



**Ajuntament
de Barcelona**

Direcció de Serveis a les Persones i al Territori

Districte de Sant Martí

Ajuntament de Barcelona

Andrade, 9

08018 Barcelona

Telèfon 932 916 015

www.bcn.cat/santmarti

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR EL
CONTRACTE DEL SERVEI PREVENCIÓ I CONVIVÈNCIA DEL DISTRICTE
DE SANT MARTÍ DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA, AMB MESURES
DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE**

Clàusula 1. Context

Tal com exposa l'**Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de l'Ajuntament de Barcelona (2005)**, l'objectiu principal és preservar l'espai públic com un lloc de convivència i civisme, i on totes les persones hi puguin desenvolupar en llibertat les seves activitats de lliure circulació, oci, trobada i esbarjo, amb ple respecte a la dignitat i als drets dels altres i a la pluralitat d'expressions culturals, polítiques, lingüístiques i religioses i de formes de vida diverses existents a Barcelona. A tal efecte, es disposa que l'Ajuntament realitzarà tasques de mediació en els conflictes que puguin generar-se pels usos diversos en un mateix espai públic i promourà el desenvolupament de polítiques actives necessàries per garantir la convivència, fomentar els acords i evitar l'exercici de la ciutadania irresponsable.

Paral·lelament, les comunitats de veïnatge esdevenen també espais on es produeixen situacions i circumstàncies que poden afectar o alterar la convivència, i on també cal estar amatents a fi d'evitar totes aquelles conductes que puguin pertorbar-la i minimitzar els comportaments incívics.

El districte de Sant Martí és un territori de la ciutat de Barcelona conformat per 10 barris heterogenis, amb un índex de població elevat i on conflueixen realitats socials, econòmiques i culturals diverses.

Concretament, la Franja Besòs és una zona que reuneix uns trets característics comuns en els dos barris que la conformen, El Besòs i el Maresme i La Verneda i La Pau, on es concentren un nombre més elevat de població d'origen divers (50'8%), els nivells de renda més baixos, els déficits urbanístics més acusats o la menor qualitat de l'habitatge de la ciutat de Barcelona. Aquestes particularitats generen situacions de tensió entre el veïnatge que requereixen d'actuacions municipals de promoció de la convivència veïnal, el civisme i la intervenció en situacions de conflictes de caire social i d'origen multifactorial, amb l'objectiu de preservar la cohesió social i reforçar valors de convivència i de responsabilitat ciutadana; destacant les actuacions del Pla de Barris i del Pla de Regeneració Urbana de l'Institut Municipal d'Urbanisme.



Ajuntament de Barcelona

Direcció de Serveis a les Persones i al Territori
Districte de Sant Martí
Ajuntament de Barcelona
Andrade, 9
08018 Barcelona
Telèfon 932 916 015
www.bcn.cat/santmarti

La coexistència en altres zones del districte de Sant Martí també es veu afectada per casuístiques diverses a mercè de la interrelació dels conflictes a l'espai públic amb les dinàmiques de les comunitats de veïnes i veïns, donant pas a què sorgeixin situacions de conflicte comunitari que incideixin en el deteriorament de la convivència.

Per atendre aquestes circumstàncies, és pertinent el desplegament de serveis de prevenció i convivència diferenciats, des d'una perspectiva de la resolució positiva dels conflictes, que doni suport des d'un abordatge preventiu, de proximitat, proactiu, transversal i de treball en xarxa amb els diferents serveis i agents del territori.

Clàusula 2. Objecte del Contracte

El present contracte té per objecte la gestió d'un servei de prevenció i convivència al districte de Sant Martí, amb mesures de contractació pública sostenible.

Clàusula 3. Objectius dels serveis

3a. Àmbits d'actuació i problemàtiques

La intervenció principal del servei de prevenció i convivència respon a l'objectiu general de fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic i a les comunitats de veïnatge, a partir de la mediació en les problemàtiques detectades que poden dificultar la convivència, per l'ús compartit de l'espai públic i/o en l'interior de les comunitats de veïnatge, amb actuacions coordinades amb els diferents serveis municipals referents, sent els àmbits d'actuació i les problemàtiques a detectar:

- L'ús intensiu i/o massiu de l'espai públic (oci nocturn, sorolls...).
- L'exclusió social (persones en situació d'extrema precarietat, sense llar, recuperadors de ferralla, pidolaires...).
- Les activitats inadequades a l'espai públic i/o comunitats de veïnatge (vandalisme, consum d'alcohol i/o d'altres substàncies estupefaents, generació de deixalles, activitats delictives, necessitats fisiològiques, venda ambulants...).
- La convivència (xoc cultural, intergeneracional, molèsties per soroll, estereotips o prejudicis...).
- El manteniment de l'espai físic (relacionats amb il·luminació, mobiliari urbà, brutícia...).
- Les situacions irregulars o de vulnerabilitat vers l'habitatge: ocupacions, sobreocupacions.



Ajuntament de Barcelona

Direcció de Serveis a les Persones i al Territori

Districte de Sant Martí

Ajuntament de Barcelona

Andrade, 9

08018 Barcelona

Telèfon 932 916 015

www.bcn.cat/santmarti

- El manteniment de les comunitats de veïnatge (relacionades amb l'estat físic de l'escala, la neteja, les anomalies estructurals...).
- Les dinàmiques generades per la presència de fauna urbana: coexistència, benestar animal.
- D'altres que es puguin detectar.

Tanmateix s'ha de tenir en compte que aquestes problemàtiques poden traspasar els límits territorials, per la qual cosa serà necessari el treball coordinat dels dos serveis de prevenció i convivència del districte.

