



Expedient: 20234223

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Objecte: Servei de prevenció i convivència veïnal de Barcelona amb mesures de contractació pública sostenible.

CLÀUSULA 1. Objecte del contracte

L'Ajuntament de Barcelona, a través de la Gerència d'Àrea de Seguretat, Prevenció i Convivència té la missió de definir i desenvolupar les polítiques públiques i les estratègies d'abordatge de les problemàtiques que puguin esdevenir situacions de risc per a la seguretat i la convivència de la ciutat, fent una aposta clara per treballar amb les estratègies de mediació, enteses com estratègies alternatives al conflicte des de diferents aproximacions i models d'intervenció, i com una eina clau pel foment de la convivència i la cohesió social, i desenvolupar línies de caire preventiu per tal de garantir el dret a la convivència entre la ciutadania.

La política municipal posa un èmfasi especial en tot allò que té a veure amb la participació ciutadana i la dinamització comunitària, elements claus per estructurar noves polítiques de gestió de la convivència; i en les que el protagonisme recaigui en la comunitat, i el diàleg esdevingui l'instrument bàsic, d'aquesta manera s'ha distingit des de fa anys en la promoció de sistemes de gestió de conflictes que cerquen l'acord entre les parts en conflicte.

Cal tenir en compte que la ciutat de Barcelona compta amb un important teixit associatiu que vincula les seves iniciatives a valors com la solidaritat, la tolerància i el respecte mutu. Aquests valors faciliten el desenvolupament d'una cultura del diàleg i coresponsabilitat en la gestió dels conflictes i la cerca de solucions.

La Direcció de Serveis de Prevenció, valora oportú i necessari fomentar i oferir a la ciutadania els serveis i les eines de resolució pacífica dels conflictes i per tant dóna suport territorial a les estratègies de desenvolupament de la prevenció i promoció de la convivència, i posa a disposició dels districtes eines i recursos per al seu assoliment.

En una societat on les relacions socials, contactes entre persones i col·lectius amb diferents identitats, cultures i necessitats son diverses, cal treballar per la construcció de la convivència social, i més en contextos socials, sanitaris i econòmics com els actuals on es poden donar conflictes socials i veïnals, resulta doncs oportú i necessari fomentar i oferir a la ciutadania serveis i eines de resolució pacífica dels conflictes.

Tota vegada que apareixen noves conductes i noves realitats, també apareixen nous conflictes entre els ciutadans, entre sectors amb interessos contradictoris, entre cultures diferents, entre generacions, etc., que poden generar tensions, dificulten la convivència i afebleixen la cohesió social. Aquests conflictes poden aparèixer en molts i diversos escenaris, pot ser entre veïns, dins de les comunitats de veïns (CV a partir d'ara), entre diferents CV, entre CV i locals tipus bars, restaurants, botigues, etc, entre CV i centres que desenvolupen activitats o serveis d'àmbits tant diversos com els turístics, educatius, culturals, religiosos, esportius entre d'altres.

En aquest sentit, el conflicte és inevitable i la seva gestió implica entendre'l com a una oportunitat i abastar-lo cercant respostes consensuades, equitatives, eficients i estables.

La judicialització o la sanció administrativa de les que considerades petites faltes de convivència no acostuma a resoldre el conflicte; ans al contrari, genera efectes no desitjats, com ara la insatisfacció de les parts, una demora excessiva en la resposta, la desconfiança en la justícia, i un sentiment de pèrdua o fracàs en cas de que no es vegin reconegudes les pròpies necessitats.

El present contracte proposa donar una resposta més integradora, transversal i normalitzadora a les situacions que de conflicte o necessitat veïnal, per oferir una resposta a la ciutadania, i de suport als territoris adaptant les diferents metodologia d'intervenció des del propi servei, d'aquesta manera parlarem de metodologies i eines d'intervenció des d'un Servei de prevenció i convivència veïnal de Barcelona (SPCB a partir d'ara) com a gestió alternativa del conflicte en l'àmbit de la convivència veïnal.

Antecedents:

Des de fa anys la Direcció de Serveis de Prevenció (DSP a partir d'ara) està treballant per donar suport a la ciutadania en els conflictes de convivència que puguin succeir posant al seu abast diferents serveis de gestió alternativa al conflicte, serveis de mediació i/o de promoció a amb l'abast de la ciutat, a través dels seus territoris.

Des de la DSP es gestiona el Servei de suport a comunitats de veïns i veïnes, un recurs d'actes de mediació entre veïns i més recentment un servei de mediació veïnal que treballa en format online.

Des del 2007 s'ofereix a la ciutadania un recurs de mediació presencial. És un oferiment de suport per a la gestió de conflictes entre col·lectius i/o persones abans no s'arribi als expedients sancionadors municipals i oferir una alternativa a la sanció i a la judicialització per als temes de la vida ciutadana mitjançant la cultura del diàleg, el consens, el pacte i l'acord com a vies alternatives per a la solució dels conflictes. La finalitat bàsica dels processos de mediació és la d'oferir un model de gestió del conflicte que permeti aportar un espai de diàleg entre les parts per a la cerca de solucions a aquelles situacions de trencament de la convivència i la cohesió social.

La DSP, gestiona des del 2008, del Servei de Suport a Comunitats de Veïns/es de Barcelona, aquest és un servei d'intervenció social comunitària que porta a terme una intervenció socioeducativa directa. Està compostat per un equip multidisciplinari, que promou accions d'acompanyament per la inclusió i el respecte per la diversitat, així com l'assessorament i el suport en l'apoderament dels veïns i veïnes, per la seva implicació i gestió comuna i autònoma de les seves comunitats de veïns, per tal que siguin finalment capaços de satisfer les seves necessitats funcionals, organitzatives i de convivència.

Des del 2020, la DSP gestiona un Servei de mediació veïnal, en diferents formats i periodicitat, per poder ofertar a la ciutadania un servei de mediació de conflictes de caràcter telemàtic, impulsat per la Gerència Municipal de Coordinació Territorial i Proximitat i desenvolupat per la DSP.



CLÀUSULA 2. Objectius del projecte

Atès que les polítiques de prevenció es plantegen des de la promoció de la convivència, la responsabilització i la cohesió social, l'objectiu general del servei és millorar la convivència veïnal, la reducció dels conflictes veïnals i el foment de la cohesió social en els barris de la ciutat de Barcelona.

El SPCB té la voluntat i capacitat d'intervenció en diferents escenaris i espais, d'una banda amb l'estratègia en CV amb el propòsit de promoure i enfortir la convivència i la cohesió social de les CV, per tal que els permeti exercir una veritable participació democràtica, d'una forma activa i profunda. La convivència en les CV té un caràcter estratègic vers convivència veïnal com a element vertebrador en les CV i per tant en els barris.

I d'altra banda amb una estratègia que ofereixi un model de gestió alternativa al conflicte entre diferents parts veïnals que permeti aportar un espai de diàleg entre les parts per a la cerca de solucions en aquelles situacions de trencament de la convivència i la cohesió social.

