



**Ajuntament
de Barcelona**

Departament d'Equipaments de Proximitat i Política Comunitària
Gerència d'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat

Passeig de Sant Joan, 75, 6a planta
08009 Barcelona

<http://ajuntament.barcelona.cat/acciocomunitaria>

**Servei de suport a la coordinació del servei de Benestar i Cures Comunitàries als
Casals de Barri de la ciutat de Barcelona, amb mesures de contractació pública
sostenible**

Plec de prescripcions tècniques

Índex de continguts

Clàusula 1. Objecte del contracte	3
Clàusula 2. Descripció general	4
Clàusula 3. Prestacions del contracte.....	7
3.1. Coordinació inicial.....	7
3.2. Disseny metodològic de la proposta de suport a la coordinació dels casals de barri del projecte.....	7
3.3 Suport a la coordinació dels casals de barri del projecte.....	9
3.4. Disseny i implementació del catàleg d'activitats comunitàries del servei de benestar i cures comunitàries.....	10
3.5 Accions de difusió i visibilització del servei de benestar i cures comunitàries als casals de barri de la ciutat	15
3.6 Sistematització del Procés i Seguiment d'Indicadors. elaboració d'informes	157
Clàusula 4. Condicions generals d'execució.....	19

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és el servei de suport a la coordinació del servei de Benestar i Cures Comunitàries als Casals de Barri de la ciutat de Barcelona. La major part de les accions que es duran a terme amb aquest contracte es centraran principalment en els següents casals de barri:

- Casal de Barri Lleialtat Santsenca (Districte de Sants – Montjuïc)
- Casal de Barri Cardener (Districte de Gràcia)
- Casal de Barri Torre Baró (Districte de Nou Barris).
- Casal de Barri Vallbona (Districte de Nou Barris).
- Casal de Barri Congrés (Districte de Sant Andreu).
- Casal de Barri Maresme (Districte Sant Martí).
- Casal de Barri Carmel (Districte Horta – Guinardó).
- Casal de Barri Espai Putxet (Districte Sarrià – Sant Gervasi)

Això no treu que algunes accions aniran destinades a la resta de casals de barri de la ciutat de Barcelona, per tal de poder estendre el servei de Benestar i Cures Comunitàries (en endavant, BiCC).

El desplegament d'aquest servei BiCC pren com a referència el document [Casals comunitaris. Un model de metodologia comunitària per als casals de barri de Barcelona](#) i, en concret, es fonamenta en el desenvolupament de l'eix de treball del model que fa referència a:

- **E.2 Benestar Comunitari:** Activitats de suport a les persones per a la provisió d'alternatives per resoldre'n les necessitats materials immediates i el vincle amb drets i polítiques socials.

Per una altra banda, a la Mesura de govern pel desplegament del model de casals de barri com a casals de barri comunitaris 2025-2027, tal i com explica la Línia d'Acció 6.4 *Desplegament dels eixos de treball metodològic del model de Casals Comunitaris*, en concret en l'eix de benestar comunitari, s'especifica el desplegament del **Servei de Benestar i Cures Comunitàries**, un projecte específic que es durà a terme en els casals esmentats anteriorment, que té l'objectiu concret de desenvolupar un servei específic en el si dels casals de barri, que permeti referenciar-los com a actius mobilitzadors, articuladors i promotors del benestar col·lectiu, de la cura i de lluita contra la soledat no desitjada.

La Cartera de serveis i accions a desenvolupar a cada casal de barri participant serà:

- **Servei de suport individual, orientació i acollida**, a partir de les demandes individuals, detecció de necessitats, orientació als recursos, serveis, programes existents al barri i a la ciutat, i aprofitar les potencialitats i oportunitats com a nous actius al territori.

- **Servei de suport i acompanyament a interessos col·lectius**, produint noves activitats i accions comunitàries, enfocades a la connexió de les persones amb el seu propi entorn, millora dels vincles socials i relacionals de les persones (lluita contra la soledat), generació de noves oportunitats i millora de l'accés als recursos en termes de cura i de benestar col·lectiu.
- **Creació d'un servei propi d'Espais Comunitaris de Referència**, dins de les activitats i accions generades pel Casal, el més definitori de la mirada de benestar comunitari són aquests espais periòdics de conversa col·lectiva, fomentant el benestar i la cura comunitària, l'assessorament col·lectiu en la recerca de solucions i la capacitat de generar accions autoorganitzades que donin resposta a la necessitat de la cura i el benestar.

Per a desenvolupar aquesta cartera de serveis, els casals de barri participants comptaran amb una professional d'atenció especialitzada que formarà part del propi equip tècnic de l'equipament.

Per a desenvolupar tot aquest servei BiCC i estendre'l a la resta de casals de barri de la ciutat, cal desenvolupar diferents línies estratègiques de treball, que donin sentit a l'estructura del projecte i a la seva vertebració i coordinació.

Per una banda, s'ha de portar a terme la coordinació dels tècnics referents del servei BiCC dels casals de barri implicats en el desenvolupament del Servei de Benestar i Cures Comunitàries, i la transferència de coneixement a la resta de casals de barri de la ciutat.

Per una altra banda, cal dissenyar i implementar a tots els casals de barri de la ciutat les activitats comunitàries de cures del catàleg "Activitats Comunitàries del Model de Benestar i Cures Comunitàries".

Finalment, cal sistematitzar el procés de treball i fer un seguiment del sistema d'indicadors del servei BiCC, així com el dissenyar i desenvolupar la relatoria del projecte utilitzant diferents tècniques comunicatives.

