

FOMENT DE CIUTAT, SA

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES

**XARXES DE RESPOSTA SOCIOECONÒMICA I CAPACITACIÓ DIGITAL AIXÍ COM PER AL
FOMENT DE L'EFICIÈNCIA SOCIAL, DINS EL MARC DEL PLA DE BARRIS DE BARCELONA**

F210000547

CLÀUSULA 1.- ANTECEDENTS I JUSTIFICACIÓ DE LA PROPOSTA

La pandèmia generada per la COVID ha comportat el llançament d'una significativa quantitat i diversitat d'ajuts per pal·liar els efectes en la vida quotidiana de les persones afectades: prestacions especials, ajuts per pagar el lloguer, ajuts a autònoms, al comerç de proximitat, línies de crèdit per empreses. Malgrat els esforços dels i les professionals de les diverses administracions i àrees de l'Ajuntament de Barcelona implicades, precisament per aquesta diversitat, junt amb l'elevat nombre de persones i negocis afectats en barris de rendes baixes, ha fet que molts quedessin fora de la primera onada d'ajuts.

A més, el fet que moltes de les persones més afectades per la crisi no estiguessin en els circuits de derivació a aquests ajuts, juntament amb les dificultats que molt sovint suposen les tramitacions telemàtiques (manca de dispositius informàtics, d'accés a internet, de competències digitals o de comprensió de procediments administratius), ha determinat que un nombre significatiu de persones en situació de vulnerabilitat hagin estat excloses d'aquests subvencions i recursos.

En aquest context, la ciutadania ha començat a organitzar respostes com les xarxes de suport mutu. Unes xarxes que no donen l'abast per a respondre a l'actual situació als barris.

Aquest és el punt de partida d'on sorgeix la proposta de les Xarxes de Resposta Socioeconòmica, que es posen en marxa durant el 2020 amb una resposta de la ciutadania que va saturar el servei en diverses ocasions, especialment amb tràmits com l'Ingrés Mínim Vital, havent de fer una ampliació de personal per l'any 2021. El contracte actual en vigor (a la publicació d'aquest plec) finalitza el 31 de desembre de 2021; el plec que es descriu a continuació, objecte d'aquest contracte pretén donar-li continuïtat durant tot el 2022 i adaptar-lo a les noves necessitats detectades, especialment les vinculades a la bretxa digital.

CLÀUSULA 2.- DESCRIPCIÓ I OBJECTIUS DE LA PROPOSTA

La proposta pretén atendre les persones que han patit un empitjorament de les seves condicions bàsiques de vida (econòmiques i socials), per tal de connectar-les amb els ajuts i recursos de l'administració i del teixit associatiu de proximitat, amb un suport pràctic a nivell de tramitació i amb una voluntat d'enfortir la coordinació i l'abast de recursos i serveis als barris. Per altra banda, pretén formar i capacitar la ciutadania en temes TIC amb l'objectiu de promoure l'autonomia i apoderament de les persones a través del coneixement de les eines telemàtiques per afrontar la vida diària.

Objectius específics:

OE1. Apropar i facilitar tots els recursos i serveis disponibles, tant de l'Ajuntament com de les entitats del territori, per tal de donar una resposta efectiva i integral a les persones/famílies que han vist com la seva situació socioeconòmica ha empitjorat.

OE2. Identificar necessitats d'aquestes persones no cobertes per la xarxa de recursos existents i articular accions de resposta.

OE3. Capacitar les entitats i el veïnat dels barris on treballa el Pla de barris per tal de combatre l'escletxa digital i avançar cap a la seva autonomia en entorns vinculats a les noves tecnologies i l'administració digital.

CLÀUSULA 3.- BARRIS OBJECTE D'INTERVENCIÓ

Es mantindran els 13 punts actuals, encara que durant el desenvolupament del projecte podran haver modificacions sobre les ubicacions, sempre i que no suposin l'ampliació de personal. Els barris on s'ubicarà són:

- El Raval.
- El Besòs i el Maresme.
- La Verneda i la Pau.
- La Marina
- La Trinitat Vella.
- El Bon Pastor i Baró de Viver
- Les Roquetes - Trinitat Nova-Verdum. L'atenció es farà principalment a Trinitat Nova però es podrà desplaçar a Verdum o Roquetes.
- Zona Nord (Ciutat Meridiana, Torre Baró i Vallbona).
- La Prosperitat.
- Turó de la Peira i Can Peguera.
- El Carmel
- Can Baró.
- El Poble Sec.

El personal es desplaçarà als diferents barris per oferir l'atenció presencial, amb horaris i dedicació que s'adaptin a cada context. Serà responsabilitat de l'Ajuntament de Barcelona oferir l'espai on es desenvoluparà aquest projecte.