3b. objectius específics

Els objectius específics dels serveis de prevenció i convivència són:

- Informar i divulgar sobre el correcte ús de l'espai públic i dins de les comunitats de veïnatge com a mesura preventiva.
- Contenir i/o limitar conductes incíviques en l'espai públic i en les comunitats de veïnatge.
- Detectar les problemàtiques i les necessitats en relació a l'espai públic, a partir de l'observació directa i el contacte amb les associacions de veïnatge i altres agents de la xarxa del territori, el veïnatge del districte, el sector comercial, i proposar accions de millora.
- Col·laborar en la detecció d'infants i/o adolescents en situació d'absentisme escolar, informant als cossos de seguretat i serveis socials competents.
- Teixir les relacions de proximitat i veïnatge a l'espai públic i al privat, generant relacions positives entre veïns i veïnes tenint present els diferents contextos culturals.
- Detectar les problemàtiques i necessitats en relació a les comunitats de veïnatge, a partir de l'observació directa i el contacte amb els òrgans de govern, les administracions de finques, el propi veïnatge i proposar accions de millora.
- Recollir les inquietuds ciutadanes en relació a la convivència i el civisme.
- Suggestir propostes d'intervenció en espais, equipaments municipals i comunitats de veïnatge que generin queixa veïnal i/o d'interès especial.
- Garantir l'ús universal de l'espai públic vetllant des del lideratge públic per millorar-ne la qualitat i minimitzar aquells usos excloents o incompatibles amb el descans veïnal i la qualitat de vida del veïnat.



Ajuntament de Barcelona

Direcció de Serveis a les Persones i al Territori

Districte de Sant Martí

Ajuntament de Barcelona

Andrade, 9

08018 Barcelona

Telèfon 932 916 015

www.bcn.cat/santmarti

- Fomentar la incorporació de la variable de la diversitat (per raó d'origen o cultura, sexe o edat, entre d'altres) a les intervencions públiques al districte, així com les necessitats dels col·lectius més invisibilitzats.
- Proposar la derivació i activació d'altres serveis municipals especialitzats o ja existents per aquest fi: Serveis d'Intervenció a l'Espai Públic, Servei de Suport a les Comunitats de Veïnatge i altres.
- Millorar l'atenció a les persones vulnerables, amb l'apropament als recursos i serveis, per promoure l'apoderament.
- Col·laborar en els projectes, programes municipals i campanyes específiques d'altres serveis i equipaments de la xarxa del territori orientades a la millora de les conductes incíviques en els diferents espais.
- Desenvolupar campanyes específiques encaminades a millorar la convivència.

Clàusula 4. Descripció de l'objecte

4.1. Definició general dels serveis

Els serveis de prevenció i convivència actuen en la prevenció i la mediació en conflictes socials a l'espai públic i a les comunitats de veïnatge per mitjà de les tasques següents:

- El coneixement, la diagnosi i la informació dels espais i/o comunitats de veïnatge del districte.
- La gestió de les consultes i suggeriments de la ciutadania.
- La intervenció comunitària.
- La intervenció directa al territori.
- La promoció del bon veïnatge.
- La coordinació, la col·laboració i la derivació als serveis i projectes municipals i/o altres xarxes actives del territori així com en els espais participatius existents per tal de garantir les intervencions amb visió transversal.

La persona responsable del contracte fixarà, conjuntament amb l'empresa adjudicatària, els espais d'interès del districte i/o les comunitats de veïnatge on la intervenció de l'equip serà prioritària, i conjuntament amb l'equip es definiran els plans de treball específics que inclouran la diagnosi, els objectius, la metodologia, les activitats amb el calendari proposat, i l'avaluació per cada espai i/o comunitat de veïnatge.



Ajuntament de Barcelona

Direcció de Serveis a les Persones i al Territori
Districte de Sant Martí
Ajuntament de Barcelona
Andrade, 9
08018 Barcelona
Telèfon 932 916 015
www.bcn.cat/santmarti

4.2. Metodologia general del servei

Les línies de treball metodològiques de la intervenció directa dels serveis de prevenció i convivència són:

- La prospecció del territori i/o comunitats de veïnatge. Diagnòstic integral en base a la intervenció, tant de forma reactiva com de forma proactiva, detallant l'impacte sobre l'entorn, amb l'objectiu de reflectir les dinàmiques actuals alhora que suggerir propostes de minimització i/o millora.
- La gestió de conflictes. Mediació entre les parts, reforç del paper actiu del veïnatge, implementació de recursos i impuls d'estratègies metodològiques amb l'objectiu d'afavorir el tractament de les situacions que poden ser originadores de problemes de convivència latents, o bé, que puguin ser potencialment generadores de conflictes.
- Les accions comunitàries. Disseny d'estratègies, de recursos de suport, d'eines de sensibilització i comunicació, de projectes grupals, orientats a la reducció de les possibles situacions de conflicte (accions transversals, campanyes de sensibilització, foment de la participació i implicació del veïnatge.), en l'espai públic i en les comunitats de veïnatge, dels següents col·lectius:

Població infantil, adolescent i jove
Dones
Veïnatge
Població de diverses procedències culturals

L'empresa adjudicatària ha de garantir:

- La realització mínima, anual, de dues accions comunitàries.
- La difusió del material de presentació del propi servei de prevenció i convivència com a màxim abans de finalitzar el mes de juny 2024. Al menys un 30% d'aquest haurà de ser inclusiu per a persones amb discapacitat i per persones procedents d'altres nacionalitats residents al territori, i ser en material ecològic. S'hauran de seguir les indicacions que emeti el Departament de Comunicació del Districte de Sant Martí.
- De l'import d'adjudicació s'ha de destinar un import mínim anual al programa d'activitats i/o a talleristes, ponents...
 - Lot 1: 4.600 €



