

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (PPT) PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE XARXES DE RESPOSTA SOCIOECONÒMICA I CAPACITACIÓ DIGITAL, AIXÍ COM PER AL FOMENT DE L'EFICIÈNCIA SOCIAL**

**TRAMITACIÓ ORDINÀRIA. PROCEDIMENT OBERT**

**Descripció  
del contracte**

Gestió del Servei de Xarxes de respostes socioeconòmica i capacitació digital de la ciutat de Barcelona (XARSE) i pel foment de l'eficiència social.

Expedient número: **015\_P2400054**

CPV: **85320000-8**



## ÍNDEX

|                                                                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| CLÀUSULA 1 – OBJECTE DEL CONTRACTE I DEL SERVEI A CONTRACTAR .....                                                   | 3  |
| CLÀUSULA 2 – EQUIPAMENTS, DISTRIBUCIÓ TERRITORIAL I CARACTERÍSTIQUES DELS EQUIPS<br>D'INTERVENCIÓ .....              | 4  |
| CLÀUSULA 3 – HORARIS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI, CALENDARI LABORAL I PRESENCIALITAT EN<br>LA PRESTACIÓ DEL SERVEI ..... | 7  |
| CLÀUSULA 4 – CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS A PRESTAR .....                                                           | 7  |
| CLÀUSULA 5 – INTEGRACIÓ DEL SERVEI A L'ESTRUCTURA DE L'IMSS I TASQUES DE<br>COORDINACIÓ .....                        | 12 |
| CLÀUSULA 6 – RECURSOS HUMANS PER A L'EXECUCIÓ DEL SERVEI .....                                                       | 12 |
| CLÀUSULA 7 – RECURSOS MATERIALS PER A L'EXECUCIÓ DEL SERVEI .....                                                    | 15 |
| CLÀUSULA 8 – MATERIAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI .....                                                      | 16 |
| CLÀUSULA 9 – PROPIETAT INTEL·LECTUAL.....                                                                            | 17 |
| CLÀUSULA 10 – CONFIDENCIALITAT I GESTIÓ DE DADES.....                                                                | 17 |



## CLÀUSULA 1 – OBJECTE DEL CONTRACTE I DEL SERVEI A CONTRACTAR

El servei que es pretén contractar té per objecte la gestió organitzativa i operativa dels punts de la Xarxa de resposta Socioeconòmica i Capacitació Digital (XARSE) de la ciutat de Barcelona. L'adjudicatària haurà de garantir el manteniment de l'atenció que la XARSE ha prestat en els últims anys a les persones en situació de vulnerabilitat per motius socials, econòmics, de salut o d'altres, adaptant-se a la nova dependència organitzativa a l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS).

L'objectiu final del servei prestat per la XARSE és posar a l'abast de la ciutadania els recursos i serveis de les diferents administracions i de la societat civil organitzada en el territori, promovent l'autonomia i l'empoderament de les persones usuàries, i facilitant la seva relació amb l'administració a través dels mitjans electrònics per combatre la bretxa digital.

Per aconseguir aquest objectiu, l'adjudicatària centrarà la seva activitat en la formació de les persones usuàries en competències i en els codis necessaris per afrontar la relació telemàtica amb les administracions, especialment en recursos de suport econòmic i atenció a necessitats bàsiques.

L'activitat de la XARSE es dividirà en dos nivells d'atenció:

- **NIVELL 1:** Assessorament tant telefònic com presencial sobre ajuts i recursos disponibles al territori (CLÀUSULA 3.1).
- **NIVELL 2:** Suport pràctic en la tramitació telemàtica dels ajuts i recursos, i capacitació tecnològica (CLÀUSULA 3.2 i 3.3).

Així, el servei deixa enrere els seus orígens, molt vinculats amb la necessitat de respondre a l'emergència social derivada de la pandèmia, i es consolida com un servei estable enfocat a la normalització de la relació electrònica entre la ciutadania i l'administració i, en general, per enfortir els llaços entre les persones, les administracions, les entitats del territori i el veïnat, potenciant així l'autonomia personal i les xarxes de suport veïnals.

En resum, els principals objectius específics d'aquest contracte són:

1. Integrar el servei dins del catàleg de serveis i recursos de l'IMSS, adaptant-lo al nou àmbit de gestió i cercant noves sinergies per millorar el servei prestat als veïns i veïnes de la ciutat.
2. Apropar i fer més accessibles tots els recursos i serveis disponibles, tant de l'Ajuntament com d'altres administracions públiques supramunicipals i entitats de la societat civil presents al territori, als veïns i veïnes de Barcelona. L'objectiu és donar una resposta efectiva i integral a les persones i famílies, especialment aquelles que es troben fora dels circuits de derivació de Serveis Socials o altres recursos assistencials, sense competències digitals o accés a internet, o amb barreres idiomàtiques significatives.
3. Treballar en la formació i capacitació dels veïns i veïnes dels barris on es presta el servei de la XARSE, per combatre el fenomen de la bretxa digital i millorar el coneixement dels recursos disponibles als quals poden accedir les persones usuàries, potenciant així la seva autonomia en entorns vinculats a les noves tecnologies i a l'administració digital.

### ***Integració del servei a l'IMSS***



El projecte de la XARSE té el seu origen en la resposta a la crisi social i econòmica derivada de la pandèmia de la COVID-19, i més concretament, a la necessitat d'apropar els recursos i prestacions disponibles a les persones que podien accedir-hi, informant de les mateixes, donant suport a la tramitació i en general formant a la ciutadania en la relació electrònica amb les administracions.

Inicialment, el projecte de la XARSE es va integrar al Pla de Barris, liderat per Foment de Ciutat, i es va anar consolidant com un servei enfocat a acostar els recursos i prestacions presents al territori a les persones vulnerables, així com a la promoció de la capacitat tecnològica i a la lluita contra la bretxa digital.

