificació laboral: persones amb un nivell d'educació o formació baix, que no tenen les competències necessàries per accedir a molts llocs de treball.
- Situacions familiars vulnerables: persones amb responsabilitats familiars molt difícils, com a càrregues de fills a càrrec o famílies monoparentals, que poden dificultar la seva inserció laboral per la necessitat de conciliar la vida laboral i familiar.
- Edat: persones de més de 55 anys que poden afrontar discriminació laboral per la seva edat o dificultats per adaptar-se a les noves tecnologies i canvis en el mercat laboral.
- Migració o origen ètnic: persones migrants, refugiades o amb origen en minories ètniques que poden patir discriminació, barreres lingüístiques o falta de xarxa social i familiar, la qual cosa dificulta el seu accés a l'ocupació.
- Drogodependències: persones que han patit addiccions o que estan en procés de recuperació, ja que les dependències poden dificultar la seva estabilització laboral i social.
- Vulnerabilitat social derivada d'experiències de violència masclista o altres tipus de violència: persones que han patit violència masclista o altres formes de violència, i que necessiten un suport addicional per superar traumes i recuperar la seva autonomia personal i laboral.

Els itineraris dissenyats per a cadascun dels participants del programa tindran en compte tots aquests factors, les accions que s'acordin aniran alineades amb les necessitats detectades i s'aniran desenvolupant adaptant-se al ritme de la persona.

El fet de poder ser atesos als punts Làbora en el mateix territori on viuen afavoreix la vinculació de les persones amb el servei, així com el fet de ser flexibles amb la gestió dels seguiments que es fan amb les persones participants al programa, atès que sovint, per les pròpies circumstàncies de la persona i les seves necessitats es produeixen canvis d'agenda en les accions a realitzar, perquè la vulnerabilitat en la que es troben pot passar per sobre de les accions previstes i haver-se d'ajustar.

Cal també posar de relleu el treball del programa Làbora en coordinació amb els agents derivadors, perquè la complementarietat del pla de millora social i l'acompanyament sociolaboral pot ajudar a l'èxit de les intervencions.

Finalment, cal destacar que, a partir de l'anàlisi de les dades sobre els perfils dels participants del servei, la seva evolució i els fenòmens emergents detectats, l'adjudicatària haurà de reforçar l'atenció dins del programa Làbora a dos col·lectius diana amb necessitats específiques:



- Joves de fins a 23 anys, per trobar-se en un recorregut prelaboral.
- Persones majors de 55 anys, per tal que puguin continuar cotitzant per garantir una jubilació digna.

## **5.4. Metodologia**

Les metodologies d'intervenció en la inserció sociolaboral de persones en situació de vulnerabilitat social han d'estar dissenyades per abordar les múltiples barreres que aquestes persones poden afrontar, incloent la manca de formació, experiència laboral, habilitats socials i de comunicació, així com la seva situació personal i social.

Així, la metodologia del Programa Làbora es basa en l'atenció centrada en la persona, oferint itineraris sociolaborals personalitzats que afavoreixin la millora d'oportunitats de les persones en situació de vulnerabilitat ateses pels Serveis Socials municipals.

A continuació, s'exposen diferents metodologies d'intervenció que poden ser efectives per a la seva integració laboral i social:

1. **Avaluació personalitzada i diagnòstic amb la finalitat de conèixer la situació individual de cada persona per dissenyar un pla d'intervenció adequat a les seves necessitats.**
  - **Metodologia:** avaluació integral que inclou aspectes com el perfil laboral (formació, experiència, habilitats), l'estat emocional i les necessitats socials i familiars. Aquesta avaluació permet personalitzar el procés d'intervenció.
  - **Eines:** entrevistes individuals, sessions grupals, qüestionaris d'autoavaluació, proves de competències i habilitats socials.
2. **Formació i capacitació professional amb la finalitat de millorar les competències i habilitats socials i laborals per augmentar l'ocupabilitat.**
  - **Metodologia:** Oferir formació pràctica en oficis o àrees laborals amb demanda al mercat de treball i/o formació en habilitats transversals com la comunicació, la gestió del temps i la resolució de conflictes.
  - **Eines:** tallers pràctics, cursos tècnics, simulacions laborals, formació en línia i tutoria personalitzada.
3. **Acompanyament individualitzat per donar suport continuat durant el procés d'inserció sociolaboral.**
  - **Metodologia:** acompanyament individualitzat durant tot el procés, des de la cerca de feina fins a l'adaptació al lloc de treball, per identificar possibles dificultats i oferir solucions.
  - **Eines:** sessions de mentoria, seguiment constant de l'evolució del participant, orientació en la preparació de currículums, entrevistes laborals i gestió de les emocions.
4. **Desenvolupament d'habilitats socials i emocionals per millorar la confiança personal i les habilitats relacionals per una millor integració en el món laboral i social.**



- Metodologia: organitzar grups de suport i formació per treballar aspectes com la gestió emocional, la comunicació interpersonal, el treball en equip i la resolució de conflictes. Aquest tipus de formació permet a les persones adquirir eines per afrontar les dificultats socials i emocionals que poden sorgir en el context laboral.
  - Eines: dinàmiques de grup, sessions de coaching grupal, activitats de role-playing, formació en intel·ligència emocional i gestió de l'estrès.
5. Treball en xarxa i col·laboració amb altres agents socials per crear un sistema de suport integral que involucra múltiples actors socials per proporcionar una resposta global a les necessitats de les persones.
- Metodologia: col·laboració amb entitats socials per coordinar els recursos i serveis disponibles.
  - Eines: creació de xarxes d'intervenció social, derivació entre serveis especialitzats, coordinació entre professionals d'àmbits diversos (psicòlegs, treballadors socials, tutors laborals, etc.).
6. Creació d'espais d'inclusió laboral per crear llocs de treball adaptats o iniciatives pròpies per a persones en exclusió social.
- Metodologia: fomentar l'autoocupació o la creació d'espais d'inclusió laboral mitjançant iniciatives com cooperatives socials, empreses d'inserció o projectes comunitaris que permetin a les persones amb dificultats laborals generar les seves pròpies oportunitats laborals.
  - Eines: suport a la creació d'empreses d'inserció, formació en emprenedoria, assessoria jurídica i econòmica.
7. Motivació i foment de l'autonomia per empoderar les persones perquè assumeixin el control del seu propi procés d'inserció laboral.
- Metodologia: fomentar actituds positives cap a la feina i el desenvolupament personal. Aquesta metodologia implica treballar la motivació interna i la confiança per superar les barreres psicològiques que poden dificultar la cerca de feina.
  - Eines: tallers de motivació, estratègies d'autoconeixement i autoestima, testimonis inspiradors de persones que han superat l'exclusió social i altres experiències d'èxit.
8. Suport a la sostenibilitat del lloc de treball per possibilitar la integració i estabilitat de la persona al seu lloc de treball.
- Metodologia: un cop aconseguida la inserció laboral, és important seguir oferint suport perquè la persona es mantingui en el lloc de treball i no torni a la situació d'exclusió social. Això inclou el seguiment, la resolució de problemes i l'adaptació de l'entorn laboral.
  - Eines: seguiment post-incorporació, reunions periòdiques amb els responsables del lloc de treball, assessorament per a la gestió de conflictes laborals, formació continuada.
9. Sensibilització de les empreses per crear consciència social sobre la inclusió laboral de persones en situació d'exclusió.



- Metodologia: organitzar programes de sensibilització dirigits a empreses i entitats per a promoure la incorporació de persones en situació d'exclusió social.
- Eines: tallers de sensibilització per a empresaris, campanyes de consciència social, etc.

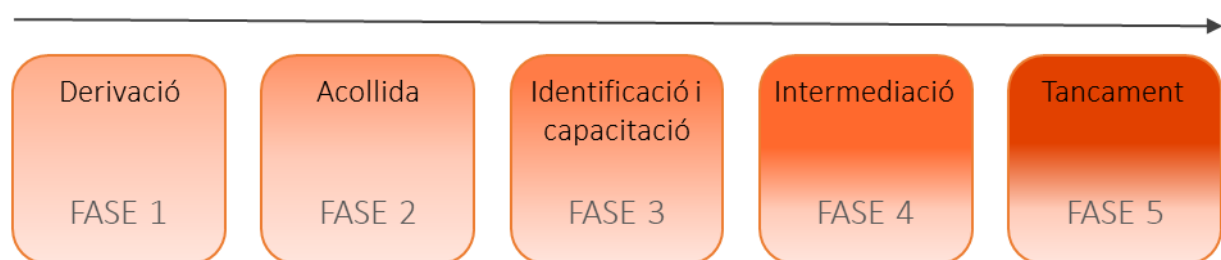
Aquestes metodologies no són independents, sinó que es complementen entre elles. L'èxit de la inserció sociolaboral depèn de la seva aplicació conjunta i del seguiment continuat de les persones implicades.

D'altra banda, l'activitat del servei serà generadora de coneixement i propiciarà l'evolució de la metodologia aplicada al servei. L'adjudicatària haurà de vetllar per una correcta gestió del coneixement del servei establint procediments formals que permetin identificar, capturar, organitzar, compartir i difondre aquest coneixement i informació.

Així doncs, caldrà una estructura organitzativa interna que garanteixi la fluïdesa dels fluxos d'informació, que els professionals aportin coneixement per compartir-lo col·lectivament mitjançant processos intuïtius i de fàcil ús, i amb un paper rellevant de la tecnologia, que permet una fàcil actualització, estructuració de la informació i accés de manera no presencial, atribut significatiu en l'activitat amb dispersitat al territori.

## 5.5. Flux del Servei

El procés del Programa Làbora s'inicia amb la derivació per part del servei social de la persona participant i finalitza amb el tancament. Aquest és un recorregut en el que el participant evoluciona segons les seves característiques personals en un itinerari concret, però també segons les seves circumstàncies en cada moment. El Programa Làbora proporciona suports adequats a cada situació per millorar la inserció laboral i social del participant, i per aquesta raó, no és sempre un flux lineal i tampoc té establert un límit de temps per al seu recorregut.



### *Flux del Servei*

Dins el programa Làbora hi ha diferents categories d'estat relacionades amb la sol·licitud de la persona atesa a serveis socials i derivada al Programa Làbora.

El procés s'inicia en els serveis socials municipals prescriptors, que un cop valorada la situació fan el tràmit a través de l'eina de gestió municipal SIAS/SIRIUS i finalment és alta en l'eina de gestió pròpia del Programa Làbora (veure clàusula 7 d'aquest plec de prescripcions tècniques).



Les categories d'estat del Programa Làbora són les següents:

1. **DERIVABLE:** Estat iniciat quan el/la referent social de cas de serveis socials introdueix la derivació al sistema SIAS/SIRIUS de l'IMSS.
2. **DERIVAT:** Estat iniciat quan la direcció del servei social derivador aprova la derivació en el sistema SIAS/SIRIUS (atenent a la quota disponible) i queda en estat DERIVAT dins l'eina de gestió del Programa Làbora (per integració de sistemes).
3. **PERSONA ATESA LABORA:** Estat iniciat quan l'orientador/a realitza la primera atenció al participant del Programa Làbora.
4. **NO ALTA LABORA:** Estat produït pels següents motius:
  - No contactat/da
  - No interessat/da
  - Competència lingüística no adequada
  - Cura no remunerada
  - Inserció amb contracte
  - Malaltia
  - Formació
  - Absentisme
  - Altres: canvi de domicili/ defunció
5. **BAIXA LABORA:** Estat produït pels següents motius:
  - No contactat/da
  - No interessat/da
  - Pla de millora assolit
  - Inserció amb contracte
  - Cura no remunerada
  - Irregularitat sobtevinguda
  - Malaltia
  - Absentisme
  - Altres: canvi de domicili/defunció/altres

Aquestes categories d'estat als sistemes d'informació del Programa Làbora tenen correlació ja definida amb els estats de SIAS/SIRIUS que faciliten la integració de les dades. La taula de correlació d'estats actual és la següent (veure més detall a l'ANNEX 5):

<b>ESTAT LABORA</b>	<b>ESTAT SIAS</b>
Derivable	En estudi
Derivat	Tramitació
Atès	Aprovat
No atès	Denegat
Baixa – Assolits objectius	Tancat
Baixa – No assolits objectius	Cancel·lat



Aquesta és la correlació actualment establerta, però l'adjudicatària ha de preveure possibles canvis i adaptacions en aquests requeriments als quals haurà d'assumir.

Partint de l'accés de les persones participants al servei, es posa en funcionament un procediment, les fases del qual són les següents:

#### **5.5.1. Fase de derivació**

Fase en la qual una persona usuària de serveis socials ha estat proposada per participar en el programa pel seu o la seva referent social.

El procés de derivació al Programa Làbora s'inicia en els serveis socials municipals. El/la professional referent elabora la diagnosi social i el pla de millora de la persona atesa. En els casos on conflueixen necessitats socials amb altres de l'àmbit laboral (*persones en situació d'atur, amb necessitats formatives, baixa capacitat, etc*) es prescriu derivació al Programa Labora per a possibilitar la complementació de la intervenció i aconseguir un abordatge més holístic del cas.

Entre aquests serveis socials municipals s'inclouen:

- 39 Centres de Serveis Socials Bàsics distribuïts per la ciutat.
- SARA: Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida.
- PIAD: Punts d'Informació i Atenció a les Dones.
- SAIER: Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats.
- SOASS: Servei d'Orientació i Atenció Social de Persones en Situació de Sensellarisme.
- SASS-ABITS: Direcció de Feminismes
- Altres que es puguin afegir a criteri de l'Institut Municipal de Serveis Socials.

Els professionals que intervenen en aquesta fase són:

#### 1. Professionals dels serveis socials municipals:

- Professionals d'atenció directa: treballadors/es socials i educadors/es socials que elaboren la diagnosi i pla de millora i prescriuen la derivació al Programa Làbora. En aquesta fase s'informa a les persones ateses de les característiques generals del Programa.
- Direcció de Serveis Socials: és qui aprova i gestiona la derivació cap al Programa i estableix les coordinacions periòdiques amb la persona tècnica d'orientació assignada.

#### 2. Professionals del Programa Làbora:

- Responsable de Coordinació d'Acollida: repeteix la derivació i la gestiona assignant un referent de l'Equip de Gestió d'Acollida.

#### **5.5.2. Fase d'acollida**

Fase en la qual s'identifica una persona que ha assistit a alguna de les accions d'acollida pròpies del Programa Làbora.

L'Acollida al Programa Làbora té com a finalitat establir el primer contacte amb la persona derivada. La unitat responsable d'aquest procés és l'*Equip de Gestió d'Acollida*, format per 4 tècnics amb perfil administratiu i formació en orientació al client.



*L'Equip de Gestió d'Acollida* actua com a punt únic d'atenció a la ciutat, coordinat pel/la Responsable de Coordinació d'Acollida i ubicat en el mateix espai que la Oficina Tècnica del Programa per tal de facilitar la coordinació de l'equip.

Les seves funcions inclouen:

- Proposta de participació dels participants a partir d'un contacte telefònic amb la persona derivada.
- Acollida: convocatòria grupal on es dona informació del Programa, s'expliquen detalladament les fases del Programa.
- Assignació d'un/a tècnic/a referent de *l'Equip d'Orientació*, que sempre serà del Punt Làbora més proper disponible al domicili del participant

Les persones responsables d'aquesta fase són:

- L'Equip de Gestió d'Acollida
- Responsable de Coordinació d'Acollida

L'Equip de gestió d'Acollida realitzarà els contactes amb les persones derivades dels serveis socials mitjançant trucada telefònica (amb un mínim de 5 intents de contacte en un període no superior a 3 mesos). Les persones interessades en ser participants al programa seran convocades a la sessió d'acollida (amb detall de lloc, dia i hora) i rebran el qüestionari d'acollida, essent ja considerades "actives" en el programa.

Si la persona derivada al Programa Làbora no pot assistir a la sessió d'acollida grupal (o es valora que és més adequada una primera atenció personalitzada per circumstàncies que així ho requereixin) assistirà a una sessió d'acollida individual. A través d'entrevistes individuals, es durà a terme una primera identificació de les seves competències transversals.

Sempre que la persona assisteix a aquesta acció es produirà un canvi d'estat passant de ser "persona derivada" a "persona atesa". En el cas que la persona sigui convocada a l'acció i no assisteixi (fins a un màxim de 3 vegades), es produirà un canvi d'estat passant de ser "persona derivada" a "no alta". En el cas que al finalitzar l'acció d'Acollida es valori que la persona no iniciarà el seu projecte en cap dels itineraris del programa es procedirà al tancament de l'expedient.

En el cas de les persones que manifestin no estar interessades, caldrà recollir el motiu de "no alta" (no interessa, no contesta/no localitzada, treballa, altres) i traslladar-lo a l'informe del servei corresponent.

### **5.5.3. Fase d'identificació i capacitació**

Fase en la qual la persona participant identifica i/o millora les competències mitjançant el desplegament d'un pla de millora definit.

En aquesta fase es realitza la diagnosi d'ocupabilitat de la persona participant, s'identifiquen les seves necessitats de millora de capital competencial i s'elabora un pla de millora orientat a la millora de l'ocupabilitat i capacitació.

En aquest procés d'atenció intervenen:



1. *Punts Làbora*: format per 30 tècnics/ques d'orientació que actuen com a referents tècnics dels participants del Programa i que complementen la intervenció dels professionals de Serveis Socials referents de l'atenció social. Els Punts Làbora d'Orientació es distribueixen territorialment per tota la ciutat.

Les activitats a desenvolupar als Punts Làbora inclouen:

- Acompanyament individualitzat dels participants en el Programa.
  - Atencions grupals per a facilitar la primera atenció i informar de les intervencions i itineraris individualitzats a realitzar.
  - Entrevistes diagnòstiques per determinar el grau d'ocupabilitat de la persona participant amb una classificació per Grups d'Incidència (G1 a G4 segons la persona estigui més o menys propera al mercat de treball).
  - Disseny de l'itinerari sociolaboral individualitzat (pla de millora).
  - Entrevistes individuals de seguiment amb els/les participants garantint un acompanyament individualitzat durant tot el procés d'atenció.
  - Accions concretes per la millora de l'ocupabilitat: suport en els tràmits d'homologació de títols, altres.
  - Derivació als *Punts de Millora de l'Ocupabilitat*, així com a altres recursos sociolaborals especialitzats d'entitats socials i serveis públics.
  - Coordinacions periòdiques amb els serveis derivadors (trimestrals pel seguiment global del total de participants assignats, i/o amb la freqüència acordada per situacions excepcionals dels participants que per la seva singularitat necessiten d'una intervenció més intensiva).
2. *Punts de Millora de l'Ocupabilitat*: formats per 5 tècnics/ques de capacitació distribuïts en diferents punts Làbora de la ciutat. Aquests professionals són els/les responsables de realitzar la identificació i/o millora de les competències de les persones participants del Programa.

Les activitats que realitzen són:

- Atencions grupals per millora de la capacitació.
- Assignació de mòduls de capacitació en competències bàsiques i tècnic-professionals:
  - *Competències bàsiques*: eines per la cerca activa de feina, adquisició d'hàbits, foment de les habilitats i capacitats, sessions de millora de l'ocupabilitat, píndoles específiques (millora competències digitals, elaboració de currículums, gestió personal d'entrevistes de feina, millora de l'idioma, etc).
  - *Competències tècnic-professionals* per diferents àmbits professionals.

Les persones responsables d'aquesta fase són:

- Tècnics/ques d'Orientació Programa Làbora
- Tècnics/ques de Capacitació Programa Làbora



### La diagnosi d'ocupabilitat

Com ja s'ha descrit en aquest mateix apartat, en aquesta fase, la persona participant ja compta amb un/a tècnic/a d'orientació que serà el seu referent durant tot el programa. Amb entrevistes individuals i dinàmiques grupals, és qui farà la diagnosi d'ocupabilitat de la persona participant que determinarà el seu itinerari i pla de millora competencial.

La Coordinació d'Orientació de l'Oficina Tècnica vetllarà perquè la valoració de l'ocupabilitat garanteixi l'equitat del servei i sigui un punt de partida amb criteri homogeni a tots els Punts Làbora.

Els factors d'ocupabilitat que es diagnosticaran són els estructurals, personals i competencials de la persona atesa i incidiran com a mínim en els àmbits següents:

#### 1. Factors estructurals

- Dades personals: edat, gènere, nacionalitat i situació administrativa.
- Situació socioeconòmica: situació d'habitatge, ingressos de la unitat de convivència, percepció de prestacions o pensions.
- Situació laboral: atur de llarga durada, episodis de treball informal.
- Salut i condicions físiques: discapacitat reconeguda o no reconeguda, afectacions de salut limitants per al treball.
- Situacions de risc: experiència de violència de gènere, discriminació en l'àmbit laboral.
- Hàbits i habilitats personals: higiene i aspecte personal, puntualitat i compromís amb les activitats proposades.

#### 2. Factors de context social

- Motius per accedir als serveis socials i vinculació amb altres recursos.
- Situació familiar i xarxa de suport: càrregues familiars, dependència d'altres persones, organització de les responsabilitats quotidianes, xarxa relacional de suport.
- Integració comunitària: grau de participació en activitats socials, barreres culturals o lingüístiques que dificultin la inserció.

