

# PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques (PPT) PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA PER A L'ACTUALITZACIÓ DEL PERFILAT BÀSIC DE PERSONES DEMANDANTS D'OCUPACIÓ AMB ALTA OCUPABILITAT

## 1. ANTECEDENTS I JUSTIFICACIÓ

Barcelona Activa, com a Agència de Desenvolupament Local de l'Ajuntament de Barcelona, té la missió de promoure l'ocupació de qualitat, la iniciativa emprenedora, la competitivitat empresarial i la diversificació del teixit productiu, per a assolir un model econòmic sostenible, inclusiu i just. Una de les principals prioritats municipals és la lluita contra l'atur i la precarietat laboral. Fomentar una ocupació de qualitat és essencial per al desenvolupament socioeconòmic de la ciutat i constitueix un pilar fonamental per millorar la cohesió social i garantir un progrés sostenible.

D'acord amb la Llei 3/2023, de 28 de febrer, d'Ocupació, l'orientació professional es configura com un dels serveis garantits del sistema d'ocupació. Aquest servei inclou, entre altres actuacions, l'elaboració d'un perfil professional individualitzat, la diagnosi inicial de la persona participant, la tutorització i l'assessorament continu, l'atenció personalitzada i la definició d'un itinerari professional ajustat al seu perfil, necessitats i objectius.

Per al col·lectiu de persones amb alta ocupabilitat, s'hi preveu l'actuació d'assessorament ocupacional i s'estableix que l'Ajuntament de Barcelona, a través de Barcelona Activa, s'encarrega de la recollida i actualització del perfilat bàsic d'un conjunt de 6.000 persones demandants d'ocupació. Aquesta actuació s'ha de dur a terme mitjançant la contractació d'un servei especialitzat, que garanteixi la qualitat, la completesa i l'homogeneïtat del registre de dades, d'acord amb els procediments establerts.

D'acord doncs a l'actuació prevista, el servei s'encarregarà de:

- La recopilació d'informació per a l'actualització del perfilat bàsic i el registre a l'aplicació SICAS (Sistema d'Intermediació de les Comunitats Autònomes).
- L'homogeneïtzació i completesa de la informació recollida.
- L'adequació de les dades als estàndards metodològics establerts per Barcelona Activa.
- La disponibilitat d'informació fiable i actualitzada per a la prestació dels serveis d'orientació professional.

Per tot això, es justifica la necessitat de formalitzar un contracte de serveis per a l'actualització del perfilat bàsic de les persones usuàries amb alta ocupabilitat, amb la finalitat de garantir la qualitat del servei d'orientació professional i assegurar-ne la coherència amb els objectius del model integral de polítiques actives d'ocupació a la ciutat de Barcelona.

## 2. OBJECTE DEL CONTRACTE DE SERVEIS

L'objecte del present contracte és la prestació dels serveis d'assistència tècnica per a l'actualització del perfilat bàsic de 6.000 persones del municipi de Barcelona inscrites com a demandants d'ocupació, amb la finalitat de possibilitar el desplegament de l'itinerari d'assessorament ocupacional.

L'empresa adjudicatària haurà d'efectuar 6.000 actualitzacions del perfilat bàsic corresponent a més de 6.000 persones susceptibles de participar en l'itinerari. La tasca inclou la realització de les entrevistes, la recollida de la informació i el registre complet a l'aplicació SICAS, d'acord amb els procediments establerts.

## 3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I CARACTERÍSTIQUES TÈCNiques

### 3.1. Finalitat del servei

El servei té com a objectiu garantir una actualització completa, fiable i homogènia del perfilat bàsic de persones demandants d'ocupació amb ocupabilitat alta i amb un període d'inscripció com a demandant d'ocupació

inferior a sis mesos, que requereixen una revisió de les seves dades curriculars per facilitar una intermediació laboral efectiva.

### **3.2. Persones destinatàries**

Les actuacions s'adrecen a persones que compleixin els requisits següents:

- Estar inscrites com a demandants d'ocupació.
- Tenir un període d'inscripció inferior a 6 mesos.
- Presentar una ocupabilitat alta.
- Disposar d'un període de desactualització de dades superior a 6 mesos, preferentment.
- Preferentment, ser menors de 30 anys o majors de 45 anys.
- Trobar-se a prop del mercat de treball per formació, experiència o competències, així com per l'adequació del seu perfil a la demanda laboral actual.