2.1 Partim de les següents premisses:

- La responsabilització de la ciutadania en l'exercici dels seus drets i deures és un element cabdal en la definició d'espais pel desenvolupament d'un veïnatge i per tant d'una ciutadania activa així com dels espais de convivència.
- Les CV son el primer espai de convivència en l'esfera pública, que en determinades situacions i per la seva pròpia naturalesa pot esdevenir un espai de conflicte col·lectiu per la pressa de decisions, pels espais compartits de relació i de convivència. Aquests conflictes de naturalesa social i d'origen multifactorial poden afectar la relació i la convivència entre els veïns alhora que poden incidir negativament en la vivència i percepció de la seguretat.
- Treballem per l'apoderament i l'enfortiment del veïnatge.
- Partim de la coresponsabilitat dels drets i els deures de totes les parts en els processos d'abordatge i resolució de les dificultats i del reconeixement de pertànyer a la comunitat.
- Treballem sota els principis del respecte, la convivència i el civisme.
- Fomentem una ciutadania activa democràticament.
- Fomentem el sentiment de pertinença i consciència ciutadana.
- Promovem vincles i teixit veïnal.
- Basem la intervenció en la cultura de la pau i el diàleg.

2.2 El Servei treballarà amb una òptica de ciutat, que gestiona actuacions territorials i que per tant ha d'incorporar-se a les estratègies d'actuació i en l'estadi de la intervenció pertinent a altres serveis i entitats, desenvolupant estratègies que contemplin una intervenció amb les següents òptiques i enfoc:

- Amb una òptica interdisciplinària. L'equip del servei treballarà amb diferents serveis que aportaran diferents disciplines.
- Amb un enfoc transversal, així doncs caldrà contemplar la transversalitat de la intervenció sempre que sigui necessària, cal assegurar la coordinació i la fluïdesa de la comunicació amb els professionals referents del territori i/o servei o departament, així com la coordinació amb altres professionals. Especialment en casos de vulnerabilitat social.
- Amb la facilitació i promoció de la participació de les persones en situació de major vulnerabilitat social.
- Amb perspectiva interseccional en general tenint present les diferents identitats socials com l'edat, el gènere, l'ètnia, la diversitat funcional, les creences religioses, la nacionalitat, entre d'altres, així com els altres eixos d'identitats que interaccionen en múltiples i simultanis nivells.
- Amb perspectiva de gènere. Treballar per equilibrar els efectes dels mecanismes de poder, exclusió, etc. que afecten als grups més desavantatjats pel gènere, foment de la participació.
- Amb la mirada de l'estratègia municipal de la soledat.
- Amb mirada d'interculturalitat.

No es planteja la intervenció del SPCB en situacions :

- En conflictes que succeeixin únicament a l'espai públic, ja que ja hi ha serveis que donen resposta a aquestes situacions.
- En situacions que comportin una transgressió de la llei o que constitueixin en sí un fet sancionable greu o delictiu.
- En conflictes l'origen dels quals siguin infraccions molt greus i que requereixin d'una intervenció administrativa.
- En conflictes ocorreguts dins l'àmbit íntim i familiar denunciabls i/o derivables a Serveis socials.
- Conflictes en què una de les parts resulti una administració, empresa o organització pública i que puguin ser derivables a l'OND, la Junta Arbitral de Consum, l'OMIC, entre d'altres

El SPCB resta obert a promoure i a valorar la gestió alternativa al conflicte en àmbits que fins el moment no s'hi actua, fora dels exclosos.



CLAUSULA 3. Metodologia i tasques

Pel desenvolupament del servei s'establiran les següents línies d'intervenció : línia d'intervenció en comunitats de veïns i línia d'intervenció en gestió alternativa al conflicte veïnal, en el moment en que es valori i es consideri necessari, les dues línies d'intervenció, es poden interrelacionar, complementar, assessorar o substituir entre elles.

3.1 Objectius generals:

Vers les comunitats de veïns:

- Potenciar el desenvolupament de l'organització veïnal de les CV sota criteris de responsabilitat, per tant dels drets i dels deures dels veïns, de coresponsabilitat, de cooperació, de solidaritat i de participació.
- Potenciar i consolidar la formació, l'acompanyament, l'assessorament i els suport amb recursos necessaris a les CV i al territori, per tal que esdevinguin capacitats per gestionar-se autònomament.
- Promoure i capacitar als veïns i veïnes en la gestió comuna dels afers col·lectius, a través de processos educatius d'acompanyament i assessorament adaptats a la diversitat dels veïns/es tot promovent la seva implicació i autonomia.
- Promoure les bases per assolir el sentiment de pertinença, la cohesió social del barri, del seu teixit social i de les seves comunitats a través del desenvolupament d'hàbits cívics, de l'organització dels espais comunitaris i de la millora de la convivència.
- Reforçar la dimensió preventiva en les intervencions, a més de donar respostes concretes a determinades situacions, es treballa sobre les causes que les originen.

Vers la gestió alternativa al conflicte:

- Donar una resposta àgil a les demandes presentades per la ciutadania de suport en la resolució de conflictes veïnals, donant suport al territoris que no disposen de serveis específics de prevenció i si s'escau donant reforç als qui si en tenen.
- Apropar als ciutadans a serveis amb vinculació territorial i/o sectorial, per la resolució de conflictes, potenciant la participació, el diàleg, la implicació i el compromís ciutadà i comunitari en la socialització i resolució dels conflictes de convivència.
- Retornar a la comunitat la seva responsabilitat en la resolució de conflictes de convivència.
- Ajudar a comprendre i gestionar els conflictes i problemàtiques, des de diferents mirades i eines d'intervenció de l'àmbit de la conflictologia.

- Promocionar estratègies d'apoderament i coresponsabilitat en la gestió de conflictes de i entre la ciutadania.
- Oferir respostes i eines en situacions de conflictes comunitaris veïnals de baixa intensitat (per exemple entre comunitats de veïns i centres esportius, religiosos, etc).
- Promoure tècniques i recursos que permetin resoldre un conflicte sense recórrer d'entrada a les intervencions policials, judicials o administratives i establir o restablir la comunicació positiva i la cooperació en les relacions.
- Promoure una bona convivència ciutadana.
- Col·laborar en la consecució de la cohesió social del barris i la ciutat.

3.2 Línies d'intervenció

3.2.1 Línia d'intervenció en comunitats de veïns

El projecte planteja un servei d'intervenció directa amb els veïns i veïnes amb la finalitat d'apoderar-los per gestionar l'organització de la seva comunitat i la millora de la convivència, des d'una actuació basada en l'acompanyament socioeducatiu i de suport a les comunitats i al territori amb intervencions de caire preventiu, adreçades a les pròpies CV i/o d'enfoc més genèriques.

Les propostes d'intervenció tindran per objectiu final la millora de la convivència a la CV, la seva organització per a la gestió dels espais comuns i l'autonomia en la presa de decisions sobre les prioritats d'accions i processos que interessin a la comunitat.