Ajuntament de Barcelona

Direcció de Serveis a les Persones i al Territori
Districte de Sant Martí
Ajuntament de Barcelona
Andrade, 9
08018 Barcelona
Telèfon 932 916 015
www.bcn.cat/santmarti

- Lot 2: 3.000 €

4.3. Organització dels serveis

A. Lot 1: Servei de Prevenció i Convivència de la Franja Besòs del districte de Sant Martí.

Inclou:

La composició del servei de prevenció i convivència de la Franja Besòs és de 7 professionals, preferentment paritària, que actuaran a l'espai públic i/o a les comunitats de veïnatge:

- 6 professionals exclusivament per a la intervenció directa.
- 1 professional amb doble funció: diagnosi dels territoris i comandament intermedi dels equips.

Aquest servei pot esdevenir essencial en un estat d'emergència o similar, i pot motivar la necessitat d'una pla de contingència adaptat a la situació.

El Servei de Prevenció i Convivència de la Franja Besòs del districte de Sant Martí s'estructura de manera diferenciada segons l'especificitat de cadascun dels equips:

- *Equip d'Intervenció en l'Espai Públic El Besòs i El Maresme* format per 2 professionals.
- *Equip de Suport a les Comunitats de Veïnatge El Besòs i El Maresme* format per 2 professionals.
- *Equip de Prevenció i Convivència en l'Espai Públic i en Comunitats de Veïnatge La Verneda i la Pau* format per 2 professionals.

amb la figura del comandament intermedi que coordinarà els 3 equips.

B. Lot 2: Servei de Prevenció i Convivència del districte de Sant Martí (excepte Franja Besòs).

Inclou:

La composició del servei de prevenció i convivència és de 3 professionals, preferentment paritària, que actuaran a l'espai públic i/o a les comunitats de veïnatge:

- 2 professionals exclusivament per a la intervenció directa.



Ajuntament de Barcelona

Direcció de Serveis a les Persones i al Territori
Districte de Sant Martí
Ajuntament de Barcelona
Andrade, 9
08018 Barcelona
Telèfon 932 916 015
www.bcn.cat/santmarti

- 1 professional amb doble funció: diagnosi dels territoris i coordinació de l'equip.

Aquest servei pot esdevenir essencial en un estat d'emergència o similar i pot motivar la necessitat d'una pla de contingència adaptat a la situació.

4.4. Funcions del servei

El servei de prevenció i convivència realitza les tasques següents segons si corresponen a l'espai públic i/o a les comunitats de veïnatge:

A. Lot 1: Servei de Prevenció i Convivència de la Franja Besòs del districte de Sant Martí.

L'espai públic

- Diagnòstic:
 - Aproximació al coneixement i la informació dels conflictes de convivència emergents al territori, principalment en l'espai públic en les noves dimensions del conflicte (infants, adolescents i joves, interculturalitat, violència per crisi econòmica...).
 - Detecció, recollida, anàlisi, treball i canalització les demandes i informacions veïnals que fan referència a situacions de conflicte.
 - Col·laboració en la detecció d'infants i/o adolescents en situació d'absentisme escolar, i la seva comunicació als òrgans competents.
 - Emissió de diagnòstics i/o valoracions de situacions de necessitat social amb propostes de millora, si s'escau.
- Gestió de conflictes:
 - Realització d'accions d'anticipació que pretenen, de forma específica, reduir o canalitzar positivament les situacions de conflicte social (explícites o latents) que generen agressions, inseguretat ciutadana o reaccions segregadores, des d'una detecció proactiva i preventiva dels possibles conflictes, i anticipar-se per tal de reduir i evitar l'exposició al risc i rebaixar tensions.
 - Afavoriment del coneixement i treball mutu de les parts actives en el conflicte, possibilitant la implicació de la comunitat i de tots els/les agents



Ajuntament de Barcelona

Direcció de Serveis a les Persones i al Territori

Districte de Sant Martí

Ajuntament de Barcelona

Andrade, 9

08018 Barcelona

Telèfon 932 916 015

www.bcn.cat/santmarti

socials implicats per la resolució d'aquest, tot treballant per la corresponsabilització.

- Intervenció en l'àmbit social del conflicte establint les actuacions més adients amb la col·laboració d'altres agents del territori per a la seva canalització, com serien: cossos de seguretat, serveis de manteniment i infraestructures, serveis de neteja, serveis d'espais verds, les entitats comunitàries, associacions de veïnatge, el comerç de proximitat, els centres educatius i de lleure, etc.
- Realització d'una tasca informativa-educativa als comerciants en relació al correcte manteniment de l'espai públic, així com projectes específics d'interacció social amb comerços regentats per persones provinents d'altres països per promoure la cohesió.

- Accions Comunitàries

- Desenvolupament de projectes de dinamització al territori per a la reducció de situacions conflictives, per a la millora de la convivència i el civisme, i l'enfortiment de la cohesió social.
- Col·laboració tècnica en la programació de les actuacions d'agents de convivència al territori, i seguiment de les mateixes, així com de la recollida i tractament de la informació.
- Participació en les accions comunitàries que es derivin del Compromís pel Besòs i el Maresme o de la Taula de Convivència i Civisme.

Les comunitats de veïnatge

- Diagnòstic:

- Detecció i coneixement de comunitats de veïnatge amb alguna problemàtica a nivell de relació veïnal, convivència, conservació o organització interna.
- Recollida, anàlisi, treball i canalització de les demandes i informacions veïnals que fan referència a situacions de conflicte.
- Emissió de diagnòstics i/o valoracions de situacions de necessitat social i propostes de millora.

