

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER AL CONTRACTE DE SERVEIS DE GESTIÓ, DINAMITZACIÓ I COORDINACIÓ DEL SERVEI D'INFORMACIÓ JUVENIL "JOVES DE L'EIXAMPLE"

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte la gestió i dinamització del servei d'informació juvenil del Districte de l'Eixample, denominat Joves de l'Eixample, ubicat a l'edifici Transformadors, al Carrer d'Ausiàs Marc, 60 de Barcelona.

En el mateix edifici es troben ubicats l'Espai de gent gran Transformadors (planta 3a, 4a i 5a) i el Casal de barri Transformadors (1a i 2a).

El servei d'informació juvenil està ubicat a la planta baixa i altell de l'edifici, espais que compartirà amb el projecte EixJove i el servei d'acompanyament emocional per a joves EstarB.

L'edifici compta, a més, amb una sala d'actes que es comparteix entre tots els serveis i la possibilitat d'utilitzar espais dels altres serveis, amb els procediments d'acord i reserva establerts.

CLÀUSULA 2. DEFINICIÓ, MARC LEGAL, CARACTERÍSTIQUES I OBJECTIUS DEL SERVEI

2.1 Definició

El servei d'informació de Joves de l'Eixample forma part del servei municipal Joves de Barcelona, que engloba tots els punts d'informació juvenil distribuïts al llarg del territori de la ciutat, assignant-ne un a cada districte.

El servei Joves de Barcelona és, per tant, un servei municipal d'informació juvenil que ofereix a les persones joves accés a informació rellevant mitjançant una atenció personalitzada i gratuïta per part de professionals. No només constitueix la porta d'entrada a la informació i l'orientació juvenil, sinó que també és el punt des d'on es promouen accions relacionades amb l'ocupació juvenil de qualitat, activitats a demanda, serveis d'assessorament especialitzat en àmbits com l'educació, el lleure, la mobilitat internacional i l'habitatge, entre altres. A més, l'atenció que s'hi ofereix es canalitza cap a altres serveis especialitzats disponibles a la ciutat.

Els equips dels diferents punts d'informació juvenil, inclòs el Punt d'Informació Joves de l'Eixample, depenen de la gestió del districte on s'ubiquen. Alhora, la Xarxa de Serveis d'Informació Juvenil Joves de Barcelona, gestionada pel Departament de Joventut, dona suport directe als equips territorials, garantint un marc de treball unitari i de qualitat en totes les seves línies d'actuació, tot adaptant-se a les necessitats específiques de cada territori.

2.2 Marc legal

A la **Carta europea de la informació juvenil**, aprovada per Eryica (Agència Europea de la Informació Juvenil) i els seus estats membres, l'any 1993 (actualitzada l'any 2004), es fixen els criteris que ha de complir qualsevol servei sota la marca "informació juvenil": que sigui d'accés universal, que ofereixi serveis generalistes i d'acord

Direcció de Serveis a les Persones i al Territori
Districte de l'Eixample

amb les demandes dels mateixos joves, que garanteixi el lliure accés a la informació i una atenció personalitzada, confidencial i gratuïta, i que respecti l'objectivitat i la independència dels continguts i les fonts i s'hi inclouen els principis sobre la participació dels joves, l'accés a les noves tecnologies de la informació i el seu ús, i el treball en xarxa.

A la **Carta Municipal de Barcelona** (Llei 22/1998, de 30 de desembre), en el seu Títol VI (Competències municipals), capítol XI (Joventut), explicita en l'article 111, en els seus dos primers punts, el següent:

1. L'Ajuntament de Barcelona ha de promoure totes les accions i tots els serveis que facilitin la inserció professional dels joves, i també la participació d'aquest sector en la vida ciutadana, i ha de prestar una atenció especial al desenvolupament de fórmules de voluntariat i de manteniment de la xarxa associativa juvenil.
2. L'Ajuntament de Barcelona exerceix, per delegació o en règim de cooperació amb la Generalitat de Catalunya, la gestió de tots els equipaments públics destinats a la infància i la joventut, en el camp de la prevenció, la promoció i el lleure, situats en el seu terme municipal.

Al **Pla d'Equipaments i Serveis juvenils de Barcelona 2018-2028** es defineix el servei dels punts d'informació amb el programa funcional. Aquest model de servei es redefineix d'acord amb la legislació vigent, els estàndards aplicables als serveis que han d'oferir els punts d'informació i el dimensionament dels recursos requerits per a la seva prestació. Segons les especificitats i les necessitats del districte o barri on es localitza:

- Identifica les necessitats a partir de l'estudi de l'entorn i, d'una manera conseqüent, redefineix els objectius, les funcions i els canals de comunicació dels punts d'informació i els adapta a les necessitats actuals del col·lectiu jove.
- Respon a les necessitats del jovent segons les diferències territorials dels barris de cada districte i ofereix solucions a través d'un catàleg de serveis adequat i de qualitat.
- Concreta els recursos òptims (humans, d'espai i equipament, tecnològics, pressupostaris, etcètera) que es consideren indispensables per oferir el servei.