CLÀUSULA 2. DESCRIPCIÓ GENERAL

L'empresa contractista serà responsable de donar suport a la coordinació del servei BiCC als casals de barri de la ciutat de Barcelona, amb els següents objectius generals:

1. Suport a la coordinació del desplegament del servei BiCC:
 - Assegurar una implementació eficient i coherent del servei BiCC a tots els territoris on es durà a terme aquest servei, garantint la connexió entre les accions desenvolupades i els objectius globals del servei.

- Transferir coneixements, bones pràctiques i metodologies de treball als diferents casals de barri per assegurar un desplegament homogeni del servei.
2. Dissenyar i implementar activitats comunitàries:
- Fer el disseny del catàleg i la implementació de les activitats comunitàries del catàleg del servei BiCC als casals de barri, per tal de fomentar el benestar comunitari i reforçar les cures col·lectives.
3. Seguiment i disseny de l'avaluació del servei BiCC:
- Dissenyar un sistema d'avaluació del Servei BiCC, tant quantitativa com qualitativa.
 - Sistematitzar el procés de treball i implementar el sistema de seguiment dels indicadors del servei.
 - Elaborar informes periòdics i documentar el desenvolupament del projecte per assegurar-ne la transparència i millorar-ne la gestió.

Aquest servei permetrà garantir que el servei BiCC es desplegui de manera coordinada als diferents casals de barri seleccionats de la ciutat de Barcelona.

Per tant, els objectius específics a assolir mitjançant aquesta prestació són:

A. Suport a la coordinació del servei:

- Suport a la coordinació de les activitats impulsades en el marc del servei BiCC per garantir-ne la coherència i efectivitat.
- Desenvolupar un marc de treball compartit entre els diferents tècnics del servei BiCC que inclogui objectius, metodologies, recursos i espais de trobada.

B. Generació d'espais de coneixement i formació al voltant de la metodologia comunitària en el desplegament del servei BiCC:

- Oferir formacions vivencials amb experiències inspiradores per enfortir les capacitats dels professionals implicats.
- Generar diagnòstics col·laboratius i construir estratègies col·lectives per oferir respostes més eficients i adaptades a les necessitats detectades.

C. Coordinació amb altres serveis municipals:

- Suport a la coordinació del desplegament del projecte al Departament d'Equipaments de Proximitat i Política Comunitària.

- Suport a l'articulació i coordinació amb BcnCuida per assegurar que el servei BiCC opera com a una xarxa d'antenes al territori, amb autonomia i capacitat d'acció.
- Suport a l'articulació i coordinació amb l'Estratègia Municipal contra la Soledat per a assegurar l'encaix del servei BiCC amb les diferents línies d'acció que desenvolupen.

D. Creació d'un catàleg d'activitats comunitàries:

- Dissenyar, maquetar i produir un catàleg d'activitats comunitàries que responguin al desplegament del Servei BiCC, segons les directrius de l'Ajuntament de Barcelona. Els drets d'autor del material que sorgeixi d'aquest disseny i producció pertanyeran a l'Ajuntament de Barcelona, per tant, un cop finalitzi el contracte, l'empresa contractista no podrà fer servir aquest material en altres organitzacions.

E. Comunicació i difusió:

- Elaborar i implementar una estratègia de comunicació i difusió específica aterrada a cada territori, incloent-hi la producció d'elements comunicatius (cartelleria, vídeos, podcasts, etc.).

F. Seguiment i sistematització:

- Implementar un sistema d'avaluació que mesuri l'impacte i l'eficàcia del servei BiCC.
- Sistematitzar tota la informació recollida i documentar detalladament el procés de treball per assegurar-ne la replicabilitat i la millora contínua.

Per assolir els objectius anteriors, es preveu el desenvolupament de tres fases:

- una primera fase d'aterratge i coordinació interna amb els responsables del projecte i els professionals dels equips tècnics dels diferents casals de barri implicats en el servei BiCC, amb una durada aproximada de 1 mes;
- una segona fase d'implementació per al desenvolupament de les tasques encomanades, amb una durada aproximada de 18 mesos;
- i una tercera fase d'identificació i sistematització d'aprenentatges (que hauran de quedar recollits en l'informe final), i seguiment i rendiment de comptes del projecte, amb una durada aproximada de 2 mesos.

Es preveu que, dins dels primers cinc dies hàbils d'execució del contracte, hi haurà una reunió inicial entre la contractista i l'Ajuntament per concretar el pla de treball: coordinació entre l'empresa contractista i el Departament d'Equipaments de Proximitat i de Política Comunitària, calendaris de lliurament de les diferents prestacions, establir la millor manera de treballar de manera compartida, etc.

El recull de l'experiència serà compartit amb la resta de casals de barri de la Xarxa de Casals de Barri de Barcelona per tal d'identificar aquells elements que siguin escalables en la resta de casals de la ciutat.

CLÀUSULA 3. PRESTACIONS DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el servei de suport a la coordinació del servei de Benestar i Cures Comunitàries als casals de barri de la ciutat de Barcelona, garantint la seva coherència i sostenibilitat a llarg termini, en els casals de barri seleccionats per desplegar-lo, amb la finalitat de generar un marc de treball compartit, desenvolupar eines i formacions per capacitar als tècnics referents del servei BiCC, i donar suport a tots els casals de barri de la Xarxa, a través del desplegament d'activitats del "catàleg d'activitats comunitàries del Servei de Benestar i Cures".