3.2.1.1 Línia d'intervenció d'actuació directa en comunitats de veïns,

S'adreça a CV que tenen o poden tenir conflictes i/o dificultats en qualsevol dels àmbits. S'orienta a desenvolupar un procés socioeducatiu, d'educació comunitària i organitzatiu amb el conjunt dels veïns/es i propietaris/es d'una comunitat, la intervenció es basarà en la metodologia IAP- Intervenció Acció participativa.

Els objectius que es persegueixen són els següents:

1. Donar suport a demandes específiques dels districtes, que hagin sorgit de la detecció de CV, de la prospecció de necessitats, en l'assessorament o en el suport en les intervencions, siguin directes del districte o d'altres serveis que vinculin la demanda d'intervenció del servei amb el districte.
2. Executar les intervencions i programes adients per millorar la convivència a les CV, aquestes intervencions requeriran coordinacions amb altres serveis i departaments, promourem i millorarem el treball en xarxa i les eines de sensibilització i comunicació envers els valors propis de la convivència i el civisme fomentant la coresponsabilitat ciutadana en els usos socials i manteniment de l'espai comunitari.



La intervenció del servei en les comunitats de veïns serà dissenyada i portada a terme pels tècnics determinats, amb el suport de tot l'equip del servei quan es consideri. Per aconseguir aquests objectius els paràmetres de valoració seran els enunciats i referits a cada una de les tasques i funcions que descrivim a continuació.

Tasques i Funcions

En les diferents fases d'intervenció amb les CV: Diagnòstic, en el que es recullen les informacions necessàries per tal de determinar la viabilitat de la intervenció i la planificació de la mateixa intervenció. Després del diagnòstic, s'implementa la intervenció segons tipologies de propietats, d'objectius i d'intensitat de la mateixa intervenció.

Tasques de diagnòstic

- Elaborar una proposta de detecció de necessitats. Concretar com es pot fer una detecció de CV susceptibles d'intervenció, quins criteris s'han d'utilitzar i quins canals d'informació i/o agents de detecció es poden considerar oportuns.
- Elaborar una proposta per la identificació dels elements clau per a la determinació de les CV amb mancances en la seva organització, autonomia en la presa de decisions i dinàmiques de convivència.
- Pre-diagnòstic en les comunitats plantejades, prèvia a l'acceptació d'intervenció.
- Elaboració del diagnòstic i pla de treball per a les CV acceptades. En aquest sentit cal elaborar un sistema de diagnòstic de les comunitats de veïns, definir i dissenyar eines metodològiques útils per al diagnòstic, proposta d'intervenció i seguiment de l'estat de la convivència a les CV.

Per assolir les tasques de diagnòstic els paràmetres de valoració serà el següent: El servei podrà assumir l'entrada anual d'un mínim 36 noves demandes d'intervenció, en les diferents formes d'assessorament o d'intervenció, amb les que es durà a terme un diagnòstic, el temps dedicat a la realització del diagnòstic d'una CV s'estableix en un màxim de dos mesos, aquest temps és adaptable a les característiques de la CV.

Tasques d'intervenció:

- Identificació de la CV i dels elements destacables
- Identificació dels factors i elements principals a treballar amb les comunitats i la seqüència d'intervenció d'acord amb els diagnòstics, i la viabilitat del mateix
- Establir i concretar per a la intervenció específica en cadascuna de les CV, el pla de treball que es realitzarà per a la consecució dels objectius marcats.
- Desenvolupament del pla de treball per a les CV acceptades.
- Impulsar estratègies per fomentar la participació i implicació dels veïns.
- Planificar la intensitat i temporalitat de la intervenció en cada CV.
- Planificar el seguiment posterior al tancament de la intervenció.

Per valorar les tasques d'intervenció els paràmetres seran els següents : S'intervindrà en un mínim de 70 comunitats en un any (el número variarà segons característiques de les CV) entenent la intervenció en les seves diferents fases i intensitats. L'encàrrec l'assumeixen el tècnics amb suport de la persona coordinadora.

- a. Elaborar una proposta d'un sistema d'indicadors operatius, útils i mesurables, que permetin fer el seguiment i avaluar el resultat de les intervencions en les CV, i del funcionament general del servei. Així com vetllar per l'ajustament temporal de les intervencions-diagnòstics, intervencions, seguiment...-, per a la consecució dels objectius tot avaluant les millores o canvis produïts en cada una de les comunitats. Ens permetrà establir i ampliar criteris, coneixement i resultats de la metodologia practicada. Encàrrec que liderarà la persona coordinadora amb suport dels tècnics. El paràmetre de valoració objectiva és: S'actualitzarà les eines d'avaluació, com per exemple l'avaluació del servei per part dels tècnics referents territorials. A executar-se durant el contracte.
- c. Proposar millores per a la gestió, promoció, divulgació i difusió del servei i col·laborar en l'elaboració dels materials relacionats. Encàrrec que liderarà la persona coordinadora amb suport dels tècnics, el paràmetre de valoració objectiva son: es treballarà en dues propostes de materials. A executar-se durant el contracte.
- d. Registrar i estudiar els nous fenòmens i necessitats que emergeixen en les CV que afectin negativament a la convivència i a la cohesió social pel seu abast més ampli, per tal de compartir-ho amb la DSP i farà propostes d'intervenció. Encàrrec que liderarà la persona coordinadora amb suport dels tècnics. El paràmetre de valoració objectiva serà : es sistematitzarà la informació i el traspàs de la mateixa en un document creat a tal efecte.

Tasques del suport documental del projecte :

- a. Participar en l'elaboració de materials de suport per a la millora de la intervenció en les CV en concret i per a la població en general. Col·laborarà en la creació de materials i fulletons d'informació. El paràmetre de valoració objectiva serà el següent : s'elaboraran un mínim de 2 eines/material- Encàrrec que liderarà la persona coordinadora amb suport dels tècnics , a executar-se durant el contracte
- b. Treballar amb protocols d'intervenció generals i específics. Per tant cal definir documentalment els processos d'intervenció en les CV i els informes que sustenten la intervenció, així doncs, treballarem amb el següent suport bàsic:
 - b.1 Informe de sol·licitud d'intervenció del servei. El departament derivador l'adreçarà al servei per cada CV en la que es sol·liciti intervenir. El paràmetre de valoració objectiva serà el següent : s'actualitzarà l'informe de sol·licitud d'intervenció del servei.
 - b.2. Informe de validació o desestimació de la intervenció. El paràmetre de valoració objectiva serà el següent: es realitzarà un informe amb un dels dos sentits per cada CV derivada, s'elaboraran anualment un mínim de 36.



b.3. Informe d'accions bimensuals. S'elaborarà per cada districte on estem intervenint, inclouran la intervenció en cada comunitat oberta i el registre de comunitats en els seus diferents estats (en diagnòstic, oberta, en seguiment). Es portaran a terme reunions bimensuals de treball amb el territori, el coordinador i el tècnic referent del territori. El paràmetre de valoració objectiva serà el següent: es realitzaran 6 informes anuals per cada districte on s'intervingui.

b.4 Informe de traspàs d'informació. Es realitzarà i s'adreçarà als serveis, en les situacions en que es requereixi informació, amb l'objectiu d'assegurar el seguiment de les consultes. El paràmetre de valoració objectiva serà el següent : s'actualitzarà l'informe de traspàs.

b.5. Informe de tancament. Es realitzarà un informe de tancament que s'adreçarà al referent territorial, un informe per a cada comunitat en que es valori el tancament. El paràmetre de valoració objectiva serà el següent : s'actualitzarà l'informe de tancament.

b.6 Altres documents que es valorin. El paràmetre de valoració objectiva serà el següent: s'actualitzarà la guia de suport per a l'organització de les comunitats de veïns i veïnes.