### **3.3. Volum de l'actuació**

L'empresa adjudicatària haurà d'assolir un mínim de 6.000 actualitzacions de perfilat bàsic dins del període d'execució del contracte.

Barcelona Activa facilitarà una relació de 12.000 persones susceptibles de ser contactades per garantir que s'assoleixi el volum mínim requerit.

### **3.4. Metodologia de recollida d'informació**

La recollida de dades s'efectuarà mitjançant entrevista telefònica personalitzada, que haurà de garantir:

- L'adequada identificació de la persona.
- L'obtenció de dades completes, fiables i actualitzades.
- L'adequació al guió tècnic acordat.
- El tractament correcte i confidencial de la informació facilitada.

### **3.5. Contingut de la informació a actualitzar**

L'entrevista haurà de recollir i actualitzar les següents variables per al perfilat bàsic, i els seus camps associats:

- Ocupació sol·licitada
- Formació reglada
- Nivell professional
- Àmbit de cerca de feina
- Experiència laboral
- Permís de conduir
- Nivell formatiu d'intermediació
- Idiomes
- Coneixements d'informàtica

### **3.6. Registre de dades als sistemes d'informació**

L'adjudicatària serà responsable del registre íntegre i correcte de tota la informació recollida a l'aplicació SICAS, seguint els protocols de qualitat, codificació i validació que Barcelona Activa hagi compartit.

El registre a l'aplicació SICAS és una obligació bàsica del contracte i la seva correcta execució serà condició necessària per considerar una actualització com a vàlidament realitzada.

### **3.7. Coordinació amb Barcelona Activa**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir:

- La coordinació operativa amb Barcelona Activa per al desplegament i assoliment de l'actuació.
- La comunicació efectiva de qualsevol incidència o dificultat en el contacte amb les persones destinatàries.
- El compliment dels calendaris, protocols i criteris metodològics establerts per Barcelona Activa.

### **3.8. Resultats esperats**

El servei haurà de garantir:

- L'actualització del perfilat bàsic de la persona a l'aplicació SICAS, mitjançant la realització d'una entrevista, on es recollirà la informació de les següents variables: ocupació sol·licitada, formació reglada, nivell professional, àmbit de cerca de feina, experiència laboral, permís de conduir, nivell formatiu intermediació, idiomes i coneixements d'informàtica.
- L'assoliment de 6.000 perfils actualitzats i registrats a l'aplicació SICAS.
- La disponibilitat d'informació ocupacional de qualitat per iniciar els itineraris d'assessorament ocupacional.

## **4. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA**

L'adjudicatària haurà de complir, com a mínim, les obligacions següents en el marc de l'execució del servei:

### **4.1. Execució del servei**

- a) Realitzar un mínim de 6.000 actualitzacions de perfilat bàsic, considerant únicament com a vàlides aquelles que estiguin degudament registrades i validades a l'aplicació SICAS.
- b) Dur a terme totes les entrevistes mitjançant contacte telefònic, d'acord amb els protocols establerts i garantint una atenció professional, respectuosa i ajustada als estàndards de confidencialitat i qualitat del servei públic.
- c) Assegurar l'obtenció íntegra de la informació requerida per a l'actualització del perfil bàsic, incloent-hi:
  - Ocupació sol·licitada
  - Formació reglada
  - Nivell professional
  - Àmbit de cerca de feina
  - Experiència laboral
  - Permís de conduir
  - Nivell formatiu d'intermediació
  - Idiomes
  - Coneixements d'informàtica
- d) Verificar la coherència i fiabilitat de les dades recollides, contrastant-les amb la informació prèvia disponible i, si s'escau, actualitzar-les.
- e) Registrar de manera completa, fidel i puntual tota la informació obtinguda a l'aplicació SICAS, conforme als criteris de codificació, validació i qualitat compartits per Barcelona Activa.

### **4.2. Coordinació i seguiment**

- a) Mantenir una coordinació continuada amb l'equip tècnic designat per Barcelona Activa, seguint les indicacions operatives, tècniques i metodològiques que s'estableixin.
- b) Participar en les reunions de seguiment periòdiques que convoqui Barcelona Activa, aportant la informació, dades i informes requerits.
- c) Informar immediatament de qualsevol incidència, dificultat en el contacte amb les persones destinatàries, o desviació en el compliment dels objectius quantitatius o qualitatius.
- d) Garantir la traçabilitat de les actuacions, deixant constància dels intents de contacte, entrevistes realitzades, perfils actualitzats i registres efectuats.

