



PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES DEL CONTRACTE PER AL SERVEI “NOU BARRIS CONVIU” AL DISTRICTE DE NOU BARRIS, AMB MESURES SOCIALS, DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE

CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ

L'any 2016 en el si del barri de Roquetes i fruit d'uns problemes de convivència veïnal per l'ús intensiu del carrer sorgeix el projecte de Nou Barris Conviu amb les finalitats de:

- Facilitar espais de diàleg per al foment de la convivència per tal de promoure activitats socioculturals i de relació entre veïns i veïnes a diferents espais dels barris de Roquetes, Verdun i Trinitat Nova.
- Minimitzar l'impacte d'estada a la plaça de les Roquetes i Mina de la Ciutat en horari nocturn, i en altres indrets dels barris de Verdun i Trinitat Nova.
- Empoderament de possibles representants de la comunitat gitana per la seva implicació en la vida comunitària.

En aquests 10 anys de vida del projecte aquests tres propòsits han estat assolits en gran part i apareixen nous reptes als que s'ha de fer front i que ens porten a ampliar l'objecte de “Nou Barris Conviu”.

Les dades de padró ens parlen d'una evolució ascendent de la població migrada al districte de Nou Barris, passant aproximadament, d'un 15,9% al 2017, a un 23,7% al 2025.

Per altre part al 2022 el Districte de Nou Barris aprova la *Mesura de Govern Per la promoció de la convivència a Nou Barris* que si bé dona continuïtat a la mesura del 2016 aprofundeix en els element educatius i comunitaris pel seu potencial transformador i constructor de comunitat. Tot i ser intervencions i processos costosos, lents i de vegades poc visibles es consideren bàsics.

El Pla Intercultural de Ciutat 2021-2030 contempla, com a elements clau de les polítiques públiques locals amb perspectiva intercultural, entre d'altres:

- Tenir present el context: les polítiques públiques amb perspectiva intercultural han de poder adaptar-se a cada territori, i, sobre tot, als canvis que es van produint.
- Transversalitat i territorialitat: entesa com a la necessitat d'avançar cap a una ciutat més intercultural a partir de polítiques públiques que parteixin dels principis de la igualtat, el reconeixement de la diversitat i la interacció positiva.

Al 2025 el Districte de Nou Barris aprova la Mesura de govern d'interculturalitat, desplegant entre d'altres els següents objectius:

- ✓ Incorporar figures professionals que facilitin el treball intercultural en el territori.
- ✓ Transversalitzar la perspectiva intercultural en tots els departaments, serveis i equipaments.
- ✓ Reforçar la perspectiva intercultural en les actuacions de suport, acompanyament i diàleg amb el teixit associatiu i la ciutadania.



Tenint en compte aquest marc conceptual, aquest projecte s'emmarca dins la necessitat de continuar el treball amb el veïnat d'ètnia gitana per la millora de les seves competències respecte la mediació intercultural i la participació activa en la vida comunitària, incorporant al veïnat d'altres orígens i contextos culturals diversos, per tal de realitzar actuacions orientades a aconseguir el restabliment de la convivència a l'espai públic a Nou Barris, des d'aquesta mirada educativa, comunitària i intercultural. Els conflictes de naturalesa social i d'origen multifactorial afecten greument la relació entre el veïnatge, requerint la implementació d'estratègies de suport i acompanyament en la resolució d'aquestes dificultats mitjançant el servei de Nou Barris Conviu.

CLÀUSULA 2. OBJECTE

Aquest contracte té per objecte la prestació del servei "Nou Barris conviu" al Districte de Nou Barris, amb mesures socials, de contractació pública sostenible.

CLÀUSULA 3. FINALITAT

- Promoure la convivència veïnal, el civisme i la participació ciutadana des del quotidià.
- Intervenir en situacions de conflictes de caire social i d'origen multifactorial, per tal de preservar la cohesió social i reforçar valors de convivència i de responsabilitat ciutadana.
- Promoure la vinculació, orientació i acompanyament de la població d'origen cultural divers als serveis/recursos i xarxes existents per atendre les seves necessitats i evitar situacions de desigualtat i de vulnerabilitat social.

CLÀUSULA 4. ÀMBITS D'INTERVENCIÓ.