Tenint present els antecedents de la XARSE, L'IMSS entoma aquest projecte amb l'objectiu de reforçar el procés de canvi en curs en els serveis socials municipals, destinat a l'alleugeriment de la pressió administrativa i de gestió dels Centres de Serveis Socials, així com per prestar un servei d'atenció i recolzament individual i comunitari dirigit a lluitar contra la bretxa digital, potenciar i formar a la població en la relació telemàtica amb l'administració, i en general, per acostar els recursos propis de l'IMSS i d'altres administracions i entitats presents al territori, a les persones usuàries del servei.

Així mateix, i degut a les característiques del servei, la XARSE s'integra en l'àmbit d'actuació de l'*Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques* (d'ara endavant, OPSE) que està integrada dins de la *Direcció Executiva de Gestió de Recursos i Provisió de Serveis i Qualitat* de l'IMSS.

Des de la seva posada en marxa l'any 2015, l'OPSE ha treballat per centralitzar els ajuts i prestacions socials municipals, així com donant suport en la gestió de recursos i prestacions d'altres administracions, amb l'objectiu de descongestionar els Centres de Serveis Socials i altres serveis d'atenció prestats per l'IMSS de les tasques administratives i de gestió amb el focus posat en l'atenció a la ciutadania.

Així doncs, la integració dels punts XARSE en l'àmbit gestió més àmplia de l'OPSE té com a objectiu ampliar els serveis prestats per l'Oficina tot descentralitzant-los pel territori per fer-los més accessibles, i centrant-se en la lluita contra la bretxa digital, la capacitat tecnològica, la promoció de l'autonomia de les persones en la relació telemàtica amb l'administració i, finalment, la promoció de les entitats, projectes socials i veïnals que treballen per millorar les condicions de vida dels habitants de la ciutat.

## **CLÀUSULA 2 – EQUIPAMENTS, DISTRIBUCIÓ TERRITORIAL I CARACTERÍSTIQUES DELS EQUIPS D'INTERVENCIÓ**

L'atenció duta a terme des del servei a contractar serà prestada per 3 equips de professionals d'atenció que aniran rotant entre els diferents equipaments (Punts XARSE) des dels que es prestarà el servei.

Els diferents Punts XARSE prestaran servei en els següents barris, i s'agruparan de la següent forma:

### **Punts XARSE 1: Ciutat Vella – Sants**



- Ciutat Vella
- La Marina
- El Poble Sec.

**Punts XARSE 2: Sant Andreu – Sant Martí**

- El Besòs i el Maresme.
- La Verneda i la Pau.
- El Bon Pastor i Baró de Viver

**Punts XARSE 3: Nou Barris – Horta**

- La Trinitat Vella.
- Les Roquetes.
- Trinitat Nova.
- Verdum.
- Zona Nord (Ciutat Meridiana, Torre Baró i Vallbona).
- La Prosperitat.
- Turó de la Peira i Can Peguera.
- El Carmel i Can Baró.

Per altra banda, i tal com ja s'ha apuntat, els efectius que prestaran el servei a contractar s'organitzaran en 3 equips de professionals, als quals se'ls assignarà un conjunt d'equipaments en els quals hauran de desenvolupar les tasques necessàries per prestar el servei. La proposta inicial de distribució d'equips i punts d'atenció és la següent:

**EQUIP 1 (Punts XARSE 1)**

**Efectius:**

- 2 efectius d'atenció directa (CLÀUSULA 5. II)
- 1 efectiu d'atenció telefònica (CLÀUSULA 5. III)

**Calendari:**

- 4 dies Oficina Raval (atendrà a tot Ciutat Vella i Poble-sec)
- 1 dia a La Marina (CAI)

**EQUIP 2 (Punts XARSE 2)**

**Efectius:**

- 2 efectius d'atenció directa (CLÀUSULA 5. II)
- 1 efectiu d'atenció telefònica (CLÀUSULA 5. III)



**Calendari:**

- 2 dies Oficina CVC Trinitat Vella (atendrà també Bon Pastor, Baró de Viver)
- 2 dies C.C Besòs (atendrà també La Verneda i La Pau).
- 1 dia a valorar oficina amb més demanda o suport a La Marina.

**EQUIP 3: (Punts XARSE 3)**

**Efectius:**

- 2 efectius d'atenció directa (**CLÀUSULA 5. II**)
- 1 efectiu d'atenció telefònica (**CLÀUSULA 5. III**)

**Calendari:**

- 1 dia a Zona Nord
- 3 dies a Punt central de Districte (atendrà a la resta de barris de Nou barris).
- 1 dia Carmel

D'aquesta manera, els equips d'atenció es desplaçaran als diferents barris per oferir el servei presencial, seguint els horaris i la dedicació exposats en la **CLÀUSULA 3** del present plec, i ajustant-se al context de cada territori. Cal destacar que, principalment, es desplaçaran els efectius d'atenció directa. Els professionals que presten el *servei d'atenció telefònica* realitzaran majoritàriament les seves funcions en les instal·lacions pròpies de l'adjudicatària. No obstant això, els professionals d'atenció telefònica també hauran de desenvolupar les seves activitats en els punts XARSE, en aquells casos que sigui necessari gestionar cues i arribades de les persones usuàries del servei presencial, així com per qualsevol altre circumstància que faci necessari la seva presència en els equipaments cedits per el consistori per dur a terme l'atenció presencial (veure **CLÀUSULA 5**).

Caldrà que els equips facin 5 dies a la setmana d'atenció presencial, distribuint els horaris durant la franja de matí i de tarda (tots els matins i mínim 2 tardes a la setmana) tot deixant franges per la gestió interna.