CLÀUSULA 4.- CONCRECIÓ DE LES ACCIONS DE LES XARSE TIC I TASQUES A DESENVOLUPAR.

El projecte es centra en 2 actuacions principals:

1.- Atenció integral i individual a les persones i suport pràctic (amb tramitació telemàtica si s'escau) per derivar al recurs o recursos que més s'adeqüin a la seva necessitat. Alguns exemples dels tràmits o acompanyaments que es desenvoluparan

són: tramitació de la RGC, IMV, Identificació digital, Inscripcions (escolars...), sol·licituds de beques o altres tràmits telemàtics.

2.- Formacions i acompanyaments grupals en entorns digitals, principalment:

- o Vinculats a l'administració digital (la meva salut, inscripcions escolars, identificació digital...).
- o Vinculats a l'ús de les TIC a nivell usuari per poder-se desenvolupar de manera autònoma (formació bàsica en informàtica, gestió del correu, cerca d'informació, banca electrònica...).

Per a això les XARSE TIC desplegaran 3 tipus d'accions:

1. Un servei d'acompanyament individual per a l'accés a recursos
2. Un servei de formació i acompanyament TIC.
3. Coordinació del servei de suport emocional (que es desplega des de Salut) o d'altres projectes que es puguin vincular a les persones participants a la XARSE.

4.1 Un servei d'atenció i acompanyament individual per accedir a recursos (serveis o ajuts).

Les persones podran accedir al servei mitjançant cita prèvia telefònica. Aquest servei de cita prèvia i assessorament inicial telefònic el gestionarà l'entitat licitadora a les seves instal·lacions. També podran accedir si son derivades per altres serveis o entitats directament a la referent de cada XARSE TIC.

A partir d'atendre la trucada inicial o la derivació, s'iniciarà l'acompanyament individual amb cada persona. El tècnic/a de gestió haurà d'atendre les persones, detectar necessitats i/o neguits i coordinar-se i posar en contacte amb els recursos, serveis o entitats existents per donar una resposta de la manera més immediata possible a aquestes necessitats. Aquest referent no realitzarà tasques que ja es realitzen des d'altres serveis: el seu objectiu serà connectar la persona amb el recurs disponible de forma pràctica. En el cas que el recurs sigui un servei existent, el tècnic/a de gestió farà de "pont" per assegurar l'arribada de la persona al servei; en el cas que el recurs sigui un ajut o sol·licitud telemàtica d'altre tipus, la funció d'aquest professional serà que aquesta persona formalitzi efectivament aquest tràmit (acompanyament personal, complimentar formularis, realització de trucades...).

L'objectiu és poder donar una atenció integral a les persones amb una mirada global. Per això serà necessària la coordinació amb altres serveis (com Serveis socials, Salut, Habitatge, Immigració), Districtes o Barcelona Activa (serveis d'ocupació, Punts de defensa de drets laborals, Punts d'Atenció a l'activitat Econòmica), recursos (com ajudes a autònoms i empreses) o entitats i xarxes del territori (com les xarxes veïnals).

4.2 Un servei de formació i acompanyament TIC

La seva funció serà la de capacitar les persones perquè puguin usar la tecnologia i siguin capaces de resoldre amb efectivitat i agilitat els tràmits necessaris pel seu dia a dia. Per a això s'organitzaran sessions grupals a cada barri segons les necessitats i oportunitats que es vagin detectant. També es podran organitzar sessions amb entitats o agents comunitaris que habitualment facin tasques de suport als veïns i veïnes (casals de barri, serveis de prevenció i convivència...).

L'entitat adjudicatària haurà de coordinar-se amb els serveis i equipaments de ciutat que ofereixen aquest tipus de recursos (Cibernarium, Canòdrom...) per tal de apropar-los a cada territori.

Haurà de ser un servei flexible i adaptable a cada barri i situació i s'haurà d'adaptar als diferents grups i entorns.

4.3 Un grup de coordinació i un tècnic/a de gestió de la XARSE TIC

- **Grup de coordinació:** node o espai central de coordinació, revisió constant i acció una xarxa de serveis i entitats territorials encarregada de detectar noves necessitats i articular respostes. L'objectiu de l'espai no és crear una nova taula permanent/espai de governança, sinó la coordinació i el suport operatiu per donar una resposta efectiva i immediata.
- Els objectius d'aquests espais, seran:
 - Facilitar la tasca del tècnic/a de gestió per a aclarir o desbloquejar l'accés de persones a recursos concrets: drets socials, salut, habitatge, promoció econòmica.
 - Fer una revisió global del funcionament i eficàcia de l'espai d'acompanyament individual i TIC.