Això inclou les prestacions següents:

3.1. COORDINACIÓ INICIAL

Durant els primers quinze dies hàbils d'execució del contracte:

- com a mínim una reunió amb cadascun dels tècnics referents del servei BiCC dels casals de barri seleccionats per a una primera pressa de contracte.
- Com a mínim una reunió amb el Programa de Cures, referent del Servei BcnCuida per a concretar la planificació del desplegament de les antenes del mateix en els barris, on se situen els casals de barri seleccionats per al desplegament del servei BiCC.
- Com a mínim una reunió amb la persona referent de l'Estratègia Municipal contra la Soledat per a concretar la planificació del desplegament de les antenes del mateix en els barris, on se situen els casals de barri seleccionats per al desplegament del servei BiCC.

La durada aproximada de cadascuna de les reunions anteriors serà de dues hores.

3.2. DISSENY METODOLÒGIC DE LA PROPOSTA DE SUPORT A LA COORDINACIÓ DELS CASALS DE BARRI DEL PROJECTE

A partir de les reunions inicials descrites en l'apartat anterior, l'empresa contractista ha d'elaborar i presentar el disseny metodològic per a portar a terme el suport a la coordinació del servei BiCC, tant a nivell metodològic com administratiu, recollint propostes de pràctiques i metodologies concretes i preveure les següents actuacions:

- a) Fer suport a la coordinació per a la implementació del servei BiCC, a través de l'acompanyament de les activitats i accions que es derivin: anar a buscar agents del territori per explicar el projecte, treballar el rol de les professionals

i les funcions de cadascú, la difusió o l'anar a buscar a la ciutadania no organitzada, entre d'altres.

- b) Crear espais de suport per als tècnics referents del servei BiCC: Espai de referència de professionals del projecte a través de trobades mensuals entre les professionals referents del projecte per compartir les experiències en quant al desplegament del projecte a cada territori i generar respostes col·lectives a les dificultats expressades.
- c) Generar espais de coneixement i formació per als tècnics referents del servei BiCC: sessions formatives dividides en diferents blocs, per exemple:
 - Incorporar la perspectiva comunitària a les activitats que es proposin per al desplegament del servei BiCC.
 - Rol de les professionals per a la facilitació d'espais amb veïnat des de l'horitzontalitat.
 - Com potenciar la participació de les veïnes.
 - Estratègies per anar a buscar la ciutadania menys activa.
 - Com passem de les activitats a les accions transformadores als territoris.
 - ECOR: què són, com els posem en marxa, acompanyament específic per a que això s'implementi.
 - Antenes del BcnCuida: informació actualitzada de serveis i recursos que ofereix el BcnCuida i la targeta cuidadora.
 - D'altres que puguin sorgir segons les necessitats del projecte.
- d) Disseny del sistema d'avaluació del projecte. Recollida de dades quantitatives i qualitatives.

Aquest disseny serà validat conjuntament per la persona responsable del contracte.

La data de lliurament del disseny metodològic serà consensuada amb la persona responsable del contracte. En qualsevol cas, la data màxima serà de un mes des de l'inici d'execució del contracte.

Les prestacions incloses en els apartats 3.1. i 3.2. conformen la fase d'aterratge i impliquen entrevistes amb l'equip tècnic, visites, observació directa del barri, documentació i obtenció d'informació del barri i de la matèria. Aquesta fase d'aterratge tindrà una durada aproximada de un mes a comptar des de l'inici d'execució del contracte.

3.3 SUPORT A LA COORDINACIÓ DELS CASALS DE BARRI DEL PROJECTE

Després de la fase d'aterratge al projecte, passem a una segona fase d'implementació per al desenvolupament de les tasques encomanades en el contracte. En aquest cas, per al suport a la coordinació dels casals de barri participants en el projecte, es preveuen les següents actuacions:

- a) Suport tècnic i metodològic als tècnics referents del servei BiCC en el desplegament.
- b) Elaboració de materials i documentació necessària per al desenvolupament del servei BiCC.
- c) Facilitació dels espais formatius dissenyats en la fase anterior.
- d) Generació d'espais de coneixement compartit i de suport i cures per als tècnics referents del servei BiCC als casals de barri de la ciutat seleccionats.
- e) Traspàs del coneixement generat a la resta de Casals de Barri de la Xarxa de Casals de la ciutat.
- f) Generar trobades conjuntes (com a mínim una) entre els casals de barri participants per a compartir aprenentatges i experiències.
- g) Suport a la coordinació amb el Programa de Cures, mínim un cop al mes, en relació al desplegament dels tècnics referents del servei BiCC com a Antenes del BcnCuida als barris.
- h) Acompanyament inicial per a la planificació de l'operativa del servei BiCC en relació a les antenes del BcnCuida als barris.
- i) Assistir a les reunions/sessions de formació contínua de l'equip d'informadores de l'Espai BcnCuida per traspasar la informació rebuda als tècnics referents del servei BiCC com a Antenes del BcnCuida als barris.
- j) Articulació i coordinació de les antenes del BcnCuida per a que les Antenes als barris funcionin amb autonomia.
- k) Suport a la coordinació amb l'Estratègia Municipal contra la Soledat, en relació al desplegament del Servei BiCC.
- l) Totes aquelles que se'n derivin del suport i acompanyament a la coordinació del desplegament del Servei BiCC.