A la **Carta de serveis de Drets socials de l'Ajuntament de Barcelona** també es fa menció dels serveis d'informació, orientació i assessorament a joves i entitats juvenils, els quals es defineixen com aquells dirigits a oferir serveis d'atenció, orientació, dinamització i assessorament de proximitat sobre tots aquells aspectes que més interessin a la gent jove i a les entitats juvenils facilitant la informació, orientació i assessorament en matèria de joventut en quant a polítiques i prestacions públiques.

2.3 Característiques

Els Serveis d'Informació juvenil pretenen ser un servei de referència pel que fa a informació juvenil des dels conceptes següents:

- La universalitat
- La gratuïtat
- L'atenció personalitzada, atenent la diversitat de formes i models de vida
- La garantia de la confidencialitat de les persones usuàries
- El treball en xarxa, tant a nivell territorial com per àrees temàtiques

Els recursos informatius del servei han de cobrir els diferents àmbits temàtics que resulten d'especial interès per a la població juvenil:

- Educació i formació
- Treball
- Habitatge
- Cultura
- Salut i esport
- Cohesió social
- Participació
- Sostenibilitat, medi ambient i consum
- Lleure
- Turisme
- Mobilitat, solidaritat i relacions internacionals
- Tecnologies de la informació i de la comunicació

2.4 Objectius

2.4.1 Objectius generals

- Informar i fer difusió de recursos i serveis per a joves.
- Facilitar i acompanyar processos d'emancipació juvenil.
- Orientar en els processos de presa de decisions.
- Dinamitzar: realitzar activitats de dinamització informativa sobre temes que tinguin especial interès per als i les joves.
- Assessorar en relació a temàtiques específiques d'interès per les persones joves.
- Fomentar la participació i l'associacionisme juvenil.
- Tramitar recursos existents per les persones joves: carnets, suport a la inscripció a organismes oficials o programes, etcètera.

2.4.2 Objectius específics

- Oferir un servei d'informació actualitzada sobre temes d'interès per al jovent.
- Oferir serveis d'atenció personal, tant presencial com telemàtica, dotats amb els recursos tècnics i professionals necessaris per donar compliment als requeriments d'universalitat i accessibilitat, entre d'altres.
- Generar programacions d'activitats, espais comunicatius (web, butlletins..) que permetin amplificar i complementar als serveis d'atenció personal.
- Impulsar i participar en una xarxa de treball amb altres agents, serveis i professionals orientada a satisfer les necessitats de promoció social del jovent.
- Implicar les persones joves en els processos informatius i en el disseny i avaluació dels serveis: promoció de la participació.
- Pedagogia informativa: ensenyar a aprendre en la societat del coneixement, noves tecnologies de la informació i les comunicacions (NTIC)

- Realitzar activitats de dinamització informativa sobre els temes d'interès de la població jove, en col·laboració amb les xarxes d'entitats del territori i en espais de dinamització de la comunitat.

CLÀUSULA 3. POBLACIÓ DESTINATÀRIA

Els Serveis d'informació juvenil tenen com a població destinatària els joves de 12 a 35 anys, amb una incidència especial en les edats compreses entre els 12 i els 29 anys.

Aquest ventall d'edats tan ampli suposa que els Serveis d'Informació juvenil han de crear les estratègies necessàries per arribar a tota la població adolescent i juvenil.

Cal mencionar que, tot i que el públic objectiu són els i les joves, també són destinataris del servei les famílies i professionals de joventut que treballen al territori.

CLÀUSULA 4. FUNCIONS A DESENVOLUPAR

4.1 Funcions generals

- Coordinar els serveis d'informació, orientació, dinamització i assessorament juvenil del seu territori, en aquest cas el Districte de l'Eixample. En funció de les característiques de la població jove oferiran informació, orientació i assessorament en tots aquells àmbits relacionats amb el procés d'emancipació.
- Esdevenir un recurs centralitzador i de referència en el territori de l'oferta per a joves per atendre les consultes dels usuaris i una font d'informació de temes d'interès pel desenvolupament personal dels i les joves.
- Desenvolupar, en el marc les seves funcions, accions que promoguin la participació activa de les persones joves en la producció, difusió i avaluació de la informació. Els professionals han de vetllar perquè s'arribi a tots els col·lectius i grups de joves del territori, prioritzant aquells col·lectius que disposen de menys oportunitats per accedir a la informació.
- Identificar, de manera proactiva i sistemàtica, els continguts informatius més rellevants de les persones joves que s'han de prioritzar i treballar en el territori on es troba situat el servei.

4.2 Funcions específiques

4.2.1 Informació i difusió

- Proporcionar informació als joves a través de tots els canals disponibles, incloent grups juvenils i escolars que es puguin beneficiar del servei.
- Conèixer les demandes i necessitats dels joves de la zona d'influència de l'equipament, així com de les d'entitats i dels serveis de la zona que atenguin a joves per tal d'adequar a aquestes necessitats.
- Consultar i mantenir la base de dades municipal NASIA, pel que fa a les necessitats del servei i per millorar la informació oferta als joves.