- Gestió de conflictes:

- Impuls d'accions encaminades a la resolució de les diferents problemàtiques.



Ajuntament de Barcelona

Direcció de Serveis a les Persones i al Territori

Districte de Sant Martí

Ajuntament de Barcelona

Andrade, 9

08018 Barcelona

Telèfon 932 916 015

www.bcn.cat/santmarti

- Facilitació del desenvolupament de l'organització veïnal de les escales sota criteris de responsabilitat: drets i deures.
 - Potenciació i consolidació de la formació de comunitats de veïns i veïnes a fi que siguin capaces de gestionar-se autònomament.
 - Foment i habilitació del veïnatge en la gestió comuna dels afers col·lectius, a través de processos educatius d'acompanyament i assessorament adaptats a la diversitat dels veïns i les veïnes, tot promovent la seva implicació i apoderament.
 - Orientació i facilitació a l'accés del veïnatge als recursos disponibles en el territori o ciutat per tal de donar resposta a situacions personals de vulnerabilitat social, econòmica, laboral o d'habitatge.
- Accions Comunitàries:
 - Desenvolupament d'estratègies d'intervenció per afavorir la convivència, el civisme i la cohesió social en el sinus de les comunitats de veïnatge.
 - Participació en les accions comunitàries que es derivin del Compromís pel Besòs i el Maresme o de la Taula de Convivència i Civisme.

El treball en xarxa

- Desenvolupament del treball comunitari per propiciar la convivència en l'entorn més immediat de les persones i col·lectius detectats: veïnatge, equipaments, associacions de veïnatge, entitats, comerços, etc.
- La coordinació, la col·laboració i la derivació als serveis i projectes municipals i/o altres xarxes actives del territori així com en els espais participatius existents per tal de garantir les intervencions amb visió transversal.
- Participació en la Taula de Convivència i Civisme al barri el Besòs i el Maresme, o en altres accions del territori.

Funcions específiques de la persona comandament intermedi del servei:

- Organitzar la tasca dels/les 6 tècnics i tècniques, vetllant pel correcte desenvolupament del servei amb el seu lideratge, assessorant els equips.
- Manteniment de reunions periòdiques amb la persona referent del contracte per tal d'avaluar i analitzar la marxa del servei, introduint les correccions i millores que s'escaiguin.



Ajuntament de Barcelona

Direcció de Serveis a les Persones i al Territori

Districte de Sant Martí

Ajuntament de Barcelona

Andrade, 9

08018 Barcelona

Telèfon 932 916 015

www.bcn.cat/santmarti

- Participació, amb la persona referent del contracte, en les reunions de seguiment amb la Cap de Franja Besòs, i en les reunions de seguiment del servei amb el/la coordinador/a pedagògic/a de l'empresa adjudicatària.
- Rendició dels indicadors quantitatius mensuals de cada equip, gestió de l'anàlisi de les dades de les intervencions realitzades amb el veïnatge i/o amb d'altres serveis, i de les accions derivades de la gestió de la queixa realitzada per la ciutadania, en coordinació amb la persona referent del contracte.
- Facilitació de suport documental i de presentacions a l'activitat de prevenció del districte.
- Assistència a les reunions de les diferents Taules, Circuits, Consells de Barri indicades per la persona referent del contracte, vinculades amb temes de convivència.
- Seguiment dels tràmits necessaris de cada acció comunitària per la seva correcta implementació: permisos, infraestructures, materials, talleristes, despesa econòmica..., així com del seu calendari.
- Direcció de les diagnosi i de les propostes d'accions/activitats que es realitzin en les comunitats de veïnatge i en l'espai públic del territori, participant d'aquestes darreres.
- Guiatge en l'elaboració de les memòries, informes del servei i dels plans de treball de cada equip.

B. Lot 2: Servei de Prevenció i Convivència del districte de Sant Martí (excepte Franja Besòs).

- **Observació de la realitat.**

Prospecció continuada del territori que permeti determinar:

- Coneixement, anàlisi i informació dels espais del districte. Recopilació i anàlisi de dades que permetin relacionar l'espai públic amb persones i col·lectius, així com els usos que en fan.
- Incidència en la comunitat dels col·lectius i usos que es donen a l'espai públic.
- Detecció de problemàtiques emergents a l'espai públic del districte.
- Identificació de necessitats i espais per millorar el civisme.
- Detecció de situacions de vulnerabilitat i irregularitat vers l'habitatge.



- **Definició de plans de treball específics i/o campanyes específiques de problemàtiques transversals per als espais d'especial interès definits per la persona referent tècnica del districte.**

- Definició dels objectius, la metodologia de treball, les accions proposades i la temporalitat pels espais de treball d'especial interès.

- **Intervenció directa al territori.**

- Prospecció d'espais i detecció de conductes incíviques.
 - Intervenció directa davant actituds incíviques detectades a l'espai públic, informant sobre les accions correctes i els seus beneficis, sempre com a acció pedagògica i en cap cas sancionadora.
 - Detecció de mal ús del mobiliari urbà intervenint per limitar la conducta incívica i avisant als serveis corresponents.
 - Actuacions específiques en relació a localitzacions o problemàtiques prèviament identificades pel districte.
 - Contacte amb veïnatge, associacions de veïnatge, equipaments, comerciants, centres educatius i d'altres entitats presents en el territori a fi i efecte d'informar de la finalitat del servei de prevenció i convivència, així com recollir consultes i suggeriments relatives a l'espai públic.
 - Contacte amb veïnatge, associacions de veïnatge, equipaments, comerciants, centres educatius i d'altres entitats que hagin reportat queixes per recollir i aportar informació de les activitats realitzades en la seva resolució
 - Mediació en comunitats de veïnatge per resoldre problemes de convivència que es puguin produir.
 - Altres que es puguin sol·licitar a petició de la persona referent tècnica del contracte.