#### 3. Competències bàsiques

- Coneixement d'idiomes i nivell d'ús en context laboral.
- Habilitats digitals: coneixement d'eines digitals bàsiques, ús de tecnologia per a la recerca de feina, i coneixement de xarxes socials professionals.
- Estratègies en la recerca de feina: actualització del CV, ús de portals d'ocupació, preparació d'entrevistes i capacitat d'autopresentació.
- Historial de recerca laboral: data de la darrera entrevista, resultats obtinguts, dificultats trobades.

#### 4. Competències tècniques

- Formació acadèmica i professionalitzadora: estudis finalitzats, formacions específiques, cursos de reciclatge.



- Trajectòria laboral: experiència professional, sectors en què ha treballat, tasques destacades i grau d'autonomia en les funcions desenvolupades.
- Altres coneixements adquirits fora de l'àmbit laboral: voluntariat, activitats creatives, de cures o esportives, oficis apresos informalment.

#### 5. Competències transversals

- Organització i gestió del temps: capacitat de planificar la jornada laboral, establir prioritats i complir terminis.
- Resolució de conflictes: experiències prèvies en situacions de desacord a la feina i estratègies per afrontar-les.
- Identificació pròpia de punts forts i àrees de millora.
- Habilitats comunicatives: fluïdesa verbal, capacitat d'argumentació, comprensió i expressió en diferents registres.

#### 6. Objectiu laboral

- Definició del seu objectiu laboral i sectors d'interès.
- Pla d'acció per assolir l'objectiu: formació necessària, experiències prèvies relacionades, estratègies per millorar l'ocupabilitat.
- Ocupació objectiu: posició o àmbit laboral en què la persona es projecta i cap al qual vol orientar la seva trajectòria.
- Altres habilitats extraprofessionals que es podrien traslladar al món laboral (esports, cuina, tasques creatives, gestió d'equips en l'àmbit comunitari...).

#### 7. Disponibilitat i actitud davant el procés d'inserció

- Actitud durant l'entrevista: proactivitat, interès, motivació, gestió de les emocions.
- Disponibilitat horària i flexibilitat en les condicions laborals.
- Disposició per a la mobilitat: capacitat de desplaçament dins del territori.
- Grau de compromís amb el procés d'inserció: voluntat de formació contínua, acceptació d'orientació i assessorament professional.

La diagnosi haurà de seguir una seqüència lògica en la obtenció de la informació que permeti donar a l'entrevista un fil conductor àgil i farà servir un llenguatge entenedor per a la persona participant, de manera que es faciliti la fluïdesa de la recollida d'informació i la comprensió del seu objectiu i implicacions en el l'elaboració del pla de millora. Caldrà que es reculli i emmagatzemi la informació facilitada per la persona participant.

En relació a la persona tècnica del servei que realitza la diagnosi, caldrà que l'adjudicatària proporcioni la formació associada de la seva metodologia i ús que sigui necessària. També caldrà tenir en compte que la persona tècnica assignada a cada participant realitzarà la valoració en l'entorn individual (presencial o bé virtual, per telèfon o videotrucada) i en dinàmiques grupals, per la qual cosa caldrà idear una sistemàtica de recollida de la informació operativa per a cadascun dels entorns.

La informació a recollir és la facilitada per la persona atesa, la de valoració de manera objectiva dels diferents factors d'ocupabilitat i les observacions de la persona del servei encarregada de



realitzar l'entrevista. És a dir, es recull informació qualitativa i quantitativa de la diagnosi ocupacional de cada participant del programa i s'emmagatzema.

Una vegada realitzada la valoració de tots els factors i àmbits abans esmentats, s'obtindrà una avaluació global resultant d'aquest procés de diagnosi, que podrà ser modulada per la persona professional que ha realitzat la diagnosi del participant, segons el seu criteri tècnic.

El producte final de l'avaluació ha de ser aquesta diagnosi global i el detall per als diferents factors avaluats, mostrant el perfil d'ocupabilitat i les competències a millorar de la persona participant. Aquest serà el punt de partida per a la reflexió amb la persona participant, en la que s'abordarà la identificació dels aspectes de millora i de l'objectiu d'inserció, per arribar a elaborar conjuntament el pla de millora competencial que determinarà l'itinerari a seguir.

#### Itineraris de millora d'ocupabilitat per grups d'incidència

Les persones que participen al programa Làbora segueixen un determinat itinerari de millora de la seva ocupabilitat partint de la diagnosi ocupacional inicial, que permet situar les persones ateses en un dels 4 grups d'incidència (G1 a G4) i elaborar el seu pla de millora personalitzat.

Els grups d'incidència es defineixen per les característiques que s'exposen a continuació:

1. Grup 1: Persones amb alta preparació laboral i social, pròximes a la inserció laboral
  - Indicators laborals: Formació acadèmica o tècnica (més d'un curs de formació professional o superior), experiència laboral recent en sectors demandats, competències digitals bàsiques, coneixements d'idiomes.
  - Indicators socials: Xarxa de suport social estable, estabilitat econòmica i familiar, baixa vulnerabilitat social segons diagnòstic social.
  - Exemples: Joves amb estudis recents, persones adultes amb experiència laboral en sectors com serveis o comerç que han perdut la feina per causes no relacionades amb la seva capacitat laboral.

L'itinerari G1 dona resposta a participants que es valora que tenen competències ajustades per a incorporar-se al mercat de treball i absència de factors personals i/o estructurals que suposin una barrera insalvable per a la seva inserció laboral.

Segueixen un programa de sessions dirigides a reforçar o reorientar el seu projecte professional, així com promoure la millora o l'adquisició de coneixements específics.

L'itinerari G1 ofereix un mínim de 4h d'atenció destinades a treballar els continguts clau del procés d'orientació i inserció.

2. Grup 2: Persones amb competències laborals bàsiques però amb dificultats socials que dificulten la inserció



- Indicators laborals: Experiència laboral parcial o discontinuada, formació educativa o tècnica limitada (nivells bàsics o mitjans), manca de competències digitals avançades, dificultat per accedir a feines qualificades.
- Indicators socials: Dificultats econòmiques (desocupació de llarga durada, dependència d'ajudes socials), inseguretat en l'habitatge, mancances en el suport social (poca xarxa de suport familiar o comunitari).
- Exemples: Persones adultes que han estat en situació de desocupació durant més de 2 anys, pares o mares sols que tenen dificultats per conciliar la vida laboral i familiar, persones que han patit problemes de salut.

L'itinerari G2 dona resposta a participants que es valora que tenen competències amb zones de millora per tal d'incorporar-se al mercat de treball i absència de factors personals i estructurals que suposin una barrera insalvable a la seva pròpia inserció laboral.

En aquest itinerari les sessions van dirigides a promoure la definició d'un projecte professional amb la concreció d'un pla de millora i a oferir suport en la recerca activa de feina.

L'itinerari G2 ofereix un mínim de 15h d'atenció destinades a treballar els continguts clau del procés d'orientació i inserció.

### 3. Grup 3: Persones amb competències laborals limitades i situacions de vulnerabilitat social elevada.

- Indicators laborals: Manca d'experiència laboral o amb experiències laborals curtes i poc qualificades, escassa o nul·la formació, dificultats per a l'adquisició de competències digitals i/o tècniques.
- Indicators socials: Alta vulnerabilitat social (situació de privació material severa, manca de suport familiar o social), dificultats per establir relacions socials estables.
- Exemples: Persones joves que han abandonat el sistema educatiu sense titulacions ni qualificacions laborals, persones sense ingressos econòmics suficients i estables.

L'itinerari G3 està dissenyat per a participants que tenen competències que necessiten millorar-se (tant a nivell tècnic, com bàsic i transversal) per tal d'incorporar-se al mercat de treball i s'identifica l'existència de factors personals i estructurals que representen una barrera moderada o forta a la seva inserció.

En aquest itinerari les sessions van dirigides a promoure la definició d'un projecte professional amb la concreció d'un pla de millora i a oferir suport en la recerca activa de feina.



L'itinerari G3 ofereix un mínim de 18h d'atenció destinades a treballar els continguts clau del procés d'orientació i inserció.

4. Grup 4: Persones en situació de vulnerabilitat extrema i amb greus barreres per a la inserció sociolaboral.
  - Indicators laborals: Escassa o nul·la formació i qualificació laboral, llarg període sense activitat laboral, dificultats greus per a l'adquisició d'habilitats laborals bàsiques (manca d'alfabetització digital o tècnica).
  - Indicators socials: Situació de vulnerabilitat extrema (alta dependència d'ajudes socials, situacions de cicle vital i/o de salut que limiten la capacitat laboral), aïllament social, amb manca de xarxa de suport i dificultats per establir o mantenir vincles socials significatius.
  - Exemples: Persones amb trastorns emocionals que limiten la seva capacitat de socialització i accés al món laboral, persones que viuen en situació de privació material severa i/o en situació d'exclusió social que dificulten la seva integració en la comunitat i l'entorn laboral.

L'itinerari G4 és el conjunt d'accions dissenyades per tal de donar resposta a participants que tenen un capital competencial que necessita millorar-se (tant a nivell tècnic, com bàsic i transversal) per poder d'incorporar-se al mercat de treball i s'identifica l'existència de factors personals i estructurals que representen una barrera molt forta a la seva inserció.

Segueixen un programa de sessions dirigides a promoure la definició d'un projecte professional amb la concreció d'un pla de millora així com d'oferir suport en la recerca activa de feina.

L'itinerari G4 ofereix les hores de dedicació destinades a treballar els continguts clau del procés d'orientació i inserció adequades a les circumstàncies del cas.

Els perfils dels participants per Grups d'Incidència durant l'any 2024 es repartien aproximadament de la següent manera:

- G1 representaven el 7%
- G2 el 44%
- G3 (33%)
- G4 (6%)

Una vegada acordat el pla de millora, la persona participant inicia la seva millora competencial d'acord amb l'itinerari corresponent (G1 a G4).

El servei compta amb recursos propis per a la formació, que són els tècnics/ques de formació, que realitzen les atencions grupals de millora de la capacitat i assignen mòduls de capacitat en competències bàsiques i tècnic-professionals, i alhora té accés al banc de recursos de capacitat públics i de les entitats del tercer sector de Barcelona. Els/les tècnics/ques de capacitat hauran de realitzar recerca activa de propostes formatives disponibles adequades que puguin millorar la



ocupabilitat dels participants al programa. Aquestes propostes es comunicaran a la Coordinació de Capacitació i Innovació metodològica que les valorarà i coordinarà la seva disponibilitat des de tots els Punts Làbora.

El servei Programa Làbora elaborarà i/o proporcionarà a les persones participants càpsules formatives adequades a l'itinerari de cada persona, que inclouran entre d'altres:

- Elaboració CV
- Coneixement del Mercat Laboral
- Preparació d'entrevistes de feina
- Recerca de feina a través de diferents portals i eines informàtiques (aplicacions i altres)
- Millora de les competències TIC, aprofitant recursos de la xarxa i de Barcelona Activa
- Coneixement de llocs de treball amb demanda
- Millora de les competències transversals

La formació que proporciona el Programa Làbora té accés als recursos públics a l'abast.

L'Ajuntament de Barcelona, mitjançant Barcelona Activa SAU SPM, integrada en l'Àrea d'Economia, Hisenda, Promoció Econòmica i Turisme, impulsa el desenvolupament econòmic de la ciutat. Ho fa promovent l'ocupació de qualitat, l'esperit emprenedor, la competitivitat empresarial i la diversificació del teixit productiu, per assolir un model econòmic sostenible, inclusiu i just.

Barcelona Activa impulsa i coordina l'Acord Barcelona per a l'Ocupació de Qualitat (ABOQ 2021-2030), un acord de ciutat liderat per l'Ajuntament de Barcelona, el SOC i els principals agents socials i econòmics, així com més de 50 entitats civils i socials de l'ecosistema ocupacional de la ciutat. Es tracta del marc estratègic per definir les polítiques d'ocupació de ciutat de manera conjunta i concertada, en pro d'uns objectius comuns de foment de l'ocupació inclusiva i del treball de qualitat al territori.

En aquest paper central de Barcelona Activa com a promotora de l'ocupació de qualitat, es desplegaran actuacions coordinades amb el Programa Labora cercant la complementarietat i transversalitat intramunicipal respecte a la seva cartera de serveis i programes; posant especial accent en aquells públics com joves, dones, majors de 45-50 anys i altres persones en situacions de vulnerabilitat.

L'adjudicatària gestionarà la convocatòria i la vinculació dels participants als recursos formatius, establint els criteris i passos per garantir un seguiment coherent i un aprofitament òptim de la formació.

Es contactarà amb els participants abans de l'inici de l'activitat, es verificaran les dades de contacte i d'assignació a la formació, així com les casuístiques que es puguin produir de "no altes". Igualment, durant la realització de la formació es registraran les baixes.



A la finalització de la formació es realitzarà una avaluació final d'aprofitament i aspectes a millorar, així com la vinculació del participant al pas següent en el seu itinerari de millora de l'ocupabilitat i es recolliran els qüestionaris de satisfacció (feedback dels participants a través de qüestionaris a l'última sessió que s'utilitza per millorar el procés formatiu i per a informes de direcció).

La Coordinació d'Orientació del Programa Làbora es coordinarà amb els serveis derivadors quan sigui necessari algun suport econòmic puntual per cobrir les despeses d'alguna necessitat per a la millora de les possibilitats d'ocupabilitat de les persones participants. Els suports econòmics esmentats corresponen als serveis derivadors que seran els que valoraran la necessitat i establiran les casuístiques d'accés i límits econòmics dels diferents ajuts.

#### **5.5.4. Fase d'intermediació**

Fase en la qual la persona ja està preparada per participar en un procés de selecció. És la fase en la qual es promouen accions de recerca activa de feina, inserció laboral i seguiment.

*Punts de relació amb empresa:* formats per un equip tècnic de 11 tècnics/ques de relació amb empresa.

Les seves activitats inclouen:

- Entrevistes de seguiment (individuals o grupals) durant el temps que la persona participant estigui en recerca de feina.
- Anàlisi del mercat laboral i prospecció.
- Contacte amb empreses.
- Accions per sensibilitzar les empreses vers la contractació de persones en situació de vulnerabilitat i afavorir la seva vinculació al Programa Làbora com a projecte de responsabilitat social (Segell Làbora, veure clàusula 7 d'aquest plec de prescripcions tècniques)).
- Publicació d'ofertes de feina. Inclou la definició de les característiques dels llocs de feina per tal que els/les tècnics/ques orientadors/es puguin trobar entre les persones actives en el programa, aquelles que podrien encaixar en l'oferta i proposar la seva candidatura.
- Preselecció de candidatures per aconseguir el/la candidat/a que millor s'ajusti a les necessitats de contractació de les empreses i comunicació de les candidatures a les empreses.
- Intermediació entre participants i empreses per afavorir la inserció laboral.
- Seguiment dels candidats a l'inici de la seva activitat laboral i les empreses contractants que els corresponen, per afavorir la continuïtat de la contractació. Concretament, transcorreguts 15 dies naturals de la inserció laboral, l'adjudicatària contactarà telefònicament amb la persona participant inserida i valorarà l'adequació de la persona al lloc de treball i la idoneïtat de la seva capacitat per a les tasques que li han estat encarregades. Després d'haver fet aquest seguiment amb la persona contractada, en cas que els tècnics/ques de relació amb l'empresa ho valorin convenient per a la continuïtat de la contractació, també contactaran amb l'empresa contractant per valorar els aspectes esmentats i mediar entre candidats i empresa, si s'escau. El seguiment descrit haurà de ser registrat al sistema d'informació del Programa Làbora.



Una vegada s'inicia la recerca activa de feina, es promou que els participants facin les seves pròpies activitats de recerca de feina (autocandidatura) de manera complementària a l'accés a les ofertes que es gestionen directament des del Programa Làbora.

Sempre que s'acabi formalitzant una inserció a través d'un procés d'autocandidatura, el/la tècnic/a d'orientació referent de la persona participant farà accions de la validació i el seguiment de la inserció.

En el cas d'accés a ofertes del Programa Làbora, la persona participant es dona d'alta i s'activa la seva candidatura per a les ofertes gestionades adequades al seu objectiu laboral i/o d'inserció. Els /les tècnics/ques de relació amb empresa fan la selecció de candidatures i el/la tècnic/a d'orientació de referència de la persona participant farà accions de la validació i el seguiment de la inserció.

Per a qualsevol de les vies d'accés a ofertes descrites, en aquest moment el Programa Làbora ofereix als participants accions de seguiment (individuals o grupals, presencials o virtuals) durant el temps que s'estigui realitzant l'autocandidatura, amb la periodicitat que es defineixi en cada cas de manera conjunta.

Les persones responsables d'aquesta fase són Tècnics/ques de relació amb empresa del Programa Làbora.

#### **5.5.5. Fase de tancament**

Aquesta fase consisteix en dur a terme les actuacions necessàries per donar de baixa a la persona participant tan sigui per finalització de l'itinerari com per baixa del Programa per altres raons.

Les seves funcions inclouen:

- Entrevistes individuals de tancament.
- Qüestionaris de satisfacció final d'itinerari.

Les persones responsables d'aquesta fase són:

- Tècnics/ques d'Orientació Programa Làbora
- Tècnics/ques de relació amb empresa Programa Làbora

En relació a les empreses: informació sobre la baixa del participant, breu detall del motiu de baixa (respectant la confidencialitat de la persona), avaluació del procés i suport continuat per a noves contractacions.

## **5.6. Activitats de Comunicació i Relació del Programa Làbora**

Les prestacions de l'adjudicatària inclouen activitats de comunicació dirigides a donar suport i visibilitat a les actuacions previstes, incloent-hi tant l'organització, coordinació i producció, com el disseny i producció de materials de comunicació en diversos formats, així com la creació i subministrament de productes de merxandatge vinculats a aquestes accions. En tots els casos i per a tots els materials, se seguiran les indicacions i acords validats des de la Direcció del programa i el departament de comunicació de l'Àrea de Drets Socials.



### **Jornada de Networking i Jornada d'Empreses**

En concret, l'activitat de recerca, fidelització i reconeixement de les empreses col·laboradores del Programa Làbora requereix l'impuls mitjançant accions de comunicació i relació que afavoreixen l'obtenció d'ofertes de feina per als participants del Programa Làbora.

Cal destacar dues accions del programa:

- **Jornada de Networking**

La Jornada de Networking del Programa Labora és un esdeveniment anual dissenyat per facilitar el contacte entre professionals, empreses i organitzacions que formen part del programa Làbora, una iniciativa que busca promoure la inserció laboral i el desenvolupament de les competències professionals.

Durant la Jornada, les empreses tenen l'oportunitat de presentar les seves ofertes laborals i identificar candidats potencials per cobrir les seves vacants. A més, els assistents poden conèixer diferents sectors professionals i establir contactes directes amb responsables de recursos humans. L'objectiu principal de la jornada és millorar l'ocupabilitat dels participants mitjançant una plataforma de networking on les empreses poden trobar talents i les persones en cerca de feina poden accedir a oportunitats laborals.

L'esdeveniment es desenvolupa durant una Jornada matinal i compta amb la participació de representants institucionals dels àmbits municipals i de les entitats associades al Programa Làbora, personal tècnic dels àmbits de Serveis Socials i el Programa Làbora, empreses i participants del Programa.

- **Jornada d'empreses Làbora**

La Jornada d'Empreses del Programa Labora és un esdeveniment anual organitzat per fer un acte de reconeixement a les empreses vinculades al Programa Làbora.

Durant la Jornada es lliura la **Distinció Especial Segell Làbora**, un reconeixement que posa en valor el compromís real i efectiu de les empreses amb la inclusió laboral i la responsabilitat social.

Totes dues jornades, de Networking i d'Empreses, se celebren anualment i per tant s'hauran d'executar anualment durant tota la vigència del contracte, incloses possibles pròrrogues.

Les despeses derivades de l'organització de la Jornada de Networking i de la Jornada d'Empreses inclouen el cost de l'espai on es durà a terme cada esdeveniment, la contractació de ponents, el servei de càtering, servei d'audiovisuals, la difusió, així com qualsevol altra despesa associada necessària per garantir el correcte desenvolupament dels actes.

A més a més, concretament, la **Jornada de Networking** comporta el disseny i la producció dels següents elements i materials:



<b>ELEMENTS I MATERIALS</b>	<b>UNITATS (aproximadament)</b>
<b>Acreditacions</b>	<b>300 unitats color rosa / 500 unitats violeta / 70 unitats gris</b>
<b>Bolígraf + lanyards</b>	<b>700 unitats/ 1000 unitats</b>
<b>Carpeta</b>	<b>700 unitats</b>
<b>Faristol</b>	<b>1unitat</b>
<b>Lones d'entrada</b>	<b>1 unitat + 1 unitat (2 en total)</b>
<b>Photocall</b>	<b>1 unitat</b>
<b>Exposició</b>	<b>1 unitat (tots els cubs)</b>
<b>Roll up programa-</b>	<b>1 unitat</b>
<b>Totebag</b>	<b>700 unitats</b>
<b>Programa de mà</b>	<b>300 unitats</b>
<b>Displays (3 tipus)</b>	<b>1 de cada tipus</b>
<b>Mapa d'empreses</b>	<b>700 unitats</b>
<b>Llibreta</b>	<b>700 unitats</b>

### **Altres Serveis i materials de Comunicació requerits**

L'adjudicatària prestarà serveis de disseny gràfic i producció de materials del programa Làbora, que inclouen els següents:

- Disseny i producció de materials impresos
  - Roll-ups identificatius per a cada punt Làbora (9)
  - Disseny i producció de cartells, fullets, tríptics, díptics, i pancartes.
  - Maquetació de memòries anuals i informes.
  - Disseny de portades per documents oficials.
  - Adaptació de materials a diferents formats i mides.
- Disseny digital i multimèdia
  - Banners i creativitats per webs institucionals
  - Disseny de newsletters i correus electrònics
  - Infografies per xarxes socials o portals públics
  - Presentacions interactives (PowerPoint, PDF dinàmic, etc.)
- Identitat corporativa
  - Creació o actualització de logotips institucionals



- Aplicació de la imatge corporativa en documents, senyalètica, etc.
- Disseny de plantilles (Word, PowerPoint, etc.)
- Suport a campanyes de comunicació
  - Adaptació de dissenys per xarxes socials, premsa, televisió o web
  - Coordinació amb altres professionals (fotògrafs, impressors, desenvolupadors web)
- Tasques tècniques complementàries
  - Preparació d'arxius per impressió (preimpressió, control de color, marques de tall)
- Tasques administratives relacionades
  - Justificació de tasques realitzades dins del contracte

Els professionals a càrrec del servei de disseny gràfic hauran d'acreditar:

- Formació en disseny gràfic, comunicació visual o periodisme digital.
- Experiència demostrable d'un mínim de 2 anys, en projectes de disseny, institucionals o públics, relacionats amb identitat visual, gestió de newsletters i publicació web, així com ús professional d'eines digitals i d'aplicació de criteris d'accessibilitat en comunicació.