Direcció de Serveis a les Persones i al Territori
Districte de l'Eixample

- Controlar estadístiques de consultes i usuaris, recollint dades i indicadors d'avaluació segons el sistema de registre de la Xarxa Nacional de Serveis d'Informació Juvenil de Catalunya i altres requerits per la Xarxa Joves de Barcelona.
- Col·laborar en l'elaboració del butlletí electrònic mensual amb les activitats destacades.
- Dissenyar, editar i distribuir productes de difusió específics, adaptant les tirades a les necessitats i amb compromís de sostenibilitat.
- Recollir, actualitzar, seleccionar, classificar i produir materials informatius sobre serveis i equipaments del districte relacionats amb els àmbits d'interès juvenil. La Xarxa Joves de Barcelona, depenent del Departament de Joventut, s'encarregarà dels materials d'àmbit de ciutat.
- Participar en les accions de ciutat impulsades des de la Xarxa Joves de Barcelona: campanyes, cicles, dispositius, etc.
- Mantenir un espai de consulta per internet, amb punts de consulta lliure d'informació controlats des del taulell d'atenció per professionals, establint protocols sobre tipus d'informació consultable, descàrrega de fitxers i durada màxima de la consulta.
- Mantenir expositors i cartelleres amb fulletons i cartells dels serveis i equipaments del districte i de la ciutat, rellevants per als joves.
- Oferir un espai d'autoconsulta amb diferents tipus de suports: informàtics, telemàtics i en paper. Aquest espai també pot funcionar com a lloc d'estudi grupal, cobrant parcialment una necessitat expressada pel col·lectiu juvenil.
- Gestionar el servei d'informació i assessorament en aquells àmbits d'interès juvenil: informació acadèmica, formativa, laboral, d'accés a l'habitatge, oci i cultura, mobilitat i cooperació internacional, esports, acollida de nouvinguts, associacionisme i voluntariat, salut, transports, turisme i serveis socials.
- Gestionar exposicions sobre temàtiques informatives d'interès per als joves.
- Gestionar i actualitzar la web del Punt d'Informació Juvenil Joves de l'Eixample i les xarxes socials associades, sota supervisió de la Xarxa Joves de Barcelona.
- Elaborar un catàleg de recursos, serveis i accions per distribuir-lo als serveis municipals, centres d'educació secundària, equipaments i entitats susceptibles de coordinació.
- Elaborar una fitxa de planificació estratègica per a cada centre educatiu, que es compartirà i acabarà de complimentar la Xarxa Joves de Barcelona, amb les dades de cada centre, els projectes i programes que s'impulsen, un històric de les accions realitzades i la planificació de l'any en curs. Aquesta fitxa de planificació estratègica, s'ha de sotmetre a revisió cada any per tal d'actualitzar-la i millorar-la.
- Elaborar documentació pròpia a partir de la informació recollida, adaptada a les necessitats dels joves i dels serveis, entitats i equipaments amb presència juvenil del districte.
- Elaborar materials informatius per a les càpsules informatives i altres formats de difusió que es considerin adequats. Els materials hauran de complir els criteris establerts pel servei i ser compartibles amb la resta de professionals de la Xarxa Joves de Barcelona, per fomentar la coherència i la col·laboració entre serveis.

4.2.2 Activitats

- Organitzar activitats de dinamització informativa (xerrades, conferències, tallers, etc.), preferentment en coordinació amb la resta de serveis d'informació juvenil de la ciutat.
- Desenvolupar xerrades, tallers i exposicions que aprofundissin puntualment i de manera grupal els continguts d'interès per als joves, especialment en àmbits com treball, habitatge, turisme, informació acadèmica i mobilitat internacional.
- Dinamitzar els joves, activant-los, motivant-los i animant-los a generar projectes o activitats. Es prestarà especial atenció a l'acompanyament metodològic dels nois i noies que desitgin desenvolupar un projecte, oferint-los espais de formació i intercanvi amb altres bones pràctiques de la ciutat. Quan una proposta de joves es consolida i necessita suport tècnic i econòmic del servei d'informació juvenil, es considera una activitat singular.

Característiques i quantificació mínima

Activitats durant el curs acadèmic

Durant els tres trimestres del curs acadèmic es programaran com a mínim 9 activitats pròpies als centres educatius on es presta el servei d'atenció estable (3 per cada trimestre), independentment de les campanyes de la Xarxa Joves de Barcelona.

Activitats durant l'estiu

Una vegada acabat el curs escolar des del servei d'informació juvenil s'oferirà una proposta d'activitats gratuïtes en format presencial, que es duran a terme durant el mes de juliol en el marc del Programa d'activitats d'Estiu per adolescents impulsada Departament de Joventut, a través de la Xarxa Joves de Barcelona. Aquestes activitats hauran de ser validades conjuntament amb la persona referent de joventut del Districte. Cal que la proposta doni continuïtat a la tasca que els i les professionals dels serveis d'informació juvenil han realitzat durant l'any amb adolescents, proposant activitats que puguin donar resposta a demandes o necessitats expressades pels i les adolescents. S'haurà de realitzar una proposta d'un mínim de 10 activitats d'una durada mínima de 2h.