Serà responsabilitat de l'Ajuntament de Barcelona oferir els espais on es desenvoluparà aquest projecte. Tot i això, la coordinació amb aquest equipament vinculada a les tasques de reserva de sales i de la gestió de qualsevol necessitat addicional la durà a terme l'adjudicatària amb el propi equipament, amb el recolzament de l'IMSS si es considera necessari.

La neteja i manteniment dels equipaments cedits a l'adjudicatària per la prestació dels serveis presencials en el marc d'aquest contracte, també serà responsabilitat municipal.



### CLÀUSULA 3 – HORARIS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI, CALENDARI LABORAL I PRESENCIALITAT EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

LA XARSE oferirà els seus serveis, de dilluns a divendres, de 8:30 h a 15:00 h, i dues tardes addicionals de 15:30 h a 18:30 h, les quals podran variar segons la necessitat i la disponibilitat dels equipaments on es presti el servei en horari de tarda.

Degut a la naturalesa variable del servei prestat en horari de tarda, serà necessari que l'adjudicatària reservi les sessions dels espais directament amb els equipaments municipals corresponents, amb el suport i/o intermediació de l'IMSS si és necessari.

D'altra banda, durant el mes d'agost no es faran atencions presencials, i la intensitat del servei d'atenció telefònica es reduirà. Així doncs, durant aquest mes es garantirà un servei mínim prestat telemàticament pels tècnics de guàrdia, per tal de prioritzar les vacances del personal del servei.

El període d'estiu en què es prestaran serveis mínims podrà estendre's o moure's entre les dues últimes setmanes de juliol o les primeres dues setmanes de setembre per tal de quadrar els horaris de vacances del personal inclòs en el contracte o per la previsió d'un pic de feina en un moment concret durant els mesos d'estiu. Qualsevol canvi en l'horari de la prestació de serveis mínims caldrà que sigui pactat prèviament, amb una antelació mínima de 3 setmanes des de l'inici dels serveis mínims, entre l'adjudicatària i l'IMSS.

A banda del període de vacances, en el qual els professionals duren a terme únicament funcions d'atenció telefònica (independentment del seu perfil professional, veure **CLÀUSULA 6**) per prestar el servei mínim el qual sí que es podrà realitzar fora de les instal·lacions de l'empresa adjudicatària.

En cas d'ampliació del contracte, amb l'ampliació del servei amb la *Modificació dels serveis territorialitzats*, el suport telefònic del nou equip tècnic, el qual podrà incorporar fins a 2 Tècnics/ques d'atenció i acompanyament TIC, es farà amb els recursos existents.

### CLÀUSULA 4 – CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS A PRESTAR

La prestació del servei es materialitzarà en quatre eixos principals:

- **Eix 1:** *Orientació i assessorament* de les persones usuàries sobre els serveis i recursos que s'ajustin més a les seves necessitats, així com dur a terme les derivacions a d'altres serveis quan sigui necessari.
- **Eix 2:** *Atenció integral i individual* a les persones usuàries per a l'acompanyament i Suport tècnic a la tramitació d'ajuts, prestacions i d'altres recursos a disposició dels veïns i veïnes de la ciutat.
- **Eix 3:** *Organització i realització d'activitats de formació i acompanyament grupal* en entorns digitals, principalment vinculats a l'administració digital.
- **Eix 4 :** *Cooperació i promoció de les entitats i projectes socials i veïnals presents al territori* per enfortir les xarxes comunitàries als barris en els que es prestarà el servei (veure **CLÀUSULA 2**), tot facilitant informació i promovent l'accés de la ciutadania als recursos, projectes i iniciatives liderats



per aquestes, amb l'objectiu final de millorar les condicions de vida dels veïns i veïnes de la ciutat, en entorns més socialment articulats.

Per tal d'actuar, de forma coherent i cohesionada, en els quatre eixos en el que s'estructurarà l'activitat del servei, serà essencial una coordinació permanent i àgil entre la XARSE amb les diferents administracions, agents i projectes presents al territori en el que es prestarà el servei, així com amb els seus districtes. En aquest sentit, tindrà un paper molt important el lideratge de l'IMSS en facilitar la coordinació de l'activitat amb les necessitats del territori, facilitant la coordinació de la XARSE amb els actors i recursos disponibles en aquest.

Així doncs, i per intervenir en els eixos descrits, l'adjudicatària haurà de prestar els serveis relacionats a continuació:

#### **4.1. Servei de primera atenció**

L'objectiu d'aquest servei és el de donar suport a la ciutadania informant dels recursos disponibles als que poden accedir (**Eix 1, Eix 2 i Eix 4**).

Aquest servei s'encarregarà de dur a terme una primera atenció i acompanyament individual a través de l'*atenció telefònica*. En aquest sentit, aquesta serà la primera interacció que tindran les persones usuàries amb el servei (**NIVELL 1** d'atenció). En aquesta primera interacció, caldrà que el personal d'atenció telefònica, a partir de les necessitats expressades pel ciutadà, l'orienti i l'informi dels recursos disponibles per tal que, si ho necessita s'acabi concedint una cita prèvia en la que l'interessat pugui ser atès per un dels professionals del *servei de formació i acompanyament*, o el posi en contacte amb els recursos, serveis o entitats existents al territori que puguin donar una resposta adequada a les seves necessitats.

Un cop realitzada l'atenció telefònica, i en el cas que sigui necessari derivar a la persona usuària al *servei de formació i acompanyament individual presencial*, se li concedirà cita prèvia per poder accedir -hi. En el cas que el professional d'atenció telefònica consideri que el recurs que s'adapta més a les necessitats de la persona atesa sigui un model d'atenció grupal, informará a la persona atesa de les diferents sessions grupals disponibles i organitzades des del *servei de formació i acompanyament TIC grupal*, per tal que la persona usuària pugui apuntar-s'hi com a participant si ho desitja.