3.2.1.2 Línia d'intervenció en CV i les accions de prevenció

Objectius

- Desenvolupar accions de prevenció adreçades a oferir intervencions que dotin d'eines i estratègies a la ciutadania en l'àmbit de les CV. En espais de les pròpies CV o en espais d'àmbit territorial, amb estratègies de treball d'adreçades a les CV i/o d'abast comunitari. La metodologia d'intervenció es basa en la IAP-Intervenció acció participativa. La intervenció del servei en els accions preventives serà dissenyada i portada a terme pels tècnics , amb el suport de tot l'equip del servei

Tasques i funcions

- Dissenyar i desenvolupar els espais formatius. Liderat pels tècnics amb suport de la persona coordinadora. El paràmetre de valoració objectiva serà el següent: Es durà a terme, anualment, 1 activitat com a mínim.
- Dissenyar i desenvolupar les campanyes de sensibilització. Liderat pels tècnics amb suport de la persona coordinadora. El paràmetre de valoració objectiva serà el següent: Es durà a terme, anualment, 1 activitat com a mínim.
- Dissenyar i desenvolupar els diagnòstics de territori, amb accions de prospecció i detecció de CV amb mancances susceptibles d'intervenció, identificar les problemàtiques i establir mecanismes per la prioritització de les intervencions. Elaborar i mantenir un sistema de prospecció i detecció de les CV susceptibles a ser intervingudes. Liderat pels tècnics amb suport de la persona coordinadora El paràmetre de valoració objectiva serà el següent: Es portarà a terme, com a mínim i durant el contracte, en 1 territori, definits com a barri o zona del barri.

- Dissenyar i desenvolupar la participació del servei en treball en xarxa amb agents i serveis del territori en els seus diferents nivells. Liderat pels tècnics amb suport de la persona coordinadora. El paràmetre de valoració objectiva serà el següent: Es duran a terme, anualment uns 25 espais de treball en xarxa puntuals i/o periòdiques.
- Dissenyar i desenvolupar les intervencions en el territori, encàrrec que lideraran els tècnics amb suport de la persona coordinadora. El paràmetre de valoració objectiva serà el següent: Es durà a terme una intervenció territorial com a mínim, durant el contracte.
- Donar suport a la tasca de difusió i divulgació del projecte o servei de suport a l'organització de les CV, ja sigui a tècnics o professionals municipals com també a entitats de l'àmbit social i comunitari, quan es consideri adient. Encàrrec que liderarà la persona coordinadora amb suport dels tècnics. El paràmetre de valoració objectiva serà el següent: elaboraran un mínim d'una proposta general de difusió del servei a nivell veïnal i comunitari, durant el contracte.
- Participar en el pla de col·laboració amb altres departaments, serveis i entitats. Encàrrec que liderarà la persona coordinadora amb suport dels tècnics. El paràmetre de valoració objectiva serà el següent: Participaran en la proposta de pla liderat per la Direcció de Serveis de Prevenció, durant el contracte.
- Participar en els espais de transferència de coneixement amb la finalitat de compartir informacions, metodologies i estratègies d'intervenció entre els diferents serveis i departaments. Encàrrec recaurà en la persona coordinadora amb suport dels tècnics. El paràmetre de valoració objectiva serà el següent: Participaran en els espais establerts de treball en la Direcció de Serveis de prevenció i els districtes, en reunions i en amb aportacions com l'elaboració de documents tècnics, l'assessorament i la transmissió de coneixement en la matèria, durant el contracte.
- Dissenyar i desenvolupar noves línies d'actuació sobre la capacitació veïnal per generar més impacte com dissenyar i desenvolupar espais alternatius de comunicació com els espais digitals de comunicació. Encàrrec que liderarà la persona coordinadora amb suport dels tècnics. El paràmetre de valoració objectiva serà el següent: dissenyar i desenvolupar com a mínim una nova línia de capacitació veïnal, durant el contracte.

3.2.1 Línia d'intervenció en gestió alternativa al conflicte veïnal

Objectius

El SPCB podrà portar a terme intervencions de gestió alternativa al conflicte de caràcter telemàtic, el qual podrà treballar telefònicament o des de diferents plataformes online i de caràcter presencial.



Quan sigui oportú, realitzarem les actes de mediació que s'han desenvolupat fins el moment, en el context d'un programa de gestió alternativa als conflictes de convivència.

Hi ha certes infraccions de les ordenances municipals que, tot i ser lleus, sí que per oportunitat o reincidència originen confrontacions entre les persones i no troben solució en la imposició d'una sanció econòmica. Si considerem com a objectiu fonamental el restabliment de la pau social i de la convivència, haurem de comptar amb els mateixos autors com a parts fonamentals en el restabliment de l'equilibri: això és que les parts prenguin consciència dels efectes de les seves accions i actituds i es coresponsabilitzi en la recerca de la solució.

En altres ocasions les molèsties denunciades no es poden comprovar però igualment interfereixen en la convivència veïnal. Són aquells fets que per la seva naturalesa no hi ha manera d'objectivar, que es produeixen en moments en què la inspecció tècnica o administrativa no és present, o que quan es donen i es poden mesurar entren dins de la legalitat.

Així mateix són objecte de consideració altres fets no subjectes a norma i dels què es desprèn algun tipus de molèstia no prevista ni recollida en cap ordenament legal i que esdevenen un conflicte de convivència.

Es pot proposar en els següents supòsits:

- Infraccions lleus de les ordenances municipals que, per oportunitat o reincidència, originen confrontacions entre les persones i que no troben solució en la imposició d'una sanció econòmica, per exemple, rec de plantes fora d'h orari, volum dels aparells de TV o àudio, etc.

- Molèsties denunciades que no es poden comprovar o que no són punibles. Fets que per la seva naturalesa no hi ha manera d'objectivar, és adir que no són mesurables, o es produeixen en moments en què la inspecció tècnica o administrativa no hi és, o que quan es poden comprovar i mesurar estan per sota els llindars de la norma, per exemple, lladrucs de gos o altres molèsties produïdes per animals, sorolls domèstics de mobles, cuina o joguines, crits i cants, etc.

- Altres fets no subjectes a norma i dels què es desprèn algun tipus de molèstia no prevista ni recollida en cap ordenament legal i que esdevé un conflicte de convivència, per exemple olors de cuina, de productes de neteja, ús d'electrodomèstics en horaris de descans, sorolls de desaigües, etc.