Igualment, l'adjudicatària haurà de comptar amb un servei de fotografia professional per a esdeveniments (màxim 5 esdeveniments a l'any). El servei de fotografia té els requeriments següents:

- Cobertura fotogràfica completa de l'esdeveniment (inici, desenvolupament, moments destacats, autoritats, públic assistent, ambient, etc.).
- La durada estimada dels esdeveniments és de entre 2 i 4 hores cadascun, segons la tipologia de l'esdeveniment.
- Ubicació dins de l'àmbit territorial del programa Làbora.
- Coordinació amb el personal del programa Làbora, especialment amb el tècnic/a de comunicació abans per a la recollida de l'encàrrec, durant l'execució i després de l'esdeveniment per al lliurament dels materials.
- Es lliuraran un mínim de 50 fotografies per esdeveniment, en alta resolució (JPG o RAW si es requereix), en format digital i mitjançant plataforma segura (tipus WeTransfer, Drive o similar).
- El termini de lliurament del material és d'un màxim de 72 hores a comptar des de la finalització de l'esdeveniment.
- Les fotografies aniran acompanyades d'un breu resum identificatiu (nom de l'acte, data, ubicació).



Els professionals a càrrec del servei de fotografia professional hauran d'acreditar:

- Formació en fotografia professional en grau mig o superior.
- Experiència demostrable d'un mínim d'1 any en cobertura del mateix servei en esdeveniments similars.

## **CLÀUSULA 6. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI**

### **6.1. Perfils professionals i funcions**

Seguint l'estructura del programa Làbora definida a l'apartat 5.2, a continuació es descriuen els perfils requerits per a la prestació del servei:

- Oficina Tècnica:
  - Direcció tècnica del Programa Làbora (1 professional)
  - Coordinació d'Acollida (1 professional)
  - Coordinació d'Orientació (1 professional)
  - Coordinació de Capacitació i innovació metodològica (1 professional)
  - Coordinació d'Empresa (1 professional)
  - Coordinació de Dades i Coneixement (1 professional)
  - Tècnic/a de projectes i suport a la Direcció (1 professional)
  - Tècnic/a de Comunicació (1 professional)
  - Gestor/es d'acollida (4 professionals, depenen de la Coordinació d'Acollida)
- Equips operatius
  - Tècnics/ques d'Orientació (30 professionals, depenen de la Coordinació d'Orientació)
  - Tècnics en Capacitació (5 professionals, depenen de la Coordinació de Capacitació i innovació metodològica)
  - Tècnics/ques de relació amb l'empresa (11 professionals, depenen de la Coordinació d'Empresa)

#### **6.1.1. Oficina Tècnica del Programa Làbora**

##### **Direcció Tècnica del Programa Làbora**

És el/la responsable del programa, i com a tal, s'encarrega de dirigir, impulsar i fer seguiment dels plans estratègic i operatiu, així com vetllar perquè tots els equips i àmbits desenvolupin les accions que els corresponen correctament alineats amb la missió i visió del projecte. Coordina tot l'equip de l'Oficina Tècnica del Programa Làbora i els serveis externalitzats.

**Titulació:** Grau o Diplomatura en Ciències Socials (o titulació equivalent o superior) amb experiència professional de 3 anys en la direcció de persones i de coordinació d'equips i de gestió de serveis d'àmbit social i/o del tercer sector.

**Dedicació horària:** 1.701 hores anuals de servei (De les quals 1.679 hores són efectives d'acord amb el Conveni de referència).



**Conveni:** Acció social. Grup I. Punt 1.1. Direcció de centre, servei o programa

### **Perfil competencial**

- Visió estratègica i global del servei en el marc de les polítiques públiques i en el context del plec de condicions.
- Capacitat de lideratge i direcció de persones.
- Capacitat de gestió i seguiment i avaluació d'indicadors.
- Capacitat d'anàlisi i d'organització.
- Capacitat per treballar col·laborativament amb altres professionals.
- Capacitat de resolució de conflictes.
- Capacitat de comunicació.
- Capacitat de redacció d'informes.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast, així com de la cartera de serveis públics i del banc de recursos de capacitació a la ciutat de Barcelona.
- Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització dels barris i districtes.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.

### **Funcions principals**

- Desenvolupament Estratègic i Operatiu:
  - Fa operatius els reptes estratègics del programa.
  - Defineix, orienta i assegura l'execució de les línies d'actuació per aconseguir els objectius.
  - Estableix objectius operatius, temporalitat, pressupost, persones responsables i indicadors de seguiment.
- Compliment del Projecte:
  - Desenvolupa els quadres de comandament de l'organització.
  - Avaluació dels indicadors de control de gestió per aconseguir un funcionament eficient.
- Direcció d'Equips:
  - Coordina l'equip de l'Oficina Tècnica Làbora.
  - Vetlla pel seguiment d'objectius, resultats i funcionament dels equips operatius.
- Gestió Econòmica:
  - Coordina l'evolució econòmica i financera del programa.
  - Fa seguiment del compliment del pressupost anual.
  - Coordina processos d'auditoria i seguiment comptable.
  - Supervisa la Tècnica d'Administració i finances.
- Comunicació:
  - Dirigeix l'estratègia de comunicació externa i interna.
  - Coordina amb el servei de comunicació i l'Ajuntament.
  - Supervisió de materials i continguts públics i la imatge del programa.



- Persones:
  - Dirigeix l'estratègia de persones i talent.
  - Defineix la política de règim intern i revisa l'esquema organitzatiu.
  - Planifica les necessitats de personal i impulsa estratègies de desenvolupament professional.
- Representació Institucional i treball en xarxa:
  - Representa el programa davant d'organismes impulsors.
  - Manté relacions amb altres actors de la ciutat per cercar noves col·laboracions.
  - Assegura la correcta implantació de la perspectiva territorial i comunitària del programa.

### **Coordinació d'Acollida**

Responsable del disseny, implementació i avaluació del pla estratègic i operatiu de l'àmbit d'acollida, així com del seguiment de la seva execució.

Assumeix la responsabilitat del disseny, desplegament, seguiment i avaluació del procés d'acollida, vetllant per la seva coherència metodològica i l'aplicació efectiva dels protocols i eines internes de treball. També participa activament en les accions de coordinació amb els serveis socials relacionats amb aquest procés, i lidera la gestió de l'equip de professionals de l'àrea, promovent-ne el bon funcionament i la millora contínua.

**Titulació:** Grau o Diplomatura en l'àmbit de les Ciències Socials (o titulació equivalent o superior) i/o formació universitària post-graduada en intervenció social/laboral. Experiència professional de 2 anys com a tècnic/a de projectes en l'àmbit social o 1 any de coordinació de projectes socials.

**Dedicació horària:** 1.701 hores anuals de servei (De les quals 1.679 hores són efectives d'acord amb el Conveni de referència). En horari de 5 matins i 2 tardes a convenir segons necessitats del projecte.

**Conveni:** Acció social. Grup I. Punt 1.2. Sotsdirecció de centre, servei o programa

### **Perfil competencial:**

- Capacitat de lideratge i direcció de persones.
- Capacitat de gestió i seguiment i avaluació d'indicadors.
- Capacitat d'anàlisi i d'organització.
- Capacitat per dissenyar i avaluar plans d'acció alineats amb els objectius globals del servei.
- Coneixement i capacitat per estructurar itineraris d'acollida adaptats a les necessitats de les persones participants.
- Coneixement del marc metodològic dels programes d'inserció sociolaboral, i específicament Làbora.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast, així com de la cartera de serveis públics i del banc de recursos de capacitació a la ciutat de Barcelona.
- Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització dels



barris i districtes.

**Funcions:**

- Coordina l'equip de Gestores d'Acollida. Treballa sota la supervisió de la Direcció.
- Dissenya i avalua el pla estratègic i operatiu de l'àmbit, garantint que disposa d'un full de ruta clar per assolir els objectius establerts.
- Disseny, implementació, seguiment i avaluació del procés d'acollida: definir i procedimentar les actuacions del procés d'acollida per garantir que responen als objectius estratègics i als estàndards de qualitat del Programa Làbora.
- Implementació metodològica: assegurar l'aplicació del marc tècnic i metodològic del programa en totes les actuacions.
- Participació en les accions de coordinació amb serveis socials en relació al procés d'acollida: col·laborar amb l'equip per coordinar i fer el seguiment amb serveis socials sobre el procés d'acollida.
- Gestió i coordinació de l'equip de professionals gestors/es d'acollida: acompanyar els/les professionals a càrrec en l'execució de les seves tasques i garantir el treball col·laboratiu.

**Coordinació d'Orientació**

Responsable de liderar l'àmbit d'orientació dins del servei d'inserció sociolaboral.

Assumeix el disseny i la implementació del pla operatiu de l'àmbit, així com la contribució activa al pla estratègic general del servei. Vetlla pel seguiment i la correcta execució de les actuacions d'orientació, assegurant-ne la coherència amb els objectius establerts i amb els criteris de qualitat del Programa Làbora.

És la referent en la implementació, seguiment i avaluació del procés d'orientació a persones, així com en el desplegament del marc metodològic corresponent. Lidera la gestió i dinamització de l'equip de professionals d'orientació, promovent el treball col·laboratiu i la millora contínua.

També impulsa la relació amb les Entitats Socials vinculades al Programa Làbora i fomenta aliances i col·laboracions estratègiques, amb l'objectiu de reforçar l'impacte social i ampliar les oportunitats per a les persones participants al Programa Làbora.

**Titulació:** Grau o Diplomatura en l'àmbit de les Ciències Socials (o titulació equivalent o superior) i/o formació universitària post-graduada en intervenció social/laboral. Experiència professional de 2 anys com a tècnic/a de projectes en l'àmbit social o 1 any de coordinació de projectes socials.

**Dedicació horària:** 1.701 hores anuals de servei (De les quals 1.679 hores són efectives d'acord amb el Conveni de referència). En horari de 5 matins i 2 tardes a convenir segons necessitats del projecte.

**Conveni:** Acció social. Grup I. Punt 1.2. Sotsdirecció de centre, servei o programa



**Perfil competencial:**

- Capacitat de lideratge i direcció de persones.
- Capacitat de gestió i seguiment i avaluació d'indicadors.
- Capacitat d'anàlisi i d'organització.
- Capacitat per dissenyar i avaluar plans d'acció alineats amb els objectius globals del servei.
- Coneixement profund dels itineraris d'orientació laboral i de les eines d'acompanyament personalitzat.
- Capacitat per definir procediments, fases i criteris d'actuació en l'orientació.
- Coneixement del marc metodològic dels programes d'inserció sociolaboral, i específicament Làbora.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast, així com de la cartera de serveis públics i del banc de recursos de capacitació a la ciutat de Barcelona.
- Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització dels barris i districtes.

**Funcions:**

- Coordina l'equip d'orientació. Treballa sota la supervisió de la Direcció.
- Dissenya i avalua el pla estratègic i operatiu de l'àmbit, garantint que disposa d'un full de ruta clar per assolir els objectius establerts.
- Disseny, implementació, seguiment i avaluació del procés d'orientació: definir i procedimentar les actuacions del procés d'orientació per garantir els objectius estratègics i els estàndards de qualitat del Làbora.
- Implementació metodològica: assegurar l'aplicació del marc tècnic i metodològic del programa en totes les actuacions.
- Gestió i coordinació de l'equip de professionals d'orientació: acompanyar els/les professionals a càrrec en l'execució de les seves tasques i assegurar el treball col·laboratiu.
- Impuls de la relació amb les entitats socials vinculades al Programa Làbora: promoure la participació activa de les entitats socials com a agents clau del programa.

**Coordinació de Capacitació i Innovació metodològica**

Responsable de la coordinació de l'àmbit de capacitació dins del servei d'inserció sociolaboral.

Participa en l'elaboració dels plans operatius dels àmbits d'orientació i empresa, així com en la definició i revisió del pla estratègic del servei. Assumeix el seguiment de les actuacions de millora competencial adreçades a les persones participants, vetllant per la seva qualitat i eficàcia i coordina i gestiona l'equip de professionals de capacitació.

Impulsa la millora contínua dels processos operatius del programa i lidera la innovació metodològica, desenvolupant nous enfocaments adaptats als reptes actuals de la inserció sociolaboral. També assumeix el rol de porta d'entrada del nou personal tècnic, garantint-ne una acollida i formació inicial adequades.



**Titulació:** Grau o Diplomatura en l'àmbit de les Ciències Socials (o titulació equivalent o superior) i/o formació universitària post-graduada en intervenció social/laboral i/o pedagogia. Experiència professional de 2 anys com a tècnic/a de projectes en l'àmbit social o 1 any de coordinació de projectes socials.

**Dedicació horària:** 1.701 hores anuals de servei (De les quals 1.679 hores són efectives d'acord amb el Conveni de referència). En horari de 5 matins i 2 tardes a convenir segons necessitats del projecte.

**Conveni:** Acció social. Grup I. Punt 1.2. Sotsdirecció de centre, servei o programa

**Perfil competencial:**

- Capacitat de lideratge i direcció de persones.
- Capacitat de gestió i seguiment i avaluació d'indicadors.
- Capacitat d'anàlisi i d'organització.
- Capacitat per dissenyar i avaluar plans d'acció alineats amb els objectius globals del servei.
- Coneixement dels itineraris d'orientació laboral i de les eines d'acompanyament personalitzat.
- Capacitat per participar en l'elaboració i desplegament dels plans operatius dels àmbits de capacitació, orientació i empresa.
- Coneixement profund de les metodologies de formació per a l'ocupació i d'enfocaments pedagògics adaptats a col·lectius vulnerables.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast, així com de la cartera de serveis públics i del banc de recursos de capacitació a la ciutat de Barcelona.
- Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització dels barris i districtes.

**Funcions:**

- Coordinació de l'equip de capacitació i el/ la tècnic/a de Benestar Emocional, així com els Punts especialitzats i els projectes d'innovació metodològica. Treballa sota supervisió de la Direcció.
- Participació en l'elaboració dels plans operatius dels àmbits d'empresa i orientació i aportacions al pla estratègic: assegurar la innovació, coherència i traçabilitat en els plans d'actuació operatius de les àrees d'orientació i empresa, seguint les línies estratègiques definides per la direcció.
- Seguiment de l'execució de les actuacions de millora competencial: assegurar que les accions de millora competencial es desenvolupen segons els temps i objectius previstos.
- Millora contínua dels processos operatius del programa: assegurar la qualitat tècnica, la revisió i actualització periòdica dels processos d'orientació a persones i relació amb l'empresa.
- Lideratge de la innovació metodològica en el marc del programa: impulsar millores tècniques i metodològiques en totes les actuacions del programa.
- Foment de les aliances i col·laboracions estratègiques: gestionar el seguiment de les aliances i col·laboracions estratègiques de l'àmbit de la millora competencial i innovació vinculada al



pla operatiu.

- Gestió de l'equip de capacitació i dels punts especialitzats, així com altres recursos de millora competencial: acompanyar els/les professionals a càrrec en l'execució de les seves tasques i assegurar el treball col·laboratiu.
- Impuls de la relació amb les entitats socials vinculades al Programa Làbora: promoure la participació activa de les entitats socials com a agents clau del programa.

### **Coordinació d'Empresa**

Responsable de liderar l'àmbit d'empresa dins del servei d'inserció sociolaboral.

Assumeix el disseny i la implementació del pla operatiu de l'àmbit, i participa activament en l'elaboració del pla estratègic del servei. Vetlla pel seguiment de l'execució de les actuacions, assegurant-ne la coherència amb els objectius del programa i amb els estàndards de qualitat establerts.

Impulsa i consolida aliances i col·laboracions estratègiques amb el teixit empresarial, liderant la implementació, seguiment i avaluació del procés de relació amb empreses.

Coordina l'equip de prospecció d'empreses, promovent un treball alineat amb els objectius del programa, i dinamitza la relació amb les Entitats Socials vinculades al Programa Làbora, afavorint la col·laboració i la generació d'oportunitats d'inserció per a les persones participants.

**Titulació:** Grau o Diplomatura en l'àmbit de les Ciències Socials (o titulació equivalent o superior) i/o formació universitària post-graduada en intervenció social/laboral i/o RSC. Experiència professional de 2 anys com a tècnic/a de projectes en l'àmbit social o 1 any de coordinació de projectes socials.

**Dedicació horària:** 1.701 hores anuals de servei (De les quals 1.679 hores són efectives d'acord amb el Conveni de referència). En horari de 5 matins i 2 tardes a convenir segons necessitats del projecte.

**Conveni:** Acció social. Grup I. Punt 1.2. Sotsdirecció de centre, servei o programa

### **Perfil competencial:**

- Capacitat de lideratge i direcció de persones.
- Capacitat de gestió i seguiment i avaluació d'indicadors.
- Capacitat d'anàlisi i d'organització.
- Capacitat per dissenyar i avaluar plans d'acció alineats amb els objectius globals del servei.
- Coneixement dels itineraris d'orientació laboral i de les eines d'acompanyament personalitzat.
- Coneixement de tècniques de prospecció, relació i fidelització d'empreses amb una visió social.
- Capacitat per dissenyar i gestionar processos estructurats de relació amb empreses: entrevistes, acords, derivacions i seguiment d'insercions.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast, així com de la cartera de serveis públics i del banc de recursos de capacitació a la ciutat de Barcelona.



- Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització dels barris i districtes.

**Funcions:**

- Coordina l'equip de tècnics de relació amb l'empresa. Treballa sota coordinació de la Direcció.
- Seguiment de l'execució de l'activitat de l'àmbit: assegurar que les accions del pla operatiu de l'àmbit d'empresa es desenvolupen segons els temps i objectius previstos.
- Foment d'aliances i col·laboracions estratègiques: gestionar el seguiment de les aliances i col·laboracions estratègiques vinculades al pla d'acció de l'àmbit d'empresa.
- Implementació, seguiment i avaluació del procés de relació amb les empreses: vetllar pel compliment dels objectius estratègics i els estàndards de qualitat del Programa Làbora en el procés de relació amb les empreses.
- Definició i desplegament de l'estratègia empresarial: liderar l'estratègia d'apropament a les empreses, basant-se en la responsabilitat social corporativa, les tendències del mercat laboral, la digitalització i la innovació.
- Implementació metodològica: assegurar l'aplicació del marc tècnic i metodològic del programa en totes les actuacions de l'àmbit de l'empresa.
- Gestió de l'equip de prospecció: acompanyar l'equip en l'execució de les seves tasques i assegurar el treball col·laboratiu.
- Impuls de la relació amb les entitats socials Làbora: promoure la participació activa de les entitats socials com a agents clau del programa.

**Coordinació de Dades i coneixement**

Responsable de liderar l'àmbit de gestió del coneixement i ús estratègic de les dades dins del servei d'inserció sociolaboral.

Participa en la definició del pla estratègic del programa en tot allò relacionat amb l'ús de dades i la transferència de coneixement. Assumeix la responsabilitat del disseny i execució del pla operatiu de l'àrea, així com del seguiment dels seus resultats.

Coordina i gestiona la plataforma digital del servei, assegurant-ne la funcionalitat, la coherència tècnica i l'accessibilitat per a l'equip i les entitats col·laboradores. També s'encarrega de la recollida, anàlisi i interpretació de dades, amb l'objectiu de generar coneixement útil per a la presa de decisions i la millora contínua.

Impulsa la gestió i disseminació dels aprenentatges valuosos, facilitant la seva sistematització i transferència a tota la xarxa Làbora, per tal de garantir la replicabilitat i sostenibilitat de les bones pràctiques.

**Titulació:** Grau o Diplomatura en Sociologia, Ciències Polítiques, Estadística i/o Empresarials (o titulació equivalent o superior). Experiència professional d'1 any d'experiència en la recerca o entorns d'investigació aplicada a les ciències socials.

**Dedicació horària:** 1.701 hores anuals de servei (De les quals 1.679 hores són efectives d'acord amb el Conveni de referència). En horari de 5 matins i 2 tardes a convenir segons necessitats del projecte.