El catàleg, consensuat amb la Xarxa Joves de Barcelona i el Departament de Joventut, es revisarà anualment per millorar-lo i ampliar-lo, preferentment al mes de juliol, per disposar d'una proposta actualitzada a l'inici del curs escolar. En cas de demanda per centres de Formació Professional, s'haurà de confeccionar un catàleg mínim de 10 propostes adaptades a les necessitats d'aquest alumnat, en un termini màxim d'1 mes des de la sol·licitud.

Diades, càpsules informatives i activitats singulars

Nombre màxim orientatiu per centre educatiu:

- Diades → 9 al llarg d'un curs
- Càpsules informatives → 2 al mes
- Activitats singulars → 3 a l'any (suport tècnic i metodològic en el disseny i execució d'activitats a iniciativa dels i les joves dins i fora del centre educatiu -viatge de final de curs, col·laboració amb la festa major del barri, tallers, exposicions, etcètera-).

Campanyes organitzades per la Xarxa Joves de Barcelona

En les campanyes organitzades per la Xarxa Joves de Barcelona, els punts Integrals hauran de programar un mínim de 2 activitats per campanya i/o cicle i comptaran amb el suport i orientació de les Assessories de Joves de Barcelona, així com participar activament en la implementació dels dispositius engegats. Aquestes activitats hauran d'organitzar-se amb la participació dels adolescents i joves en la seva definició i implementació.

Campanya In-Forma't

- 3 accions mínimes que donin resposta als interessos i necessitats de les joves del Districte
- Participació en una acció de gran format relacionada amb algun d'aquests àmbits:
 - Batxillerats
 - Cicles formatius
 - Universitats
 - Joves de les Arts
 - Trobades entre estudiants "De tu a tu"
- Càpsules a demanda:
 - 3 o 4 en centres educatius amb servei estable
 - 3 o 4 en centres educatius sense servei estable
 - 3 o 4 a entitats i /o serveis juvenils del territori

4.2.3 Programes i projectes

Programa Barcelona Treball Joves

Els punts d'informació juvenil acolliran també les accions de formació del programa Barcelona Treball Joves (BTJ) i les sessions de *coaching* laboral efectuades per les professionals del Convent de Barcelona Activa. Es preveu programar 1 càpsula de Barcelona Treball Jove al trimestre i 1 sessió l'any de *coaching* laboral així com d'altres accions impulsades en el marc del pla d'Ocupació Juvenil vigent de la ciutat.

Projecte de digitalització de les pantalles als centres educatius

Es posa en marxa un projecte pilot per a la incorporació progressiva de pantalles digitals als centres educatius on es desenvolupa el Servei d'Informació Estable. Aquestes pantalles permetran la gestió remota dels continguts que s'hi projectin, fet que garantirà que la informació adreçada a l'alumnat estigui sempre plenament actualitzada.

Es tracta d'una iniciativa innovadora que s'iniciarà amb una fase pilot en cinc centres educatius. Un cop finalitzada aquesta primera etapa, i en funció dels resultats obtinguts i dels indicadors de seguiment, es valorarà la seva implantació progressiva a la resta de centres.

La instal·lació i el manteniment aniran íntegrament a càrrec de l'Ajuntament. Tot i que les pantalles estaran ubicades dins dels instituts, la propietat dels equips, així com la seva instal·lació i manteniment, correspondran a l'Ajuntament.

El Punt d'Informació Juvenil serà l'encarregat d'elaborar i actualitzar els continguts que es projectaran a les pantalles, assegurant que la informació sigui rigorosa, útil i adaptada a les necessitats de l'alumnat.

Projecte Eixamprèn

Des de l'assessoria d'emprenedoria de l'Eixample hi ha detectat un increment en el interès de l'emprenedoria entre les franges joves de la ciutat, així com un predomini explícit de la franja entre 18 i 39 anys. D'entre tots els districtes, l'Eixample sobresurt com a punt empenedor ja que és on es concentra més volum de persones autònomes i, on es registren més consultes de la temàtica.

Tenint en compte l'anterior, des del servei d'informació juvenil Joves de l'Eixample s'inicia el projecte Eixamprèn, el qual busca crear un espai de trobada per a joves que s'inicien en el món de l'emprenedoria per salvaguardar el sentiment de solitud que comparteixen. En aquest espai es poden compartir projectes, parlar de situacions i problemàtiques, així com anar més enllà i compartir angoixes i preocupacions. Un centre on entendre el vocabulari de les emprenedores, saber on poden aconseguir finançament i fer accions de referència per als joves de la ciutat de Barcelona. Una porta d'entrada que serveixi de connexió entre les joves i tots els recursos que poden trobar a Barcelona.

El projecte es durà a terme amb la figura d'un tècnic/a amb les característiques següents segons el conveni del lleure vigent.