- També es pot proposar la mediació com a complement d'altres sistemes de gestió del conflicte quan es consideri que pot aportar una millora en la solució del conflicte i en la relació entre les parts.

- Conflictes que requereixin actuacions complementàries a les respostes que es donen des dels serveis d'atenció ja existents. (per exemple serveis socials: família amb dificultats que no poden assumir despeses comunitàries; serveis tècnics: expedients d'obra amb molèsties a veïns, etc.)

- Conflictes veïnals i de comunitats de veïns etc. derivats de l' incompliment de les normatives, contractes o acords (ús, manteniment i servituds d'espais

comuns, com l'ús del terrat, patis, neteja d'espais comuns, ús o manteniment dels elements dels espais comunitaris, ...)

En qualsevol cas, si hi ha obert un expedient sancionador per part de l'administració vinculat al conflicte que s'està tractant, la seva tramitació i resolució serà independent d'aquest procés.

Tasques i funcions

- Les gestions es duren a terme telemàticament o presencialment, segons es valori o peticioni.
- Es realitzarà una primera entrevista, l'entrevista inicial, en que es contacta amb la part requeridora del servei, on es recollirà la demanda, les problemàtiques i les necessitats faran una contenció de la demanda, amb una escolta activa i propositiva, amb estratègies de comunicació que ajudin a analitzar i gestionar les situacions de forma positiva.
- Es realitza un diagnòstic que permetrà definir un pla de treball per cada cas, es determinaran la línia d'intervenció, els objectius i la temporalitat.
- Una vegada s'estableix la proposta de treball amb la part requeridora es contactarà amb la part requerida, per exposar la situació i recollir les seves necessitats, posteriorment caldrà, si és possible, contactar amb la resta d'actors (referents de les comunitat de veïns, serveis vinculats, etc).
- Contenció i gestió emocional del conflicte, ajudant a rebaixar l'ansietat i la preocupació per poder començar a treballar des d'un altre estat.
- Oferim un espai d'assessorament i promoció de la convivència des de la intervenció en la CV , com son les recomanacions, etc , des de la informació de recursos i serveis municipals, així com la promoció de la vinculació a la xarxa social territorial i a xarxes socials de suport.
- En els casos que la part requeridora i requerida acceptin el procés de treball es pot desenvolupar la intervenció amb la tècnica més adient, valorant les condicions de cada un, per exemple proposant una mediació tot valorant la possibilitat de signatura de l'acta d'inici de la mediació i l'acta d'acords físicament o amb signatura electrònica, o bé oferint un treball de mediació adaptat amb l'objectiu d'arribar a proposar solucions comunes, entre d'altres. En el cas de portar a terme una mediació, es seguirà els protocols establerts a tal efecte per la DSP.

3.3 Pel que fa al circuit d'entrada dels casos

La via d'accés al SPCB és a través del referent tècnic de prevenció del Districte, (TP a partir d'ara), és qui deriva el cas al SPCB, via mail en còpia a la DSP, amb un document específic que anomenarem full de derivació. Disposem d'un correu electrònic corporatiu pel SPCB.

El TP pot rebre les demandes directes de la ciutadania, d'entitats veïnals, d'altres tècnics de la Direcció de serveis a les persones i al territori, de la GUB,



del departament de Llicències, o d'altres com ME, serveis vinculats a l'atenció social o sanitària de les persones, etc.

Cal que el traspàs de la informació sigui el més completa possible, pel que fa a la descripció de la demanda, dels fets actuals i històrics que han pogut generar el conflicte, les dades de contacte de la part requerida i de la part requeridora, i dels serveis implicats actuals, si s'escau.

No es preveu, de moment, un accés directe al servei per part de la ciutadania.

Les peticions d'intervenció seran valorades pel coordinador del SPC amb el suport si cal dels tècnics per proposar la metodologia d'intervenció més adient.

En aquest moment el coordinador realitzarà un estudi sobre el cas, analitzant les dades que li han facilitat, la demanda etc... per tal de traspasar el cas al tècnic o tècnics pertinents i iniciar la primera fase d'intervenció diagnòstica sota una de les metodologies esmentades.

3.4 Pel que fa a les coordinacions i les derivacions amb els territoris

El vincle del SPCB serà sempre amb el/la TP del districte, quan la situació requereixi aprofundir en informacions i/o estratègies d'intervenció conjuntes, el/la TP gestionarà la vinculació del SPCB amb altres serveis i podran continuar directament les coordinacions, informant-ne al TP del districte i al referent de la DSP.

El SPCB es pot trobar en situacions en que per la seva naturalesa caldrà informar al Tècnic de prevenció per que pugui gestionar-ho i vincular-ho al servei pertinent, s'informarà mitjançant un informe de derivació.

En el marc del treball transversal i interdisciplinari el SPCB pot continuar treballant en el cas.

Aquestes situacions poden estar vinculades a :

1. Quan es tracti de competència d'altres serveis i que pugui requerir una atenció específica, es posarà en coneixement i s'adjuntarà tota la informació de que es disposi pel seu anàlisi i tractament, sobretot en situacions de vulnerabilitat social, bé per que els veïns/es ens n'informin, per que els propis ciutadans ho verbalitzin, o bé per que el servei detecti alguns indicadors que facin pensar que es produeix una situació de :
 - Violència masclista
 - Infància en risc
 - Gent gran en risc
 - Violència entre veïns
 - Altres col·lectius vulnerables
 - Altres
2. Situacions que pertanyen a altres àmbits, com :
 - Situacions delictives, com venda de substàncies tòxiques, etc.
 - Conflictes a l'espai públic.
 - Situacions irregulars en l'habitatge, com sobreocupació, ocupació il·legal, etc.

- Situacions de negocis irregulars (com locals sense llicència, ...)
 - Situacions a la via pública (sensellarisme, sobreocupació, ...)
 - Situacions que ja estant sent treballades per altres serveis generals de ciutat o pelss serveis de prevenció del territori
 - Altres
3. Situacions en que no aconseguim el contacte de la part requerida - persona sol·licitat/da, després d'haver fet totes les gestions possibles com contactar amb altres veïns, president de la comunitat de veïns o amb l'administrador de la finca, llavors es farà la derivació per demanar el contacte, entre d'altres.

CLAUSULA 4. Equip de treball i funcions.

Per la prestació de les tasques objecte d'aquest contracte, l'empresa definirà un equip mínim de treball format 7 persones, de les quals un mínim de 6 persones realitzaran les intervencions tècniques i 1 Coordinador/a que portarà a terme la direcció tècnica del programa i la coordinació amb la Direcció de Serveis de Prevenció.

L'equip de tècnics desenvoluparà la prestació del servei, amb una jornada laboral de 38'5 hores setmanals, dins la franja horària compresa entre les 9 i les 21 h, de dilluns a divendres, preferentment distribuïdes en 2 tardes i 4 matins. En situacions en les que el servei ho requereixi i de forma ocasional es podrà treballar fora d'aquests dies i horaris determinats.