Els àmbits d'intervenció del servei són:

- **La promoció i intervenció envers la convivència a l'espai públic**

L'equip de professionals haurà d'intervenir en les principals problemàtiques detectades que poden dificultar la convivència o l'ús compartit de l'espai públic, amb actuacions coordinades amb els diferents serveis municipals referents, en concret:

- ✓ Ús intensiu i/o massiu de l'espai públic
- ✓ Activitats inadequades a l'espai públic
- ✓ Usos incompatibles en un mateix espai públic
- ✓ D'altres que es puguin detectar

- **La promoció sòcio comunitària**

L'equip de professionals haurà d'intervenir en accions de promoció i vinculació sociocomunitària de la població d'origen cultural divers amb actuacions coordinades amb els diferents equipaments, serveis i projectes dels barris on intervingui, donant resposta a diferents temàtiques:

- ✓ escolar i de formació
- ✓ soci comunitària



La persona referent del contracte fixarà, conjuntament amb l'empresa adjudicatària, els espais d'interès del districte on la intervenció de l'equip serà prioritària, i conjuntament amb l'equip es definiran els plans de treball específics que inclouran la diagnosi, els objectius, la metodologia i l'avaluació per cada espai.

CLÀUSULA 5. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei es prestarà prioritàriament als barris de Roquetes, Verdum i Trinitat Nova, podent ampliar la intervenció a la resta de barris del districte.

La convivència a l'espai públic

El servei ha de realitzar prospeccions de forma regular que permetin tenir un coneixement del que passa al territori on es desplega l'actuació, haurà d'intervenir sobre els elements d'àmbit social del conflicte, un cop es detecta, haurà de proposar i promoure de forma coordinada amb la persona referent municipal del contracte, actuacions concretes que siguin viables i beneficioses per a la resolució o disminució del conflicte, accions per millorar la situació i garantint el correcte nivell de coordinació i unitat d'actuació amb els altres serveis implicats.

Les accions de millora poden tenir a veure amb:

- ✓ manteniment i neteja de l'espai urbà i de les infraestructures
- ✓ comunicació i sensibilització per assegurar l'emissió vers la ciutadania de missatges positius i amb valors per a la convivència.

Així mateix, el servei haurà d'identificar i mantenir contacte i relació regulars amb referents de diferents grups o col·lectius formals o informals amb ús intensiu o presència a l'espai públic, així com de les diferents comunitats culturals i religioses presents al territori.

La promoció sòcio comunitària

El servei haurà de dissenyar i impulsar accions adreçades a població d'origen cultural divers que permetin millorar el coneixement dels recursos existents al territori des del treball coordinat i en xarxa amb la resta d'agents que també intervenen o són susceptibles de fer-ho (serveis, equipaments, entitats, veïnat); de la mateixa manera haurà d'enfocar de forma prioritària la seva acció a uns àmbits específics:

- Inserció sociolaboral, detectant i acompanyant persones amb dificultats d'inserció laboral entre els membres de la comunitat gitana i d'origen cultural divers, per tal d'orientar-los cap a recursos ordinaris per la ciutadania especialitzats en la inserció sociolaboral.
- Suport i acompanyament a la inclusió escolar, amb la mediació per resoldre conflictes entre alumnes, professorat i famílies, millorant la convivència i la comunicació dins de l'escola, així com oferint acompanyament als alumnes i les seves famílies per a la seva inclusió efectiva al sistema educatiu.



- Vinculació comunitària, promovent i impulsant la participació dels membres de la comunitat gitana i d'origen cultural divers en els projectes i activitats de caire comunitari del territori.
- Iniciatives adreçades a millorar el benestar i la convivència del veïnat, especialment en els mesos d'estiu desenvolupant un programa d'actuació.

Metodologia

La proximitat amb el veïnatge, els contactes personals, la participació en reunions, la presència constant a l'espai públic són els aspectes més rellevants que s'hauran de tenir presents. També la presència en aquells espais de coordinació professional i treball comunitari on la seva presència sigui rellevant.