- Grup professional: III. Personal d'intervenció serveis socioculturals i de cultura de proximitat
- Nivell i lloc de treball: Nivell 2.1, Tècnica/a d'intervenció sociocultural especialitzada Nivell A, Coordinador/a de projectes socioculturals
- Nombre d'hores: Mínim 5 hores setmanals

Objectius generals Eixamprèn

- Inspirar a les joves a perseguir les seves metes professionals i a desenvolupar habilitats emprenedores rellevants per al mercat laboral actual.
- Fomentar l'emprenedoria juvenil, inspirant a les joves a considerar l'emprenedoria com una carrera viable, proporcionant-los els coneixements i les eines necessàries.
- Impulsar la creativitat i la innovació entre els joves emprenedors i professionals.
- Facilitar la creació de xarxes entre joves, empresaris, mentors i inversors per fomentar col·laboracions futures.

Objectius específics Eixamprèn

- Oferir un espai on les joves interessades en l'emprenedoria puguin aprendre sobre la creació d'empreses, obtenir assessorament i connectar amb possibles mentors.
- Organitzar tallers pràctics sobre temes com la creació de plans de negoci, màrqueting digital, gestió financera i altres competències clau.
- Realitzar activitats pràctiques com simulacions de presentacions de projectes o role-playing per ajudar les joves a guanyar confiança i experiència en situacions laborals reals.

4.2.4 Orientació informativa

- Oferir, mitjançant una atenció individualitzada o grupal (tallers, xerrades...), una resposta específica a les necessitats expressades per la població juvenil, proporcionant els recursos i serveis adequats que permetin una derivació i orientació eficaç, adaptada a la demanda i a les possibilitats del jove. Aquesta atenció s'haurà d'estendre també als professionals que desenvolupen accions en l'àmbit de la joventut.

**Direcció de Serveis a les Persones i al Territori
Districte de l'Eixample**

L'atenció es realitza de manera presencial, telefònica o telemàtica, tant individualment com en grup, per part d'un professional de la informació. L'atenció presencial i telefònica ha de ser immediata, mentre que la resposta a consultes electròniques ha de donar-se en un termini màxim de 24 hores laborals. En el cas de l'atenció presencial, cal procurar que el temps d'espera no superi els 30 minuts.

L'atenció s'inicia a partir de la demanda del jove. A partir d'aquesta, l'informador/a haurà de identificar altres necessitats o concretar la demanda per oferir una resposta més eficaç i adequada.

La base de dades municipal NASIA serà una font clau per obtenir informació sobre serveis i equipaments. Aquesta base haurà de ser actualitzada immediatament pels treballadors del servei quan es detecti qualsevol canvi en les dades d'interès per a la població juvenil, i de manera sistemàtica dues vegades l'any.

4.2.5 Assessories especialitzades

- Acollir els assessoraments especialitzats presencials o telemàtics que es proporcionaran des del Departament de Joventut i que conjuntament amb el Districte es considerin que cal realitzar en el punt d'informació juvenil Joves de l'Eixample, incorporant-los en la programació habitual de l'equipament, essent com a mínim l'assessorament laboral. Per poder assegurar un bon assessorament, caldrà disposar d'aquells materials informatius i divulgatius que d'aquella matèria es consideri imprescindibles, així com un espai de privacitat suficient, amb dotació d'ordinador connectat a Internet i a impressora. Alhora, professionals informadors del servei s'encarregaran de gestionar l'aplicatiu de visites prèvies del servei d'assessorament de la Xarxa Joves de Barcelona i els recordatoris en SMS.

Per assessorament s'entén l'acció que suposa donar tots aquells recursos que poden ser d'utilitat a la persona usuària per tal de resoldre i solucionar una situació personal específica entorn un tema concret, mitjançant l'atenció presencial d'un professional especialista en la matèria.

4.2.6 Seguiment de necessitats especials

- Realitzar un seguiment en aquells casos en què el o la jove necessiti una atenció especial, fent un seguiment de les gestions efectuades, el qual s'establirà a partir de la derivació realitzada mitjançant mitjans telefònics o telemàtics, des del Punt d'Informació Juvenil Joves de l'Eixample.

4.2.7 Tramitacions

- Realitzar tramitacions de diversos tipus, especialment dirigides a la població juvenil, com ara l'expedició de carnets i inscripcions, entre d'altres.

4.2.8 Promoció de la participació dins i fora dels centres educatius

- Dinamitzar la participació juvenil tenint especial atenció al grup de delegats i delegades dels Instituts i també als possibles grups, col·lectius o associacions d'estudiants del centre o que s'adrecin o estiguin vinculats punt d'informació juvenil Joves de l'Eixample.

4.2.9 Coordinació territorial

- Treballar en col·laboració o coordinació amb les xarxes associatives o comunitàries que dirigeix la seva actuació principalment als joves del Districte. Participant en espais de reunió o en activitats que donin resposta als objectius del servei, amb el vist i plau del/la tècnic/a referent de la Direcció de Serveis a les Persones i Territori del Districte.