Funcions de la persona Coordinadora del servei

- Liderar i coordinar l'equip del SPCB.
- Dirigir i supervisar de les activitats.
- Supervisar el desenvolupament tècnic i de qualitat de la prestació del servei.
- Organitzar i fer el seguiment de les tasques del servei, els plans de treball, estratègies d'intervenció
- Entregar al responsable del contracte municipal els informes demanats
- Dirigir l'elaboració i/o elaborar els informes mensuals i anuals i d'altres que es requereixin
- Dirigir el servei amb l'assignació de càrregues de treball.
- Garantir la implementació de les directrius establertes per la DSP.
- Mantenir una coordinació contínua amb el/la tècnica de referència del servei de la DSP.
- Assumir la interlocució amb la DSP i les instruccions i recomanacions que l'Ajuntament li traslladi.
- Donar suport en el rol de tècnic a l'equip tècnic en situacions puntuals.

Funcions del tècnic :

- Intervenir tècnicament en els casos, projectes, estudis.
- Elaborar i treballar documents com fitxes, informes, memòries, registre base de dades, pel desenvolupament de la seva tasca i d'altres que s'encomanin .
- Desenvolupar tasques de suport documental en el manteniment i millorar la metodologia d'intervenció i les eines del sistema d'atenció i de recollida d'informació.



L'activitat dels professionals s'adequarà a les necessitats de l'execució del contracte. L'empresa haurà de donar cobertura professional amb flexibilitat d'horaris i dies de manera que es garanteixi la continuïtat del programa.

Els professionals de l'empresa o entitat adjudicatària (persones tècniques i persona coordinadora) dependran únicament d'aquesta, a tots els efectes, sense que entre aquests i l'Ajuntament existeixi cap vincle funcional ni laboral.

L'empresa contractada es compromet al compliment de totes les disposicions vigents en matèria laboral i de seguretat social que siguin d'aplicació i a la substitució del personal en cas de permisos, baixa per malaltia o altres motius.

En qualsevol cas l'empresa haurà de garantir la continuïtat del coneixement i dinàmiques de treball mentre en tingui l'adjudicació i quan aquesta finalitzi.

La distribució dels perfils i tasques destinats al compliment dels objectius els establím en el següent quadre, on consta el número mínim d'atenció i d'hores mensuals de dedicació. Les xifres són orientatives ja què, en funció de les necessitats o demandes que es formulin en relació a aquest servei, la dedicació horària a cada tasca, es podrà modular en funció de la necessitat concreta.

El càlcul s'ha realitzat en base a les hores treballades durant quatre setmanes al mes, amb una jornada de 38'5 hores mensuals. En el cas de mesos de més de quatre setmanes incrementarà en la proporció d'hores de treball establerta.

Tècnic	Tasques	Nombre mínim d'intervencions	Hores mensuals
d'intervenció en comunitats de veïns i d'intervenció en gestió alternativa al conflicte veïnal	Tasques de diagnòstic	5	25
	Tasques d'intervenció	30	70
	Tasques de suport documental Mantenir i millorar la metodologia d'intervenció i les eines del sistema d'atenció i de recollida d'informació	1	4
	Intervenció en accions en prevenció	1	10
	Treball intern : Elaboració de fitxes, informes, memòries, registre base de dades. Reunions equip	10	25
	Coordinació amb serveis/departaments	10	20

(el nombre d'intervencions i d'hores son una mitjana ja que segons la tipologia de problemàtica, situació i metodologia poden fer variar les dades)

Coordinador	Tasques	Nombre mínim d'intervencions	Hores mensuals
	Coordinació amb Direcció de Serveis de Prevenció i altres	6	30

	tècnics, serveis.		
	Lideratge, direcció i coordinació de l'equip per l'assoliment dels objectius. Reunions d'equip	8	40
	Avaluació i seguiment de la globalitat del programa	6	44
	Tractament de dades i elaboració d'informes	4	40

(el nombre d'intervencions i d'hores son una mitjana aproximada que pot variar)

CLÀUSULA 5. Coordinació entre l'adjudicatari i l'Ajuntament

L'Ajuntament assumeix al direcció tècnica i funcional del servei i supervisarà el projecte i el treball a realitzar .

La planificació i el seguiment en l'execució d'aquest contracte es portarà a terme amb:

- Reunions mensuals de la referent de la DSP amb la persona coordinadora de l'equip, la periodicitat de les reunions pot variar segons necessitats del servei. També assistirà a qualsevol reunió extraordinària que pugui ser convocat per l'Ajuntament en el marc de la prestació del servei. Mínim de 3 hores mensuals.
- Reunions semestrals entre la persona que determini l'adjudicatari i que assumeixi les funcions de direcció del contracte i un representant de la DSP ó de l'Ajuntament de Barcelona. En dites reunions s'analitzarà i avaluarà la marxa del projecte i s'introduiran les correccions que calgui.
- Reunions semestrals amb l'equip, el coordinador de l'equip i el referent de la DSP.
- Tant el coordinador/a com els tècnics/es assistiran a les reunions extraordinàries fòrums, circuits i grups de treball en els que pugui ser convocat per l'Ajuntament en el marc de la prestació del servei .

CLAUSULA 6. Obligacions del contractista

6.1 Tasques

El servei haurà de garantir el compliment del compromís concretant-lo en el desenvolupament de la metodologia de treball, les funcions i les tasques del servei.

S'haurà de comunicar qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei

6.2 . Infraestructura necessària per a la prestació del servei

L'adjudicatari haurà d'aportar els mitjans logístics i tècnics suficients per a la prestació del servei des de les seves instal·lacions:

- a1. El proveïdor s'ha de dotar d'un programa informàtic específic dissenyat per a la gestió del servei que proporioni al propi servei la informació exhaustiva del desenvolupament del servei i alhora possibiliti exercir el control de la gestió d'aquest. Aquest software ha d'estar en un entorn web, ha de ser una eina que ha de permetre:



- Recollir i sistematitzar la informació de l'estat o situació dels casos de la intervenció i com de la seva evolució.
- Facilitar l'anàlisi de les intervencions des de la mirada territorial de districte i barri, de la intervenció professional, la temporalitat, els agents derivadors.
- Generar informes o rapports d'activitat, de seguiment i de resultats, així com de mapeig territorial de les intervencions.
- Per les intervencions en CV
 - Recollir i sistematitzar la informació de l'estat o situació de les comunitats de veïns, així com de la seva evolució.
 - Pel que fa a la gestió de les comunitats fer el seguiment de les intervencions que es realitzen a les CV.
 - Mesurar els canvis d'estadi absoluts de les comunitats.
 - Fer previsió i seguiment de consecució d'objectius concrets per a cada escala o comunitat.
 - Fer previsions de temps o durada de les intervencions i de tancament d'intervencions en escales.
 - Ha de facilitar l'anàlisi de les intervencions des de la mirada territorial de ciutat, districte i barri, de la intervenció professional, segons el nivell en que es trobi la CV, la temporalitat, els agents derivadors.
- Per les intervencions en GAC
 - Recollir i sistematitzar la informació sobre la intervenció, fases, resultats...
 - Facilitar l'anàlisi des les intervencions des de la mirada territorial de ciutat, districte i barri
- Generar informes o rapports d'activitat, de seguiment i de resultats, així com de mapeig territorial de les intervencions.