CLÀUSULA 5.- RECURSOS HUMANS I MATERIALS.

És necessari comptar amb les següents figures per tal de desenvolupar aquest projecte:

- **1 persona coordinadora** a jornada completa. Les principals funcions seran:
 - Coordinar el desplegament del servei i la feina dels equips destinats al projecte.
 - Crear la documentació necessària per la gestió del projecte.
 - Coordinació i resolució d'incidències.
 - Suport a l'equip tècnic.
 - Coordinació amb altres agents que treballen en capacitació digital a nivell de ciutat
 - Responsabilitzar-se de la documentació del projecte.

- Coordinació general del projecte i seguiment amb les responsables municipals.
 - Altres funcions no especificades en aquets plec però necessàries pel funcionament correcte del servei.
- **2 persones d'atenció telefònica** a jornada completa. Estaran ubicades a les instal·lacions de l'entitat. Les principals funcions seran:
- Atendre les trucades de les persones que volen ser ateses a la XARSE TIC.
 - Fer una primera entrevista inicial i valoració de cada cas per tal de fer la derivació a la XARSE TIC corresponent o al recurs més adient.
 - Orientar telefònicament a les persones abans d'agendar la cita presencial.
 - Agendar les cites i donar suport si cal a les tècniques de cada XARSE TIC.
- **6 agents TIC**, responsables de les formacions, a jornada completa, estaran ubicades a les oficines proporcionades per l'Ajuntament de Barcelona. Cada agent TIC treballarà a 2 territoris diferents. Encara i així, el personal tècnic podrà canviar de barri segons les necessitats de cada territori, entre les 6 persones hauran de cobrir tots els barris, organitzant els equips de manera que es puguin desplaçar als diferents barris. Per fer les formacions grupals es desplaçaran als diferents equipaments o entitats dels barris del Pla de barris.

Les principals funcions seran:

- Coordinar-se amb les recursos encaminats a combatre l'escletxa digital disponibles a cada territori i valorar possibles col·laboracions. S'hauran de conèixer i col·laborar tant amb els recursos públics (d'Ajuntament i altres administracions) com de les entitats de proximitat.
- Apropar els recursos existents a nivell de ciutat que tenen per objectiu combatre l'escletxa digital als barris de Pla de barris. Treballar de manera coordinada amb aquests recursos perquè siguin accessibles pel veïnat dels barris de Pla de barris.
- Detectar noves necessitats i oportunitats vinculades a l'escletxa digital.
- Planificar, impartir i avaluar sessions formatives en temes digitals.
- Facilitar que les necessitats que vagin sorgint a nivell d'administració digital (inscripcions escolars, gestions amb Salut, gestió de beques i inscripcions de qualsevol altre tipus...) es puguin cobrir a través de sessions monogràfiques, càpsules formatives o acompanyaments grupals adreçats al veïnat, entitats i equipaments del territori.
- Apropar i facilitar l'ús i les eines (lliurament de targetes USB amb la documentació digital generada) de les noves tecnologies al veïnat dels barris descrits, especialment el vinculat a l'administració digital i als tràmits i gestions per a la vida diària. Donar suport a les tècniques responsables de la XARSE en l'acompanyament individual de les persones usuàries: sol·licitud i activació de Cl@ve, idCat, demanar cites prèvies amb les diferents administracions, consultar o aportar documentació a tràmits, alta de compte bancari o ús del correu electrònic, entre d'altres.

- Cercar espais i equipaments disponibles a cada barri on impartir les formacions i fer els acompanyaments grupals. Els grups seran reduïts, de 6 persones, per facilitar un acompanyament personalitzat.
- **7 Tècnics/ques responsables de les XARSEs**, a jornada completa, estaran ubicades a les oficines proporcionades per l'Ajuntament de Barcelona. El personal tècnic podrà canviar de barri segons les necessitats de cada territori, entre les 6 persones hauran de cobrir tots els barris, organitzant els equips de manera que es puguin desplaçar a diferents barris.

Les principals funcions seran:

- Ser el /la referent tècnic territorial objecte d'aquest contracte.
- Coordinar l'execució de les accions de les XARSE TIC.
- Fer l'acompanyament individual a persones per tal de garantir el seu accés a serveis o ajuts, donant suport en la tramitació d'ajudes i orientant o derivant amb altres serveis o recursos.
- Facilitar les accions grupals específiques.
- Dinamitzar el grup de coordinació: convocar-los, fer el seguiment i les actes.
- Coordinar-se amb altres recursos i serveis per a una atenció integral a l'usuari o usuària.
- **3 perfils d'auxiliars en gestió de cues i suport a la XARSE**, a jornada completa.