**Direcció de Serveis a les Persones i al Territori
Districte de l'Eixample**

- Col·laborar i coordinar-se amb els i les professionals i serveis que treballen amb població juvenil del Districte.
- Donar suport, dinamitzar i organitzar, junt a altres serveis de joventut, activitats adreçades al jovent, d'acord amb les seves demandes o necessitats detectades pels professionals, sempre amb el vist i plau del/la tècnic/a referent de la Direcció de Serveis a les Persones i Territori del Districte.
- Participar en els espais de coordinació que s'estableixin, des de la Direcció de Serveis a les Persones i Territori del Districte.

CLÀUSULA 5. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

5.1 Ubicació

5.1.1 Seu principal

El punt d'informació juvenil Joves de l'Eixample està ubicat a l'edifici Transformadors, al Carrer d'Ausiàs Marc, 60 de Barcelona.

Pel que fa a la ubicació del servei dins de l'edifici Transformadors, aquest s'ubica a la planta baixa i altell de l'edifici, espais que comparteix amb els projectes Eixjove, servei de dinamització juvenil, i "EstarB", el nou servei d'acompanyament emocional per a joves. A la 1a i 2a planta de l'edifici s'ubica el Casal de barri Transformadors; i a la 3a, 4a i 5a planta es troba ubicat l'Espai de gent gran Transformadors.

A l'edifici també hi ha una sala d'actes d'ús comú per a tots els serveis, així com l'opció de fer servir els espais d'altres serveis, sempre seguint els procediments de reserva i acord establerts.

5.1.2 Punts d'atenció estable a centres educatius i formatius d'ensenyament secundari

Des del punt d'informació juvenil Joves de l'Eixample s'oferirà un mínim de 8 punts d'atenció estable a centres educatius i formatius d'ensenyament secundari (públic i concertat) i post-obligatori (batxillerat i cicles formatius) que ho sol·licitin.

En aquests moments els centres educatius en els quals s'ofereix el servei són: Institut Escola Eixample, Institut Jaume Balmes, Institut Ernest Lluch, Institut Poeta Maragall, Institut Viladomat, Institut Angeleta Ferrer, Institut Fort Pius i Escola Pia Nostra Senyora Diputació.

5.1.3 Antena

El punt d'informació juvenil Joves de l'Eixample també haurà de crear i oferir la prestació d'una antena. Una antena és un espai d'atenció en el propi Districte, allunyat físicament de la seu principal del punt d'informació juvenil Joves de l'Eixample. L'horari mínim de l'antena serà de 3 hores setmanals d'atenció i disposarà d'una taula d'atenció, cadires adients pel professional i pels i les usuàries, ordinador i accés a internet i a impressora, amb armaris per guardar la documentació. A més, caldrà dedicar 3 hores setmanals més per a fer els contactes i establir més intensament les dinamitzacions amb els agents juvenils corresponents en el barri o zona on es realitza.

5.1.4 Servei d'Informació Juvenil Mòbil

També es prestarà el servei d'Informació Juvenil Mòbil, un recurs descentralitzat que es desplaça al territori per resoldre consultes i desenvolupar activitats de difusió i dinamització.

5.2 Calendari i horaris

L'horari d'atenció al públic del punt d'informació juvenil Joves de l'Eixample serà: dilluns, dimarts i divendres de 10 a 14 h i de dilluns a dijous de 16 a 20 h.

Per a la prestació del servei d'atenció estable a Centres educatius i formatius d'ensenyament secundari (públic i concertat) i post-obligatori (batxillerat i cicles formatius) es preveurà una dedicació fixa preferiblement a l'hora d'esbarjo 1 dia a la setmana en format presencial a cada centre educatiu. També es dedicaran hores a concretar en funció de la tasca a desenvolupar en cadascuna de les escoles (dinamització informativa i foment de la participació).

La resta d'hores del personal adscrit al servei es dedicaran a:

- Portar a terme la gestió ordinària del servei i les gestions derivades, amb un horari flexible adaptat a les necessitats.
- Executar totes les activitats incloses a la cartera de serveis i al servei d'Informació Juvenil Mòbil.
- Assistir a reunions de coordinació tècnica dels professionals i a espais de treball de territori.
- Participar a les reunions de la Xarxa Joves de Barcelona (dimecres al matí).
- Coordinar-se i fer seguiment amb el/la referent tècnic/a del Districte.
- Realitzar qualsevol altra activitat o gestió relacionada amb les tasques del servei.

Altres consideracions a tenir en compte respecte el calendari i l'horari:

- La coordinació amb la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori es realitzarà prioritàriament fora de l'horari d'obertura del servei, de manera periòdica, i es pactarà amb el/la tècnic/a designat/da per la Direcció.
- El servei romandrà tancat durant el mes d'agost, així com els dies festius del calendari laboral.
- La planificació de la resta de dates festives, ponts i altres supòsits que puguin afectar el servei s'haurà de fer anualment, presentant la proposta al mes de gener, la qual haurà de ser autoritzada per la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori del Districte.
- L'Ajuntament de Barcelona, Districte de l'Eixample, com a titular del servei, es reserva la potestat de modificar l'horari del Punt d'Informació Juvenil Joves de l'Eixample (ampliar-lo o reduir-lo), realitzant els ajustos econòmics pertinents, quan respongui a una necessitat justificada de millora del servei o d'adaptació a noves realitats del territori no contemplades en aquest plec tècnic, per garantir l'objectiu del contracte.
- Qualsevol canvi haurà de comptar amb la prèvia autorització de la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori.