**Conveni:** Acció social. Grup I. Punt 1.2. Sotsdirecció de centre, servei o programa

**Perfil competencial:**

- Capacitat de lideratge i direcció de persones.
- Capacitat de gestió i seguiment i avaluació d'indicadors.
- Capacitat d'anàlisi i d'organització.
- Capacitat per dissenyar i avaluar plans d'acció alineats amb els objectius globals del servei.
- Capacitat per conceptualitzar i desplegar l'estratègia de dades i coneixement del servei, alineada amb el pla estratègic global.
- Capacitat per connectar la informació amb la realitat operativa del servei.
- Coneixement profund d'eines per a la recollida, processament i anàlisi de dades quantitatives i qualitatives.
- Coneixement de criteris d'usabilitat, accessibilitat i protecció de dades.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast, així com de la cartera de serveis públics i del banc de recursos de capacitació a la ciutat de Barcelona.
- Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització dels barris i districtes.

**Funcions:**

- Coordina el Tècnic de Dades i Coneixement. Treballa sota supervisió de la Direcció
- Disseny del pla estratègic i operatiu: dissenyar l'estratègia del programa i elaborar el pla operatiu de l'àmbit per garantir la qualitat dels serveis.
- Coordinació de la gestió de la plataforma digital: dinamitzar la implementació i manteniment de la plataforma digital del programa.
- Gestió i anàlisi de dades: obtenir, transformar i analitzar dades per identificar necessitats, reptes i objectius estratègics.
- Creació i gestió de coneixement: generar coneixement a partir de les dades per millorar l'actuació del programa.
- Difusió i transferència d'informació: difondre el coneixement generat i transferir-lo a la direcció del programa.

**Tècnic/a projectes i suport a Direcció**

És el/la professional que realitza l'execució de projectes transversals del Làbora, dona suport a Direcció en l'organització d'esdeveniments i en la seva execució. Treballa sota la supervisió de la Direcció.

**Titulació:** Cicle Formatiu de Grau Superior en Administració i Finances o similar. Experiència professional d'1 any en funcions similars.

**Dedicació horària:** 1.701 hores anuals de servei (De les quals 1.679 hores són efectives d'acord amb el Conveni de referència). En horari de 5 matins i 2 tardes.

**Conveni:** Acció social. Grup III . Punt 3.1. Personal tècnic superior



**Perfil competencial:**

- Capacitat de gestió, autonomia i proactivitat.
- Capacitat de comunicació i relació interpersonal.
- Habilitats per l'atenció a la ciutadania.
- Capacitat d'adaptació i flexibilitat.
- Capacitat per treballar en equip i treball col·laboratiu amb altres professionals.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Capacitat per al seguiment d'indicadors i redacció d'informes.
- Coneixement de tècniques de gestió de documents i d'arxiu.

**Funcions:**

- Vetllar per l'acompliment dels projectes singulars que se li encomanen vinculats al Pla d'Acció anual i els objectius qualitatius.
- Gestionar la logística i organització d'iniciatives generals del programa: Organitzar i coordinar activitats generals del programa, com esdeveniments, reunions o formacions, assegurant la seva correcta execució i funcionament.
- Responsabilitzar-se del calendari general de l'Oficina Tècnica i els equips, vetllant perquè tots els agents implicats tinguin les convocatòries.
- Gestió del correu electrònic genèric per tal de fer les comunicacions generals i respondre les peticions que hi arribin.
- Supervisar la documentació tècnica i administrativa: assegurar la correcta elaboració, actualització i arxivament de documents, protocols i procediments vinculats a l'Oficina Tècnica.

**Tècnic/a Comunicació**

Gestiona l'àmbit de comunicació del Programa Làbora seguint les indicacions i acords validats des de la Direcció de l'IMSS, i el departament de comunicació de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, i executa l'estratègia comunicativa consensuada amb els mateixos actors esmentats anteriorment. Coordina amb la supervisió de la Direcció tècnica els aspectes comunicatius i d'organització de les jornades de Networking i d'empreses Làbora. Treballa sota supervisió de la Direcció.

**Titulació:** Grau o Diplomatura en Periodisme, Comunicació Audiovisual, Publicitat i relacions públiques o similars. Experiència professional d'1 any en funcions similars.

**Dedicació horària:** 850,5 hores anuals de servei (De les quals 839,5 hores són efectives d'acord amb el Conveni de referència). En horari de 5 matins i 2 tardes.

**Conveni:** Acció social. Grup II . Tècnic superior graduat.

**Perfil competencial:**

- Capacitat per estructurar tasques, establir prioritats i complir amb els calendaris marcats.
- Disposició per col·laborar estretament amb la Direcció i altres membres de l'equip del programa.



- Capacitat per adaptar-se als canvis i ajustar els plans de comunicació segons les necessitats del programa.
- Habilitats per transmetre missatges de manera clara i efectiva, tant de forma oral com escrita.
- Capacitat per planificar, executar i fer seguiment de l'estratègia comunicativa d'un programa, en coherència amb les directrius marcades.
- Domini de la redacció en diferents formats (notícies, articles, newsletters, xarxes socials, etc.) adaptant el to i estil al públic objectiu.
- Coneixement bàsic d'eines de disseny gràfic i audiovisual per elaborar materials comunicatius atractius.
- Capacitat per gestionar diferents projectes de comunicació en paral·lel, dins dels terminis establerts.
- Coneixement de xarxes socials, newsletters, gestors de continguts web, i plataformes de col·laboració i gestió de projectes.
- Coneixement o interès pel treball social i les polítiques d'ocupació i inclusió

#### **Funcions:**

- Actualització del web corporatiu en coordinació amb l'IMSS: mantenir el lloc web actualitzat, alineant-lo amb les iniciatives i comunicacions del programa i sota la supervisió de l'IMSS.
- Definir i implementar l'estratègia de comunicació a LinkedIn: Dissenyar una estratègia de continguts per LinkedIn, incloent la creació de publicacions per potenciar la visibilitat i interacció.
- Contribuir a la cerca d'empreses a través de LinkedIn, com potencials col·laboradores del programa.
- Producció de materials gràfics: crear materials visuals de qualitat per a campanyes, publicacions i altres necessitats comunicatives.
- Revisió i alineació de la línia comunicativa: assegurar que tots els missatges i continguts siguin coherents amb els valors i objectius del programa.
- Coordinació de materials comunicatius decidits: gestionar la producció i difusió de materials diversos com vídeos, publicacions, fulletons, cartells, materials de marxandatge, etc., de manera eficient i cohesionada. S'encarregarà de la contractació i supervisió de tots aquelles elements de comunicació que requereixin el suport de tercers (impremta, disseny gràfic, producció audiovisual, producció de merchandatge).
- Redacció de notes de premsa: elaborar notes de premsa per a llançar novetats importants i generar cobertura mediàtica.
- Elaboració de butlletins informatius: crear i distribuir butlletins mensuals o bimensuals per mantenir informats als stakeholders sobre les activitats i avenços del programa.
- Suport en l'organització i producció de les Jornades de Networking i d'Empreses.

#### **Gestors/es d'acollida**

El/a Gestor/a d'Acollida és la figura professional que ofereix informació sobre el programa, planifica les entrevistes i les accions grupals d'acollida, fa gestió administrativa



del procés d'acollida, es coordina amb professionals dels Centres de Serveis Socials i amb l'equip tècnic del programa en tot allò que té a veure amb el Procés d'Acollida i realitza suport administratiu transversal a la resta d'àrees de l'Oficina Tècnica.

Treballa sota la supervisió del/la Coordinador/a d'acollida.

**Titulació:** Cicle Formatiu de Grau Superior en Administració i Finances o similar. Experiència professional d'1 any en tasques d'administració i/o centraleta i/o recepció.

**Dedicació horària:** 6.804 hores anuals de servei (De les quals 6.716 hores són efectives d'acord amb el Conveni de referència). En horari de 5 matins i 2 tardes.

**Conveni:** Acció social. Grup III . Punt 3.1. Personal tècnic superior

**Perfil competencial:**

- Capacitat de gestió, autonomia i proactivitat.
- Capacitat de comunicació i relació interpersonal.
- Habilitats per l'atenció a la ciutadania.
- Capacitat d'adaptació i flexibilitat.
- Capacitat per treballar en equip i treball col·laboratiu amb altres professionals.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Capacitat per al seguiment d'indicadors i redacció d'informes.
- Coneixement de tècniques de gestió de documents i d'arxiu.

**Funcions:**

- Informació sobre el programa: assegurar que els/les possibles participants disposin d'informació completa i ajustada sobre el programa i els serveis que aquest ofereix per a la millora de la seva ocupabilitat.
- Planificació d'entrevistes i accions grupals d'acollida: calendaritzar les entrevistes i accions grupals d'acollida al L'àmbit, tenint en compte la disponibilitat de les persones i dels/les professionals del programa.
- Gestió administrativa del procés d'acollida: dur a terme totes les accions administratives relacionades amb el procés d'acollida, com la gestió de documents i l'entrada de dades al sistema.
- Coordinació amb professionals dels CSS: mantenir una comunicació directa amb l'equip de professionals dels CSS i altres serveis socials en tots els aspectes relacionats amb el contacte amb possibles participants i les accions d'acollida al programa, sota la supervisió de la coordinació.
- Coordinació amb l'equip tècnic del programa: dur a terme una comunicació periòdica i fluida amb l'equip de professionals d'orientació i formació per estar al dia de les novetats i de tota l'activitat del programa.
- Suport administratiu transversal a la resta d'àrees de l'Oficina Tècnica: dur a terme, quan es requereixi, gestions administratives vinculades a l'activitat d'altres àrees de l'Oficina Tècnica.



### **6.1.2. Equips operatius del Programa Làbora**

#### **Tècnic/a d'Orientació laboral**

L'Orientador/a atén les persones participants del Programa i duu a terme accions d'acollida, diagnòstic, informació, orientació, motivació, formació, assessorament i acompanyament d'aquestes persones. També és la persona responsable de la coordinació i seguiment amb el/la referent del servei que ha derivat la persona participant al Programa Làbora.

**Titulació:** Grau o Diplomatura en l'àmbit de les Ciències Socials (o titulació equivalent o superior) amb experiència professional d'1 any en projectes d'intervenció social amb persones en situació de vulnerabilitat.

**Dedicació horària:** 51.030 hores anuals de servei (de les quals 50.370 són efectives).

En horari de 5 matins i 2 tardes.

**Conveni:** Acció social. Grup II . Tècnic superior graduat.

#### **Perfil competencial:**

- Capacitat d'observació i anàlisi.
- Capacitat per la valoració i diagnosi de casos.
- Coneixements per elaborar plans de millora i fer el seguiment dels mateixos.
- Coneixement de la intervenció i/o l'acompanyament social.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast, així com de la cartera de serveis públics i del banc de recursos de capacitació a la ciutat de Barcelona.
- Habilitats de comunicació i per a l'escolta activa.
- Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització dels barris i districtes.
- Capacitat d'adaptació i flexibilitat.
- Capacitat per treballar col·laborativament amb altres professionals.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Capacitat per a la redacció d'informes.

#### **Funcions:**

- Dur a terme l'acollida dels/les participants, individual i grupal.
- Realitzar el diagnòstic de l'ocupabilitat.
- Acompanyament per a la definició i execució del projecte professional.
- Acompanyament durant el procés de recerca de feina.
- Identificació de necessitats amb relació al banc de recursos que s'ofereix i derivació als recursos més adequats.
- Coordinació per tal de promoure la millora de l'ocupabilitat de les persones derivades des dels diferents serveis de l'àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona i facilitar la seva incorporació al mercat de Treball.
- Coordinacions periòdiques amb els professionals derivadors per tal d'actualitzar la situació



de les persones participants en el Servei i acompanyar-ne els plans de treball acordats.

- Coordinacions espontànies quan sigui necessari amb els professionals derivadors per tal de promoure la millora de l'ocupabilitat de les persones derivades des dels diferents serveis de l'àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona i facilitar la seva incorporació al mercat de Treball.

### **Tècnics/ques en Capacitació**

Responsables de l'execució de les funcions de disseny, planificació i implementació d'accions formatives del Programa Làbora, i de la seva coordinació per tal de promoure la millora de l'ocupabilitat de les persones derivades i facilitar la seva incorporació al mercat de treball.

**Titulació:** Grau o Diplomatura en l'àmbit de les Ciències Socials (o titulació equivalent o superior) amb experiència professional d'1 any en projectes d'intervenció social amb persones en situació de vulnerabilitat.

**Dedicació horària:** 8.505 hores anuals de servei (de les quals 8.395 són efectives). En horari de 5 matins i 2 tardes.

**Conveni:** Acció social. Grup II. Tècnic superior graduat

#### **Perfil competencial:**

- Capacitat per estructurar processos de formació adaptats a perfils diversos.
- Coneixements en metodologies i formació per competències.
- Capacitat de seguiment personalitzat dels processos formatius.
- Coneixements de la intervenció i/o l'acompanyament social.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast, així com de la cartera de serveis públics i del banc de recursos de capacitació a la ciutat de Barcelona.
- Habilitats de comunicació i per a l'escolta activa.
- Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització dels barris i districtes.
- Capacitat d'adaptació i flexibilitat.
- Capacitat per treballar col·laborativament amb altres professionals.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Capacitat per a la redacció d'informes.

#### **Funcions:**

- Dur a terme les accions formatives i capacitadores del programa Làbora per facilitar la seva aproximació al mercat de treball.
- Entrenament i millora de competències transversals dels participants.
- Accions formatives per afavorir la recerca de feina i l'encaix a perfils professionals de referència.
- Disseny i implementació de materials i accions de capacitació dirigides a necessitats específiques.



### **Tècnics/ques de relació amb l'empresa**

Responsables de les funcions de relació amb el teixit empresarial així com de facilitar la contractació de participants del Programa Làbora entre les empreses col·laboradores del programa.

**Titulació:** Grau o Diplomatura en l'àmbit de les Ciències Socials (o titulació equivalent o superior) amb formació complementària en intervenció social/laboral i/o en Responsabilitat Social Corporativa o altres àmbits afins a l'empresa i la intervenció amb perfils de persones en situació de vulnerabilitat. Experiència professional d'1 any en projectes d'intervenció social i/o RSC amb persones en situació de vulnerabilitat.

**Dedicació horària:** 18.711 hores anuals de servei (de les quals 18.469 són efectives). En horari de 5 matins i 2 tardes.

**Conveni:** Acció social. Grup II. Tècnic superior graduat

#### **Perfil competencial:**

- Capacitat per identificar sectors, empreses i oportunitats laborals alineades amb els perfils de les persones participants al Programa Làbora.
- Capacitat d'anàlisi del mercat a l'àrea territorial de la ciutat i metropolitana i anàlisi de tendències.
- Capacitat de contacte, argumentació i seguiment.
- Capacitat de generació de propostes de col·laboració i disseny de propostes de valor de projectes d'interès compartit (RSC, diversitat...)
- Coneixements de la intervenció i/o l'acompanyament social.
- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast, així com de la cartera de serveis públics i del banc de recursos de capacitació a la ciutat de Barcelona.
- Habilitats de comunicació i per a l'escolta activa.
- Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització dels barris i districtes.
- Capacitat d'adaptació i flexibilitat.
- Capacitat per treballar col·laborativament amb altres professionals.
- Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari.
- Capacitat per a la redacció d'informes.

#### **Funcions:**

- Cerca de noves col·laboracions amb empreses de la ciutat i àrea metropolitana, per dur a terme contractacions de participants del Programa Làbora o altres projectes d'interès compartit.
- Implementa l'estratègia de cerca i aliança amb sectors estratègics per a l'encaix al perfil de participants Làbora.
- S'encarrega de la intermediació dels participants amb l'empresa, fa processos de pre-selecció, seguiment de l'encaix a l'empresa i post-inserció.



- Dissenya i executa píndoles formatives de temàtiques vinculades a la fase d'inserció (canals de recerca de feina, pràctica d'entrevista, etc.).
- Participa en l'organització d'esdeveniments i iniciatives en pro de la sensibilització social del teixit empresarial.

## **6.2. Horaris de prestació**

L'horari d'atenció del servei als Punts Làbora és de dilluns a divendres laborables de 8.30h a 13.30h i tardes de dilluns a dijous de 16h a 19.00h.

En el període d'estiu (agost), l'horari d'obertura del servei és de dilluns a divendres laborables de 8.00h a 15.00h.

L'IMSS podrà modificar l'horari d'atenció dels Punts Làbora, segons les necessitats del servei i la organització dels diferents perfils tècnics d'atenció (acollida, orientació, capacitació i relació amb empreses).

## **6.3. Reciclatge i formació permanent**

L'adjudicatària garantirà el **reciclatge i la formació permanent** per tal d'aconseguir una prestació del servei eficient i de qualitat.

S'entén que aquestes activitats ara esmentades responen a conceptes amb objectius diferenciats i en aquest sentit, l'adjudicatària les preveurà i executarà per a tots els professionals del servei, en la mesura que correspongui a les funcions i tasques assignades, sense que unes puguin ser substitutives de les altres.

L'adjudicatària garantirà, mitjançant la proposta de formació, una metodologia comuna a tots els equips de treball que integren el Servei. Igualment, l'adjudicatària comunicarà a la Direcció de Programes i Recursos Socials Bàsics els plans formatius realitzats adreçats al reciclatge i la formació contínua dels professionals.

Els treballadors/es hauran de realitzar el nombre d'hores anuals de formació (reciclatge i formació contínua) que es contempli en el conveni corresponent (30 hores en el cas del Conveni d'Acció Social), sempre que aquesta estigui vinculada directament amb el lloc de treball que ocupen i amb la seva especialitat tècnica.

Per al cas de noves incorporacions de professionals al servei, l'adjudicatària realitzarà un pla d'acollida que garantirà que totes aquelles persones que s'incorporin a l'execució del contracte, a més de comptar amb la titulació requerida i la formació necessària per al desenvolupament de les seves funcions, coneixen abastament el servei, els seus objectius, destinataris, flux, estructura, metodologia, coordinació amb els ens municipals i d'altres administracions, així com les característiques i eines del seu lloc de treball, i l'entorn que emmarca l'activitat del servei.



## 6.4. Altres recursos en coordinació amb el servei

Les persones participants al Programa Làbora arriben derivades pels serveis socials municipals i amb l'objectiu de garantir el continuum d'atenció a les persones participants de manera integrada, coherent i eficaç, el programa estableix mecanismes de coordinació estructurats amb els serveis socials derivadors.

La Direcció del Programa Làbora que impulsa aquesta coordinació, pot delegar la interlocució amb els serveis socials en determinats coordinadors/es o referents tècnics/ques, segons l'organització interna i la finalitat de la interlocució o activitat de que es tracti.

Els principals canals i activitats de coordinació són els següents:

- **Reunions bianuals de coordinació** amb els equips dels Centres de Serveis Socials (CSS) i un mínim d'**una reunió anual amb els serveis específics derivadors**, per afavorir la proximitat i reforçar el coneixement mutu, i alhora amb l'objectiu de revisar el funcionament del circuit, detectar millores i actualitzar la informació sobre recursos i criteris de derivació i accés. Liderades per la Direcció Tècnica del Programa Làbora, compten amb la participació de la Coordinació d'Acollida, la Coordinació d'Ocupabilitat i les persones tècniques d'orientació implicades en el territori corresponent.
- **Foment de circuits de relació regulars entre els CSS i altres serveis específics i el Programa Làbora**, que permetin reforçar la proximitat, la confiança i el coneixement mutu dels serveis, així com afavorir l'adequació de les derivacions. Hi participen la Coordinació d'Acollida i la Coordinació d'Ocupabilitat.
- **Sessions d'acollida grupal realitzades, sempre que sigui possible, als mateixos CSS**, per facilitar l'accés i la vinculació inicial de les persones participants amb el programa. Hi participen la Coordinació d'Acollida, la Coordinació d'Ocupabilitat i les persones tècniques d'orientació referents del territori.
- **Reunions de coordinació periòdiques per l'abordatge i seguiment dels casos actius**, liderades per les figures d'orientació del territori, amb l'objectiu d'actualitzar la situació de les persones participants i alinear les accions d'acompanyament social i laboral del pla de millora.
- **Oferiment de sessions telemàtiques informatives** sobre el funcionament del Programa Làbora adreçades a professionals dels serveis socials, tant de nova incorporació com a aquells que vulguin actualitzar els seus coneixements sobre el programa. L'organització i dinamització d'aquestes sessions s'impulsa per la **Coordinació d'Ocupabilitat** i s'executa per les figures tècniques d'orientació del territori corresponent.

Aquestes accions tenen per objectiu principal reforçar la complementarietat entre el Programa Làbora i els serveis socials municipals, tot millorant l'eficàcia del circuit d'inserció sociolaboral i la qualitat de l'atenció a les persones.



Els serveis socials derivadors actualment són els següents:

1. Centres de Serveis Socials

Els serveis socials bàsics són el primer nivell d'atenció a les persones per part dels serveis socials municipals de Barcelona. Atenen la ciutadania de manera personalitzada i estan integrats per un conjunt d'accions coordinades que busquen millorar el benestar social i afavorir la integració de les persones.