És imprescindible la utilització conjunta de tècniques i metodologies del camp social:

- La mediació intercultural i social, per estimular el diàleg i l'encontre entre cultures i pràctiques socials, ens ha de permetre afrontar els conflictes de manera positiva, prevenint un enfocament negatiu de les desavinences comunitàries i responsabilitzant als actors de la solució dels mateixos.
- La negociació amb les parts, per arribar a acords basats en canvis efectius que contribueixin a la millora de la convivència des de la corresponsabilitat i la implicació.
- La dinamització i el treball comunitari i en xarxa que permetrà programar, organitzar, actuacions d'intervenció social encaminades al desenvolupament de la participació ciutadana i a l'articulació de processos comunitaris.
- La intervenció socio-educativa basada en valors de cultura de pau i no violència, per reconduir comportaments i l'aprenentatge de models socials acceptables.
- El treball social, per reconduir situacions de vulnerabilitat i fragilitat d'alt risc social a través de processos d'informació i acompanyament a serveis normalitzats.
- Les intervencions seran irrenunciables i, en tots els casos, respectuoses amb les cultures, religions i els drets de les persones afectades, i perseguiran, com a principi bàsic, el diàleg i l'acord.
- Es treballarà en equip, aportant valors, habilitats i fortaleces complementàries.

CLÀUSULA 6. PERSONAL

Pel desenvolupament de les tasques objecte del contracte, descrites en aquest plec, l'empresa adjudicatària haurà d'aportar els mitjans personals més idonis, d'acord amb les habilitats i capacitats professionals, els horaris i les condicions de treball descrites.

L'empresa adjudicatària aportarà el personal necessari per a la prestació del servei. El personal dependrà únicament de l'empresa contractista, i a l'inici de l'execució del contracte haurà d'especificar les persones que executaran les prestacions i acreditar-ne la filiació i la situació d'alta a la Seguretat Social.



Les persones contractades per l'empresa dependran únicament d'aquesta, a tots els efectes, sense que entre aquestes i l'Ajuntament existeixi cap vincle funcional ni laboral.

Pel que fa als mitjans personals, es comptarà la contractació de:

- 1 Coordinador/a del Servei (2.5 h setmanals)
- 1 Director/a tècnic/a (37,5h setmanals).
- 2 tècnics/es de gestió (37,5 h setmanals cadascun).
- 2 Dinamitzadors/es comunitaris (37,5h setmanals cadascun), responsables d'escola i formació.
- 2 Dinamitzadors/es comunitaris (37,5h setmanals cadascun), per treballar l'àrea sociocomunitària i reforçar la intervenció a l'espai públic.

Descripció de funcions de cada figura:

- **Coordinador/a del Servei**

Serà responsable de la supervisió global del projecte i de la seva implementació, garantint que es compleixin els objectius establerts i que les activitats es desenvolupin de manera adequada.

- **Director/a Tècnic/a**

Serà el/la responsable de la coordinació de l'equip i de la seva tasca tant de l'àmbit de la convivència com de la promoció sòcio comunitària.

- Organització de la tasca dels i les professionals i assegurar el correcte funcionament del servei.
- Garantir el treball en equip, aportant valors, habilitats i fortaleces complementàries
- Definir els plans de treball específics que inclouran la diagnosi, els objectius, la metodologia i l'avaluació per cada espai.
- Dissenyar, coordinar i gestionar els programes de formació per als membres del personal, incloent temes de mediació, resolució de conflictes, intervenció comunitària així com d'igualtat i equitat de gènere i interculturalitat.
- Assistència a les reunions de les diferents taules de treball interprofessional relacionades amb temes de convivència del Districte de Nou Barris.
- Interlocució amb la persona referent de prevenció de la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori del Districte de Nou Barris per tal d'avaluar la marxa del servei i introduir les correccions i millores que calguin.
- Elaboració de les memòries del Servei i informes de les intervencions realitzades.
- D'altres que el puguin generar.

- **Tècnics/es de gestió**

Seràn els responsables de la intervenció en conflictes a la Via Pública.

- Mediació en conflictes entre individus o grups en l'espai públic i comunitari, garantint la resolució pacífica i implementant mecanismes de resolució de forma consensuada.
- Implementació de programes específics de mediació i resolució de conflictes dins les escoles i altres entorns comunitaris.