Aquesta eina de gestió ha d'estar disponible i en funcionament en el període de temps màxim d'un mes a partir de la formalització del contracte.

a.2 S'ha de garantir a la DSP i a altres departaments que es determinin com els districtes de la ciutat, l'accés a aquesta aplicació informàtica o software de gestió del servei objecte del contracte, pel tal que cada TP pugui accedir a la documentació del seu districte, en aquest espai, de caire extern, s'hi arxivaran els informes de les intervencions de casos o CV realitzades en cada districte, les actes de les reunions, els informes bimensuals, entre d'altres, també hi haurà un espai amb la informació a nivell ciutat, d'accés per la DSP. L'accés directe es protegirà amb una clau d'accés que facilitaran als TP i al DSP

- b. Haurà de facilitar mitjans materials com els telèfons mòbils i informàtics per al desenvolupament de la proposta de servei als tècnics per a la seva comunicació. Aquests mitjans hauran de permetre la signatura digital per acreditar les actes de mediació que es poguessin realitzar. Així mateix es dotarà de material, fungible i inventariable, necessari per la correcta prestació del servei.
- c. Haurà de disposar d'un espai de treball, oficines, pel desenvolupament del treball intern com els informes, les memòries, etc., i extern. Si es requerissin espais per tal de portar a terme reunions i/o entrevistes de l'equip amb els veïns, i no fos oportú o possible per motius de distància

l'ús d'aquest espai es podran utilitzar espais cedits per l'Ajuntament, fent la demanda les persones tècniques del SPCB al TP de cada districte.

- d. Disposarà d'un correu electrònic de l'empresa contractista per a cada treballador.
- e. Disposarà d'una plataforma online per les entrevistes i reunions que generin les intervencions.

6.3 . Proposta tècnica organitzativa

El contractista, en el termini de 7 dies a comptar des de la formalització del contracte, haurà de presentar una proposta concreta d'organització i metodològica per portar a terme la gestió objecte del contracte amb la deguda diligència, i assumir, amb independència de les obligacions derivades d'altres clàusules d'aquest plec, les següents:

- Disposar d'una organització adequada per executar, amb eficàcia, les funcions objecte del contracte.
- Facilitar el seguiment de la correcta gestió del contracte a la DSP amb el nomenament d'un coordinador tècnic- referent de conformitat amb la DSP.
- Acceptar ajustar la programació inicial que de manera motivada proposi l'Ajuntament.

6.4 . Prestació del servei

El contractista ha de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda eficàcia, eficiència i qualitat. Organitzarà el servei amb l'estricta subjecció a les característiques establertes al contracte i dins del terminis assenyalats, assumint formalment, entre altres, les següents obligacions:

- Adequar al llarg de la vigència del contracte les funcions i organització del servei a les necessitats i modificacions que puguin produir-se en la intervenció com d'altres circumstàncies que aconsellin, per part del mateix Ajuntament, definir noves línies d'actuació.
- Designar un/a Coordinador/a, través del qual es canalitzaran totes les relacions derivades d'aquest contracte i es coordinarà el seguiment de la prestació del servei.
- Comunicar per escrit a la DSP qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o minorar el funcionament del servei.
- Substituir el personal en casos d'absència per baixa i/o permisos laborals, amb les mateixes prescripcions del plec
- Assistir a les reunions tècniques de coordinació amb la DSP, així com a totes aquelles que es disposi per l'anàlisi i millora del servei.
- Presentar informes periòdics, dades i indicadors, quan es requereixin per a poder realitzar el correcte seguiment del servei, així com l'informe setmanal, mensual i la memòria final.
- Es farà càrrec del transport dels professionals, en l'exercici de la seva tasca.
- Dotaran de mesures de protecció als seus treballadors d'acord amb les obligacions imposades per les autoritats sanitàries.



6.5. Informes i avaluació

6.5.1 pel que fa al registre de les actuacions i documents

- Es treballarà amb una base de dades on es registraran els casos a nivell quantitatiu i qualitatiu de l'evolució i desenvolupament del programa, de la qual s'extreu la informació per realitzar informe mensuals i la memòria final.
- El SPCB disposarà de diferents documents específics per a cada metodologia d'intervenció i de generals com :
 - Informes de sol·licitud del servei
 - Informe de seguiment del cas
 - Informe de tancament del cas
 - Informe de derivació del cas
- Aquests informes es vincularan a la web.
- Confeccionaran les actes de les reunions on assisteixin amb diferents operadors. Es guardaran a la web.

6.5.2 Pel que fa a l'avaluació

Plantegem una avaluació amplia que reculli el parer, l'opinió i les propostes de millora des de diferents agents i mirades, es recollirà i treballarà en aquests suports:

- La memòria final de projecte, general i executiva. (del període del contracte)
- Presentar una memòria anual, dins el període dels dos mesos posteriors a la finalització de l'any natural, la memòria recollirà com a mínim:
 - Els mateixos ítems que contenen els informes mensuals
 - Innovacions metodològiques i estratègiques, innovacions en materials, innovacions en el funcionament de l'equip.
 - Recull i anàlisi de les coordinacions, treball en xarxa.
 - Resultat de les enquestes de satisfacció.
 - Recull i anàlisi d'altres activitats
 - Valoració global i propostes de millora i de futur.
 - l'avaluació qualitativa interna de l'equip del servei
 - l'avaluació qualitativa interna de la DSP
 - l'avaluació qualitativa dels tècnics i serveis dels districtes
 - Enquesta de satisfacció dels ciutadans usuaris del SPCB
 - Formació rebuda per l'equip amb al·l informació de : dates, hores, títol, formador, matèria, tècnics de l'equip que hi ha participat
 - Haurà d'incloure un anàlisi de l'atenció i intervenció dels següents eixos :
 - la facilitació de la participació de les persones en situació de major vulnerabilitat social.
 - la mirada d'interculturalitat
 - la perspectiva de gènere (segregar dades per gènere, quan recollim les dades de les persones), i altres que

treballarem amb l'adjudicatari una vegada formalitzat el contracte

- la mirada de l'estratègia municipal de la soledat.

-En definitiva han de recollir les dades quantitatives i qualitatives del servei que aportin elements per a la presa de decisions i millora del servei

- informes periòdics:

- Els informes que es demanin per fets puntuals o els que es determinin per la millora del projecte.
- Informe mensual de les intervencions i evolució de les mateixes a nivell de ciutat, per a la DSP
- Informes bimensuals per districte.
- Informe de validació o desestimació de la intervenció.
- Informe de la intervenció
- Informe de tancament
- Informe mensual que certifiqui el compliment de l'horari establert segons consta en el redactat del present document, es podrà sol·licitar un informe amb el detall dels horaris treballats per tots els membres de l'equip.
- Els informes tindran una estructura amb les dades següents, diferenciant si s'adrecen a districte o a ciutat :
 - Informació general del servei
 - Estat dels expedients
 - Dades de les entrades de casos nous, canals d'entrada, gestions realitzades, derivacions, tancament i motiu, problemàtiques i situacions de vulnerabilitat detectades, tipologia d'incidències i problemes presentats
 - Mapificació.
 - Anàlisi qualitatiu i quantitatiu.
 - Línies de millora.
 - S'acompanyarà de gràfiques i quadres explicatius de les dades.
 - Es presentarà l'anàlisi per districtes i per ciutat.
- Es durà a terme enquestes de satisfacció del servei, es farà un anàlisi del mateix en l'informe final

Els documents s'entregaran en format word i pdf.