- **Coordinació, col·laboració i derivació als serveis municipals o entitats.**

Per a garantir el màxim d'eficàcia i eficiència es realitzaran coordinacions de seguiment a petició del responsable del contracte, per tal de treballar, entre d'altres:

- Comunicació i proposta de derivació, si s'escau, a d'altres serveis municipals d'usuaris o pràctiques incíviques detectades.



Ajuntament de Barcelona

Direcció de Serveis a les Persones i al Territori
Districte de Sant Martí
Ajuntament de Barcelona
Andrade, 9
08018 Barcelona
Telèfon 932 916 015
www.bcn.cat/santmarti

- Participació en les taules comunitàries i d'altres coordinades pel Districte a les que es valori adient la presència del servei.
- Participació, a demanda del Districte en reunions internes i amb veïnatge.
- Coordinacions i prospeccions conjuntes, si s'escauen, amb diferents serveis d'actuació al territori .

• Actuacions transversals

- Observació del manteniment integral del conjunt d'espais públics (neteja, il·luminació, mobiliari urbà, equipaments d'ús específic). Notificació de les incidències detectades mitjançant geolocalització.
- Col·laborar en la detecció d'infants i/o adolescents en situació d'absentisme escolar, i la seva comunicació als òrgans competents.
- Col·laboració en els projectes, programes municipals i campanyes específiques encaminades a millorar la convivència a l'espai públic.
- Col·laboració en els projectes, programes municipals i campanyes específiques encaminades a millorar la convivència en comunitats de veïns i veïnes.

Funcions específiques de la persona coordinadora del servei:

- Organitzar les tasques del servei, vetllant pel correcte desenvolupament del servei.
- Participació, amb la persona referent del contracte, en les reunions de seguiment amb el/la coordinador/a territorial, i en les reunions de seguiment del servei amb el/la coordinador/a pedagògic/a de l'empresa adjudicatària.
- Rendició dels indicadors quantitatius mensuals de cada equip, gestió de l'anàlisi de les dades de les intervencions realitzades amb el veïnatge i/o amb d'altres serveis, i de les accions derivades de la gestió de la queixa realitzada per la ciutadania, en coordinació amb la persona referent del contracte.
- Seguiment dels tràmits necessaris de cada acció comunitària per la seva correcta implementació: permisos, infraestructures, materials, talleristes, despesa econòmica..., així com del seu calendari.
- Direcció de les diagnosis que es realitzin en les comunitats de veïnatge i del territori, participant d'aquestes darreres.
- Guiatge en l'elaboració de les memòries, informes del servei i dels plans de treball de cada equip.



Ajuntament de Barcelona

Direcció de Serveis a les Persones i al Territori
Districte de Sant Martí
Ajuntament de Barcelona
Andrade, 9
08018 Barcelona
Telèfon 932 916 015
www.bcn.cat/santmarti

Clàusula 5. Personal

5.1. Distribució

Les actuacions tant a l'espai públic com en les comunitats de veïnatge s'abordaran sempre com a mínim per 2 professionals (en parella), de manera que s'augmenta la qualitat de la intervenció al permetre detectar i valorar més elements, assumir diferents rols en la comunicació, i també superar situacions de rebuig.

El conveni laboral de referència serà el *Conveni Col·lectiu d'Acció Social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc*.

5.2. Perfils professionals

Les persones que prestaran el servei han de disposar de titulació universitària de Grau o equivalent en alguna disciplina de ciències socials com Educació Social, Treball Social, Psicologia, Pedagogia, Antropologia, Sociologia, Ciències Polítiques i de l'Administració, Criminologia, Dret o equivalent.

A més, cal demostrar experiència i/o formació en intervenció tant en mediació (intercultural o comunitària) com en resolució de conflictes en espais públic i/o comunitats de veïnatge, acreditat mitjançant currículum per un període mínim de 2 anys.

Per al bon desenvolupament del servei, és necessari que aquest sigui dut a terme amb les habilitats, capacitats i coneixements següents:

- Capacitat d'interlocució i comunicació.
- Capacitat de mediació, habilitats de comunicació empàtica i assertiva.
- Coneixement i explicació de les regles bàsiques de convivència que deriven de l'ordenança de civisme de Barcelona i altres normes legals.
- Coneixement de la cartera de recursos socials i de medi obert, de la dinàmica de la xarxa social i organització municipal, dels recursos privats i associatius de la ciutat de Barcelona, i en concret del districte de Sant Martí
- Capacitat de coordinació i de treball en equip amb altres equips dels serveis municipals que intervenen al territori.
- Predisposició a actuar de forma proactiva davant de les oportunitats i/o dificultats que es presentin.
- Parlar correctament el català i el castellà. També es valorarà coneixements orals en altres llengües, preferiblement anglès, francès, urdú, wòlof, àrab o xinès.



Ajuntament de Barcelona

Direcció de Serveis a les Persones i al Territori
Districte de Sant Martí
Ajuntament de Barcelona
Andrade, 9
08018 Barcelona
Telèfon 932 916 015
www.bcn.cat/santmarti

- Coneixements de contextos culturals diversos, i en perspectiva de gènere.
- Coneixements bàsics d'informàtica i d'infografia.

També hauran d'aportar la certificació negativa del "Registro Central de Delincuentes Sexuales y de Trata de Seres Humanos" conforme no han estat condemnades per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat i la indemnitat sexual, segons estableix la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a la adolescència.