La implementació inclou: desenvolupar les accions concretes a cada casal de barri seleccionat; facilitar l'intercanvi de propostes entre tots els agents implicats; donar suport i acompanyar als tècnics referents del servei BiCC en la integració de la metodologia a implementar, per tal d'arribar al disseny de projectes compartits, on la ciutadania i altres agents del territori també participin d'aquesta construcció; participar de les reunions de coordinació entre els professionals de l'equipament i dissenyar i

portar a terme, com a mínim, una trobada conjunta entre els vuit casals de barri participants per compartir aprenentatges.

Aquest procés necessita de la identificació de les necessitats a les quals cal donar resposta i la identificació de les potencialitats de l'equipament, dels serveis que l'integren, i del propi territori a través d'una metodologia de treball de construcció col·lectiva.

Per tant, es reforça la necessitat d'una coordinació efectiva entre els tècnics referents del servei BiCC dels casals de barri participants. L'empresa contractista haurà de:

- Incorporar un *Pla de comunicació interna* per assegurar la fluïdesa d'informació entre els tècnics referents del servei BiCC i garantir la coherència en l'execució del projecte als diferents casals de barri.
- Facilitar una formació vivencial trimestral per actualitzar els tècnics referents del servei BiCC en metodologia comunitària.

Durant aquest període d'implementació hi haurà reunions de coordinació amb els responsables municipals implicats (Departament d'Equipaments de Proximitat i de Política Comunitària, districtes, Direcció de Salut i Estratègia Municipal contra la Soledat) amb una periodicitat mínima d'una reunió conjunta mensual de dues hores de durada.

També s'haurà de portar a terme, coordinar i dinamitzar la trobada conjunta (com a mínim una) entre els casals de barri participants per a compartir aprenentatges amb una durada màxima de cinc hores. Aquesta prestació implica l'aportació del material i elements relacionals necessaris per al correcte desenvolupament d'aquesta sessió de trobada conjunta. Aquesta trobada conjunta tindrà lloc de manera presencial en un dels casals de barri participants (el casal de barri concret haurà de ser consensuat amb les persones referents dels casals participants) i preferiblement es portarà a terme durant el període d'implementació de la resta d'accions, però es podrà realitzar posteriorment (sempre abans de la finalització del contracte) de mutu acord amb la persona responsable del contracte i les referent dels casals de barri.

La implementació de les accions incloses en el disseny metodològic presentat i validat s'haurà de desenvolupar en un període màxim de 18 mesos.

3.4. DISSENY I IMPLEMENTACIÓ DEL CATÀLEG D'ACTIVITATS COMUNITÀRIES DEL SERVEI DE BENESTAR I CURES COMUNITÀRIES

Per una altra banda, cal dissenyar i implementar el catàleg d'activitats comunitàries del servei BiCC als casals de barri de la ciutat de Barcelona, independentment de si formen part del Servei o no. Per a la prestació del servei, l'empresa contractista haurà de:

- Generar un catàleg d'activitats per a oferir a la ciutadania per tal de desenvolupar el servei de Benestar i Cures Col·lectives, dissenyar-lo i maquetar-lo segons les indicacions de l'Ajuntament de Barcelona.
- Facilitar el catàleg d'activitats comunitàries a la Xarxa de Casals de Barri.
- La realització i gestió de les activitats comunitàries i de tot allò que es defineix en aquest plec.
- La concreció del calendari d'activitats comunitàries segons els criteris establerts en aquest plec.
- Gestionar amb el departament d'Equipaments de Proximitat i Política Comunitària la concreció de l'encàrrec amb cada casal de barri on es desenvoluparan les activitats comunitàries.
- La selecció d'un ventall ampli i divers de talleristes per a totes i cadascuna de les tipologies d'activitats.
- Garantir la disponibilitat dels materials fungibles i no fungibles, necessaris per la realització dels tallers.
- Gestionar la logística per a que cada casal de barri pugui apuntar-se a l'activitat que més s'adeqüi al seu territori.
- Aportar la persona tallerista per a desenvolupar l'activitat. Aquestes talleristes hauran de tenir els coneixements i capacitats específiques d'acord amb les activitats del "Catàleg d'Activitats Comunitàries del servei de benestar i cures comunitàries"
- Fer seguiment de com ha funcionat l'activitat.
- El catàleg inclourà una segmentació temàtica i territorial específica per districtes i grups d'edat, assegurant que les activitats s'adapten a les necessitats particulars. Cada activitat haurà d'incorporar una estratègia d'inclusió activa que asseguri la participació de col·lectius poc representats.
- Facilitar el material necessari per al desenvolupament de les activitats, així com aportar altres consumibles que afavoreixin l'espai relacional i la interlocució entre les participants, com cafè soluble, llet i infusions en bossa.
- Garantir el correcte funcionament de les activitats comunitàries:
 - Acomplir amb l'horari i el lloc previst.
 - Posar a disposició el material necessari per al correcte desenvolupament.
 - Confeccionar un dossier de cada activitats comunitària seguint la normativa gràfica municipal.
 - Gestionar les incidències durant el transcurs de la realització de les activitats comunitàries.

- Fer difusió de les activitats del catàleg als 44 casals de barri de la ciutat de Barcelona.
- Garantir el seguiment del servei mitjançant indicadors qualitatius i quantitatius.
- Lliurar informes trimestrals amb el seguiment del desenvolupament de les activitats del catàleg i amb propostes de millora.