CLÀUSULA 6. RECURSOS HUMANS

D'acord amb els criteris de definició dels serveis d'informació juvenil de la ciutat recollits al Pla d'Equipaments i Serveis juvenils de Barcelona 2018-2028, la dotació de recursos humans del punt d'informació juvenil Joves de l'Eixample, preveu els següents professionals:

Lloc de treball i categoria	Titulació i experiència (*)	Jornada
Coordinador/a del servei (1 PROFESSIONAL) <u>Categoria professional</u> Grup III. Personal d'intervenció de serveis socioculturals i cultura de proximitat Nivell 2.1. Coordinador/ora de projectes socioculturals	<ul style="list-style-type: none"> Títol universitari de grau, diplomatura o llicenciatura en l'àmbit social, polítiques de joventut o dimensió comunitària. Experiència en serveis d'informació juvenil, de mínim 1 any, o certificat de professionalitat d'informador/a juvenil. Experiència de mínim 3 mesos en comandament d'equips i planificació de projectes. Tenir un mínim de 21 anys i, preferentment, no sobrepassar els 35 (per tal de facilitar el vincle amb els adolescents i els joves). Un dels objectius de les polítiques de joventut és fomentar l'ocupació i la contractació juvenil. Tenir domini del català i castellà parlat i escrit. 	37,5 hores / setmana
Informadors/es juvenils (3 PROFESSIONALS) <u>Categoria professional</u> Grup III. Personal d'intervenció de serveis socioculturals i cultura de proximitat Nivell 3.2. Informador juvenil	<ul style="list-style-type: none"> Títol de Cicle formatiu de Grau Superior (preferentment de la família de serveis socioculturals o relacionada amb les ciències socials i educatives, o CFGS d'Integrador Social o altra formació equivalent del camp de l'acció social.) Experiència en serveis d'informació juvenil, de mínim 6 mesos, o certificat de professionalitat d'informador/a juvenil. Formació i experiència en gestió, organització i classificació de fons documental. Coneixement en actualització i gestió de webs informatives i xarxes socials. Tenir domini del català i castellà parlat i escrit. 	37,5 hores / setmana (cada professional)

(*) Les titulacions de referència seran tant sols exigibles en les noves contractacions de personal que es produeixin al llarg del contracte.

Bossa d'hores per a personal esporàdic

A més de la dotació de recursos humans anterior, caldrà sumar-hi una bossa amb un mínim de 30 hores anuals, per a personal de suport esporàdic que pugues esser necessari.

Formació d'acollida

Els professionals que s'incorporin per primera vegada al servei d'informació juvenil Joves de l'Eixample hauran de completar una videoformació d'acollida disponible a la intranet de Joves de Barcelona. Aquesta formació inclourà informació sobre protocols, eines, dinàmiques de treball i criteris de comunicació del servei

Altres consideracions a tenir en compte

- La proposta de personal, així com qualsevol modificació que es produeixi durant el desenvolupament del contracte, haurà de comptar amb l'aprovació tècnica prèvia del Districte.
- L'empresa adjudicatària promourà i garantirà la formació contínua del personal, adaptant-se a les noves necessitats que puguin sorgir durant la prestació del servei. Així mateix, assegurarà un pla de formació anual de mínim 20 hores per treballador, centrat en matèries relacionades amb el servei o amb el col·lectiu al qual s'adreça.
- Tenint en compte que entre els usuaris hi poden haver menors d'edat, tot el personal haurà de complir la condició de no haver estat condemnat per sentència ferma per delictes contra la llibertat i identitat sexual (incloent agressió i abús sexual, assetjament sexual, exhibicionisme i provocació sexual, prostitució i explotació sexual, corrupció de menors i tràfic d'éssers humans). L'adjudicatari haurà de presentar una declaració responsable que acrediti que disposa de la certificació negativa del registre central de delinqüents sexuals dels treballadors adscrits al contracte.
- L'empresa haurà d'acreditar la formació, titulació i experiència professional del personal, en les noves contractacions.
- El personal dependrà exclusivament de l'empresa adjudicatària. A l'inici de l'execució del contracte, l'empresa haurà d'especificar les persones concretes que prestaran el servei i acreditar la seva filiació i alta a la Seguretat Social.
- El Districte es reserva el dret de sol·licitar el canvi del personal destinat al servei en cas que no compleixi els criteris establerts pel contracte pel que fa a actitud o aptitud en l'execució de les tasques encomanades.
- Tots els treballadors i treballadores del servei d'informació juvenil que formen l'equip de treball, estaran regits pel conveni col·lectiu del Sector del lleure educatiu i sociocultural que estigui en vigor i que es pren com a conveni de referència.
- L'empresa adjudicatària aportarà en tot moment, el personal necessari per a la prestació dels serveis, tenint en compte les clàusules socials que incorpora el plec de condicions administratives

CLÀUSULA 7. NECESSITATS DE RECURSOS MATERIALS I TÈCNICS

L'adjudicatari haurà de proveir el punt d'informació juvenil Joves de l'Eixample dels següents recursos material i tècnics:

- **1 telèfon mòbil** per a la figura de coordinador/a.