### **4.3. Compliment de requisits tècnics i funcionals**

- a) Assegurar que el personal assignat disposa de les competències professionals, habilitats comunicatives i coneixements tècnics adequats, especialment en matèria d'orientació laboral i tractament d'informació.
- b) Garantir la disponibilitat dels recursos humans i materials necessaris per assolir el volum mínim d'actualitzacions en els terminis establerts.
- c) Utilitzar sempre protocols de confidencialitat, protecció de dades i seguretat de la informació d'acord amb la normativa vigent i les instruccions de Barcelona Activa.
- d) Mantenir l'actualització permanent del personal en relació amb procediments i canvis funcionals que puguin esdevenir.

#### **4.4. Qualitat del servei i obligacions de resultat**

- a) Complir els estàndards de qualitat, percentatges d'assoliment i indicadors que estableixi Barcelona Activa, incloent-hi la qualitat del registre, la obtenció completa de les dades i el nivell de fiabilitat de la informació recollida.
- b) Garantir que només es consideren actuacions vàlides aquelles entrevistes que concloguin amb un registre complet i correcte a l'aplicació SICAS.
- c) Assegurar que el desenvolupament del servei contribueix a l'activació ràpida i efectiva de l'itinerari d'assessorament ocupacional.

#### **4.5. Obligacions documentals i d'informació**

- a) Elaborar i lliurar a Barcelona Activa els informes de seguiment, parcials i finals, que es determinin.
- b) Facilitar, sempre que se li sol·liciti, informació relativa a l'estat d'execució, nombre d'entrevistes, proporció d'actualitzacions validades, incidències i altres elements de control.
- c) Posar a disposició de Barcelona Activa tots els registres, bases de dades i evidències necessaris per a la supervisió i verificació del servei.

### **5. INFORMACIÓ, DOCUMENTACIÓ I FORMACIÓ FACILITADA PER BARCELONA ACTIVA**

Per garantir una execució adequada, homogènia i de qualitat del servei, Barcelona Activa facilitarà a l'adjudicatària la informació, els recursos, la documentació i la formació necessaris per dur a terme les actuacions d'actualització del perfilat bàsic. En concret:

#### **5.1. Documentació tècnica i procedimental**

Barcelona Activa facilitarà a l'adjudicatària la informació i documentació necessària per al desenvolupament correcte del servei, incloent-hi:

- a) Guia d'accés remot a l'aplicació SICAS.
- b) Instruccions per completar cadascun dels camps objecte d'actualització.

#### **5.2. Informació i bases de dades per a l'execució del servei**

Barcelona Activa facilitarà:

- a) Una relació de persones usuàries corresponents a la campanya d'intervenció.
- b) La relació serà de 12.000 persones per garantir la viabilitat de l'assoliment de les 6.000 actualitzacions del perfil.

### **6. DURADA, CALENDARI I LLOC DE REALITZACIÓ DEL SERVEI**

#### **6.1. Durada del servei**

El servei s'iniciarà amb la signatura del contracte i es desenvoluparà durant el darrer trimestre de l'any, d'acord amb la planificació operativa que estableixi Barcelona Activa, tot garantint l'assoliment de les 6.000 actualitzacions de perfilat bàsic a 31 de desembre de 2026.

L'adjudicatària haurà d'assegurar la disponibilitat dels recursos humans i materials necessaris durant tot el període de vigència del contracte.

## **6.2. Calendari i fases d'implementació**

L'execució del servei es desenvoluparà dins el període previst, d'acord amb les fases següents:

### a) Fase inicial d'arrencada

- Reunió de kick-off amb Barcelona Activa.
- Formació del personal en les eines i protocols d'actuació.
- Recepció de la relació de persones destinatàries.
- Configuració operativa d'equips, calendaris i procediments.

### b) Fase operativa

- Realització de les entrevistes telefòniques.
- Recollida de la informació del perfilat bàsic.
- Registre sistemàtic a l'aplicació SICAS.
- Comunicació periòdica d'indicadors i incidències.

### c) Fase de tancament

- Finalització de totes les actuacions assignades dins el termini.
- Revisió de registres i validació final de perfils actualitzats.
- Presentació de l'informe final de servei.
- Reunió de tancament amb Barcelona Activa.