Aquesta prestació es desenvolupa en dues fases:

1. Disseny del catàleg d'activitats: es preveu que es desenvolupi durant els tres primers mesos d'execució del contracte.
2. Implementació i seguiment del catàleg d'activitats: es preveu que es desenvolupi durant els restants 18 mesos d'execució del contracte.

Finalment, durant aquest període d'implementació hi haurà reunions de coordinació amb els responsables municipals implicats, amb una periodicitat mínima d'una reunió conjunta mensual de dues hores de durada.

Disseny metodològic del catàleg d'activitats

El disseny de les activitats del catàleg de benestar i cura comunitàries ha d'alinejar-se amb els principis del triangle de l'acció comunitària, que posa el focus en la inclusió de les persones, la millora de la qualitat de vida i l'empoderament. A continuació es descriuen les característiques que han de tenir les activitats, segons els requeriments metodològics indicats:

- Empoderament: les activitats han de facilitar l'empoderament de les persones, és a dir, ajudar-les a identificar les seves necessitats, prendre decisions informades i desenvolupar les seves capacitats per afrontar reptes personals i comunitaris.
- Inclusió i diversitat: S'han de crear entorns segurs i accessibles que promoguin la participació de persones de diversos perfils, amb especial atenció a aquelles en situació de vulnerabilitat o que tradicionalment queden excloses dels espais comunitaris.
- Participació activa per a la millora de la qualitat de vida: La metodologia ha de fomentar un rol actiu de les participants, evitant dinàmiques unidireccionals. Això implica activitats col·laboratives i dinàmiques que promoguin l'intercanvi de coneixements i experiències entre les pròpies participants.
- Promoció de les relacions: les activitats han de ser espais per connectar persones, afavorint la creació de vincles i xarxes de suport mutu. Cal posar èmfasi en dinàmiques grupals que reforcin el sentiment de pertinença i comunitat. Els 30 minuts inicials i finals de cada sessió han d'aprofitar-se com a espais d'acollida i relació, on es promogui la conversa i el coneixement mutu de les participants.
- Co-creació: És recomanable que les activitats s'ajustin amb la participació activa de les persones destinatàries, incorporant els seus interessos i necessitats al procés.

- **Flexibilitat:** Les activitats han de ser adaptables a la realitat canviant i al feedback que es rebí de les participants.
- **Aprenentatge vivencial:** Es prioritzarà una metodologia pràctica i vivencial que permeti a les persones aprendre a través de l'experiència.
- El catàleg ha d'incloure activitats de diversa naturalesa per tal de cobrir interessos amplis i atraure una gran diversitat de persones, però han de complir amb la metodologia abans exposada. Alguns exemples:
 - Arts escèniques, música, cuina, salut física i mental, arts creatives, noves tecnologies, etc.
- Cal adaptar les activitats a les necessitats específiques del col·lectiu destinatari (edat, diversitat funcional, interessos, etc.).
- La durada total de cada sessió ha de ser de 2,5 hores, dividides de la següent manera:
 - 30 minuts inicials: Espai d'acollida a les participants, on es pot oferir un petit refrigeri (cafè, te, etc.), i que ha de servir per conèixer les participants i detectar necessitats a nivell individual.
 - 1,5 hores centrals: Inici i desenvolupament de l'activitat comunitària.
 - 30 minuts finals: Tancament de l'activitat i espai informal per fomentar relacions entre les participants i connectar a les persones amb el que ja es fa al propi equipament o al mateix territori.

A banda, s'hauran de tenir en compte els criteris de selecció imprescindibles de qualitat que hauran d'acomplir totes les activitats i talleristes seleccionades per l'empresa contractista, essent els següents:

- Criteri d'adequació i pertinença: que incorporin la perspectiva comunitària, fomentin l'empoderament de les persones participants, la inclusió de totes elles i millorin la seva qualitat de vida. Que tinguin en compte la diversitat social i cultural de les persones i els territoris. Que siguin adaptables als diferents perfils de població.
- Criteri d'especialització: que mostrin l'expertesa i el coneixement dels talleristes en relació a la temàtica específica de l'activitat comunitària.
- Criteri de transferibilitat: que permetin a les persones participants portar al seu dia a dia els aprenentatges extrets de les activitats. Que possibiliti la implementació de l'activitat en el propi casal de barri com a bona experiència.
- Criteri d'avaluació i millora de la qualitat: que incorpori pràctiques i estableixi mecanismes per detectar necessitats de les participants i dels territoris. Que introdueixi millores i redefineixi el desenvolupament de les activitats, si s'escau. Que introdueixi canvis a partir de l'experiència, les valoracions tècniques i la devolutiva de les participants. Que inclogui propostes de mètodes d'avaluació participativa definits pel servei i per l'Ajuntament de Barcelona.
- Criteri d'innovació i millora contínua: que les activitats comunitàries siguin innovadores, originals i atractives i que donin resposta a l'eix del benestar

comunitari i les cures col·lectives. Que els àmbits de millora contemplin aspectes emocionals, relacionals i d'enxarxament al territori.

Gestió del servei

Per una altra banda, per la gestió del servei caldrà disposar d'una professional que s'encarregui de la coordinació servei, responsabilitzant-se de reportar l'activitat i gestionar els ajustos a les necessitats, així com de la gestió de dades, organització, indicadors, entre d'altres.