Tasques:

- Atenció i informació a les persones que s'adrecin a la XARSE.
- Gestió de les cues
- Suport en la gestió de les agendes
- Altres tasques genèriques de gestió de la XARSE.

Servei de mediació i traducció a demanda: L'entitat licitadora haurà de comptar amb un servei de traducció i mediació escrita i oral, que funcionarà a demanda segons necessitats del servei mitjançant una partida alçada, en, com a mínim, les següents llengües: castellà, català, anglès, àrab, francès, urdú, tagalo, Bangla, xinès.

Aquest servei s'haurà de prestar sempre i que la persona a la que s'hagi d'atendre no es pugui expressar ni entendre el català ni el castellà i s'activarà sempre i que es requereixi. També es farà servir el servei per poder traduir materials que facilitin al comprensió del servei.

Base de dades: Caldrà tenir una base de dades amb la informació dels usuaris i usuàries que permetin tenir la informació de manera ordenada i actualitzada.

Pel que fa als **mitjans materials necessaris**, la proveïdora haurà de disposar de:

- 1 equip informàtic per a cada professional del servei, els ordinadors hauran de ser portàtils per facilitar la mobilitat.

- Els EPIS necessaris per dur a terme l'activitat amb les mesures anti COVID (mampares, gels, material de desinfecció...) La neteja general dels equipaments no està inclosa en aquest projecte, ja que serà responsabilitat de l'equipament.
- Una línia de telèfon de contacte per cada professional del servei que haurà d'estar operativa en la franja horària que s'acordi. (Es pot compartir una línia de telèfon entre diversos barris).
- Connexió a internet per a poder dur a terme els tràmits corresponents amb capacitat suficient perquè puguin treballar 2 persones alhora.
- Una impressora amb escàner per a cada punt d'atenció. (13 punts)
- Un espai d'atenció telefònica equipat a les instal·lacions de l'entitat que funcionarà com a "centraletes" amb 2 persones.
- Material fungible necessari pel bon funcionament del projecte.
- Tot allò que sigui necessari per al bon funcionament del servei.

En matèria de seguretat i salut laboral, s'estableixen els següents aspectes a tenir presents, encara que s'hauran d'adaptar a la normativa COVID vigent en cada moment:

- Les treballadores hauran de portar els corresponents equips de protecció individual adequats per a la prestació del servei.
- S'hauran de guardar les distàncies de seguretat interpersonal recomanades per les autoritats sanitàries de mínim 2 metres.
- S'haurà de preveure un temps entre atencions que permeti la neteja de l'espai d'atenció.
- Serà l'entitat l'encarregada de disposar de gel hidroalcohòlic per a l'ús de les persones ateses i mampares en el cas que sigui necessari.
- El número màxim de persones a atendre per franja horària habilitada haurà de complir amb els límits d'aforament de l'espai dels quals s'informarà a la proveïdora en el moment d'inici de la prestació del servei.

CLÀUSULA 6.- DIFUSIÓ I COMUNICACIÓ

Es farà una campanya de comunicació específica amb l'objectiu de donar a conèixer el projecte als veïns i veïnes, tenint en compte els orígens diversos. A banda, es treballarà amb entitats i serveis per tal que facin d'altaveus i facilitin l'accés de les persones interessades al projecte. Serà l'Ajuntament de Barcelona qui faci difusió del projecte. L'entitat licitadora haurà de fer saber a la responsable de Pla de barris qualsevol acció de comunicació o aparició a mitjans en referència a aquest projecte i sempre s'hauran d'incorporar els logos corresponents.

CLAUSULA 7. CALENDARI I DURADA EL CONTRACTE.

La durada del contracte es preveu des del dia 1 de gener de 2022 fins el 31 de desembre de 2022, estimant-se el mes d'agost reservat per a vacances del personal.

CLÀUSULA 8.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ

S'enviarà un quadre d'indicadors i un informe mensual per barri per tal de poder fer seguiment de la participació al projecte. Qualsevol incidència s'haurà de comunicar de manera immediata a les referents municipals del mateix.

En finalitzar el projecte caldrà lliurar una memòria del projecte.

Així mateix, s'establiran reunions de seguiment periòdiques a nivell transversal i a nivell de barri, per tal de fer valoració de la implantació del projecte i establir les modificacions necessàries, si s'escau.

El seguiment del projecte es farà conjuntament amb la Fundació Bit Hàbitat, Barcelona Activa i/o altres Departaments de l'Ajuntament de Barcelona.

Barcelona, 7 de setembre de 2021

Núria Borrut Valdívias
Coordinadora d'Ocupació del Pla de Barris de Barcelona