5.3. Horari del servei i distribució del temps de servei

La distribució horària setmanal serà de dilluns a divendres, dins l'interval de les 9:00 hores fins les 20:30 hores. Es tindrà en compte el còmput anual de 1.724 hores per professional en la planificació dels horaris que permeti garantir la resposta a les necessitats de prestació del servei.

De manera puntual es podrà requerir, per part de la persona responsable del contracte, una modificació de l'horari inicial, per prestar serveis d'hora del matí, la nit, en caps de setmana o festius, per necessitats derivades de la pròpia prestació del servei (prospecció de l'ocupació de l'espai públic per obertura d'equipaments, seguiment del sensellarisme i l'oci nocturn, festa major, fires o celebracions de calendari festiu d'interculturalitat...). L'empresa adjudicatària haurà de reservar una borsa d'hores per professional, sense perjudici del servei.

De l'import d'adjudicació s'ha de destinar per cada servei un import mínim de per despeses de personal en horari nocturn i/o festiu:

- o Pel Lot 1 de 5.000 euros anuals
- o Pel Lot 2 de 2.650 euros anuals

Aquestes adaptacions del servei es comunicaran a l'empresa adjudicatària amb suficient antelació per a que pugui organitzar i prestar el servei de forma adequada.

El repartiment de les hores de dedicació dels equips a les diferents tasques s'estima que serà del 75% a treball en medi obert, 10% per a l'elaboració d'informes, 10% per a la coordinació i 5% supervisió.

Es destinaran com a mínim 2h mensuals a participar en sessions de supervisió professional externa per tractar situacions que s'esdevinguin per la casuística de la pròpia intervenció social amb la ciutadania, espais de treball considerats necessaris pel bon desenvolupament del servei. Serà objecte de valoració.

5.4. Canvis, suplències i vacances de l'equip



Ajuntament de Barcelona

Direcció de Serveis a les Persones i al Territori

Districte de Sant Martí

Ajuntament de Barcelona

Andrade, 9

08018 Barcelona

Telèfon 932 916 015

www.bcn.cat/santmarti

L'Ajuntament es reserva el dret a sol·licitar el canvi de la persona destinada al servei, cas que aquesta no aconsegueixi els criteris definits en aquest contracte quant a l'actitud o aptitud en el desenvolupament de les tasques encomanades. Aquest tipus de substitució s'haurà de fer per part de l'adjudicatari en el mínim termini possible, que no s'excedeixi de 10 dies.

L'empresa adjudicatària disposarà de personal degudament format amb coneixements de contextos culturals diversos i perspectiva de gènere, així com experiència i capacitat suficient, per tal de cobrir el lloc de treball que es presta ordinàriament pel servei. Per raons d'estabilitat, haurà de cobrir qualsevol incidència que es presenti en un termini màxim de 72 hores; aquesta es farà sempre respectant la categoria professional i contractual de la persona substituïda.

Durant l'estiu s'haurà de garantir la presència del 70% de professionals. En cas que no sigui possible pels torns de vacances dels professionals titulars del servei, l'empresa adjudicatària cobrirà les places necessàries amb la contractació de professionals de substitució.

5.5. Formació

L'adjudicatària garantirà la formació inicial, el reciclatge, la formació contínua i el suport tècnic del seu personal 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 l'equip de 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 persona referent del contracte els plans formatius realitzats adreçats al reciclatge i la formació contínua dels professionals.

Clàusula 6. Infraestructura necessària per a la prestació del servei

6.1. Ubicació



Ajuntament de Barcelona

Direcció de Serveis a les Persones i al Territori
Districte de Sant Martí
Ajuntament de Barcelona
Andrade, 9
08018 Barcelona
Telèfon 932 916 015
www.bcn.cat/santmarti

Els espais de treball de les i els professionals del servei de prevenció i convivència seran en diferents emplaçaments del districte.

- Lot 1: A cadascun dels dos barris de Franja Besòs.
- Lot 2: Indistintament, en un dels 8 barris del districte.

6.2. Recursos materials

Per al correcte desenvolupament dels serveis, l'empresa adjudicatària facilitarà a cada professional:

- Un carnet d'identificació (plàstic rígid) del servei de prevenció i convivència amb el logotip de l'Ajuntament de Barcelona, autoritzat prèviament per el Departament de Comunicació perquè la imatge gràfica sigui la que pertoca.
- Un telèfon mòbil amb connexió a internet i càmera fotogràfica/vídeo, per tal de poder comunicar de forma immediata i directa qualsevol incidència, així com facilitar les dades de geolocalització.
- Targetes de transport per desplaçar-se a reunions i a ubicacions del territori, quan s'escaiguin.

S'hauran de posar a disposició els mitjans materials necessaris per la correcta execució del contracte (equip informàtic, material oficina i fungible), en cas que sigui necessari, si el centre municipal no en disposa. Així mateix haurà de garantir el manteniment anual de l'equip informàtic, l'aportació de programari, incloent programa antivirus, i els mecanismes de protecció de dades.

L'empresa adjudicatària proveirà una aplicació informàtica de gestió de la informació —no més tard de la finalització del primer trimestre— que permeti:

- accés directe i immediat (amb clau d'accés) per consulta i edició per qualsevol de les i els professionals de la Secretaria de Prevenció, la persona referent del contracte i altres professionals autoritzades de la Direcció de Serveis a les Persones i el Territori.
- recollida d'informació a partir dels indicadors proposats i justificats per l'empresa licitadora que es puguin considerar substancials per a la valoració, tant quantitativa com qualitativa.
- fer un seguiment sistemàtic de les intervencions a l'espai públic i/o les comunitats de veïnatge.
- seguir l'evolució de les intervencions a l'espai públic i/o les comunitats de veïnatge, de les activitats desenvolupades pel servei.
- avaluar el compliment dels objectius establerts en els plans de treball.
- adjuntar documentació (informes, imatges, altres).