A nivell general, les activitats comunitàries del Catàleg d'activitats són obertes a tota la població i d'accés lliure, sense un aforament limitat. Malgrat això, per a les que es consideri necessari limitar l'aforament, el criteri a nivell general és que es poden inscriure un màxim de 25 persones, doncs s'ha de tenir en compte la davallada assistencial que sempre és produeix i les baixes que es donen un cop iniciada l'activitat, si bé s'haurien de dissenyar per tal realitzar-se per a un grup màxim d'aproximadament 20 persones i un mínim de 15 persones.

L'empresa contractista ha de garantir la realització dels tallers i preveure alternatives professionals, en el cas d'imprevistos. L'empresa contractista ha de garantir la diversitat de talleristes, perfils i tipologia d'activitats comunitàries per oferir una oferta i metodologia diversificada i àmplia, amb perspectiva comunitària, que tinguin en compte l'empoderament de les persones i la inclusió de totes elles.

L'accés de les persones a les activitats és farà a través del propi equipament, que recull la demanda de la ciutadania, i es vehicularà amb la persona coordinadora de l'empresa contractista, d'acord amb l'equip del Departament d'Equipaments de Proximitat i Política Comunitària.

Programació de les activitats comunitàries

L'empresa contractista realitzarà la programació quadrimestral de les activitats que es proposen al catàleg d'activitats comunitàries del Servei BiCC, amb una antelació mínima de dos mesos, seguint les indicacions d'aquest plec i altres que puguin donar-se des del Departament d'Equipaments de Proximitat i Política Comunitària.

L'empresa contractista haurà de conèixer que en la programació trimestral dels diferents casals de barri de la ciutat de Barcelona, es programen tallers i activitats que també poden donar resposta a l'eix de Benestar Comunitari, per tant, ha de tenir en compte aquesta casuística a l'hora de fer la proposta de programació i vetllar per a que no coincideixin les temàtiques proposades.

La programació durant la vigència del contracte consistirà en un total 960 sessions, que s'hauran de repartir entre els 44 casals de barri de la ciutat de manera equitativa,

segons les necessitats, i d'acord amb el Departament d'Equipaments de Proximitat i Política Comunitària.

La distribució de les activitats comunitàries en la programació s'ha de realitzar equitativament en franges horàries de matí i de tarda, garantint la participació de tota la ciutadania. També es poden organitzar activitats en horari de cap de setmana, segons les necessitats del territori.

Previsió de les activitats a gestionar

Les activitats comunitàries es distribuiran entre els 44 casals de barri de la ciutat de Barcelona, especialment en aquells on no hi ha tècnics referents del servei BiCC.

Per fer una previsió d'hores de servei necessàries per a la realització de les diferents activitats comunitàries s'ha estimat que l'activitat tindrà una durada de 1,5h, i es deixarà 30 minuts al davant i 30 minuts al darrere per oferir un espai de conversa i relació entre les participants, que també haurà de ser facilitat per la persona tallerista, per tant, la sessió tindrà una durada total de 2,5h. Caldrà que la tallerista, al final de cada trimestre, entregui un buidatge de les necessitats que ha detectat de manera individual. Amb aquesta informació, l'empresa contractista haurà de fer un informe per tal de treballar com vehicular les respostes a aquestes necessitats per part de cada casal de barri.

3.5 ACCIONS DE DIFUSIÓ I VISIBILITZACIÓ DEL SERVEI DE BENESTAR I CURES COMUNITÀRIES ALS CASALS DE BARRI DE LA CIUTAT

El Departament d'Equipaments de Proximitat i Política Comunitària facilitarà a l'empresa contractista l'estratègia comunicativa vinculada als casal de barri i a la línia de Benestar i Cures Comunitàries, així com la creativitat realitzada prèviament per a portar a terme la comunicació del servei BiCC.

L'empresa contractista, per tant, haurà de desenvolupar les següents prestacions:

- Planificar i executar les accions de comunicació per implementar l'estratègia dissenyada. Per això haurà de:
 - Identificar les necessitats, interessos i canals de comunicació preferits del públic objectiu al que es dirigeix el servei.
 - Aterrar els diferents missatges a les particularitats culturals, socials i idiomàtiques de cada territori on es desplegui el servei BiCC, així com a cada casal on es portarà a terme el servei, per adaptar els missatges i els formats.
 - Desenvolupar un calendari d'activitats de difusió vinculades al servei.

- Treballar materials i continguts comunicatius per als canals digitals (xarxes socials, correus electrònics, webs) i físics (cartelleria, fulletons) en funció de la població a la qual s'adreça.
 - Promocionar la comunicació i la difusió del servei BiCC en espais de proximitat del territori (equipaments, escoles, mercat, comerços).
 - Definir el rol del professional referent del servei BiCC a l'hora de desenvolupar la difusió del servei (sortir a buscar a la ciutadania fora de l'equipament, definir accions de difusió al carrer, entre d'altres).
- Producció de elements comunicatius, tals com, per exemple:
 - Vídeo: Producció de capsules adaptades per a xarxes socials i versió més llarga per a webs o presentacions. La quantitat estimada es d'un vídeo de màxim 3 minuts i les seves adaptacions per a xarxes socials.
 - Reportatges fotogràfics: Imatges professionals que capturin escenes del servei BiCC en acció, amb una representació diversa de participants. La quantitat estimada és de 8 reportatges de 2,5 hores.
 - Cartelleria i fulletons: Disseny atractiu i clar, amb missatges breus i visuals. Incloure icones o pictogrames per millorar l'accessibilitat. La quantitat estimada es de màxim 15 models diferents de cartells i 2 de fulletons. La impressió serà de 400 cartells i 2.500 unitats de fulleteria en total.