Per acabar, serà necessari que en el procés de gestió de les cites prèvies per part dels professionals de primera atenció, caldrà que aquest garanteixin que les persones usuàries del servei acudeixen al punt XARSE –per accedir a l'atenció presencial– més pròxim, per tal de reduir els costos de transport, i propiciar la vinculació de les persones usuàries amb els equipaments i serveis presents al seu barri.

#### **4.2. Servei de formació i acompanyament individual presencial**

Aquest servei forma part del segon nivell d'atenció proveït per la XARSE (**NIVELL 2** d'atenció), i pel qual serà necessari demanar cita prèvia per accedir-hi.

En aquest, un *tècnic d'atenció i acompanyament TIC* atindrà a les persones usuàries tot detectant les seves necessitats i/o neguits, per tal d'informar-lo extensament dels recursos disponibles així com formar-los en els mètodes i processos d'accés a aquests, i si és necessari, donar-li suport per a la tramitació de ajuts, recursos i d'altres tràmits que formen part de l'administració electrònica.





Cal remarcar que, en cap cas, el *tècnic d'atenció i acompanyament TIC* realitzarà tasques que ja es realitzen des d'altres serveis; ja que, en aquests casos, el seu objectiu serà el de connectar la persona amb els recursos disponibles, a través del tècnic/a de gestió, el qual farà de "pont" per assegurar l'arribada de la persona al servei. Si el recurs o prestació al qual, finalment, es deriva a la persona usuària és un ajut o prestació que calgui sol·licitar de forma telemàtica, la funció d'aquest professional serà la de donar suport en el procés de tramitació efectiva de la sol·licitud en qüestió.

Tot seguit, i per tal de prestar una atenció integral, exhaustiva i amb una mirada global, serà necessari que l'adjudicatària, amb el suport de l'IMSS, es coordini i mantingui una interlocució periòdica amb *altres serveis* (Salut, Habitatge, Immigració), amb els *Districtes, Barcelona Activa* (serveis d'ocupació, Punts de defensa de drets laborals, Punts d'Atenció a l'Activitat Econòmica), *recursos* (com ajudes a autònoms i empreses) o *entitats i xarxes del territori* (com les xarxes veïnals). Això permetrà estar actualitzats dels nous recursos, prestacions i projectes disponibles, per tal de posar-los a disposició de les persones usuàries del servei.

#### **4.3. Servei de formació i acompanyament TIC grupal**

Aquest servei també forma part del segon nivell d'atenció proveït per la XARSE (**NIVELL 2**), i pel qual, a l'igual que el *Servei de formació i acompanyament individual presencial*, també serà necessari demanar cita prèvia per accedir-hi.

L'objectiu d'aquest servei és potenciar la capacitat tecnològica i la formació de les persones usuàries, en la relació amb l'administració electrònica, per tal de millorar la seva autonomia en les gestions dels tràmits en línia, i en general, per lluitar contra el fenomen de l'escletxa digital tot proveint a les persones usuàries amb les habilitats i competències que permetin apropar, fer més accessible, i en general normalitzar la relació de la ciutadania amb l'administració, a través de mitjans electrònics (**Eix 1 i Eix 3**).

Després de la reserva de places, es durà a terme la execució de les formacions segons el calendari d'activitats establert i fet públic per la XARSE. Pel que fa a les característiques de les sessions i formacions grupals, la seva funció serà el treball en l'àmbit de la capacitat tecnològica per tal que les persones participants en aquestes acabin sent capaces de resoldre amb efectivitat i agilitat els tràmits amb l'administració a través dels mitjans telemàtics.

Així doncs, s'organitzaran sessions grupals a cada barri segons les necessitats i oportunitats que vagin sent detectades en l'execució del contracte. En aquest sentit, aquest haurà de ser un servei flexible i adaptable a la realitat de cada barri, així com als diferents contextos dels usuaris de la XARSE, per la qual cosa, serà necessari que els professionals d'atenció (Tècnics d'atenció telefònica i Tècnics/ques d'atenció i acompanyament TIC) puguin posar en comú necessitats detectades durant els diferents processos d'atenció i proposin noves formacions basades en aquestes. En el procés de detecció de necessitats per a posar en marxa noves activitats, també serà necessària la interlocució amb els diferents actors, entitats i administracions presents al territori, així com per la resta de serveis d'atenció de l'IMSS.

#### **4.4. Servei de formació al personal municipal**



Els efectius inclosos en aquest contracte amb el perfil professional de *Tècnic/a d'Atenció Telefònica* i/o de *Tècnics/ques d'Atenció i Acompanyament TIC* (veure **CLÀUSULA 6**), duran a terme, a petició de l'IMSS, sessions de formació als professionals de l'IMSS en temes vinculats al coneixement, habilitats, tràmits i d'altres activitats vinculades a la capacitat tecnològica, la tramitació d'ajuts, o qualsevol altre activitat desenvolupada pels professionals d'atenció de la XARSE en el marc de la prestació del servei a contractar.

Tot i que les sessions formatives seran impartides pel personal tècnic inclòs en aquest contracte, l'IMSS serà l'encarregat de la gestió i provisió de tots els elements logístics necessaris per a la correcta realització d'aquestes activitats formatives, com ara la provisió del material o espais necessaris per a la realització de les formacions, entre d'altres.

Aquestes formacions es duran a terme en el mateix horari de prestació del servei, d'acord amb la **CLÀUSULA 3** del present plec.

#### **4.5. Serveis de suport a l'activitat i gestió del servei**

Per últim, i per tal de poder prestar els anteriors serveis, l'adjudicatària haurà d'assegurar la prestació d'una sèrie de serveis no finalistes i complementaris, que tenen l'objectiu de, per un banda, **(1)** donar recolzament a les activitats prestades pel personal d'intervenció, i per l'altre, **(2)** facilitar la gestió i el control de l'execució del contracte.