## **6.3. Lloc de realització del servei**

La prestació del servei es durà a terme a la seu pròpia de l'empresa adjudicatària, aportant:

- Els recursos humans i materials necessaris per a la prestació del servei.
- Les infraestructures tecnològiques adequades per dur a terme les entrevistes telefòniques, registrar la informació a l'aplicació SICAS i garantir la qualitat i la seguretat del procés.

Les instal·lacions hauran de complir les condicions de confidencialitat i protecció de dades requerides per a un servei d'aquestes característiques.

## **6.4. Disponibilitat i adaptabilitat operativa**

L'empresa adjudicatària haurà d'adaptar els seus procediments i organització interna per assegurar:

- La cobertura completa dels volums d'actualització requerits dins del període establert.
- La flexibilitat operativa necessària per atendre ajustos en els calendaris, bases de dades, o instruccions derivades de l'execució del servei.
- La continuïtat del servei en cas d'incidències tècniques o absències puntuals del personal.

## **7. PLA DE CONTINGÈNCIA I GARANTIES DE CONTINUÏTAT DEL SERVEI**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la continuïtat de la prestació del servei en qualsevol circumstància que pugui afectar-ne el desenvolupament normal. Per aquest motiu haurà de disposar d'un Pla de Contingència específic i d'un procediment formalitzat de substitució del personal adscrit, amb l'objectiu d'assegurar el compliment del volum d'actualitzacions, la qualitat del servei i els terminis establerts contractualment.

### **7.1. Pla de Contingència**

L'adjudicatària haurà de disposar d'un Pla de Contingència escrit i aplicable a l'execució del servei, que com a mínim haurà d'incloure els següents elements:

**a) Identificació de riscos i incidències potencials:**

Identificació de les situacions que poden comprometre la prestació del servei, com ara:

- Absències imprevistes del personal.
- Fallades tècniques en les infraestructures TIC (sistemes de telefonia, connexió a Internet, equips informàtics, etc.).
- Problemes d'accés o funcionament temporal de l'aplicació SICAS o altres eines TIC associades.
- Incidències en la relació de persones usuàries.
- Situacions sobrevingudes que impedeixin l'activitat presencial o telemàtica habitual.

**b) Mesures de resposta i protocols d'actuació:**

Per a cada risc identificat, el Pla haurà d'incloure:

- Descripció de la resposta operativa immediata.
- Derivació de funcions o redistribució temporal de càrregues de treball.
- Procediments de comunicació interna i externa.
- Temps màxim de resposta abans de reprendre el servei amb normalitat.

**c) Recursos addicionals i mecanismes de reforç:**

El Pla haurà de preveure:

- Disponibilitat d'un equip de reserva (back-up) amb formació mínima acreditada per assumir les tasques urgents.
- Accions formatives essencials per activar aquest equip de reforç amb rapidesa.
- Mesures per incrementar temporalment la capacitat operativa en cas de necessitat (per ex. ampliació horària puntual).

**d) Continuitat del registre i del compliment d'objectius:**

L'adjudicatària haurà de garantir que:

- Les incidències no afectin el volum d'actualitzacions requerit.
- El registre a l'aplicació SICAS es mantingui sense interrupcions i amb el mateix nivell de qualitat.
- Qualsevol interrupció tècnica es resolgui sense deteriorar els estàndards de completesa, fiabilitat i rigor de la informació recollida.

**e) Comunicació d'incidències:**

L'adjudicatària haurà d'establir un procediment de notificació immediata a Barcelona Activa quan:

- Es detecti una incidència que pugui afectar el servei durant més de 24 hores.
- Es prevegi un impacte en el compliment dels terminis o objectius.
- Es posi en marxa qualsevol part del Pla de Contingència.

**7.2. Procediment de substitució del personal**

L'adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat continuada del personal necessari per a l'execució del contracte. Per això haurà d'aplicar un procediment formalitzat de substitució de personal amb les següents característiques:

**a) Comunicació prèvia i validació:**

- Qualsevol canvi, substitució o ampliació del personal adscrit al servei haurà de ser comunicat prèviament a Barcelona Activa.
- Barcelona Activa tindrà el dret de validar o rebutjar la substitució proposta si el perfil no compleix els requisits del plec.

**b) Requisits del personal substitutori:**

El personal que substitueixi els perfils titulars haurà de complir, com a mínim:

- Els mateixos requisits formatius i d'experiència que estableix el plec per al perfil corresponent (Coordinador/a o Tècnic/a).
- Haver rebut o rebre de manera immediata les accions formatives per dur a terme l'actuació.
- Disposar de les competències i habilitats necessàries per assumir les funcions des del primer moment.