6.6 . Formació.

L'empresa ha de :

- Proporcionar al personal els coneixements, eines i recursos que els permeti millorar la qualitat dels servis que presten, a aquest efecte haurà de garantir l'actualització dels coneixements per adequar-los als canvis socials, culturals, demogràfics i organitzatius que es produeixin i formar als treballadors en l'ús de les eines i aplicacions informàtiques de suport a la gestió i en les millores que es produeixin .



- Actualitzar els coneixements per adequar-los als canvis social, cultural, demogràfics i organitzatius que es produeixin. Posar especial èmfasi en la formació en violència masclista i salut mental, en especial a la detecció i aproximació.
- Formar al personal en l'ús de les eines i aplicacions informàtiques de suport a la gestió i en les millores que es produeixin
- Facilitar formació específica en tractament de comunitats de veïns: arrendaments urbans, propietat horitzontal, compra i venda, resolució de conflictes, entre d'altres, així com amb eines de GAC.
- Àrees de formació de reciclatge, en àrees de millora detectades pels professionals del servei, resultats obtinguts de les diferents eines d'avaluació, a petició de l'Ajuntament, com altres matèries que l'empresa consideri segons la seva experiència.
- Tots els continguts de la formació han d'estar relacionats amb les activitats que els tècnics del servei desenvolupin i coordinat amb l'Ajuntament de Barcelona.
- L'empresa ha de garantir un mínim de formació anual per a cada professional de l'equip, de 30 hores anuals.
- Des de la DSP, persona referent del servei, podrà participar en alguna de les formacions ofertes al tècnics del servei, si així ho valora.

6.7 . Canvis, Suplències i Vacances de l'equip

- La DSP 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 pel que fa a l'actitud o aptitud en el desenvolupament de les tasques encomanades. Aquest tipus de substitució s'haurà de fer per part de l'empresa adjudicatària i seran comunicats a la referent de prevenció.
- l'empresa substituirà el personal en casos d'absència per baixa i/o permisos laborals, amb les mateixes prescripcions del plec amb un temps màxim 3 dies hàbils.
- Les vacances de l'equip seran preferentment a l'estiu (juliol-agost-setembre), assegurant que hi hagi sempre actiu un mínim de 2 tècnics.
- Durant el període de vacances de la persona coordinadora, un dels tècnics que restin n'assumirà les seves funcions, si es considera necessari.
- Tots aquests possibles canvis a nivell d'equip seran comunicats pel/la referent de l'empresa adjudicatària del contracte a la referent del servei en la DSP

CLÀUSULA 7. Obligacions de l'Ajuntament

L'Ajuntament es compromet a:

- Proporcionar una persona responsable i referent del SPCB i la DSP.
- Aportar la informació suficient i necessària pel correcte desenvolupament del treball a realitzar.
- Proveir l'adjudicatari d'allò que sigui necessari per a la correcta realització de les seves funcions, d'acord amb el que determina aquest plec.
- Fer el seguiment i control permanent de la correcta gestió i producció del servei.
- Fer la difusió el servei.
- Es facilitarà a cada tècnic del servei una adreça de correu electrònic personal amb el domini "@ext.bcn.cat i l'accés al correu del SPCB. Aquests correus els podran utilitzar per la comunicació interna, amb el veïnatge, amb altres serveis i amb la persona referent de la DSP.

CLAUSULA 8. Protecció de dades personals

L'adjudicatari i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions de Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia de drets digitals i normes que la desenvolupin. Als efectes de l'esmentada Llei, el contractista tindrà la consideració d'encarregat del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat. A aquests efectes, l'adjudicatari també haurà de:

- Mantenir la confidencialitat de les dades de caràcter personal a què tingui accés o hagi elaborat per raó de l'execució del contracte i, a tal efecte, adoptarà les mesures de tipus tècnic i organitzatiu necessàries per tal de garantir la seguretat i evitar l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, en atenció a l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estiguin exposades.
- Tractar les dades de caràcter personal únicament conforme a les instruccions que a l'efecte li trameti l'Ajuntament i de forma confidencial i reservada, no podent ser objecte de cessió, difusió, publicació o utilització per a finalitats diferents de les establertes en aquest plec. Aquesta obligació seguirà vigent un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest plec.
- Tornar a l'Ajuntament, en tots els casos d'extinció contractual, les dades de caràcter personal, i també qualsevol suport o document en què consti alguna dada objecte del tractament. En el cas que al finalitzar el contracte no s'efectuï l'adjudicació a la mateixa empresa que havia estat adjudicada, realitzarà un traspàs de la informació recollida en els sistemes de suport a la gestió, i del coneixement sobre el funcionament i l'organització del servei en el termini de quinze dies previst a l'inici de la nova prestació. L'Ajuntament ordenarà i supervisarà el traspàs d'informació amb la finalitat que aquest es porti a terme de la manera més fluïda possible i sense repercussions en els usuaris del servei.



- També haurà de guardar la deguda confidencialitat respecte a tota la informació obtinguda i documentació elaborada per raó de l'execució del contracte i aquesta documentació no podrà ser reproduïda, cedida, difosa, publicada o utilitzada per a finalitats diferents de les establertes en aquest plec, fins i tot un cop extingit el contracte.

CLAUSULA 9. Difusió del servei

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes tant públics com privats i mitjans de comunicació correspon a l'Ajuntament de Barcelona.

Correspon a l'Ajuntament la titularitat de qualsevol documentació escrita (informes, estudis o audiovisual) així com les eines i materials derivats de l'activitat, informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut.

L'Ajuntament de Barcelona es reserva el dret de difusió, representació externa i imatge tan a nivell públic com privat en relació a l'objecte de contracte, dels serveis i materials elaborats.

L'entitat adjudicatària incorporarà la imatge corporativa en totes les presentacions, documents i informes del servei, seguint la normativa gràfica corporativa de l'Ajuntament de Barcelona.

També, farà constar la titularitat municipal del servei en qualsevol aparició pública dels tècnics/es i el/la coordinador/a del servei en jornades i similars i en mitjans de comunicació, sempre sota el vist i plau de la DSP.

Vist-i- plau
La directora de Serveis de Prevenció

M^a..Àngels Vila Muntal



**Ajuntament
de Barcelona**

Maria Angels Vila
Muntal - DNI
46571383V (AUT)
2023.08.02 13:25:57
+02'00'