Ajuntament de Barcelona

Direcció de Serveis a les Persones i al Territori

Districte de Sant Martí

Ajuntament de Barcelona

Andrade, 9

08018 Barcelona

Telèfon 932 916 015

www.bcn.cat/santmarti

- extracció de dades estadístiques per diferents variables i amb varies opcions d'encreuament, mapificació o geolocalització per generar indicadors quantitatius i informes.
- elaboració automàtica d'informes que permetin incloure gràfics estadístics, mapes i imatges, per part del servei i per qualsevol de les i els professionals de la Secretaria de Prevenció, la persona referent del contracte i altres professionals autoritzades de la Direcció de Serveis a les Persones i el Territori.

Serà objecte de valoració.

L'Ajuntament facilitarà a cada professional una adreça de correu electrònic personal amb el domini "@ext.bcn.cat". Aquesta serà la que es farà servir per tal de comunicar-se internament, amb d'altres serveis i/o amb la persona referent del contracte.

L'empresa adjudicatària presentarà un Protocol de Prevenció de Riscos Laborals que s'ajusti a les necessitats i casuístiques del servei, que inclogui de manera detallada, tots els procediments, recursos i materials necessaris al respecte (calçat, EPIS, productes desinfectants i desinsectizants...).

Clàusula 7. Avaluació i seguiment

Per tal de garantir avaluació del procés de treball i el correcte seguiment del servei, l'empresa adjudicatària es compromet a que l'equip de professionals assumeixi les següents tasques:

1.- Elaboració d'un registre setmanal (format excel), a entregar cada dilluns, que haurà de contenir, com a mínim, la següent informació segregada per ubicacions segons els barris:

- a. Recull qualitatiu de les intervencions efectuades a l'espai públic i/o a les comunitats de veïnatge del districte durant aquell període.
- b. Recull quantitatiu de les intervencions efectuades a l'espai públic i/o a les comunitats de veïnatge del districte durant aquell període.
- c. Relació de les coordinacions amb equipaments de proximitat, entitats, col·lectius.
- d. Relació de contactes amb veïnatge i comerciants pel que fa a la gestió de la queixa.
- e. Incidències comunicades a Barcelona a la butxaca (amb el seu codi de referència).



Ajuntament de Barcelona

Direcció de Serveis a les Persones i al Territori

Districte de Sant Martí

Ajuntament de Barcelona

Andrade, 9

08018 Barcelona

Telèfon 932 916 015

www.bcn.cat/santmarti

f. Assenyalament de les ubicacions prioritàries, i els serveis a qui s'ha de notificar/derivar.

2.- Tramesa de la taula dels indicadors quantitius mensuals de l'activitat del servei al quadre de direcció de la Direcció de Serveis a les Persones i el Territori, la primera setmana del mes següent.

3.- Confeccionar les actes de les reunions on s'assisteixi amb diferents operadors, el mateix dia o a l'endemà.

4.- Elaboració d'un informe avaluatiu bimensual (infogràfic) de cada equip, a entregar la primera setmana del mes següent, que haurà de contenir, com a mínim, la següent informació segregada per barris:

a. Recull qualitatiu de les intervencions efectuades a l'espai públic i/o a les comunitats de veïnatge del districte durant aquell període.

b. Recull quantitatiu de les intervencions efectuades a l'espai públic i/o a les comunitats de veïnatge del districte durant aquell període.

c. Annex amb fotos o vídeos, si s'escau, de situacions rellevants on s'ha realitzat intervenció/prospecció.

d. Relació de contactes realitzats amb associacions, entitats, comerciants i veïnatge.

e. Valoració de les principals problemàtiques detectades i propostes d'intervenció de l'equip.

f. Relació d'incidències comunicades a bústia ciutadana (amb el seu codi de referència).

g. Relació del nombre de queixes, demandes i la seva procedència (Bústia de queixes, consultes i suggeriments, Equip de Policia de Barri de Guàrdia Urbana, professionals de Serveis a les Persones i Territori, Gerència,...).

5.- Compliment de la fitxa de producció de les accions comunitàries on consti informació sobre: nom activitat/projecte, localització i dates, justificació i marc de referència, descripció, destinataris, agents organitzadors, recursos necessaris, observacions, pressupost. S'entregarà un mes abans de la seva implementació.

6.- Elaboració d'informes específics (diagnòstics), en relació a problemàtiques que el Districte consideri d'especial interès, de l'espai públic (sense sostre, bandes juvenils, incidències en l'entorn de les escoles del districte, places, etc.) o de les comunitats de veïnatge (ocupacions, deficiències estructurals, conductes delictives). Es faran arribar en un termini d'un mes.



Ajuntament de Barcelona

Direcció de Serveis a les Persones i al Territori
Districte de Sant Martí
Ajuntament de Barcelona
Andrade, 9
08018 Barcelona
Telèfon 932 916 015
www.bcn.cat/santmarti

7.- Elaboració d'una memòria anual (infogràfica) de la feina realitzada pel servei, que incorpori dades qualitatives i quantitatives. En aquesta memòria caldrà incloure un apartat específic de l'avaluació l'impacte de les intervencions realitzades pel servei així com propostes de millora. Caldrà entregar aquest document abans de finalitzar el mes de febrer de l'any següent i presentar-lo a la direcció de la Direcció de Serveis a les Persones i el Territori abans de finalitzar el primer trimestre.