L'empresa contractista haurà de garantir que els materials compleixin amb la normativa gràfica de l'Ajuntament.

<https://ajuntament.barcelona.cat/normativagrafica/>

També cal tenir en compte la normativa d'accessibilitat per a productes gràfics, senyalística i elements digitals. En aquest sentit, l'empresa contractista podrà guiar-se per les indicacions especificades al Manual d'Identitat Gràfica Municipal, Capítol 5 "Aplicació de la signatura municipal en elements de comunicació" i el capítol 5.10. "Manual d'identitat gràfica de l'Institut de Persones amb Discapacitat"

<https://ajuntament.barcelona.cat/normativagrafica/2012-2024/CAPITOLS/CAP5.pdf>

https://ajuntament.barcelona.cat/normativagrafica/2012-2024/CAPITOLS/CAP5_11.pdf

L'empresa contractista haurà de gestionar les autoritzacions de la cessió gratuïta de drets d'imatge.

- Generació de continguts i de notícies per als canals de comunicació dels casals de barri de Barcelona, per a donar impuls i fer difusió del servei BiCC, per la qual cosa, l'empresa contractista haurà de crear continguts, com a mínim, mensuals amb

informació rellevant sobre les activitats, serveis i resultats del servei BiCC. Per aquesta prestació s'estima una dedicació de 360 hores en total.

Aquestes prestacions han de garantir que l'acció de visibilització del servei arribi de manera efectiva a les diverses comunitats dels casals de barri i contribueixi a millorar el coneixement i l'ús del servei de benestar i cures comunitàries. Per tant, l'empresa contractista haurà d'assumir la traducció de la cartelleria i de la fulleteria en els idiomes més representatius segons cada territori (català, castellà, anglès, àrab i urdú).

Finalment, l'empresa contractista haurà de coordinar-se amb el Departament de Comunicació i amb el Departament d'Equipaments de Proximitat i Política Comunitària de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, que haurà de validar les seves accions.

3.6 SISTEMATITZACIÓ DEL PROCÉS, DISSENY DE L'AVALUACIÓ I SEGUIMENT D'INDICADORS. ELABORACIÓ D'INFORMES

Per una altra banda, l'empresa contractista ha de sistematitzar tot el procés de treball desenvolupat durant el contracte, i a banda ha de dissenyar el sistema d'avaluació per tal de poder fer el seguiment a través dels indicadors. Per a això, l'empresa contractista ha de:

- a) Dissenyar un sistema d'avaluació del Servei BiCC, tant quantitatiu com qualitatiu, per a poder elaborar els informes i la sistematització del procés.
- b) Crear la documentació necessària per al desplegament i funcionament del projecte.
- c) Vetllar per la millora contínua de la qualitat del projecte.
- d) Redactar i/o revisar tota aquella documentació que sigui necessària per a l'exercici de les seves funcions (memòries, informes, avaluacions, actes, etc.).
- e) Garantir el desplegament del sistema d'avaluació del projecte.

Així doncs, de tota aquesta informació prèvia, es desprèn l'elaboració dels informes següents:

A) Informes trimestrals

A partir del seguiment del sistema d'avaluació dissenyat, cal sistematitzar el procés i presentar un informe trimestral que permeti extreure aprenentatges i recollir les oportunitats i dificultats en cadascun dels casals de barri, així com també haurà d'incloure l'informe derivat del desenvolupament de les activitats del catàleg d'activitats comunitàries. L'empresa contractista s'encarregarà del registre de les dades vinculades

a aquest servei de manera que resultin explotables per a la realització de les memòries i per a la quantificació dels indicadors.

B) Informe final

L'informe final haurà de recollir la informació del procés i la identificació i sistematització d'aprenentatges.

L'informe contindrà com a mínim els punts següents:

1. Índex
2. Introducció
3. Descripció del servei
4. Funcionament i organització del servei
5. Informació de ciutat en quant a benestar i cures comunitàries
6. Informació desagregada per districte
7. Anàlisi valoratiu del desplegament del servei per ciutat i per casal de barri. Sistematització del suport i acompanyament als casals de barri que participen en el projecte BiCC:
 - a. Accions implementades, i valoració argumentada de la seva execució.
 - b. Elements d'èxit identificats en cada un dels equipaments, i coincidències o diferències entre ells.
 - c. Punts febles identificats en els equipaments en relació a la implementació del servei.
 - d. Experiències significatives, sobre tot aquelles transferibles a altres contextos.
 - e. Valoració de l'impacte observable com a conseqüència del procés, ja sigui per l'increment de grups o persones en les activitats, pels canvis en el tipus d'activitats, per la satisfacció dels i les participants, per la participació en activitats externes, per la participació d'agents externs en activitats pròpies, pels canvis en la metodologia d'acollida dels veïns i veïnes, per la incorporació de ciutadania a la gestió de l'equipament,.. o qualsevol altra observada i recollida al procés d'avaluació.
 - f. Proposta de continuïtat del pla de treball per cada un dels equipaments, basada en el procés realitzat.
 - g. Viabilitat de replicar la metodologia emprada per impulsar processos similars en altres equipaments de proximitat de la ciutat.
8. Informació de les activitats comunitàries realitzades
 - a. Valoració de les talleristes

- b. Dades desagregades per activitat i globals. Interpretació qualitativa i quantitativa:
 - i. Persones inscrites
 - ii. Persones participants
 - iii. Perfil sociodemogràfic
 - iv. Com han arribat
 - v. Valoració de les participants: impacte observable a conseqüència de la participació en les activitats comunitàries
- c. Temàtiques i necessitats detectades. Oportunitats d'organitzar respostes col·lectives davant aquestes necessitats.
- d. Metodologies
- e. Hores per categoria/temàtica i totals

9. Conclusions, propostes de millora i possibles noves línies de treball.

Els informes trimestrals i finals incorporaran, a més del contingut especificat, una visualització interactiva de dades (*dashboards*) que permetin consultar ràpidament els resultats.