Les funcions principals són:

- Informació, orientació i assessorament sobre els recursos socials existents i els drets que assisteixen a la ciutadania. Aquesta funció busca apoderar les persones perquè puguin accedir als serveis i prestacions que millor s'adaptin a les seves necessitats.
- Detecció i anàlisi de les necessitats socials individuals, familiars i comunitàries. Això implica identificar situacions de vulnerabilitat, risc d'exclusió social i mancances de recursos, tant a nivell individual com col·lectiu.
- Valoració i diagnòstic social de les situacions de necessitat per determinar la intervenció social més adequada. A través d'entrevistes, observació i anàlisi de la situació per comprendre la complexitat de cada cas i dissenyar el pla de treball que més s'adapti a la persona.
- Intervenció social de caràcter preventiu, assistencial i rehabilitador. Això inclou accions com el suport psicosocial, l'acompanyament en tràmits, la mediació familiar, la promoció de l'autonomia personal i la intervenció en situacions d'urgència social.
- Coordinació amb altres serveis i agents del territori (sanitaris, educatius, laborals, etc.) per garantir una atenció integral i continuada a les persones i famílies ateses. Aquesta col·laboració és crucial per abordar les problemàtiques de manera global.
- Promoció de la participació i la inclusió social de les persones i col·lectius en situació de vulnerabilitat, fomentant el seu desenvolupament personal i la seva integració comunitària mitjançant el foment d'accions grupals i/o comunitàries.

Actualment els CSS es troben distribuïts territorialment com segueix:

Centre de Serveis Socials	Adreça actual
<b>Ciutat Vella</b>	
Barceloneta	C/ de Balboa, 11
Casc Antic	Pg. de Picasso, 4
Gòtic	C/ del Correu Vell, 5
Raval Nord	Pl. del Pedró, 2.B
Raval Sud	Pl. del Pedró, 2.B
<b>Eixample</b>	
Dreta - Fort Pienc	Carretera Antiga d'Horta, 5
Nova Esquerra Eixample	C/ del Comte Borrell, 305



Sagrada Família	C/ de Nàpols 227, 4a pl.
Sant Antoni	C/ de Calàbria, 38
Antiga Esquerra Eixample	C/ de Mallorca, 219-219.B, 2a pl.
<b>Sants Montjuïc</b>	
Poble Sec	C/ del Roser, 15
Cotxeres de Sants	Pas de Fructuós Gelabert, 2
Numància	Pl. de la Volta Ciclista a Catalunya 7
La Marina (CAI la Marina)	C/ del Foc, 97
<b>Les Corts</b>	
Les Corts	C/ de Can Bruixa, 7-11
Maternitat-Sant Ramon	Travessera de les Corts, 122
<b>Sarrià-Sant Gervasi</b>	
Sant Gervasi	C/ d'Arimon, 7
Sarrià	C/ de Salvador Mundi, 4 bis
<b>Gràcia</b>	
La Salut- El Coll- Vallcarca i Els Penitents	C/ de Sargelet, 2
La Vila de Gràcia	Pl. de la Vila de Gràcia, 2
Camp d'en Grassot - Gràcia Nova	C/ de Ca l'Alegre de Dalt, 5
<b>Horta Guinardó</b>	
Carmel	C/ del Santuari, 27
Guinardó	Rda. del Guinardó, 113-133
Baix Guinardó - Can Baró	C/ de Lepant, 385-387
Horta	Pl. de Santes Creus, 8
Vall d'Hebron	Av. Cardenal Vidal i Barraquer, 45.B
<b>Nou Barris</b>	
Roquetes-Trinitat Nova-Canyelles	C/ de Vidal i Guasch, 76-78
Guineueta-Verdun-Prosperitat	C/ d'Enric Casanovas, 73-77
Ciutat Meridiana-Torre Baró-Vallbona	Av. dels Rasos de Peguera, 25
Turó de la Peira-Can Peguera	C/ de la Selva, 61
Porta-Vilapicina i Torrellobeta	C/ de la Selva 59
<b>Sant Andreu</b>	
Franja Besòs	C/ d' Estadella, 62, 3a pl
Garcilaso	C/ de Garcilaso, 103, 4a pl.
Sant Andreu	C/ d'en Paixalet, s/n
<b>Sant Martí</b>	
Besòs	Rbla. de Prim, 87-89, 2a pl.
Clot - Camp de l'Arpa	C/ de la Corunya, 5-7
Poblenou	Pl. Josep Maria Huertas Claveria, 1
St. Martí - Verneda	Pl. d' Eduard Torroja, 17
El Parc - Vila Olímpica	C/ Buenaventura Muñoz, 21, 3a pl.



2. SARA: Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida. (C/ Marie Curie, 16 i nou equipament que s'ubicarà a la zona de l'Eixample durant l'any 2025).

Es tracta d'un servei ambulatori d'àmbit i titularitat municipal que ofereix atenció ambulatoria específica i especialitzada a persones residents a la ciutat de Barcelona, supervivents de situacions de violència masclista (dones, infants i adolescents i persones LGTBI, o persones del seu entorn proper directament afectades per aquesta violència). També proporciona assessorament a personal professional i a persones de l'entorn de les víctimes.

Al SARA s'atenen els diferents tipus de violència masclista amb risc alt (o moderat, si tenen necessitats de protecció en recursos especialitzats): violència en la parella, assetjament pel fet de ser dona o per identificar-se com a LGTBI, violència masclista en l'àmbit laboral, violència masclista en l'àmbit familiar, violència sexual, matrimonis forçats, etcètera.

3. PIAD: Punts d'Informació i Atenció a les Dones.

Els Punts d'Informació i Atenció a les Dones (PIAD) són serveis públics, gratuïts i confidencials de l'Ajuntament de Barcelona on s'ofereix informació, assessorament i orientació a les dones en diferents àmbits. També s'ofereixen serveis gratuïts d'atenció psicològica i assessorament jurídic.

Els punts d'informació i atenció a les dones (PIAD) són serveis públics, gratuïts i confidencials de l'Ajuntament de Barcelona, on s'ofereix informació, assessorament i orientació a les dones en diferents àmbits. Aquest servei ofereix una atenció tant individual com grupal, i inclou atenció psicològica i assessorament jurídic especialitzat amb l'objectiu de donar suport a les dones en el seu procés de creixement personal i en la defensa dels seus drets.

Servei	Adreça
PIAD CIUTAT VELLA	C/ Comerç, 5
PIAD EIXAMPLE	C/ Calàbria, 264
PIAD SANTS-MONTJUÏC LA MARINA	C/Foc, 97 (edifici CAI La Marina)
PIAD LES CORTS	C/ Entença, 304
PIAD SARRIÀ-SANT GERVASI	Pl. Consell de la Vila, 7
PIAD GRÀCIA	Plaça de la Vila de Gràcia, 2
PIAD HORTA-GUINARDÓ	C/ Arenys, 75
PIAD NOU BARRIS	Plaça Major de Nou Barris, 1
PIAD NOU BARRIS ZONA NORD	Av. Rasos de Peguera, 25
PIAD SANT ANDREU*	Via Favència, 399
PIAD SANT MARTÍ	Gran Via Corts Catalanes, 837, 2a planta

4. SAIER: Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats. C/ Tarragona, 141

El SAIER ofereix informació i assessorament sobre immigració, protecció internacional, emigració i retorn voluntari a qualsevol persona que visqui a la ciutat de Barcelona.

**Les persones estrangeres que han immigrat a Barcelona trobaran al SAIER:**



- Acollida i informació general sobre la ciutat de Barcelona.
- Tramitació de documentació relacionada amb estrangeria.
- Assessorament jurídic sobre processos d'estrangeria.
- Acollida social a persones recentment arribades i residents a la ciutat de Barcelona.
- Assessorament i orientació formativa i laboral.
- Homologacions i convalidacions d'estudis i carnet de conduir.

**Les persones residents a la ciutat de Barcelona que vulguin demanar protecció internacional a Espanya segons el dret d'asil, trobaran al SAIER:**

- Orientació i assistència jurídica en matèria de protecció internacional.
- Acollida social per a persones sol·licitants de protecció internacional recentment arribades.
- Assessorament i tramitació en cas de denegacions d'asil.

5. SOASS: Servei d'Orientació i Atenció Social de Persones en Situació de Sensellarisme.

Pg Pujades, 29 Baixos

Per atendre les persones en situació de sensellarisme i exclusió residencial, en circumstàncies de vulnerabilitat social, l'Ajuntament de Barcelona disposa d'un conjunt de serveis que proporcionen una atenció integral centrada en la persona que garanteix la cobertura de les seves necessitats bàsiques, socioeducatives i sanitàries amb l'objectiu de millorar-ne l'autonomia, acompanyant processos de canvi i tenint en compte les seves capacitats i potencialitats.

6. SAS-ABITS (C. València 344, entl.)

L'Agència ABITS desenvolupa un treball específic d'anàlisi, diagnòstic, intervenció directa i coordinació, des de l'any 2006, en l'abordatge del treball sexual a la ciutat de Barcelona.

El seu objectiu primordial és atendre les persones cis i les dones trans que exerceixen la prostitució a la ciutat de Barcelona i prioritàriament aquelles que es troben en una situació d'especial vulnerabilitat, d'una manera integral, global i coordinada perquè puguin conèixer i exercir els seus drets en igualtat de condicions que qualsevol altra dona de la ciutat.

Actua a través de sis línies estratègiques d'intervenció:

- Coneixement de la situació.
- Atenció a les dones que exerceixen treball sexual a la via pública.
- Atenció a les dones que exerceixen treball sexual en espais tancats (locals, clubs i pisos).
- Disseny i implementació de programes per a la formació i la recol·locació sociolaboral. Millora de l'ocupabilitat.
- Detecció de les víctimes del tràfic d'éssers humans amb finalitat d'explotació sexual i coordinació amb la unitat contra el tràfic de persones amb finalitat d'explotació sexual.
- Coordinació d'actuacions d'àmbit institucional i comunitari.



## **CLÀUSULA 7. INFRAESTRUCTURES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI, GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS I RECURSOS MATERIALS**

### **7.1. Infraestructura i adequació del'espai**

El servei descrit en aquest plec de prescripcions tècniques es prestarà a les instal·lacions de l'adjudicatària.

Així doncs, l'adjudicatària haurà de proporcionar els locals, anomenats punts Làbora, en els que realitzarà l'activitat i mantenir-los durant al vigència del contracte i possible pròrroga, d'acord amb els requeriments d'aquesta clàusula. El requeriment és de 9 locals, un a cada districte, excepte Les Corts i Sarrià Sant Gervasi que compartiran local. Aquesta dispersió territorial permet garantir la proximitat del servei a les persones participants al programa i la seva vinculació amb els/les orientadors/es que són el seu referent al programa.

Els 9 locals on s'ubicaran els punts Làbora seran de tipus:

- Especials (3 locals, a Ciutat Vella, Nou Barris i Horta-Guinardó).
- Estàndard (6 locals, a Sant Martí, Sants-Montjuic, Eixample, Gràcia, Sant Andreu, i el local compartit de Les Corts/Sarrià-Sant Gervasi)). L'Oficina tècnica del servei s'ubicarà en algun d'aquests locals requerits que compti amb un mínim de 3 tècnics/ques d'orientació i 2 tècnics/ques de relació amb empresa.

Per a determinades activitats grupals territorialitzades als districtes, l'IMSS facilitarà els locals dels CSS dels districtes corresponents. Caldrà que l'adjudicatària planifiqui el calendari d'aquestes activitats i coordini amb els CSS del seu districte la disponibilitat dels espais i altres necessitats per a l'activitat.

L'adjudicatària ha de disposar de 9 locals condicionats amb les instal·lacions, l'equipament i els elements auxiliars adequats per complir amb els requeriments del contracte i en concret:

- Han d'estar situats a cada districte o en algun carrer limítrof amb el districte de referència i, en tot cas, sempre dins de la ciutat de Barcelona. Igualment l'adjudicatària vetllarà perquè la distribució territorial dels locals tingui una dispersió adequada, evitant els locals que tot i trobar-se en districtes diferents, estiguin tan propers que no compleixin amb l'objectiu de donar la màxima accessibilitat als participants a tota la ciutat.
- Han de reunir tots els requisits legals per exercir-hi l'activitat i complir amb la normativa vigent en matèria d'accessibilitat.
- Estaran senyalitzats d'acord amb la normativa municipal Manual de Senyalització dels Edificis amb Serveis Municipals i amb el text i la col·locació d'acord amb les directrius del departament de Comunicació de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat. Els 9 punts Làbora compararan amb un roll-up indicatiu del Servei, tal com s'indica a la clàusula 5.6 d'aquest PPTP.
- Han de tenir capacitat per proporcionar llocs de treball adequats per a la prestació dels serveis descrits, per les persones treballadores que s'assignin al punt i per atendre



diàriament els participants del programa, amb un mínim de metres quadrats requerits que es determinen a la taula que figura a continuació.

- S’ha de garantir que durant l’hivern no s’estaran per sota dels 19 graus, ni per sobre dels 27 a l’estiu.
- Han de tenir finestres a l’exterior que, a banda d’altres possibles dispositius, facilitin la ventilació.
- Han de disposar dels subministraments necessaris (aigua, llum) i de la connectivitat necessària. L’adjudicatària assumirà totes aquestes despeses, inclosa la de l’alta de tots els subministraments.
- Han de disposar de sistema que impedeixi l’accés a pàgines web de contingut no legal o inapropiat, delictiu, ofensiu o violent.
- Han de disposar d’una farmaciola, amb dotació correcta i complerta, a càrrec de l’adjudicatària.
- Els 3 punts Làbora especials hauran de disposar de Club de Feina (sala amb 8/10 ordinadors amb connexió a xarxa per a realitzar formacions i capacitacions, com per exemple, de tècniques de recerca de feina).
- Pel que fa a la distribució interna, els locals han de disposar de les dimensions mínimes i complir els requeriments comuns a tots els locals i específics segons els tipus de locals (especial o estàndar) que es detallen a continuació:

<b>TOTS ELS LOCALS (9):</b> Requeriments comuns	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Espai comú de treball suficient</b> d’acord amb el nombre de persones treballadores assignades al punt Làbora.</li> <li>• <b>3 despatxos d’entrevistes</b> (amb capacitat per una taula d’oficina i amb ordinador, impressora i tres cadires).</li> <li>• <b>Ordinador portàtil, telèfon mòbil i taula de treball</b> per a totes les persones treballadores assignades al punt Làbora.</li> <li>• Un <b>lavabo tancat</b>, que compleixi la normativa vigent en matèria d’accessibilitat i que, per tant, disposi de sistema d’alarma a dins. També s’exigeix que hi hagi una pica a dins.</li> </ul>	
<b>LOCALS DE PUNTS LÀBORA ESPECIALS (3):</b> Requeriments específics, afegits als requeriments comuns anteriors	
DIMENSIONS MÍNIMES	ALTRES REQUERIMENTS



<p>200 m<sup>2</sup> com a mínim per local (3 locals)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Una sala grupal amb capacitat per a 20 persones</b> a cada local, que servirà per les acollides grupals i les capacitacions.</li> <li>• En cas de que aquestes mateixes sales disposin de <b>8/10 ordinadors amb connexió a xarxa</b> per a realitzar formacions i capacitacions, seran sales habilitades com a Club de Feina (es requereixen un mínim de 3 sales <b>Club de Feina</b> repartides en els 3 punts Làbora especials).</li> </ul>
<p><b>LOCALS DE PUNTS LÀBORA ESTÀNDAR (6):</b> Requeriments específics, afegits als requeriments comuns anteriors, per als punts Làbora estàndar (5) i el punt Làbora estàndar on s'ubicarà l'Oficina tècnica (1)</p>	
DIMENSIONS MÍNIMES	ALTRES REQUERIMENTS
<p>165 m<sup>2</sup>, com a mínim per local (5 locals)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Una sala amb capacitat per a 10 persones</b> a cada local per realitzar les acollides grupals.</li> </ul>
<p>225 m<sup>2</sup>, com a mínim (1 local, on s'ubicarà l'Oficina Tècnica)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Una sala amb capacitat per a 10 persones</b> per realitzar les acollides grupals.</li> <li>• <b>Per a l'Oficina Tècnica:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Despatx compartit</b> per la Direcció tècnica i tècnic/a de projectes i suport a la Direcció.</li> <li>○ <b>Espai compartit per les 5 Coordinacions</b> (d'Acollida, d'Ocupabilitat, de Capacitació i innovació tecnològica, d'Empresa i de Dades i Coneixement).</li> <li>○ <b>L'espai comú de treball</b> haurà de tenir en compte tenir espai suficient per a l'equip de gestors/es d'acollida i tècnic/a de comunicació.</li> </ul> </li> </ul>

Abans de la formalització del contracte, els locals hauran de comptar amb les llicències d'activitats necessàries i el vistiplau de l'IMSS i el Departament de Manteniment i Serveis Generals de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat de l'Ajuntament de Barcelona.

En el cas que el servei s'hagi de traslladar temporal o definitivament a un espai diferent de l'habitual, sigui perquè es facin obres o succeeixi un fet sobtat que impossibiliti donar el servei, el trasllat dels mobiliari, si s'escau, material i utillatge se n'ocuparà i assumirà les despeses l'adjudicatària. El nou emplaçament en tot cas haurà de comptar amb el vistiplau previ de l'IMSS.

L'adjudicatària es farà càrrec de tot el manteniment ordinari, preventiu i correctiu.



L'adjudicatària està obligada a efectuar al seu càrrec el manteniment normatiu de les instal·lacions i de l'espai on es desenvolupa el servei de menjador social, amb estricta compliment de les diferents reglamentacions que els afectin i realitzat sempre per empreses instal·ladores tècniques autoritzades.

L'adjudicatària, a través de la seva empresa de manteniment, que serà notificada als serveis tècnics municipals, realitzarà en el moment que legalment correspongui, les revisions i correccions de les anomalies que es detectin de l'Entitat d'Inspecció i Control col·laboradora de la Generalitat de Catalunya.

Aniran a càrrec de l'adjudicatària l'adquisició, el manteniment i la reparació de la maquinària, així com la reposició i reparació del parament, mobiliari, útil i eines que hagin estat malmeses.

És atribució i responsabilitat de l'adjudicatària les revisions periòdiques i les tasques de manteniment de les instal·lacions i els elements constructius, així com tot allò que disposa el Reial Decret 865/2003 de 4 de juliol i la normativa i reglamentació que se'n deriva, a les instal·lacions amb risc de proliferació i dispersió de legionel·losi, tant en aigua freda com calenta.

És responsabilitat de l'adjudicatària, l'acompliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball.

L'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat a través del Departament de Manteniment i Serveis Generals de la Direcció d'Edificació i Serveis Generals i Innovació, i l'IMSS, a través del Departament de Gestió de Recursos Socials Bàsics podrà dur a terme els controls i la sol·licitud de les justificacions de l'acompliment normatiu dels extrems que són responsabilitat de l'entitat adjudicatària.

L'adjudicatària assumirà també la dotació, el manteniment, la reparació i la reposició del material informàtic.

L'adjudicatària comptarà amb les assegurances necessàries per protegir davant de qualsevol incident les instal·lacions, l'activitat, les persones treballadores, les persones usuàries o terceres persones que puguin ser afectades.

Tanmateix, l'adjudicatària haurà de disposar de connexió permanent amb l'IMSS mitjançant correu electrònic, telèfon fix i telèfon mòbil.

## **7.2. Sistemes d'informació**

L'adjudicatària haurà de disposar d'un software propi o contractat a un tercer que garanteixi la gestió de participants i empreses, facilitant el seguiment, la transparència i la coordinació entre professionals del servei i també els serveis derivadors. Aquest software també ha de proporcionar informació estructurada per valorar l'impacte del programa i facilitar així la presa de decisions. Els requeriments mínims per aquest software són les següents (veure més detall de requeriments a l'ANNEX 5):

### **A. Gestió de Participants**

- Fitxa de dades bàsiques: Registre d'informació personal i professional dels participants.



- Situació inicial: Diagnosi de la situació sociolaboral de la persona i valoració d'ocupabilitat.
- Interessos laborals: Àmbits professionals i ocupacions d'interès per al participant.
- Seguiments: Registre compartit de totes les accions realitzades pels professionals del servei Làbora.
  - Registre d'accions realitzades per diferents àrees d'atenció.
  - Consulta per part dels serveis derivadors (només visualització de dades).
- Contractació: Seguiment de contractacions vinculades als participants.
- Documents adjunts: Espai per desar contractes, informes de vulnerabilitat laboral, títols, etc.
- Informació general del participant: Dades complementàries rellevants.

#### B. Gestió d'Empreses i Ofertes

- Dades d'empreses i ofertes de treball: Informació detallada sobre empreses col·laboradores i les seves vacants.
- Documents adjunts: Espai per carregar documentació relacionada amb les ofertes i empreses.
- Seguiments: Les persones orientadores i prospectores poden registrar i fer seguiment de les persones participants derivades a ofertes concretes.
- Ofertes de treball: Base de dades amb les oportunitats laborals disponibles.
- Presentació de persones candidates: L'equip de prospecció selecciona candidats provinents d'orientació i els presenta a les empreses.

#### C. Informes

- Generació d'informes:
  - Laborals, de contractacions i altres indicadors per avaluar l'impacte del programa.
- Capacitació:
  - Informació sobre formacions i capacitacions dels participants.
- Nivells d'informació:
  - Possibilitat de filtrar per districte, CSS o Servei Específic per obtenir dades detallades mensualment.

Aquest sistema d'informació haurà d'estar a ple rendiment dins del primer mes a comptar des de la data d'inici d'execució del contracte i haurà de tenir carregades les dades del servei proporcionades per l'actual gestor del programa. Serà responsabilitat de l'adjudicatària desenvolupar el procés de càrrega d'aquestes dades. Mentre aquest sistema no estigui en ple



funcionament, l'adjudicatària haurà de posar els mitjans alternatius necessaris per garantir la recollida de dades i la seva incorporació definitiva al sistema d'informació.