A continuació es presenten els principals serveis de suport a l'activitat i a la gestió de la Xarxa de Resposta socioeconòmica, a garantir per l'adjudicatària:

##### ***4.4.1. Elaboració i manteniment d'una base de dades d'activitat***

L'adjudicatària haurà de dissenyar i mantenir actualitzada una base de dades amb la informació dels usuaris i usuàries del servei, que permetin disposar d'aquesta informació de manera ordenada i actualitzada, per a poder monitoritzar l'activitat del servei, així com dels seus usuaris, i poder prendre decisions de gestió basades en evidències.

Les dades mínimes que caldrà que l'adjudicatària reculli i gestioni s'exposen a la **CLÀUSULA 8** del present plec, sense perjudici de la possibilitat de recollir-ne d'altres previ acord entre l'adjudicatària i l'IMSS.

Totes les dades gestionades per l'adjudicatària en el marc d'aquest contracte seran titularitat de l'IMSS (veure, **CLÀUSULA 9**), l'adjudicatària només en serà l'encarregada de tractament, i caldrà que les tracti en tenint en compte l'exposat a la **CLÀUSULA 10** d'aquest PPT i al que prevegi el PCAP.

##### ***4.4.2. Elaboració i manteniment d'una cartera de recursos i serveis de tramitació, orientació i derivació***

L'adjudicatària es compromet a elaborar i actualitzar periòdicament un document que inclogui els diferents tràmits, ajuts i recursos als quals els professionals de la XARSE informen, formen i ajuden a tramitar a les persones usuàries des dels diferents serveis finalistes (**CLÀUSULA 4.1, 4.2, 4.3**).



Caldrà que aquest document s'estructuri en dos llistats diferenciats, i que hauran de comptar amb les següents característiques:

- **Llistat 1. Informació i tramitació:** Tràmits en els que es donarà suport prestant informació, orientació i recolzament en la seva tramitació a les persones usuàries de la XARSE.
- **Llistat 2. Derivació:** Serveis, equipaments, recursos de diferents administracions; així com iniciatives i projectes d'entitats del 3er sector o d'entitats de la societat civil, a on poder redirigir les persones que s'apropen al servei en funció de les seves necessitats.

#### **4.4.3. Avaluació d'assoliment dels objectius e integració del servei**

L'adjudicatària es comprometrà a dur a terme un seguiment de l'assoliment dels objectius del servei exposats a la **CLÀUSULA 1**, a partir de l'anàlisi de les dades i la informació recollida pel servei. El resultat de l'anàlisi d'aquest s'informarà a l'IMSS a través de *reunions periòdiques* i en la *memòria anual del projecte* que es farà arribar a l'IMSS després de cada any natural (veure, **CLÀUSULA 8**).

Per acabar, és vol posar de relleu que tots els serveis finalistes descrits en aquest plec (**CLÀUSULA 4.1, 4.2 i 4.3**) estaran disponibles en els barris descrits a la **CLÀUSULA 2** d'aquest document.

#### **4.4.4. Servei de traducció, interpretació i mediació a demanda**

L'adjudicatària haurà de posar a disposició dels usuaris del *Servei de primera atenció* (**CLÀUSULA 4.1**), *Servei de formació i acompanyament individual presencial* (**CLÀUSULA 4.2**) i del *Servei de formació i acompanyament TIC grupal* (**CLÀUSULA 4.3**) d'un servei addicional de traducció i interpretació, que pugui prestar-se en el context d'intervenció, amb l'objectiu de fer-lo accessible a totes aquelles persones que es troben amb barreres idiomàtiques que els impedeixen gaudir-ne plenament.

S'estima una necessitat de 400 hores l'any, sens perjudici que es pugui ampliar si s'escau.

#### **4.4.5. Servei de formació dels professionals d'atenció**

Caldrà que l'adjudicatària posi a disposició de les activitats formatives necessàries per mantenir actualitzades les competències del personal inclòs en aquest contracte (veure **CLÀUSULA 6**) així com formar-los en qualsevol nou tràmit, tecnologia i/o procediment necessari per garantir el correcte funcionament del servei i la millora contínua del mateix.



## CLÀUSULA 5 – INTEGRACIÓ DEL SERVEI A L'ESTRUCTURA DE L'IMSS I TASQUES DE COORDINACIÓ

La coordinació entre l'OPSE i la XARSE serà fonamental durant la vigència del contracte per tal d'aprofitar sinergies en l'activitat que ambdues desenvolupen. Aquesta coordinació s'articularà a través de *reunions mensuals* entre la persona referent de l'OPSE per a la coordinació amb la XARSE i la persona designada per l'adjudicatària pel perfil de *Coordinador/a del servei* contractat (**CLÀUSULA 6**). En aquestes reunions es tractaran les línies bàsiques d'actuació i s'establiran les prioritats del servei a prestar.

D'altra banda, i de forma interna, caldrà que l'adjudicatària, a través de la figura del *Coordinador/a de servei*, convoqui reunions *periòdiques* –que podran augmentar o disminuir la periodicitat segons necessitats del servei– amb cada un dels Equips d'Intervenció (**CLÀUSULA 2**), per traslladar les directrius pactades amb l'IMSS durant les reunions mensuals, al mateix temps que assegurar el bon funcionament del servei, és a dir, la correcta execució dels contracte, així com la homogeneïtat del servei prestat.

Per acabar, i per tal de treballar correctament en l'**Eix 4** d'actuació en el que s'organitza la prestació del servei (**CLÀUSULA 4**), serà necessari que, de *forma bimensual* (cada dos mesos), es duguin a terme tres reunions independents per cada equip d'Intervenció en la que hi participi, com a mínim, un professional de l'Equip d'Intervenció en qüestió, un professional referent d'un dels Centre de Serveis Socials dels barris on es presta servei l'Equip en qüestió, un professional referent de cada districte on l'equip actua i un tècnic de l'IMSS, referent en aquest projecte.