- Assessorament tècnic als altres membres de l'equip sobre tècniques de mediació i resolució de conflictes.
- Identificar situacions de risc de cronificació de conflictes i aplicar estratègies per evitar-ne la persistència.
- Realitzar informes i documentació de cada procés de mediació.
- **Dinamitzadors/es Comunitaris responsables de l'àrea d'escola**
Seran les persones encarregades de la promoció socio laboral i la inclusió escolar de famílies d'origen cultural divers.
 - Coordinació amb les escoles i centres educatius per garantir una inclusió efectiva de l'alumnat en situació de vulnerabilitat.
 - Acompanyar les famílies en la seva integració al sistema educatiu, ajudant a superar barreres lingüístiques i culturals.
 - Facilitar espais de sensibilització i diàleg entre les famílies i la comunitat educativa.
 - Detectar i acompanyar persones amb dificultats d'inserció laboral entre els membres de la comunitat gitana i d'origen cultural divers, per tal d'orientar-los cap a recursos ordinaris per la ciutadania especialitzats en la inserció sociolaboral.
- **Dinamitzadors/es Comunitaris**
Seran els responsables de garantir la presència del projecte en els barris i de dinamitzar les activitats comunitàries.
 - Garantir la vinculació del servei amb els diferents espais de treball en xarxa i comunitari dels barris on s'intervé
 - Realitzar activitats comunitàries que afavoreixin la cohesió social i la convivència pacífica, sempre alineats amb les dinàmiques dels barris.
 - Promoure participació i implicació de la comunitat gitana i població d'origen cultural divers en les accions i activitats que tenen lloc als barris
 - Realitzar prospeccions per conèixer dinàmiques, grups i usos de l'espai públic

Condicions generals

El servei Nou Barris Conviu resta sota la tutela i responsabilitat del/la Director/a de Serveis a les Persones i al Territori de Nou Barris.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el reciclatge formatiu de l'equip professional. Disposarà d'un pla de formació per als membres del personal en temes de mediació, resolució de conflictes, intervenció comunitària així com d'igualtat i equitat de gènere que presentarà i que ha de permetre el desenvolupament dels professionals, el reciclatge i l'aplicació de les noves normatives exigides. Aquesta formació podria ser complementada o compensada amb unes hores de supervisió en cas de que es detecti la necessitat i sempre amb el vist i plau del referent tècnic del districte.

També hauran de ser coneixedors/es de la diversitat social i cultural dels diferents territoris de Nou Barris, de l'organització comunitària, així com de la cartera de serveis i recursos socials públics, privats i associatius a l'abast (sanitaris, serveis socials i d'inclusió social, drets civils, ensenyament, formació ocupacional, acollida i integració de persones nouvingudes, culturals i esportius, informació i atenció especialitzada, participació ciutadana, etc.).



L'empresa adjudicatària haurà d'assumir les despeses de transports, riscos laborals i formació de personal.

Durant la vigència del contracte, qualsevol substitució o modificació de personal haurà de comunicar-se prèviament a la persona responsable del contracte amb una antelació mínima de 15 dies i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.

Rotació de les 4 figures de dinamització comunitària per donar continuïtat a l'eix

Canvis, Suplències i vacances de l'equip

- L'empresa disposarà de personal degudament format, amb capacitat suficient per tal de cobrir el lloc de treball que es presta ordinàriament pel servei.
- Substituir les baixes mèdiques del personal, de més de quinze dies naturals abans de tres jornades laborals, a comptar a partir de l'endemà dia en que es produeixi la ILT.
En el cas de baixes amb un pronòstic inferior a 15 dies, l'empresa haurà de justificar al districte la manca de necessitat de cobrir l'esmentada vacant i explicar com reorganitzarà l'equip perquè es causi el menor perjudici en l'execució del servei.
- Durant l'estiu s'haurà de garantir la presència de 3 professionals que incloguin els dos perfils professionals: mediació i dinamització.

CLÀUSULA 7. HORARI

El servei haurà de cobrir com a mínim unes franges horàries:

- o de dilluns a divendres de 9 a 14 hores i de 16 a 21 hores.