L'adjudicatària assumirà els costos econòmics de desenvolupament i/o d'adaptació i explotació del sistema d'informació, i garantirà les evolucions necessàries del mateix per tal de donar resposta a les necessitats o canvis que es puguin produir durant la prestació del servei.

L'aplicació informàtica haurà de centralitzar la informació més rellevant que afecti no només la gestió quotidiana del servei sinó la totalitat de llur concessió, inclosa la prescripció per part de professionals de l'IMSS. Serà l'eina de control de la coordinació del Servei i per tant haurà de permetre i facilitar l'accés en temps real, d'una banda, als professionals de l'adjudicatària i, de l'altra, al personal designat per l'Ajuntament de Barcelona (referent tècnic del contracte, cap i/o altres professionals de la Direcció de Programes i Recursos Socials Bàsics.

### **7.2.1 Requisits funcionals del sistema d'informació**

L'aplicació informàtica de gestió de l'adjudicatària contindrà tota la informació (alfanumèrica però també arxius inclosos els arxius d'imatge) relativa a l'encàrrec del Servei, tant pel que fa a l'atenció individual, com a la grupal i la comunitària, així com les queixes i els suggeriments rebuts, les incidències que es puguin produir, etc.

Aquesta informació haurà de ser suficient, com a mínim, per a donar compliment als requeriments que es desprenen de l'objecte del contracte amb relació a l'elaboració dels indicadors d'activitat.

### **7.2.2 Requisits d'accés i disponibilitat**

L'adjudicatària haurà de garantir l'accés online i la disponibilitat de l'aplicació informàtica per a la gestió del servei, almenys, en l'horari d'atenció del servei. Caldrà que l'adjudicatària disposi d'un pla de contingències, que garanteixi que en cas d'incidències informàtiques i d'usabilitat per part dels professionals, es pugui realitzar l'enviament de les dades mitjançant un sistema alternatiu.

### **7.2.3 Requisits de gestió d'identitats i autenticació d'usuaris**

La gestió d'identitats dels usuaris del sistema haurà de complir les polítiques d'usuaris, administradors i contrasenyes definides per l'IMI, les quals es troben a disposició dels sol·licitants.

L'adjudicatària haurà de validar i revisar accessos dels usuaris i perfils administradors de forma semestral, i haurà d'establir i implementar els plans d'acció per corregir les mancances identificades. Els comptes d'usuari estaran integrats amb l'eina que l'IMI posa a disposició.

#### Autenticació interna

Els usuaris interns (de gestió Municipal) hauran d'autenticar-se amb els mecanismes d'autenticació definits per l'IMI basats en protocols estàndards de seguretat. L'adjudicatària haurà d'assegurar que s'utilitzi el proveïdor d'identitats corporatiu (en endavant, IDP) per a l'autenticació dels usuaris.

La integració amb la solució IDP es podrà fer mitjançant les següents opcions:



- Integració mitjançant l'estàndard OpenID Connect (OAuth 2.0), utilitzant el flux d'autenticació de codi d'autorització amb PKCE (intercanvi de clau codificada).
- En cas de que l'aplicació no suporti l'ús del protocol OpenID Connect, la integració es farà mitjançant l'estàndard SAML 2.0.

### Autenticació externa

Els usuaris externs (fora de l'àmbit municipal, empreses i altres persones físiques - clients de l'aplicació) hauran d'autenticar-se mitjançant la solució corporativa (Mòdul Comú d'Autenticació).

L'autenticació al sistema s'haurà de produir amb un segon factor d'autenticació (2FA), requerint així una verificació de la identitat de l'usuari que sol·licita accés. L'adjudicatària aplicarà el mateix 2FA que sigui d'aplicació a l'Ajuntament i, en cas de no ser possible, haurà de justificar aquesta impossibilitat tècnica, tot aplicant un 2FA diferent que haurà de ser validat per l'IMI.

#### **7.2.4 Requisits d'autorització dels usuaris als sistemes**

L'IMI disposa d'un repositori centralitzat d'autoritzacions dels usuaris corporatius, basat en un directori actiu, que és d'on recull les autoritzacions el IDP corporatiu. L'adjudicatària haurà d'assegurar que les autoritzacions es troben delegades en aquest repositori central d'autoritzacions.

En cas que l'adjudicatària no pugui delegar l'autorització per impediments greus del sistema, com a mínim, hauran d'integrar-se amb l'eina de gestió i govern de les identitats per tal de poder relacionar els rols del producte (tècnica de sistemes) amb els rols funcionals definits a GID (capa de negoci).

Aquesta integració podrà ser de dos tipus:

- Integració directa amb la GID, si l'aplicació pot publicar els usuaris i perfils a través d'un servei web que es pugui consumir mitjançant un connector des de l'eina de gestió d'identitats.
- En cas de no ser possible la connexió directa amb la GID, l'aplicació haurà d'enviar un fitxer diari a la GID i configurar un connector de processament de fitxers per tal de representar les autoritzacions a l'eina.

La integració d'aquest connector anirà a càrrec de l'adjudicatària i comptarà amb el suport i la supervisió de l'equip de gestió d'identitats.

#### **7.2.5 Requisits de protecció de les aplicacions i serveis web**

L'adjudicatària garantirà que els subsistemes dedicats a la publicació de la informació hauran de ser protegits front a les amenaces que li siguin pròpies:

- Quan la informació tingui algun tipus de control d'accés, es garantirà la impossibilitat d'accedir a la informació obviant l'autenticació, en concret prenent mesures en els següents aspectes:



- S'evitarà que el servidor ofereixi accés a documents per vies alternatives al protocol determinat.
- Es previndran atacs de manipulació de URL.
- Es previndran atacs de manipulació de fragments de la informació que s'emmagatzemin en el disc dur del visitant d'una pagina web a través del seu navegador, a petició del servidor de la pagina, conegut en la terminologia anglesa com a "cookies".
- Es previndran atacs d'injecció de codi.
- Es previndran intents d'escalat de privilegis.
- Es previndran atacs de "cross site scripting".
- Es faran servir certificats d'autenticació de llocs web d'acord amb les polítiques establertes per la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació.

### **7.2.6 Requisits d'acceptació i posta en servei**

L'adjudicatària ha de comprovar el correcte funcionament de l'aplicació, per tal de garantir que:

- Es compleixen els criteris d'acceptació en la matèria de seguretat.
- No es deteriora la seguretat d'altres components del servei.

Adicionalment per al nivell mitjà, l'adjudicatària realitzarà les següents inspeccions prèvies a l'entrada en servei:

- Anàlisi de vulnerabilitats.
- Test de penetració.

### **DADES DE PROVES**

L'adjudicatària es compromet a assumir tota la responsabilitat en la creació de dades de proves per testejar els serveis. En cap cas s'utilitzaran dades de l'entorn de producció per fer proves.

En cas que sigui necessari copiar dades de l'entorn productiu, aquestes seran les mínimes necessàries i hauran de ser sotmeses a un procés d'ofuscació. L'adjudicatària es farà càrrec del desenvolupament dels procediments de tractament de dades (ofuscació, truncament, etc.) en cas que fossin necessaris.

Tota manipulació de dades de l'entorn de producció haurà de ser informada i aprovada pel propietari de les mateixes.

En cas que s'hagi de realitzar una migració de dades entre sistemes, l'adjudicatària haurà de presentar un pla de migració de les dades on es detallin les operacions necessàries.

Aquest pla de migració s'adequarà al procediment establert per seguretat per tal de minimitzar l'exposició de les dades productives.

### **7.2.7 Requisits de formació, suport i gestió d'usuaris**

L'adjudicatària haurà de garantir:



- Un **sistema de suport i gestió d'incidències** del sistema d'informació per als professionals usuaris de l'aplicació.
- La **formació** per utilitzar l'aplicació s'haurà de proporcionar durant el primer mes de posada en marxa del contracte a tot el personal que hagi de fer ús de l'aplicació (inclòs personal municipal referent del servei i dels serveis derivadors). L'IMSS podrà sol·licitar en qualsevol moment noves sessions de formació per al nou personal que es vagi incorporant al servei i nou personal municipal. Així mateix, si l'adjudicatària detecta poc coneixement de l'aplicació o incidències derivades d'un ús incorrecte de la mateixa, haurà de comunicar-ho al responsable del contracte de l'IMSS i proposar accions formatives per revertir aquesta situació.
- En cas de baixa d'un professional o canvi de referència professional, l'adjudicatària haurà de garantir que al sistema d'informació es produeixi el traspàs de casos al nou professional.

A requeriment de la Direcció d'Acció Social Territorial i Comunitària, i una vegada estigui implementat el sistema d'informació dins del primer mes a comptar des de la data d'inici d'execució del contracte, l'adjudicatària elaborarà un tutorial per explicar el funcionament de la seva aplicació, i el posarà a disposició de l'IMSS. Caldrà anar actualitzant aquest tutorial quan es realitzin modificacions en el sistema d'informació.

#### **7.2.5 Requisits d'integració i model de relació**

Al llarg de l'execució del contracte, l'IMSS podria requerir a l'adjudicatària la integració bidireccional de la seva aplicació amb els sistemes corporatius. En tot cas, i des de l'inici del contracte, el servei ha d'enregistrar, per integració entre el sistema de l'adjudicatària i el sistema municipal propi dels serveis socials (SIAS o altres que es puguin desenvolupar en el futur), almenys, la informació individual de les persones majors d'edat ateses sempre i quan es disposi de la informació suficient i s'hagi iniciat una referència social.

Per tal de possibilitar la correcta integració de les dades entre els sistemes corporatius i l'aplicació de gestió de serveis, caldrà que l'adjudicatària utilitzi en el seu sistema d'informació i guardi les relacions amb les codificacions establertes per l'IMSS de, com a mínim i si escau, el codi SIAS de l'usuari i el codi intern del servei.

Aquestes integracions podrien ser directes entre les dues aplicacions a través de serveis web o una integració a nivell de dades mitjançant processos periòdics de regularització. Amb aquesta finalitat, l'adjudicatària haurà d'assignar una persona responsable de l'àmbit tecnològic com a interlocutor per al procés d'integració i per a la gestió de les adaptacions necessàries a l'aplicació, així com el contacte (telefònic i/o per e-correu) per a la gestió de les incidències que es puguin produir en aquest procés d'integració.

Mentre no es disposi d'aquesta integració dels sistemes d'informació o de les dades del servei, l'adjudicatària haurà de proveir la informació necessària per a la correcta gestió del Servei i la comprovació de la qualitat.

L'Ajuntament considera adient que els sistemes informàtics de l'adjudicatària es connectin directament amb els sistemes municipals per millorar la eficàcia de la transferència de la



informació i la prestació del servei. En aquest cas, l'Institut Municipal d'Informàtica (en endavant IMI), prestador del servei informàtic a l'Ajuntament, establirà els mitjans de connexió, que podran ser els següents:

- A través d'una connexió lan to lan entre xarxes. En aquest cas, l'adjudicatària ha de disposar d'un equip enrutador amb capacitats d'establir un túnel ipsec amb un concentrador de la marca Cisco ASA 5510 o equivalent.
- A través d'Internet amb comunicacions segures entre web servers.
- A través de connexions privades per operadors (macrolans, punt a punt, etc.).

Tant el software propi com les passarel·les i connexions informàtiques caldrà que es construeixin tenint en compte els requeriments de seguretat que dictamini l'IMI.

Entre els tècnics de l'adjudicatària i els tècnics de l'IMI es definirà la connectivitat més òptima per a la prestació del servei. Les adaptacions necessàries al sistema d'informació en aquest sentit aniran a càrrec de l'adjudicatària.

Si la comunicació amb els sistemes municipals es fa mitjançant web services, l'intercanvi d'informació s'haurà de realitzar segons es recull en la "Guia d'implementació Web Services SIAS" que figura a l'ANNEX 6 i tenint en compte els requeriments d'obligatorietat, tipus i format de dades recollits al document.

Durant l'execució del contracte l'IMSS té previst interioritzar en l'aplicació municipal una part de la funcionalitat que inicialment és responsabilitat de l'aplicació de gestió. L'IMSS podrà requerir a l'adjudicatària que realitzi les adaptacions necessàries en la seva aplicació de gestió i en les integracions entre ambdues aplicacions per tal d'adequar-se a aquest nou escenari. Els tècnics de l'adjudicatària i els tècnics de l'IMI definiran conjuntament el canvis a realitzar i es construïran tenint en compte els requeriments que dictamini l'IMI. Les adaptacions necessàries en aquest sentit sobre l'aplicació de gestió aniran a càrrec de l'adjudicatària.

El sistema d'informació (software) propi del que disposarà l'adjudicatària assumirà la recollida de totes les dades del servei i proporcionarà les que es considerin necessàries a les aplicacions municipals amb una periodicitat mínima mensual. S'entén que el registre, l'actualització i la sincronització amb periodicitat mensual suposa que com a màxim el dia 10 de cada mes estigui disponible tota la informació del mes immediatament anterior.

### **7.3. Gestió de les dades**

Les dades generades per l'execució dels serveis seran subministrades dins de l'àmbit d'una missió de servei públic sotmeses a la llei de transparència i bon govern i reutilització de la informació del sector públic. L'adjudicatària es compromet a col·laborar amb l'Ajuntament de Barcelona per a promoure la gestió ètica i la seguretat i privadesa de les dades dins del marc del contracte, per a prendre decisions basades en l'evidència i per a permetre la reutilització de la informació del sector públic i la difusió de dades obertes.

L'Ajuntament de Barcelona és propietari de tota la informació que es generi en el marc de la prestació dels serveis que són objecte d'aquest contracte, incloent els conjunts de les Dades dels



Serveis. L'Ajuntament podrà obtenir del adjudicatària, emmagatzemar, extreure i utilitzar lliurement aquestes Dades dels Serveis en particular per a permetre la seva reutilització interna o externa, conforme les lleis de transparència i reutilització.

Els sistemes d'informació de l'adjudicatària garantiran la separació de les dades de caràcter personal, que tractin en la seva condició de responsable i no existeixi causa de legitimació d'una cessió a l'Ajuntament per tal d'evitar que aquest dret d'accés global impliqui una cessió de dades personals no consentida, d'acord amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

L'adjudicatària haurà de comprovar que els sistemes municipals reben les Dades dels Serveis procedents dels seus sistemes o dispositius. En el supòsit en que això no succeeixi, haurà de guardar aquestes dades per tal de tornar-les a enviar quan la comunicació sigui possible. Aquest mecanisme d'emmagatzematge i enviament serà robust i garantirà que les dades arriben finalment als sistemes municipals. Tot el plantejament es dissenyarà d'acord amb la política de seguretat i comunicació conforme als estàndards de treball i protocols indicats per l'IMI.

L'adjudicatària s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte així com les Dades dels Serveis, i a subministrar-les només al personal autoritzat per l'Administració Municipal. L'empresa contractada serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'adjudicatària es compromet a entregar a l'Ajuntament, en un període no superior a dos mesos després de la finalització, aquelles Dades dels Serveis que encara no estiguin a disposició municipal i de destruir les seves còpies amb les garanties de seguretat suficients.

L'adjudicatària haurà de **garantir la seguretat, disponibilitat, confidencialitat i integritat** de les dades i dels serveis i sistemes de comunicacions amb l'Ajuntament mitjançant el compliment del RD 3/2010 de 8 de gener pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'Àmbit de l'Administració Electrònica, la norma ISO-27002:2013 i les següents normes bàsiques:

- Complir amb els estàndards i polítiques de seguretat de l'Ajuntament, i garantir l'estricta aplicació de les normes de seguretat per part del seu personal
- Informar a l'Ajuntament sobre la seva política de seguretat així com de la implementació i seguiment per part de la seva organització.
- Informar per escrit a l'Ajuntament tan aviat com es detectin riscos reals o potencials de seguretat en la seva xarxa o en l'equipament de l'Ajuntament.
- Garantir que tota la informació transmesa per l'Ajuntament no és emmagatzemada, duplicada o interceptada, extrem a extrem en la seva xarxa.
- Controlar l'accés a qualsevol equipament de xarxa d'informació mitjançant un control d'accés lògic, garantint la restricció als/a les usuaris/es autoritzats/des.



L'adjudicatària nomenarà un Responsable de Seguretat, el qual serà l'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte i haurà de vetllar pel compliment dels esmentats requeriments.

En compliment del principi d'actuació de l'Administració pública de transparència en virtut del qual l'Administració ha de difondre o permetre l'accés a la informació pública, és a dir, a les dades i documents en mans de l'Administració perquè els ciutadans puguin conèixer i avaluar l'exercici de les potestats i polítiques públiques, l'adjudicatària es compromet a facilitar en el temps i en les condicions que l'Ajuntament estableixi en cada moment, aquella informació i dades necessàries per a fer efectiu el dret exercit pels ciutadans d'accés a la informació del sector públic en relació amb la prestació contractada.

Les Dades dels Serveis s'han de posar a disposició de l'Ajuntament en un format obert, que permeti la seva reutilització i l'accés a la informació del sector públic conforme els estàndards estipulats a la normativa d'aplicació: Llei estatal 18/2015, de 9 de juliol, sobre reutilització de la informació del sector públic, Llei estatal 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i la Llei autonòmica 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

L'Ajuntament es reserva el dret de publicar total o parcialment les Dades dels Serveis en les condicions establertes a la normativa d'aplicació sobre accés i la reutilització de dades. Per aquesta finalitat, l'adjudicatària proporcionarà a l'Ajuntament les dades requerides en formats reutilitzables conforme als estàndards oberts establerts per l'IMI i/o l'Ajuntament de Barcelona.

En el cas que l'adjudicatària utilitzi algoritmes i sistemes d'Intel·ligència Artificial ("IA") durant l'execució del servei, haurà de mantenir a la disposició de l'Ajuntament els conjunts de dades utilitzades per a l'entrenament, validació, prova i execució del sistema d'IA, així com la descripció general del sistema i les especificacions de disseny del mateix, a saber, la lògica general del sistema i dels algorismes. L'adjudicatària es compromet que els conjunts de dades d'entrenament, validació i prova seran pertinents i representatius, mancaran d'errors i estaran complets; i que el sistema IA funciona amb un nivell de transparència suficient perquè els usuaris interpretin i usin correctament la seva informació de sortida.

## **CLÀUSULA 8. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS**

L'adjudicatària designarà una persona referent per al seguiment del servei, que no executarà cap de les activitats o tasques vinculades directament amb la prestació del servei descrites en aquest plec.

Igualment, l'adjudicatària haurà de disposar a la seva pròpia estructura organitzativa, d'una persona referent de tecnologia per donar resposta a les necessitats tecnològiques plantejades per la Direcció de Programes i Recursos Socials Bàsics en relació a la informació i dades del servei i els sistemes tecnològics per a la seva gestió.

La coordinació i seguiment d'aquest contracte es realitzarà a les instal·lacions que determini l'IMSS amb la periodicitat que es determini des de la Directora de Programes i Recursos Socials



Bàsics, sense perjudici de la relació i contacte habitual per temes puntuals que requereixin atenció immediata.

La persona referent designada de l'adjudicatària i el/la director/a del servei assistiran a totes les reunions de coordinació i seguiment, i també a aquelles que determini l'IMSS per a la bona marxa del servei.

D'altra banda, la naturalesa del projecte Làbora permet la possibilitat d'incorporar en el contracte estructures com una Taula d'Innovació amb agents socials per a la millora del servei.

Es tracta d'un mecanisme de col·laboració o consulta amb actors socials, experts i altres parts implicades per tal d'optimitzar el servei i incorporar noves idees o millores. Aquesta Taula d'Innovació pot ser un espai on es proposin solucions innovadores, es facin seguiments dels resultats o es valorin aspectes com la sostenibilitat, l'eficiència o la qualitat del servei. Aquesta fórmula pot garantir la participació activa d'entitats socials amb expertesa en la matèria i altres agents especialitzats.

En resum, una Taula d'Innovació pot ser un mecanisme eficaç per integrar diferents actors socials i públics en el procés de disseny i execució de solucions innovadores que millorin la qualitat del servei, l'equitat i la sostenibilitat social. La composició i activació d'aquesta estructura serà impulsada de forma conjunta per l'adjudicatària i l'IMSS, i sempre comptant amb l'aprovació de l'IMSS.

## **CLÀUSULA 9. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA**

### **9.1. Infraestructura**

L'adjudicatària es compromet a:

- Efectuar un ús correcte i diligent dels espais i dels materials d'acord amb el pactat o el que correspongui, en el seu defecte, a la pròpia naturalesa dels mateixos.
- L'adjudicatària és responsable de l'acompliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball i de tenir al dia i en normativa totes les condicions tècniques dels centres.
- L'adjudicatària haurà d'informar en tot moment de manera correcta i puntual, de les incidències referents al manteniment i l'estat del equipament, seguint les pautes establertes per l'IMSS, en el protocol de comunicació. A tal efecte l'IMSS, podrà dur a terme els controls i la petició de compliment normatiu dels extrems que són responsabilitat de l'adjudicatària.
- L'adjudicatària haurà d'assumir els riscos econòmics, i les responsabilitats de danys, perjudicis i accidents que, si s'escau, tinguin lloc en el servei i equipament, incloent-hi els causats pels professionals del servei durant el desenvolupament de l'objecte d'aquest contracte.