Per acabar, per tal de la correcta consecució de l'**Eix 4** en el que s'orientarà el servei prestat (veure **CLÀUSULA 4**) caldrà que el Coordinador/a del Servei (quan sigui necessari) i la resta del *personal tècnic* pugui dur a terme una interlocució periòdica amb els organismes, entitats i associacions presents al territori, segons necessitat, per tal d'actualitzar la *Cartera de recursos i serveis de tramitació, orientació i derivació* (veure, **CLÀUSULA 4.4.2**) i per a la planificació d'eventuals formacions específiques als professionals d'atenció (veure, **CLÀUSULA 4.4.5**), inclosos en aquest contracte, per mantenir actualitzades les seves competències a mesura que s'incloguin nous tràmits, servei i d'altres elements a la Cartera.

## CLÀUSULA 6 – RECURSOS HUMANS PER A L'EXECUCIÓ DEL SERVEI

Per tal de posar en marxa al servei i aconseguir els objectius esmentats en la **CLÀUSULA 1** d'aquest contracte, serà necessari que l'adjudicatària posi a disposició del servei els efectius que s'exposen a continuació:

### I. COORDINADOR/A DEL SERVEI

**Número d'efectius:**

1 efectiu

**Dedicació:**

Jornada completa.



**Localització on desenvoluparà la seva activitat:**

Aquest efectiu desenvoluparà les seves activitats a les instal·lacions de l'entitat adjudicatària i acudirà, mínim 1 vegada per mes, a un dels equipaments on estaran els punts XARSE i els equips d'intervenció.

**Funcions:**

- Coordinar el desplegament del servei i la feina dels equips destinats al projecte.
- Treballar per a la integració del projecte dins del marc d'actuació de l'IMSS.
- Coordinació general del projecte i seguiment del servei prestat juntament amb l'IMSS a través de les reunions setmanals amb la persona referent de l'OPSE.
- Crear la documentació necessària per la gestió del projecte.
- Coordinació i resolució d'incidències.
- Suport a l'equip tècnic.
- Coordinació amb altres agents (institucions, associacions, projectes ...) que treballen en capacitat digital a nivell de ciutat
- Altres funcions no especificades en aquets plec però necessàries pel funcionament correcte del servei.

**Formació Requerida:**

Serà necessari que l'efectiu estigui en disposició d'un títol universitari de llicenciat o graduat en l'àmbit social (Treball Social, Antropologia, Sociologia, Economia o similar).

**Experiència Requerida:**

Caldrà acreditar que l'efectiu té una experiència mínima de *2 anys d'experiència laboral* coordinant projectes semblants, en l'àmbit social (públic o privat).

## **II. TÈCNICS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA**

**Número d'efectius:**

3 efectius

**Dedicació:**

Jornada completa.

**Localització on desenvoluparan la seva activitat:**

El personal d'atenció telefònica durà a terme les seves funcions en les instal·lacions de l'entitat adjudicatària en les franges en les que hagin de fer només atenció telefònica, mentre que duran a terme la seva activitat en alguna dels equipaments municipals que acolliran els punt XARSE quan calgui de gestió de cues. La proporció d'hores que aquests professionals duran a terme les seves funcions en les instal·lacions de l'adjudicatària o en els equipaments municipals, seran pactats entre el Coordinador/a del servei i l'IMSS en les reunions mensuals entre el mateix coordinador i els representats de l'OPSE/IMSS.

**Funcions:**

- Atendre les trucades de les persones que volen ser ateses per algun servei prestat per la XARSE, o que tenen dubte sobre algun servei o prestació prestat per una administració o entitat.
- Fer una primera entrevista telefònica inicial i valoració de cada cas per tal de fer la derivació a la XARSE TIC corresponent o al recurs més adient.



- Orientar telefònicament a les persones abans d'agendar la cita presencial.
- Agendar les cites i donar suport si cal a les tècniques de cada XARSE TIC.
- Gestionar, en els casos que sigui necessari, les cues i arribades de les persones que tenen concertada cita o volen demanar-ne en cada equipaments a on es presta el servei.

#### **Formació Requerida:**

Serà necessari que els efectius que duguin a terme les tasques d'Agent TIC estiguin en disposició d'una formació reglada mínima equivalent a un **Grau universitari o Llicenciatura** en l'àmbit social (Treball Social, Educació social, Antropologia, pedagogia, psicologia o similar).

#### **Experiència Requerida:**

Caldrà acreditar que els efectius disposin d'un mínim de *2 any d'experiència laboral* duent a terme tasques d'atenció al client/usuari, en l'àmbit social o en la gestió de tasques administratives en el sector privat, públic o del tercer sector.

### **III. TÈCNICS/QUES D'ATENCIÓ I ACOMPANYAMENT TIC**

#### **Número d'efectius:**

6 efectius

#### **Dedicació:**

Jornada completa

#### **Localització on desenvoluparan la seva activitat:**

Duran a terme a les seves tasques en els equipaments proporcionats per l'Ajuntament de Barcelona.