La figura de direcció haurà de cobrir tant matins com tardes per garantir el seguiment dels diferents perfils. Una vegada formalitzat el contracte, l'empresa adjudicatària farà una proposta d'organització de personal donant resposta als requeriments del plec a la persona responsable del contracte.

De manera excepcional es podrà requerir, per part de la persona responsable del contracte, una modificació de l'horari inicial, per prestar serveis a la nit, en dissabte i diumenge, per necessitats derivades de la pròpia prestació del servei (festa major o celebracions de calendari festiu, necessitat de contactar amb grups de joves/adults que fan estada en espais on es generen molèsties en horari nocturn, prospecció de l'ocupació de l'espai públic...).

Aquestes adaptacions del servei es comunicaran a l'adjudicatària amb suficient antelació per a que pugui organitzar i prestar el servei de forma adequada, tot respectant la conciliació de les persones treballadores i ajustant l'horari, si s'escau, per a compensar.



CLÀUSULA 8. COMANDAMENT, SEGUIMENT I AVALUACIÓ.

La coordinació tècnica amb els serveis municipals es farà amb el/la tècnic/a de prevenció i els tècnics/es de barri respectius mitjançant coordinacions mensuals amb els responsables de l'acció directa..

A fi i efecte de recollir la tasca realitzada per part del servei, l'empresa adjudicatària es compromet a:

- Reportar mensualment informes diferenciats dels dos àmbits d'intervenció: promoció de la convivència a l'espai públic i promoció sòcio comunitària, que hauran de contemplar com a mínim els següents ítems d'avaluació:
 - Per promoció de la convivència a l'espai públic
 - Espais i horaris de prospecció
 - Dinàmiques i problemàtiques detectades
 - Demandes rebudes
 - Intervencions realitzades a cadascuna de les demandes
 - Per promoció sòcio comunitària
 - Relació de les actuacions en l'àmbit escolar (escola, família, intervenció)
 - Nombre d'orientacions laborals realitzades
 - Espais comunitaris en els que s'ha participat (taules i tipus de col·laboració del servei)
 - Activitats promogudes pel servei (tipus i descripció del procés)
- A petició de la persona referent del contracte, confeccionar informes específics addicionals en relació a problemàtiques o espais que el Districte de Nou Barris consideri d'especial interès i els plans de treball dels espais d'especial interès diagnosticats pel propi Districte de Nou Barris. Amb un document formalitzat (capçalera i data).
- Presentar una planificació anual del servei en reunió presencial durant el primer trimestre de l'any en curs (com a màxim el 31 de març).
- Memòria anual de les actuacions realitzades incorporant dades qualitatives i quantitatives tenint en compte els dos àmbits del servei i els barris d'intervenció, que inclogui els següents aspectes:
 - Demandes, problemàtiques, col·lectius, espais o taules que al llarg de l'any han prevalgut per sobre d'altres,
 - Avaluació i proposta de línies noves d'actuació pel següent any.

La memòria anual s'haurà de presentar com a màxim el 31 de març.



CLÀUSULA 8. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

Pel al correcte desenvolupament del servei, l'empresa adjudicatària facilitarà als i les professionals:

- a) Com a mínim, la meitat dels membres de l'equip de professionals hauran de disposar d'un telèfon mòbil amb connexió de dades. L'empresa haurà de garantir la seva distribució per tal de bon funcionament del servei.
- b) Ordinadors portàtils amb connexió a internet per a poder registrar les intervencions i poder elaborar la documentació relacionada amb les mateixes i impressora.
- c) L'empresa adjudicatària haurà de garantir les prestacions necessàries per que les persones de l'equip puguin desenvolupar les seves funcions de forma adequada.
- d) Facilitar un sistema de recollida de dades on consti la informació recollida per l'equip referent als diferents àmbits de treball que permeti una anàlisi i avaluació del servei.

Els projectes, documentació, bases de dades de persones usuàries del servei, generats durant la vigència del contracte, es consideraran de propietat municipal i seran lliurats al Districte de Nou Barris a la finalització del contracte, en el suport electrònic, que prèviament es determini.

Noemi Ayora
Tècnica de gestió del districte de Nou Barris

Vist i plau,

Isabel Santaulària Carrasco
Directora de Serveis a les Persones i al Territori
Districte de Nou Barris