## 9.2. Personal

- Aportar tot el personal per a la realització de tots els treballs detallats.
- Substituir les baixes en un màxim de 5 dies hàbils, de professionals integrants dels equips d'atenció directa (els perfils de Gestor/a d'Acoliida, Tècnic/a d'Orientació, Tècnic/a en Capacitació, Tècnic/a de relació amb l'empresa). Pel que fa a la Direcció del servei, la tasca s'assumirà per part d'un dels coordinadors d'equip del servei. Els períodes de vacances, baixes, permisos i conciliacions familiars a que tingui dret el personal de l'adjudicatària d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de l'adjudicatària. Les substitucions per suplència o necessitats del servei, no eximeixen de la realització de les prestacions encomanades.
- Els professionals que prestin els serveis, aportats per l'adjudicatària, dependran únicament d'aquesta a tots els efectes, sense que entre aquells i l'IMSS existeixi cap vincle funcional ni laboral. Aquest personal treballarà a les ordres de l'adjudicatària, la qual vetllarà per l'exacte compliment de les condicions de la gestió de servei públic.
- L'adjudicatària, definirà equips interdisciplinaris, i vetllarà per la homogeneïtat en els horaris, condicions d'execució de les seves tasques i responsabilitats per tal d'afavorir el treball interdisciplinari i igualitari.
- Garantirà la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que canvis i substitucions puguin suposar per al desenvolupament del mateix.
- El personal haurà de gaudir a l'inici de la gestió de la titulació específica necessària per desenvolupar les seves funcions. L'adjudicatària garantirà l'acompliment de les habilitats, capacitats i coneixements que s'estableixen en aquest plec per a cadascun dels serveis integrants del Programa.
- El personal del servei haurà d'acreditar a l'inici del contracte un nivell elemental (certificat B1 o equivalent), com a mínim, de coneixement del català, considerant que el català és la llengua vehicular pròpia de l'Ajuntament de Barcelona. En cas que un/a professional no disposi de l'esmentada acreditació s'atorgarà un període de 6 mesos per a que pugui fer-ho. La no acreditació de coneixement del català (certificat B1 o equivalent) de tot el personal, transcorregut el període de 6 mesos establert en el PPTP es considera falta lleu d'acord amb l'apàrtat 26.1.3 de la Memòria Justificativa.
- Tot el personal d'atenció directa assignat al servei disposarà del certificat negatiu de delictes sexuals des de l'inici de la prestació del servei, d'acord amb el que s'estableix a la Llei Orgànica 1/1996, de Protecció Jurídica del Menor. A aquests efectes, l'adjudicatària del concurs haurà de presentar, juntament amb cada contracte de personal, el certificat d'antecedents penals i declaració jurada de no haver estat condemnat per cap dels delictes esmentats en cap altre país.
- Un cop iniciat el contracte, l'adjudicatària garantirà que totes les persones que s'incorporin a l'execució del contracte, abans de començar la seva activitat, hauran rebut la formació necessària per al desenvolupament de les seves funcions en el centre i per a la correcta



utilització dels sistemes d'informació. S'entén que aquestes activitats ara esmentades responen a conceptes amb objectius diferenciats en funció del perfil i en aquest sentit, l'adjudicatària les preveurà i executarà per a tots els professionals del servei, en la mesura que correspongui a les funcions i tasques assignades. Igualment, l'adjudicatària comunicarà a l'IMSS tots els plans formatius.

- L'adjudicatària garantirà el reciclatge, formació permanent, i suport tècnic del seu personal per tal d'aconseguir una prestació del servei eficient i de qualitat.
- Aportar a l'IMSS la documentació relativa al personal adscrit habitualment al servei (plantilla inicial, contractes, titulacions, documents de subrogació signats si s'escau, moviment mensual d'incidències de treballadors en relació a vacances, permisos o baixes; relació nominal de treballadors (RNT) i relació de liquidació de cotitzacions, declaració responsable de l'empresa certificant la idoneïtat del personal substituent del personal habitualment adscrit al servei en termes de adequació a llei, categoria professional ajustada a aquest plec i titulació adient). Aquesta documentació s'aportarà a l'inici del contracte o amb posterioritat atenent a la seva naturalesa. L'adjudicatària haurà de garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que canvis i substitucions puguin suposar per al desenvolupament del mateix.
- L'adjudicatària es compromet a informar sobre les persones contractades en relació a les clàusules de persones amb discapacitat i clàusules socials, si és el cas.
- L'adjudicatària, si rep demandes de formació en pràctiques directament, es compromet a presentar un projecte amb aquest efecte la Direcció de Programes i Recursos Socials Bàsics per tal que sigui aprovat. L'establiment de convenis amb entitats i/o institucions per fer pràctiques de professionals dins dels serveis, correspon a l'adjudicatària, amb un màxim d'un professional per any, i haurà de comptar amb l'autorització de l'IMSS.
- L'adjudicatària és la responsable del compliment de totes les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, seguretat i salut, i de prevenció de riscos laborals que siguin d'aplicació.
- En concret, és responsabilitat de l'adjudicatària el compliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball i amb aquesta finalitat disposarà d'un servei de prevenció propi, aliè o mancomanat de riscos laborals amb una empresa autoritzada, i haurà d'haver realitzat l'avaluació de riscos del seu personal. El personal de l'empresa haurà de complir en tot moment les normes en l'àmbit de la PRL. Igualment, l'adjudicatària estarà obligada a complir quantes disposicions estiguin vigents en matèria de Seguretat i Salut en el treball, havent d'adoptar les mesures necessàries per assegurar la indemnitat, integritat i salubritat dels treballs afectes al servei contractat, així com per prevenir qualsevol tipus d'accident dels quals puguin produir-se amb motiu de l'execució dels treballs, sigui com sigui la causa de la mateixa.
- Comunicar per escrit a la Direcció de Programes i Recursos Socials Bàsics qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o minorar el funcionament dels serveis. S'adjunta el protocol de comunicació d'incidències a l'ANNEX 2 i el protocol de Registre de comunicacions



d'agressions i/o amenaces als professionals dels serveis socials ANNEX 3 i que es comunicarà al/a la referent municipal del servei segons l'annex. La comunicació mitjançant l'ús d'aquests annexos s'efectuarà per part del personal adscrit al contracte i que, tanmateix, per part del/de la referent municipal del servei es farà l'oportuna comunicació a "IMSS Prevenció de Riscos Laborals" per tal d'efectuar tota la traçabilitat del procediment.

- El personal ha de disposar d'una identificació en suport físic conforme formen part d'un servei municipal. És responsabilitat de l'adjudicatària emetre la targeta amb la que han d'anar identificats segons la normativa gràfica municipal, que facilitarà la Direcció de Programes i Recursos Socials Bàsics .

## **CLÀUSULA 10. AVALUACIÓ I SEGUIMENT**

### **10.1. Informes**

L'adjudicatària haurà de presentar al/la Responsable Municipal designat/da, almenys en format electrònic, com a mínim:

- Durant els primers deu dies hàbils de cada mes, i amb referència a l'activitat del mes immediatament anterior:
  - Informe mensual d'activitat del servei, amb indicadors d'activitat (Veure ANNEX4)
  - Registre mensual d'incidències produïdes al servei.
  - Registre de queixes i suggeriments del servei (sense que aquesta presentació es pugui considerar substitutiva de la immediata comunicació a l'IMSS de fets greus).

Sempre que sigui possible la informació es presentarà estructurada de major a menor nivell d'agregació per tal de poder analitzar les dades de forma global i específica.

- Anualment s'haurà de presentar la memòria del servei, on es recolliran tots aquests indicadors, propostes de millora, experiències pilot que s'hagin pogut dur a terme en el marc de la innovació, participació en actes de promoció del servei, accions pròpies de difusió del servei, vinculació amb empreses, accions formatives pròpies, accions internes per al desenvolupament del servei, formació per l'equip L'àbora. Aquesta Memòria Anual s'haurà de presentar durant el primer mes de l'any següent al de referència de la Memòria.
- Altres informes específics, memòries i qualsevol altra documentació que sol·liciti la Direcció de Programes i Recursos Socials Bàsics sobre el servei objecte d'aquest.

### **10.2. Indicadors**

L'adjudicatària haurà de disposar d'una aplicació informàtica que contemplarà, com a mínim, els següents camps d'informació:

**Indicadors quantitius:**



Totes aquestes dades caldrà expressar-les des del genèric cap al concret. Dades generals del programa, per districte, per CSS, per serveis específics.

- Persones derivades
- Persones ateses
- Persones ateses per gènere i edat
- Diagnosi inicial vers les possibilitats d'inserció laboral (categorització interna)
- Diagnosi de seguiment durant el procés
- Diagnosi en finalitzar procés
- Número d'insercions (global i casos en els que en el període hi ha hagut més d'un contracte).
- Tipus d'insercions: curta durada (fins a un mes), mitja durada (fins a un any), contractació indefinida. Tipus de jornada (parcial/completa)
- Sectors on s'han produït les insercions (categorització)

**Indicadors qualitius:**

- Persones que han finalitzat el procés que es van marcar.
- Persones que han iniciat formació
- Persones que han finalitzat formació
- Persones que han assolit els Mòduls Ocupacionals dins el programa.
- Assoliment competències transversals (puntualitat, higiene personal, responsabilitat, capacitat de demandar suport si no es té clar)
- Consecució de certificats de professionalitat (iniciats/finalitzats/en curs).

### **10.3. Queixes, reclamacions i suggeriments**

Les queixes, reclamacions i suggeriments són l'opinió de les persones usuàries del servei i altres actors sobre el seu funcionament. La persona que expressa la queixa espera una resposta de la Direcció del servei, i l'adjudicatària d'habilitar un sistema de recollida de queixes, reclamacions i suggeriments que doni compliment als següents pnts:

- Les persones usuàries podran expressar les queixes i suggeriments durant tot l'horari d'atenció.
- Totes les queixes, reclamacions i suggeriments s'han de tractar igual, independentment del seu origen.
- Les queixes, reclamacions i suggeriments podran ser rebudes per qualsevol membre de l'equip. Es derivaran a la Direcció del servei, que les atindrà personalment o derivarà a la persona en qui delegui.
- Les queixes, reclamacions i suggeriments verbals s'atendran verbalment i les escrites es respondran per escrit.
- La servei portarà el registre de les queixes i suggeriments amb les còpies de les corresponents respostes i els professionals implicats en la resposta.



- Totes les queixes i suggeriments es respondran en un termini màxim de 10 dies laborables.
- Les queixes, reclamacions i suggeriments enregistrades, verbals i escrites, es faran arribar a la Direcció de Programes i Recursos Socials Bàsics com un dels indicadors mensuals. També caldrà comunicar-les a les reunions de seguiment amb la persona designada referent municipal. Es comunicaran tant les queixes i suggeriments, com la resposta a la persona usuària, que inclourà, si s'escau, les mesures que correctores que s'adoptaran.
- Els agraïments rebran el mateix procediment de registre i còpia de l'escrit.

## **CLÀUSULA 11. RESPONSABILITAT**

L'adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, a l'espai públic, als locals de prestació del servei o a altres locals privats en els que ocasionalment els puguin donar accés els interlocutors del servei i també en el seu mobiliari, instal·lacions, i objectes, i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'IMSS.

Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per l'usuari afectat. L'adjudicatària garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

A aquests efectes, l'adjudicatària haurà de contractar i mantenir vigent una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil durant la vigència del contracte per al supòsit de robatori per al contingut dels espais comuns i dels espais professionals i d'accident dels usuaris i del personal per una cobertura no inferior als 150.000 euros/víctima i 600.000 euros/sinistre, que haurà d'aportar simultàniament amb la formalització del contracte o amb anterioritat.

## **CLÀUSULA 12. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE**

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc. públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació correspon a l'IMSS. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que l'adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

La titularitat de la documentació escrita derivada de la prestació del servei, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat i que l'adjudicatària elabori en qualsevol fase del desenvolupament del Programa i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l'IMSS.

En tota la documentació constarà obligatòriament aquesta titularitat, amb l'estructura, contingut i anagrama que estipuli i proporcioni la Direcció de Programes i Recursos Socials Bàsics d'acord



amb la Normativa Gràfica Municipal i aquella addicional que pugui dictar l'IMSS, incloses les signatures a peu de pàgina del personal del servei. Igualment i també a partir del dictamen tècnic, s'especificarà en la documentació elaborada que l'adjudicatària realitza la gestió tècnica del Programa. S'entén que el mateix plantejament respecte a la titularitat de la documentació s'aplicarà quan aquesta s'elabori per qualsevol altre mitjà (audiovisual, digital o de qualsevol altre tipus).

La titularitat correspondrà únicament a l'adjudicatària quan aquesta s'adrexi a l'IMSS per fer-li arribar els preceptius informes interns del desenvolupament del Projecte.

## **CLÀUSULA 13. SEGURETAT**

L'IMI, com a Organisme Autònom de caràcter administratiu de l'Administració Local dependent de l'Ajuntament de Barcelona i responsable de la Seguretat dels Sistemes d'Informació, ha adoptat com a marc de referència el conjunt de bones pràctiques internacionalment reconegudes que desenvolupa la norma ISO-27002:2013. Aquest organisme posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven de la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals, de la Llei 39/2015 en tot allò que fa referència a l'accés dels ciutadans als serveis públics, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

Pel què fa als aspectes propis de seguretat quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 311/2022 de 3 de maig pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.

Atès que el sistema d'informació gestionarà i emmagatzemarà dades de diversa tipologia i que, en tot cas, inclourà dades especialment sensibles o protegides, l'adjudicatària haurà de garantir que aquest compleix amb el nivell de seguretat MIG i permet el compliment dels requeriments de protecció de dades establerts a la clàusula 13 del present plec.

D'igual manera per qualsevol obligació legal que recaigui en l'Ajuntament, el proveïdor haurà de donar compliment per la part que li correspongui segons l'abast del contracte.

L'adjudicatària haurà d'acreditar la conformitat amb l'ENS mitjançant alguna de les següents opcions:

- Certificació oficial d'una entitat de certificació acreditada.
- Informe d'auditoria de compliment. L'adjudicatària serà responsable de disposar d'un informe d'auditoria (en el que l'ENS formi part del seu abast) de compliment on es detalli que els productes de seguretat, equips, sistemes i aplicacions compleixen amb totes les mesures aplicables de l'Esquema Nacional de Seguretat.

L'adjudicatària garantirà l'accés per part de l'IMI a auditar tota la informació necessària per donar compliment a aquestes regulacions (procediments, anàlisi de riscos, registre d'incidents, pla d'adequació, etc.).

D'igual manera, en el cas que es subcontracti, totalment o parcial, els serveis objecte del present



contracte, les empreses subcontractades quedaran a totes les mesures de seguretat d'aplicació a l'adjudicatària dins de l'abast dels servis subcontractats. És responsabilitat de l'adjudicatària assegurar-se que l'empresa subcontractada compleix amb el nivell de l'ENS corresponent, així com amb el conjunt de mesures de seguretat determinades en aquest clausulat de seguretat.

Les empreses licitadores s'obliguen a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel què fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

A les diferents seccions d'aquesta clàusula es fa referència a Ajuntament de Barcelona, Administració Municipal i IMI indistintament. De conformitat als seus estatuts s'ha d'entendre que l'IMI actua als efectes d'aquest contracte en nom i representació de l'Ajuntament de Barcelona i de l'Administració Municipal, pel que fa referència als fitxers, sistemes d'informació i/o infraestructures de les que no sigui directament titular.

### **13.1. Responsable de seguretat**

L'adjudicatària nomenarà un Responsable de Seguretat, el qual haurà de vetllar pel compliment dels següents requeriments:

- Actuar d'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte.
- Garantir que tots els serveis prestats per l'adjudicatària a l'Ajuntament es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts per l'IMI i seguint la normativa de seguretat vigent.
- Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives i jurídiques), així com les directrius en matèria de seguretat establertes per l'IMI.
- Assegurar que tot el personal de l'adjudicatària que prestarà serveis a l'Ajuntament, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat.
- Informar al seu personal qualsevol obligació a què l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en les polítiques i instruccions de l'Administració Municipal en cas que els sigui d'aplicació i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Administració Municipal.
- Mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'Administració Municipal, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

### **13.2. Clàusula de propietat intel·lectual**

Tot i reconeixent l'autoria de les persones que els hagin elaborat, la propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte pertany a l'Ajuntament de Barcelona de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats, no podran ser utilitzats sense la deguda



autorització prèvia.

L'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'Ajuntament de Barcelona, necessaris per al desenvolupament del producte o servei contractat no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa ni es permet el seu ús sense autorització expressa d'aquest ajuntament.

L'empresa contractada accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec corresponen única i exclusivament a l'Ajuntament de Barcelona. Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

### **13.3. Confidencialitat**

L'adjudicatària s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'Ajuntament.

L'adjudicatària queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de la participació en la present licitació, o, amb ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar com a finalitat diferent a les que la informació te designada.

Quan l'objecte del contracte sigui la construcció i/o el manteniment de Sistemes d'Informació i/o Infraestructures Tecnològiques, el deure de secret inclou els components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

L'adjudicatària serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'adjudicatària es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Ajuntament, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

### **13.4. Programari i metodologia de desenvolupament**

L'adjudicatària, disposarà del programari necessari i farà servir la metodologia implantada pel Institut Municipal d'Informàtica (IMI) per al desenvolupament de les integracions amb els sistemes corporatius de l'Ajuntament requerides a la clàusula 7.3.

Si l'Administració Municipal ho considera necessari, es podrà instal·lar programari en els equips de l'empresa contractada, sempre sota la responsabilitat de l'adjudicatària, amb la finalitat d'obtenir una correcta prestació dels serveis contractats. Les llicències de software necessàries



per desenvolupar el servei correran a càrrec de l'adjudicatària.

L'Administració Municipal continuarà essent la propietària o, en el seu cas, titular dels drets de propietat intel·lectual que el corresponen sobre el programari i bases de dades instal·lat en les màquines de l'empresa contractada, sense que la corresponent llicència d'ús suposi transferència o cessió, total o parcial de la titularitat, ni autorització per la seva utilització amb una finalitat diferent a la definida en el contracte de prestació de serveis.

L'adjudicatària donarà a conèixer a tot el personal adscrit a la prestació dels serveis, el contingut d'aquesta clàusula respecte al programari, sistemes operatius i bases de dades cedides per l'Administració Municipal, la seva obligació respecte a:

- No reproduir-los.
- No transmetre'ls a un altre sistema.
- No modificar, adaptar, cedir, ni realitzar qualsevol altre activitat sobre el programari cedit, sense l'autorització de l'Administració Municipal.
- No divulgar, publicar, ni posar a disposició d'altres persones diferents a les autoritzades.
- Fer ús única i exclusivament per les tasques encomanades, incloses en els serveis contractats.

### **13.5. Auditoria**

L'IMI, com a responsable de seguretat, podrà auditar que l'adjudicatària vetlli per la qualitat del seu servei. Es contemplen dos tipus d'auditories:

- Auditoria de seguretat periòdica/planificada: l'IMI podrà realitzar auditories de seguretat planificades per verificar el compliment dels requeriments de seguretat, de l'oferta de l'adjudicatària.
- Auditoria sobrevinguda: addicionalment l'IMI podrà efectuar més auditories que les planificades respecte el servei que s'està prestant.

En tots aquells casos en què l'IMI decideixi la realització d'una auditoria des de les instal·lacions de l'adjudicatària, aquest haurà de garantir a l'IMI l'accés necessari, incondicional i irrevocable als documents existents que estiguin relacionats amb l'abast de l'auditoria.

L'adjudicatària proporcionarà l'assistència i la informació que requereixin les auditories, sense càrrec addicional per l'IMI.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'adjudicatària del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

A la finalització de l'auditoria, es revisaran els resultats i s'elaborarà un pla d'acció per corregir les desviacions i/o observacions detectades. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'adjudicatària, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. L'IMI podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.



### **13.6. Gestió d'Incidents**

L'adjudicatària informará a l'IMI-Seguretat de qualsevol incident de seguretat, seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert per l'IMI.

L'adjudicatària col·laborarà amb l'IMI-Seguretat en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

### **13.7. Dimensionament/gestió de capacitats**

El proveïdor disposarà del personal necessari amb les qualificacions professionals adients, per a la prestació del servei de forma adequada.

### **13.8. Accés a la informació**

L'adjudicatària té prohibit incorporar les dades obtingudes de l'Ajuntament a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes per l'IMI.

### **13.9. Anàlisis forenses**

L'execució d'anàlisis forenses és responsabilitat exclusiva de l'IMI-Seguretat. L'adjudicatària haurà de col·laborar proporcionant la informació requerida i el coneixements de les plataformes i tecnològics que facin falta. Les peticions de col·laboració es realitzaran a través dels procediments que s'acordin entre IMI-Seguretat i l'adjudicatària.

### **13.10. Control d'accés**

L'adjudicatària haurà de protegir l'accés locals i les estacions de treball i es compromet a complir les següents condicions:

- La informació revelada a qui intenta accedir ha de ser la mínima imprescindible. Els diàlegs d'accés proporcionaran únicament la informació indispensable.
- El nombre d'intents permesos serà limitat, bloquejant l'oportunitat d'accés una vegada efectuats un cert nombre de fallades consecutives.
- Es registraran els accessos amb èxit, i els fallits.
- El sistema informará a l'usuari de les seves obligacions immediatament després d'obtenir l'accés.
- S'informará a l'usuari de l'últim accés efectuat amb la seva identitat.