#### **Funcions:**

- Ser el /la referent tècnic territorial objecte d'aquest contracte.
- Coordinar l'execució dels principals serveis presencials prestats per la XARSE, és a dir, el *Servei de formació i acompanyament individual presencial* i el *Servei de formació i acompanyament TIC grupal*.
- Fer l'acompanyament individual a persones per tal de garantir el seu accés a serveis o ajuts, donant suport en la tramitació d'ajudes i orientant o derivant amb altres serveis o recursos. Alguns exemples dels tràmits on haurà de donar suport són: IMV, RGC, sol·licitud i activació de Cl@ve, idCat, consultar o aportar documentació a tràmits, alta de compte bancari o ús del correu electrònic, entre d'altres.
- Facilitar les accions grupals específiques.
- Dinamitzar el grup de coordinació: convocar-los, fer el seguiment i les actes.
- Coordinar-se amb altres recursos i serveis per a una atenció integral a l'usuari o usuària.
- Coordinar-se amb les recursos encaminats a combatre l'escletxa digital disponibles a cada territori i valorar possibles col·laboracions. S'hauran de conèixer i col·laborar tant amb els recursos públics (d'Ajuntament i altres administracions) com de les entitats de proximitat.
- Apropar els recursos existents a nivell de ciutat que tenen per objectiu combatre l'escletxa digital als barris. Treballar de manera coordinada amb aquests recursos perquè siguin accessibles pel veïns de la ciutat de Barcelona.
- Detectar noves necessitats i oportunitats vinculades a l'escletxa digital.
- Planificar, impartir i avaluar sessions formatives en temes digitals.



- Facilitar que les necessitats que vagin sorgint a nivell d'administració digital (inscripcions escolars, gestions amb Salut, gestió de beques i inscripcions de qualsevol altre tipus...) es puguin cobrir a través de sessions monogràfiques, càpsules formatives o acompanyaments grupals adreçats al veïnat, entitats i equipaments del territori.
- Apropar i facilitar l'ús i les eines (lliurament de targetes USB amb la documentació digital generada) de les noves tecnologies al veïnat dels barris descrits, especialment el vinculat a l'administració digital i als tràmits i gestions per a la vida diària.
- Cercar espais i equipaments disponibles a cada barri on impartir les formacions i fer els acompanyaments grupals. Els grups seran reduïts, de 6 persones, per facilitar un acompanyament personalitzat.

#### **Formació Requerida:**

Serà necessari que els efectius que duguin a terme les tasques d'Agent TIC estiguin en disposició d'una formació reglada mínima equivalent a un **Grau universitari o Llicenciatura** en l'àmbit social (Treball Social, Educació social, Antropologia, pedagogia, psicologia o similar).

#### **Experiència Requerida:**

Caldrà que els efectius tinguin experiència professional demostrable en la realització d'activitats formatives en l'àmbit social o de les TIC. A part, els efectius hauran de disposar d'un mínim de 2 anys d'experiència laboral en el *sector social* (Treball social, Educació social, Integració social o similar) duent a terme tasques d'atenció al client/usuari.

## **CLÀUSULA 7 – RECURSOS MATERIALS PER A L'EXECUCIÓ DEL SERVEI**

A banda dels recursos de personal necessaris per a prestar el servei, també caldrà que l'adjudicatària posi a disposició dels següents mitjans materials, indispensables per a la provisió del servei:

- *Equip informàtic per a cada un dels professionals del servei.* Més concretament, serà necessari que l'adjudicatària posi a disposició de cadascun dels efectius descrits a la **CLÀUSULA 6** del present plec, d'un ordinador portàtils per facilitar-ne la mobilitat, amb les següents especificacions mínimes: Processador i5 o Ryzen 5 i una memòria RAM de 8GB.
- *Telèfon intel·ligent.* Serà necessari que l'adjudicatària posi a disposició de tots els efectius descrits en la **CLÀUSULA 6** del present plec i que desenvoluparan les seves funcions en el marc d'aquest contracte, un telèfon intel·ligent amb les prestacions mínimes per a la coordinació efectiva entre els efectius i per el desenvolupament correcte de la resta de les seves funcions.
- *Una línia de telèfon de contacte per cada professional.* Cada efectiu del servei n'haurà de disposar d'una i caldrà que estigui operativa en la franja horària que s'acordi. (Es pot compartir una línia de telèfon entre diversos barris).
- *Mòdem USB (internet pels portàtils).* Per accedir a internet des de l'ordinador amb independència de si els efectius disposen de connexió a la xarxa sense fils (Wi-Fi) pròpia dels equipaments en els que prestaran al servei.



- *Connexió a internet en tots els dispositius electrònics.* L'adjudicatària haurà de garantir connexió a internet en tots els dispositius electrònics (*Ordinador portàtil i Telèfon intel·ligent*) utilitzats pels efectius que desenvoluparan les seves tasques en el marc del contracte.
- *Una impressora amb escàner per a cada punt d'atenció.* L'adjudicatària haurà de garantir que cada punt d'atenció disposi d'una impressora amb escàner en cada equipament en el que estigui prestant servei la XARSE.
- *Centraleta virtual.* Que proporcioni de línies i numeració telefònica per a que els *Tècnics/ques d'atenció telefònica (CLÀUSULA 6)* puguin gestionar totes les trucades en línia, i per tal que aquests professionals puguin dur a terme la seva activitat sense la necessitat de la instal·lació d'un dispositiu físic que dificulti la mobilitat d'aquests professionals entre la seu de l'adjudicatària i els equipaments municipals en els que s'instal·laran els punts XARSE.
- *Altres Materials fungibles.* També caldrà que l'adjudicatària posi a disposició del personal i dels usuaris del servei, de tot aquell material fungible (material de papereria, altres dispositius electrònics, entre d'altres) necessari per garantir el bon funcionament del servei prestat

La *neteja general dels equipaments* no està inclosa en aquest projecte, ja que serà responsabilitat dels equipaments en el que es dugi a terme el servei.

## CLÀUSULA 8 – MATERIAL DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

Per al correcte control de l'execució del contracte per part de l'IMSS, l'adjudicatària haurà d'enviar mensualment al departament/direcció responsable del contracte, un **QUADRE D'INDICADORS** vinculats amb el servei prestat, per tal de facilitar les tasques de seguiment i control del projecte i dels serveis prestats per aquest. Qualsevol incidència ocorreguda en la prestació del servei o vinculada amb aquesta, haurà de ser comunicada de manera immediata a les referents municipals corresponents, així com referenciada en aquest producte, per tal de poder contextualitzar la informació compresa en aquest.