**c) Terminis de substitució:**

- En cas d'absència prevista, la substitució s'haurà d'activar abans de l'inici de l'absència.
- En cas d'absència imprevista, el substitut haurà d'estar operatiu en un termini màxim de 3 dies laborables.
- En funció de la durada i impacte, Barcelona Activa podrà demanar un reforç temporal addicional.

**d) Garantia de continuïtat:**

L'adjudicatària haurà de garantir que:

- La substitució no afecta el ritme de treball ni l'assoliment de les 6.000 actualitzacions requerides.
- No es produeixen interrupcions en el registre a l'aplicació SICAS, ni en la comunicació amb Barcelona Activa.
- Els canvis de personal no deterioreni la qualitat del servei ni l'atenció a les persones usuàries.

**7.3. Equip de reserva**

L'adjudicatària haurà de disposar d'un equip mínim de suport (personal de reserva ja pre-seleccionat i amb disponibilitat immediata) per garantir que qualsevol absència inesperada no comprometi:

- La continuïtat del servei.
- El volum mensual d'actualitzacions de perfilat.
- Els estàndards de qualitat exigits.

Aquest equip podrà activar-se tant per incidències puntuals com per increments temporals de la càrrega de treball.

**8. NIVELL DE QUALITAT DEL SERVEI**

L'adjudicatària haurà de garantir que el servei d'actualització del perfilat bàsic s'executa complint els estàndards de qualitat per assegurar que la informació recollida és fiable, completa, homogènia i útil per al desplegament dels itineraris d'assessorament ocupacional.

El compliment d'aquests estàndards serà objecte de seguiment i verificació continuada per part de Barcelona Activa, i podrà tenir implicacions en el reconeixement o no de les actuacions com a vàlidament realitzades.

**8.1. Estàndards generals de qualitat**

L'adjudicatària haurà de garantir:

- Completesa de la informació: tots els camps obligatoris del perfilat han d'estar degudament emplenats i validats.
- Rigor i fiabilitat de les dades: la informació recollida ha de correspondre fidelment al relat i a la situació real de la persona usuària, sense inferències no justificades ni omissions.
- Homogeneïtat metodològica: els registres s'han de dur a terme seguint les instruccions facilitades per Barcelona Activa.
- Temps d'execució i resposta: l'adjudicatària haurà de mantenir un ritme de treball adequat per garantir l'assoliment de les 6.000 actualitzacions dins del període establert.
- Qualitat de l'atenció a les persones: l'entrevista s'haurà de realitzar amb un tracte respectuós, professional i empàtic, garantint la igualtat de tracte i l'accessibilitat.

**8.2. Qualitat en la recollida de dades**

La qualitat del perfilat bàsic requereix que el personal tècnic:

- Mantingui una conducta professional durant l'entrevista, generant un clima de confiança que faciliti la transmissió de dades reals i completes.
- Apliqui correctament les instruccions facilitades Barcelona Activa.

- Identifiqui incidències, contradiccions o mancances en la informació i les resolgui de manera adequada dintre del seu àmbit competencial.
- Respecti els estàndards de confidencialitat i protecció de dades en tot moment.

### **8.3. Qualitat en el registre i mecanització**

Totes les actuacions només es consideraran vàlides si s'han registrat de manera correcta a l'aplicació SICAS, seguint les instruccions facilitades per Barcelona Activa.

Els requisits de qualitat del registre inclouen:

- Exactitud i coherència en la codificació dels camps.
- Absència d'errors o omissions en la mecanització.
- Ús adequat de les tipologies, codis i descriptors.

### **8.4. Supervisió i verificació**

Per garantir el nivell de qualitat:

- Barcelona Activa podrà fer revisions periòdiques dels registres, entrevistes i informes.
- Barcelona Activa podrà requerir informes de seguiment amb dades quantitatives i qualitatives.
- Tota actuació no conforme amb els estàndards podrà ser rebutjada i no computada dins del volum total.

### **8.5. Millora contínua**

L'adjudicatària haurà d'adoptar un enfocament de millora contínua, que inclourà:

- Incorporació d'ajustos derivats de les reunions de seguiment.
- Correcció ràpida d'incidències de qualitat detectades.
- Revisió periòdica de procediments interns.
- Actualització del personal davant nous criteris metodològics o canvis en l'aplicació SICAS.

Eva Clotet Oriola  
Responsable d'assessoraments professional