### **13.11. Gestió del Personal**

#### ***13.11.1 Deures i obligacions del personal***

El Cap de Projecte de l'adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió del personal i els



aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

L'adjudicatària està obligada a implantar i donar a conèixer al seu personal els mecanismes i controls necessaris per a garantir l'accessibilitat, la confidencialitat, integritat i la disponibilitat de la informació de l'IMSS, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El Cap de Projecte de l'adjudicatària, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte i formar al seu personal en la política i instruccions de l'IMSS que els sigui d'aplicació.

El Cap de Projecte haurà d'informar a tothom que presti serveis dins del marc del contracte, dels deures i responsabilitats del seu lloc de treball en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, especificant les mesures disciplinàries al fet que pertoqui i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'IMSS.

L'adjudicatària haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'IMSS, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà entregat al Cap de Projecte de l'IMSS, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'IMSS o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'IMSS.

Es contemplarà el deure de confidencialitat respecte de les dades a les que tingui accés, tant durant el període de duració del contracte, com posteriorment a la seva terminació.

L'adjudicatària haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

### **13.11.2 Formació i conscienciació**

L'adjudicatària realitzarà les accions necessàries per conscienciar regularment al personal sobre el seu paper i responsabilitat respecte a la seguretat dels sistemes. Es recordarà regularment:

- Instrucció sobre l'ús dels sistemes i tecnologies de la informació i comunicació per part del personal al servei de l'IMSS.
- Normativa de seguretat relativa al bon ús dels sistemes.
- Normativa d'identificació i comunicació d'incidents, activitats o comportaments sospitosos que hagin de ser reportats per al seu tractament per personal especialitzat.

L'adjudicatària haurà de formar regularment al personal en aquelles matèries que requereixin per a l'acompliment de les seves funcions, en particular en relació a configuració de sistemes, detecció i reacció a incidents, i gestió de la informació i dades personals en qualsevol tipus de



suport.

L'IMSS podrà demanar evidències de les diferents accions de formació i conscienciació que l'adjudicatària ha realitzat sobre el personal assignat a l'execució del contracte.

### **13.12. Comunicacions externes**

L'adjudicatària disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Administració Municipal, sent els costos de connexió a càrrec de l'empresa contractada.

La connexió és realitzarà seguint els protocols de seguretat per a les comunicacions externes establerts per l'Administració Municipal.

L'adjudicatària serà el responsable de custodiar correctament els certificats digitals lliurats per la interconnexió segura de xarxes i de demanar la seva revocació una vegada finalitzada la prestació del servei. Així mateix, serà responsable subsidiari de l'ús del certificats personals individuals lliurats als seus empleats pel desenvolupament del producte o servei.

### **13.13. Protecció del lloc de treball**

#### ***13.13.1 Lloc de treball buit***

L'adjudicatària haurà d'establir una política de "taules netes" respecte a la documentació de l'IMSS. Únicament es podrà disposar del material requerit per a l'activitat que s'està realitzant a cada moment. El material haurà de quedar guardat en un espai tancat quan no s'estigui utilitzant.

#### ***13.13.2 Bloqueig del lloc de treball***

L'adjudicatària garantirà que els seus equips es bloquejaran al cap d'un temps prudencial d'inactivitat, requerint una nova autenticació de l'usuari per reprendre l'activitat.

#### ***13.13.3 Protecció d'equips***

L'adjudicatària es compromet a que els equips que surtin, o puguin sortir de l'adjudicatària, estaran protegits adequadament contra accessos no autoritzats en cas de pèrdua o robatori.

Sense perjudici de les mesures generals que els afectin, es requereix a l'adjudicatària que porti un inventari d'equips juntament amb una identificació de la persona responsable del mateix i un control regular que està positivament sota el seu control. Els usuaris hauran de disposar d'un canal de comunicació per informar al servei de gestió d'incidents de pèrdues o robatoris, que hauran de ser comunicades a l'IMI.

S'evitarà, en la mesura del possible, que l'equip contingui claus d'accés remot a l'organització. Es consideraran claus d'accés remot aquelles que habilitin un accés a altres equips de l'organització, o unes altres de naturalesa anàloga.

Adicionalment, els equips hauran de disposar:



- Solució antivirus actualitzada a la última versió i configurada per a que realitzi anàlisis regulars de l'equip.
- Política d'actualització que instal·li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant aquelles actualitzacions crítiques.
- *Firewall* habilitat restringint el tràfic entrant a l'equip al mínim necessari.

#### **13.13.4 Medis alternatius**

L'adjudicatària garantirà l'existència i disponibilitat de mitjans alternatius de tractament de la informació per al cas que fallin els mitjans habituals. Aquests mitjans alternatius hauran d'estar subjectes a les mateixes garanties de protecció. Igualment, s'haurà d'establir un temps màxim perquè els equips alternatius entrin en funcionament.

### **13.14. Protecció dels Suports Informàtics**

L'adjudicatària haurà de gestionar els suports informàtics amb informació de l'IMSS seguint les següents pautes.

#### **13.14.1 Etiquetat**

L'adjudicatària es compromet a etiquetar els suports d'informació de manera que, sense revelar el seu contingut, s'indiqui el nivell de seguretat de la informació continguda de major qualificació. Els usuaris han d'estar capacitats per entendre el significat de les etiquetes, bé mitjançant simple inspecció, bé mitjançant el recurs a un repositori que ho expliqui.

#### **13.14.2 Criptografia**

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada a la seva ubicació d'emmagatzemament, en particular a tots els dispositius extraïbles del tipus CD, DVD, discos USB, o uns altres de naturalesa anàloga, han de seguir els estàndards de seguretat, custòdia i protecció de les claus establerts per IMI-Seguretat.

Qualsevol requeriment criptogràfic de plataformes que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, l'adjudicatària haurà de presentar-les per ser validades per IMI-Seguretat i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

#### **13.14.3 Transport**

L'adjudicatària garantirà que els dispositius romanen baix control i que satisfan els requisits de seguretat mentre estan sent desplaçats d'un lloc a un altre. L'adjudicatària garantirà que es segueix el procediment de transport, de manera que s'haurà de disposar d'un registre de sortida que identifiqui al transportista que rep el suport per al seu trasllat i d'un registre d'entrada que identifiqui al transportista que el lliura, conjuntament amb un procediment rutinari que quadri les sortides amb les arribades i elevi les alarmes pertinents quan es detecti algun incident.

#### **13.14.4 Esborrat i destrucció**

L'adjudicatària haurà de seguir els estàndards i normes de l'IMI respecte a l'esborrat i destrucció de suports d'informació. S'aplicarà a tot tipus d'equips susceptibles d'emmagatzemar informació,



incloent mitjans electrònics i no electrònics. Els suports que hagin de ser reutilitzats per a una altra informació o alliberats a una altra organització hauran de ser objecte d'un esborrat segur del seu contingut. S'hauran de destruir de forma segura els suports en cas de que la naturalesa del suport no permeti un esborrat segur o quan així ho requereixi el procediment associat al tipus d'informació continguda, fent us dels productes certificats per l'IMI.

Periòdicament i segons les necessitats de recurrència d'aquestes activitats, s'haurà d'informar i lliurar al responsable del contracte el certificat de destrucció corresponent, on quedarà especificat com a mínim, el identificador dels actius, el mètode d'esborrat i/o destrucció emprat, la data de l'activitat i el destí dels actius.

### **13.15. Protecció de la Informació**

L'adjudicatària disposarà d'un procediment de neteja de documents, el qual retirarà d'aquests tota la informació addicional continguda en camps ocults, metadades, comentaris o revisions anteriors, excepte quan aquesta informació sigui pertinent per al receptor del document.

Aquesta mesura serà especialment rellevant quan el document es difongui àmpliament, com quan s'ofereix al públic en un servidor web o un altre tipus de repositori d'informació.

### **13.16. Protecció del correu electrònic**

En el cas de que l'adjudicatària faci ús del seu correu electrònic corporatiu per gestionar informació de l'IMSS, l'haurà protegir enfront d'amenaques que li són pròpies:

- La informació distribuïda per mitjà de correu electrònic, es protegirà, tant en el cos dels missatges, com en els annexos.
- Es protegirà la informació d'encaminament de missatges i establiment de connexions.
- No es permetrà la redirecció a dominis de correus públics fora del correu corporatiu de l'adjudicatària.
- Es protegirà a l'organització enfront de problemes que es materialitzen per mitjà del correu electrònic, en concret:
  - Correu no sol·licitat (spam).
  - Programes nocius, constituïts per virus, cucs, troians, espies, o uns altres de naturalesa anàloga.
  - Codi mòbil de tipus applet.
- L'adjudicatària establirà polítiques d'ús del correu electrònic que inclourà com a mínim:
  - Limitacions a l'ús com a suport de comunicacions privades.
  - Realitzar activitats de conscienciació i formació relatives a l'ús del correu electrònic per al seu personal, per exemple per detectar casos de malware o phishing.

Si l'IMSS considera que la informació tractada pel contracte és prou sensible, facilitarà a l'adjudicatària un correu electrònic de l'IMSS el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'adjudicatària i l'IMSS.



### **13.17. Protecció de les instal·lacions**

Les instal·lacions de l'adjudicatària hauran de disposar de certes condicions de seguretat física:

- En cas de emmagatzemar informació de l'IMSS, disposar de les mesures de seguretat pertinents per evitar els accessos físics als repositoris d'informació, segons la sensibilitat de dita informació.
- Garantir que la informació de l'IMSS no pugui ser visible i/o audible des de l'exterior de les instal·lacions.

### **13.18. Gestió d'excepcions**

Qualsevol excepció als anteriors apartats no recollida en el present document en el moment de la contractació o que ocorri en el transcurs del servei, haurà de ser comunicada per mitjà dels canals oficials a IMI-Seguretat per al seu corresponent tractament i valoració. S'haurà de presentar de forma clara i concisa l'objecte de l'excepció així com la modificació desitjada pel sol·licitant amb la seva deguda justificació.

### **13.19. Administració dels sistemes informació**

Les autoritzacions han de seguir un model RBAC (*Role Based Access Control*) que haurà de ser validat pels responsables tecnològics de la plataforma i per IMI-Seguretat.

El model proposat haurà de complir amb els següents principis:

- Segregació de funcions, de manera que s'exigeixi la concurrència de dues o més persones per realitzar tasques crítiques, anul·lant la possibilitat que un sol individu autoritzat pugui abusar dels seus drets per cometre alguna acció il·lícita.
- Mínim privilegi, els privilegis de cada usuari es reduiran al mínim estrictament necessari per complir les seves obligacions.
- Necessitat de Conèixer, els privilegis es limitaran de manera que els usuaris només accediran al coneixement d'aquella informació requerida per complir les seves obligacions.
- Capacitat d'autorització, només i exclusivament el personal amb competència d'autorització, podrà concedir, alterar o anul·lar l'autorització d'accés als recursos, conforme als criteris establerts pel seu responsable.

La gestió de permisos haurà de ser en base a perfils i rols, podent un usuari tenir múltiples perfils. Els usuaris només podran accedir a aquelles funcions que tinguin expressament autoritzades. La implementació ha de permetre la implementació de matrius de segregació de funcions i l'agilitat en l'administració d'aquests permisos.

Per facilitar l'administració s'hauran de poder gestionar els permisos mitjançant perfils (rols) de seguretat. Entenent com a perfil o rol una entitat que dona accés a una sèrie d'operacions.

Sota la premissa d'aquests criteris generals, l'adjudicatària haurà de dissenyar el joc de permisos i autoritzacions requerits pels sistemes d'informació implementats, en base al document 'Pla d'Autoritzacions'. Aquest document serà revisat i actualitzat per l'adjudicatària per incloure nous



punts a tractar o adaptacions dels punts existents.

### **13.20. Inventari d'actius**

L'adjudicatària haurà de mantenir un inventari actualitzat de tots els elements del sistema, detallant la seva naturalesa i identificant al seu responsable; és a dir, la persona que és responsable de les decisions relatives al mateix.

### **13.21. Configuració de seguretat**

L'adjudicatària haurà de configurar els equips prèviament a la seva entrada en operació, de manera que:

- Es retirin comptes i contrasenyes estàndard.
- S'aplicarà la regla de "mínima funcionalitat":
  - El sistema ha de proporcionar la funcionalitat requerida perquè l'organització aconsegueixi els seus objectius i cap altra funcionalitat.
  - No proporcionarà funcions gratuïtes, ni d'operació, ni d'administració, ni d'auditoria, reduint d'aquesta forma el seu perímetre al mínim imprescindible.
  - S'eliminarà o desactivarà mitjançant el control de la configuració, aquelles funcions que no siguin d'interès, no siguin necessàries, i fins i tot, aquelles que siguin inadequades al fi que es persegueix.
- S'aplicarà la regla de "seguretat per defecte":
  - Les mesures de seguretat seran respectuoses amb l'usuari i protegiran a aquest, tret que s'exposi conscientment a un risc.
  - Per reduir la seguretat, l'usuari ha de realitzar accions conscients.
  - L'ús natural, en els casos que l'usuari no ha consultat el manual, serà un ús segur.

### **13.22. Manteniment**

L'adjudicatària haurà de mantenir l'equipament físic i lògic que constitueix el sistema i/o infraestructura administrada.

La política d'actualitzacions està basada en el nivell de criticitat de la vulnerabilitat valorada segons l'última versió publicada de l'estàndard públic CVSS (*Common Vulnerability Scoring System*), segons el nivell de CVSS les actualitzacions per la correcció de vulnerabilitats s'hauran de produir dins d'uns terminis específics (en funció del nivell d'exposició, la criticitat de la vulnerabilitat i la criticitat de l'actiu afectat), detallats en la taula següent:



		NIVELL D'EXPOSICIÓ			
		Exposat a internet		No exposat a internet	
		CRITICITAT DE L'ACTIU		CRITICITAT DE L'ACTIU	
		Crític	No crític	Crític	No crític
CRITICITAT VULNERABILITAT	CVSS <=3	20 dies	40 dies	40 dies	40 dies
	3 < CVSS <= 6	5 dies	1 mes	20 dies	20 dies
	6 < CVSS <=8	1 dia	5 dies	5 dies	5 dies
	CVSS > 8	1 dia	2 dies	1 dia	5 dies

El proveïdor s'haurà d'involucrar en tot el cicle de vida de les vulnerabilitats, des de la seva detecció fins a la mitigació d'aquesta. Haurà de tenir un seguiment proactiu de les vulnerabilitats que es puguin produir amb un seguiment continu del anunci de defectes, mantenint el contacte amb els fabricants per tenir coneixement de les possibles solucions que aquest proposin per corregir-les.

### 13.23. Xifratge de dades

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada en la seva ubicació d'emmagatzemament (i per tant, queda exclòs l'encriptació per transit en les comunicacions) ha de seguir els estàndards de seguretat i la custòdia i protecció de les claus estableix IMI-Seguretat. IMI-Seguretat ha de assegurar la disponibilitat de la informació als propietaris d'aquesta dins de l'Ajuntament. IMI-Seguretat custodiarà les claus de xifratge.

Qualsevol requeriment criptogràfic de plataformes que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, el proveïdor haurà de presentar-les per ser validades per IMI-Seguretat i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

### 13.24. Certificats

L'IMI-Seguretat serà el responsable de la custòdia i protecció dels certificats digitals emesos en nom de l'IMSSa a través de l'IMI-Seguretat. S'entén per certificats digitals corporatius: els de servidor segur, els d'aplicatiu per autenticació o signatura digital, de signatura de codi, de xifratge, etc.

Tots els certificats hauran de ser sol·licitats a través del procediment establert en l'IMI-Seguretat per al seu control i gestió.

El proveïdor haurà de seguir l'estàndard establert per la protecció i custòdia dels certificats digitals a l'hora d'incorporar el certificat pel seu ús.



### **13.25. Antimalware**

L'adjudicatària serà responsable de la instal·lació i actualització de programes de protecció *antimalware* de les màquines que suporten serveis prestats a l'Ajuntament segons es recull al marc normatiu del l'IMI.

L'IMI obtindrà indicadors de la bona gestió de proteccions *antimalware* i en qualsevol moment tindrà accés i visió de l'estat de la seguretat global de les proteccions.

L'IMI-Seguretat tindrà accés en consulta a la consola de gestió d'aquests programaris del proveïdor.

### **13.26. Còpies de seguretat**

L'adjudicatària serà responsable de realitzar còpies de seguretat als sistemes dels quals és administrador per tal de poder recuperar les dades en cas de pèrdua accidental o intencionada. La freqüència de les còpies de seguretat vindrà donada pel nivell de sensibilitat de les dades que conté, segons el recollit a les guies de l'IMI.

El nivell de seguretat d'aquestes dades ha de ser un reflex del de les dades originals a tots els nivells (integritat, confidencialitat, autenticitat y traçabilitat). Per tal de garantir la confidencialitat, l'IMI es reserva el dret de demanar el xifrat de les dades. L'abast de les còpies inclou:

- Informació de treball.
- Aplicacions en explotació, incloent els sistemes operatius.
- Dades de configuració, serveis, aplicacions, equips o d'altres anàlegs.
- Claus emprades per conservar la confidencialitat de la informació.

A banda de ser responsable de la generació de les còpies de seguretat, l'adjudicatària serà responsable de garantir que aquestes son perfectament funcionals, per mitjà de la realització d'exercicis periòdics de recuperació de *back ups*. Els exercicis han de poder donar cobertura a tots els actius sota el present contracte dins d'un termini màxim de 1 any.

### **14.27. Control d'accès: Segregació de funcions i tasques**

L'adjudicatària s'encarregarà de que el sistema de control d'accés s'organitzi de manera que s'exigeixi la concurrència de dues o més persones per realitzar tasques crítiques, anul·lant la possibilitat que un sol individu autoritzat pugui abusar dels seus drets per cometre alguna acció il·lícita.

En concret, se separaran almenys les següents funcions:

- Desenvolupament d'operació. Garantint, com a mínim, que els desenvolupadors únicament disposin d'accés a l'entorn de preproducció i desenvolupament. La configuració dels entorns productius l'haurà de realitzar persones o equips diferents.
- Configuració i manteniment del sistema d'operació.



- Auditoria o supervisió de qualsevol altra funció.

## **13.28. Explotació**

### **13.28.1 Gestió de la configuració**

L'adjudicatària s'encarregarà de gestionar de forma continua la configuració dels components del sistema de manera que:

- Es mantingui a tot moment la regla de "funcionalitat mínima".
- Es mantingui a tot moment la regla de "seguretat per defecte".
- El sistema s'adapti a les noves necessitats, prèviament autoritzades.
- El sistema reaccioni a vulnerabilitats reportades.
- El sistema reaccioni a incidents.

### **13.28.2 Gestió de canvis**

L'adjudicatària s'encarregarà de mantenir un control continu de canvis realitzats en el sistema, de manera que:

- Tots els canvis anunciats pel fabricant o proveïdor seran analitzats per determinar la seva conveniència per ser incorporats, o no.
- Abans de posar en producció una nova versió o una versió amb un pegat, es comprovarà en un equip que no estigui en producció, que la nova instal·lació funciona correctament i no disminueix l'eficàcia de les funcions necessàries per al treball diari. L'equip de proves serà equivalent al de producció en els aspectes que es comproven.
- Els canvis es planificaran per reduir l'impacte sobre la prestació dels serveis afectats.
- Mitjançant anàlisi de riscos es determinarà si els canvis són rellevants per a la seguretat del sistema. Aquells canvis que impliquin una situació de risc de nivell alt seran aprovats explícitament de forma prèvia a la seva implantació.

### **Protecció de claus criptogràfiques**

- L'adjudicatària utilitzarà programes avaluats o dispositius criptogràfics certificats.
- S'empraran algoritmes acreditats pel "Centre Criptològic Nacional".

## **13.29. Protecció dels serveis**

L'adjudicatària establirà mesures preventives i reactives enfront d'atacs de denegació de servei (*DoS Denial of Service*).

Per tal de garantir-ho:

- Es planificarà i dotarà al sistema de capacitat suficient per atendre a la càrrega prevista sense posar en risc la disponibilitat del sistema.
- Es desplegaran tecnologies per prevenir els atacs coneguts.



### **13.30. Pla de traces**

Tota aplicació ha de garantir la identificació inequívoca i el no repudi de les diferents accions realitzades tant a nivell d'usuari com de sistema i permetre a una persona, amb l'autorització adequada, accedir fàcilment a l'historial d'operacions realitzades per un usuari i/o sobre un objecte. Per aquest motiu, tant important és tenir un bon sistema de recollida de traces que enregistri l'activitat realitzada pels usuaris com garantir que aquestes estaran disponibles quan sigui necessari i que no poden ser modificades (garantint el no repudi).

El registre de traces de l'aplicació de l'adjudicatària es farà d'acord amb el requeriments de l'IMI i ha d'incloure: accessos a l'aplicació, errors d'autenticació, modificacions de dades sensibles, les accions dels comptes amb privilegis d'administrador, canvis en la configuració d'accés a determinats arxius, canvis en els privilegis dels usuaris... Qualsevol d'aquestes accions s'ha de poder imputar a un usuari, juntament amb la data i hora en que s'ha produït i, si es pot, des d'on s'ha fet. De la mateixa forma, els processos sistema (batch, webservices, msgbrokers, etc) també han de permetre un nivell d'auditoria i traçabilitat suficient per poder imputar a un procés o sistema concret una determinada operació.

#### **Data i Signatures**