També caldrà que l'empresa adjudicatària reculli, gestioni i faciliti a l'IMSS, de manera sistematitzada, **DADES BÀSIQUES** sobre les persones beneficiàries o usuàries del servei. Aquestes dades es podran incloure en el quadre d'indicadors, segons es consideri necessari, i podran ser requerides en qualsevol moment per part de l'IMSS a l'adjudicatària.

Les dades que caldrà que l'adjudicatària reculli són les següents:

- Edat
- País d'origen
- Nacionalitat
- Sexe (dona/ home/altres)
- Nivell d'estudis (En edat escolar /Sense estudis / Educació Primària completada / Educació secundària completada/ Batxillerat / Formació professional / Estudis universitaris)





- Situació laboral (treballador per compte aliè amb contracte jornada completa/treballador per compte aliè amb contracte jornada parcial/ treballador per compte propi /aturat-da/ aturat-da de llarga durada)
- Barri de residència

L'empresa adjudicatària podrà incorporarà dades addicionals a les exposades anteriorment, segons criteri propi o per requeriment de l'IMSS.

El lliurament d'aquestes dades es farà amb freqüència mensual, a menys que s'acordi una altra periodicitat amb el responsable del contracte. Les dades es facilitaran en format Excel, a través de l'emplenament d'una plantilla dissenyada per l'adjudicatària seguint les indicacions exposades en aquesta Clàusula, i segons qualsevol altre indicació pactada amb l'IMSS.

Dues setmanes abans de completar-se un any natural d'execució del contracte, comptant des de la data d'inici del mateix, caldrà que l'adjudicatària lliuri també una **MEMÒRIA DEL PROJECTE**. Aquesta document haurà de recollir una anàlisi del seguiment i funcionament del projecte, així com el resum de les dades recollides sobre les persones beneficiàries, per les categories definides anteriorment, així com una avaluació acurada i detallada del servei prestat, que assenyali els punts forts i febles en l'execució d'aquest, així com una bateria de propostes de millora de cara a la continuïtat del mateix.

Per acabar, tots aquests materials i continguts (*Quadre d'indicadors, Dades Bàsiques i Memòria de Projecte*) constituïran eines essencials per la monitorització del servei a contractar, i caldrà que es puguin facilitar als participants en les reunions mensuals de seguiment, abans que aquestes tinguin lloc entre l'adjudicatària i l'IMSS, així com en les reunions internes que duren a terme entre els personal de l'adjudicatària que desenvolupi les seves funcions en el marc d'aquest contracte.

## CLÀUSULA 9 – PROPIETAT INTEL·LECTUAL

Tots els informes, dades i documents que s'elaborin en l'execució del projecte seran propietat de l'IMSS.

En aquest sentit, l'adjudicatària cedeix íntegrament els drets de propietat intel·lectual que poguessin existir en relació a la documentació o arxius elaborats en el marc del present contracte, prohibint-se expressament fer-ne cap ús aliè a l'execució del mateix, així com la conservació de còpies i la cessió, total o parcial a tercers. Així doncs, l'adjudicatària no en podrà fer ús o divulgació sense l'expressa autorització de l'IMSS.

En tota la documentació on escaigui constarà obligatòriament aquesta titularitat de l'IMSS, juntament amb el logotip d'aquest.

## CLÀUSULA 10 – CONFIDENCIALITAT I GESTIÓ DE DADES

Dades especialment protegides (nivell molt crític/crític).



- **especialment protegides:** ideologia, afiliació sindical, religió, creences, origen racial o ètnic, salut (malalties, discapacitats...), vida sexual, violència de gènere, dades genètiques, dades biomètriques identificatives.

Dades d'infraccions i perfilat (nivell sensible)

- **infraccions:** penals, administratives.
- **Perfil:** conjunt de dades que configuren un perfil, és a dir, que permeten tractar de forma diferenciada els afectats en funció de les seves característiques.

Altres dades (nivell baix)

- **identificatives:** DNI/NIF/NIE/Passaport, núm. Seg. Social/mútua, nom i cognoms, adreça, e-mail, telèfon, signatura/empremta, imatge/veu, marques físiques, núm. reg. personal, signatura electrònica.
- **personals:** estat civil, dades familiars, data naixement, lloc naixement, edat, sexe, nacionalitat, llengua materna, llengua vehicular preferent, característiques físiques o antropomètriques.
- **socials:** allotjament o habitatge, situació militar, propietats, possessions, aficions, estils de vida, clubs/associacions, llicències, permisos i autoritzacions.
- **professionals:** formació, titulació, historial estudiantil, experiència, pertany a col·legis/associacions professionals.
- **treball:** cos/escala, categoria/grau, lloc de treball, dades no econòmiques de la nòmina, historial laboral, altres.
- **comercial:** activitats i negocis, llicències comercials, subscripcions (revistes, webs,...), creacions artístiques, científiques o tècniques.
- **econòmic-financeres:** ingressos, rendes, inversions/patrimoni, crèdits/avals, dades bancàries, plans de pensió o jubilació, dades econòmiques de la nòmina, impostos/deduccions, assegurances, hipoteques, subsidis/beneficis, historial de crèdits, targes de crèdit.
- **transaccions:** bens i serveis subministrats, id. rebuts, transaccions financeres, compensacions/indemnitzacions.
- **infraccions:** administratives.

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

Barcelona, en data de signatura electrònica,

**Rosa Martín Niubó**

*Directora Executiva de Gestió de Recursos i Provisió de Serveis i Qualitat*  
Institut Municipal de Serveis Socials