8.- Presentació d'una planificació semestral (plans de treball) del servei en reunió presencial amb la persona referent del contracte, durant el primer i el tercer trimestre de l'any en curs.

9.- Enviament a la persona referent del contracte la informació d'una incidència rellevant del servei, en el moment que es produeixi i que requereixi la intervenció d'algun altre servei de manera urgent.

10.- Accés, per qualsevol de les i els professionals de la Secretaria de Prevenció, la persona referent del contracte i altres professionals autoritzades de la Direcció de Serveis a les Persones i el Territori, amb perfil de consulta i edició, a l'aplicació informàtica de gestió de la informació que des del servei es faci servir, on constin les persones usuàries dels serveis, les temàtiques, els espais, les comunitats de veïnatge, les intervencions, activitats, franges horàries, ubicacions, barri, grups, dinàmiques, contactes, alertes, impacte, treball en xarxa i seguiment, amb dades quantitatives i qualitatives; i permetrà l'extracció d'informació en forma d'informes, dades estadístiques, gràfics i mapificacions, per l'elaboració automàtica de la documentació que es precisi, tot aplicant la normativa de protecció de dades vigent.

Clàusula 8. Coordinació entre l'adjudicatari i l'Ajuntament

8.1. Planificació i seguiment execució contracte

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la coordinació pedagògica, de com a mínim, una sessió de 2hores al mes, per tal d'avaluar i analitzar la marxa del servei (planificació, seguiment d'actuacions i projectes, avaluació...) i introduir les correccions i millores que s'escaiguin conjuntament amb la persona referent del contracte i la figura de coordinació del servei.

Realització de reunions trimestrals amb la persona referent d'empresa, la persona referent del contracte i la/el Cap de Franja Besòs (Lot 1) o el/la coordinador/a territorial (Lot 2) per fer la coordinació del compliment econòmic del contracte, amb una durada mínima de 1,5 hores.



Ajuntament de Barcelona

Direcció de Serveis a les Persones i al Territori

Districte de Sant Martí

Ajuntament de Barcelona

Andrade, 9

08018 Barcelona

Telèfon 932 916 015

www.bcn.cat/santmarti

Per garantir un bon seguiment del desenvolupament dels equips s'establiran reunions periòdiques:

- Mensuals o bimensuals en funció dels barris, on es farà partícip, per fer el seguiment de les situacions de cada territori, al/la referent de barri de la Direcció de Serveis a les Persones i Territori i al/la referent de l'Equip de Policia de Barri de Guàrdia Urbana. Durada mínima 1,5 hores.
- Semestrals amb el/la coordinador/a i els equips per la presentació dels plans de treball i la seva avaluació. Durada mínima 1,5 hores.
- Altres que es considerin pertinents.

Així mateix, s'hauran de contemplar reunions de coordinació entre els dos serveis de prevenció i convivència (Lot 1 i Lot 2) per compartir el coneixement i l'anàlisi de les problemàtiques i dinàmiques de les zones limítrof, i si s'escau, establir mecanismes de col·laboració.

Clàusula 9. Obligacions de l'Ajuntament

- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatària en els marges de les condicions definides en aquest plec.
- Designar el responsable municipal del contracte per a la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Subministrar a l'adjudicatària tota la informació disponible sobre el servei que sigui necessària per garantir la correcta realització de les funcions encarregades.
- Proporcionar el local, les instal·lacions en els quals s'hagi de prestar el servei i el mobiliari i parament de l'equipament.
- Fer els arranjaments necessaris dels locals per una correcta prestació dels equips.

Clàusula 10. Protecció de dades personals

L'adjudicatària es considera, a efectes d'aquest contracte, encarregada del tractament en els termes establerts per la vigent normativa de protecció de dades personals.

L'adjudicatària s'obliga a tractar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en virtut de l'execució del contracte, d'acord amb les instruccions dictades per l'Ajuntament de Barcelona i segons la normativa de protecció de dades.

L'adjudicatària no podrà aplicar ni utilitzar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés amb finalitats diferents a les de l'objecte del contracte i necessàries per a la seva execució. Tampoc podrà comunicar-les a tercers, ni tan sols per a la seva conservació.



Ajuntament de Barcelona

Direcció de Serveis a les Persones i al Territori

Districte de Sant Martí

Ajuntament de Barcelona

Andrade, 9

08018 Barcelona

Telèfon 932 916 015

www.bcn.cat/santmarti

L'adjudicatària, com a encarregada de tractament i tenint en compte l'adequació del nivell de seguretat al risc, tindrà les obligacions que es determinen en el Plec de clàusules administratives particulars.

Clàusula 11. Difusió del servei

La titularitat de la documentació escrita que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, i que l'empresa adjudicatària elabori en qualsevol fase del desenvolupament del servei i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l'Ajuntament de Barcelona.

Així mateix les adreces de correu que el servei ha d'usar tindran sempre el domini @ext.bcn.cat.

En el cas de requerir l'ús d'alguna xarxa social per a desenvolupar la feina, es comunicarà prèviament a la referent del prevenció indicant els motius i contingut a mostrar. En tot cas se seguiran les indicacions que emeti el Departament de Comunicació del Districte de Sant Martí.

Clàusula 12. Personal susceptible de subrogació

A l'annex 3 del Plec de clàusules administratives particulars consta el quadre del personal susceptible de subrogació.

Núria Torres Vallvé

Tècnica Gestió de projectes de la Direcció de Serveis a les Persones i Territori

Virgínia Aira Castro

Directora de la Direcció de Serveis a les Persones i Territori