El termini de lliurament d'aquest informe serà 2 mesos abans de la data de finalització del contracte, per tal de poder incorporar, si escau, les correccions o modificacions que es demani per part del responsable del contracte. Un cop realitzada aquesta correcció, la segona versió s'entregarà 10 dies naturals abans de la data de finalització del contracte. Si calgués alguna nova esmena, s'entregarà el dia de finalització del contracte.

Els informes hauran de lliurar-se en format editable, sense faltes ortogràfiques ni sintàctiques.

CLÀUSULA 4. CONDICIONS GENERALS D'EXECUCIÓ

L'execució de les prestacions incloses al contracte han de complir les següents condicions:

1. El seguiment ordinari de l'execució del contracte es realitzarà principalment a través de les reunions indicades en la descripció de les prestacions, sense perjudici de la relació i contacte habitual per temes puntuals que requereixin atenció immediata. Les empreses contractistes han de mantenir, a més, comunicació amb la persona responsable del contracte a través de correu electrònic, telèfon i missatgeria instantània tipus *whatsapp* o *telegram*.

Hi haurà una reunió inicial amb la responsable municipal del contracte que tindrà lloc dins dels primers cinc dies hàbils d'execució del contracte, per concretar el pla de treball: coordinació entre l'empresa contractista i el Departament d'Equipaments

de Proximitat i Política comunitària, calendaris de lliurament de les diferents prestacions, establir la millor manera de treballar de manera compartida, etc.

2. L'empresa contractista destinarà el personal necessari i suficient per dur a terme les prestacions encomanades. A efectes d'estimació del pressupost del contracte s'ha estimat que farà falta:
 - com a mínim 1 perfil que s'encarregui del suport a la coordinació, les hores de la qual seran de 37.5 hores de mitjana setmanal durant la vigència del Conveni, sent el seu còmput anual el de 1.695 hores de treball efectiu.
 - Hores de les talleristes = 2.500 hores, per a la preparació, impartició, coordinacions internes i redacció d'informes de 500 activitats comunitàries
3. Per al suport a la coordinació, i per tal de garantir la màxima qualitat en l'execució de les prestacions objecte del contracte, els mitjans personals que l'empresa contractista haurà d'adscriure durant l'execució del contracte haurà de comptar amb el següent perfil:
 - Titulació universitària acreditativa de capacitació d'anàlisi social: grau (o nivell equivalent) universitari d'educació social, treball social, sociologia, antropologia, psicologia o pedagogia.
 - Experiència professional o laboral de com a mínim 24 mesos en el disseny o desenvolupament o seguiment, avaluació d'accions i processos comunitaris, i d'acompanyament d'equips per la incorporació de la metodologies comunitàries com a base del seu treball. Com a mínim 12 mesos d'aquesta experiència s'ha d'haver desenvolupat en els últims cinc anys, per garantir que el personal ha desenvolupat aquest tipus de prestacions en el context social més actual.
 - Així mateix, serà necessari el coneixement oral i escrit del castellà i del català.
4. Per a les talleristes, i per tal de garantir la màxima qualitat en l'execució de les prestacions objecte del contracte, es requerirà experiència professional o laboral de com a mínim 12 mesos en el desenvolupament d'activitats comunitàries o tallers que incorporen la perspectiva comunitària.
5. L'empresa contractista garantirà que el personal assignat tingui la informació suficient per portar a terme les prestacions objecte del contracte durant el temps de duració establert. A tal efecte, garantirà la formació adequada i suficient d'acord amb les característiques de la categoria del lloc ocupat amb l'objectiu que el treball es pugui desenvolupar correctament.
6. En el cas d'absència, malaltia o qualsevol altre imprevist per part del personal que executarà el contracte, i amb la finalitat que els serveis tinguin continuïtat durant el període contractual, l'empresa contractista haurà de substituir-lo i notificar-ho immediatament a la responsable municipal del contracte. En la notificació haurà de constar el nou personal assignat, que en tot cas haurà de tenir i acreditar el perfil

exigit en aquesta clàusula i, si s'escau, els elements de millora oferts per l'empresa contractista durant la fase de licitació. Aquesta condició és una condició essencial del contracte.

7. L'empresa contractista adscriurà al contracte el material d'oficina i informàtic necessaris per al desenvolupament de les seves prestacions. Especialment, garantirà que el personal adscrit disposa dels elements de comunicació necessaris per garantir la correcta coordinació amb la persona responsable del contracte i la comunicació amb els agents implicats en les accions i processos comunitaris desenvolupats en aquest contracte (mòbil, aplicacions de missatgeria instantània, correu electrònic, etc.).
8. Per garantir la possibilitat de sessions virtuals l'empresa contractista haurà d'adscriure al contracte i fer-se'n càrrec d'un servei o aplicació de videoconferència, que permeti fins a dues reunions simultànies en sales virtuals diferents, amb assistència de fins a 100 persones per cada reunió.