Característiques:

- Targeta SIM amb servei de veu i de dades

- **1 tauleta** per a cada un dels informadors/es (per a ús durant l'atenció als centres escolars).

Característiques mínimes:

- 10.1" 16Gb i 2Gb RAM
- Targeta SIM de dades
- Teclat (portàtil)

Direcció de Serveis a les Persones i al Territori
Districte de l'Eixample

- Possibilitat de ser maquetada per l'Ajuntament
 - Targeta SIM amb servei de dades, per tal de rebre consultes a través de Whatsapp i per accedir als dossiers informatius, internet, accedir al correu electrònic i a programes del paquet office.
 - Preu aproximat de 400€
- **1 expositor/moble** per a cada Centre d'Educació Secundària i/o centre de cicles formatius amb el servei d'informació estable, el qual fa les funcions de visualització, espai d'atenció, cartellera i armari.

Característiques mínimes:

- Estructura de pi massís
- Mides de 100x85x185cm (ample x fondària x alçada).
- Consta de dos parts laterals de mides 48x8x80cm (ample x fondària x alçada)
- Amb 4 rodes
- Preu aproximat de 800€

Per cada nou centre escolar estable s'haurà de proporcionar un nou expositor que anirà a càrrec del nou adjudicatari (màxim 2 expositors més), així com el seu manteniment i transport a les escoles. Els informadors/es hauran de vetllar perquè la informació estigui actualitzada i vigent.

- **Pissarres murals.** Aquells centres que tinguin més d'un pati, l'adjudicatari haurà de subministrar pissarres murals per tal que el informador/a puguis moure's fàcilment pel centre amb la informació principal.
- **Títols de transport.** L'adjudicatari s'haurà de fer càrrec dels seus títols de transport per tots els desplaçaments que siguin necessaris per desenvolupar el servei.

CLÀUSULA 8. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRETS D'IMATGE

L'empresa adjudicatària del contracte serà responsable de la comunicació i la difusió dels serveis, garantint que la informació arribi al màxim nombre possible de persones destinatàries i, si escau, adaptant-la als diferents segments de públic.

Així mateix, haurà de mantenir actiu, actualitzat i correctament gestionat el lloc web del projecte, així com assegurar una presència constant i dinàmica a les xarxes socials, promovent l'ús de les noves tecnologies i plataformes digitals. S'aplicarà un disseny que respecti els protocols d'accessibilitat en línia (WAI, W3C, etcètera) i que incentivi la lectura en línia.

La representació externa del projecte —tant en les relacions amb entitats, institucions, organismes i persones, públiques o privades, com davant dels mitjans de comunicació— correspon exclusivament a l'Ajuntament de Barcelona.

La titularitat de tota la documentació derivada de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a destinataris individuals o col·lectius, públics o privats, i que l'adjudicatari elabori en qualsevol de les fases de desenvolupament del Projecte en el marc del contracte de prestació de serveis, correspon a l'Ajuntament de Barcelona.

**Direcció de Serveis a les Persones i al Territori
Districte de l'Eixample**

Tota la documentació haurà d'incorporar de manera expressa aquesta titularitat municipal, i s'ajustarà a l'estructura, el contingut i l'anagrama que estableixin els serveis competents de l'Ajuntament. Així mateix, i d'acord amb el dictamen tècnic corresponent, s'hi farà constar que l'adjudicatari realitza la gestió tècnica del contracte.

La difusió de dades, materials o documents relatius al servei amb finalitats formatives o divulgatives per part de l'empresa adjudicatària haurà de ser prèviament comunicada i acordada amb el Districte de l'Eixample. Igualment, qualsevol iniciativa relacionada amb la difusió d'informació sobre el servei s'haurà de coordinar i acordar amb l'Ajuntament.

L'adjudicatària serà responsable del disseny, l'edició, la producció i la distribució dels materials gràfics (cartells, díptics, postals, banners, punts de llibre, roll-ups, etc.) del Punt d'Informació Juvenil Joves de l'Eixample, així com d'aquells altres materials que el Districte consideri d'interès per al col·lectiu juvenil, amb l'objectiu de garantir-ne una difusió adequada.

Tots els productes comunicatius hauran de complir la normativa gràfica vigent de l'Ajuntament de Barcelona i respectar la imatge corporativa dels serveis d'informació Joves de l'Eixample, així com les imatges específiques dels diferents cicles, campanyes o dispositius. Els dissenys hauran de ser validats prèviament pel Districte.

Tota la informació telemàtica i en paper que es generi s'elaborarà d'acord amb la normativa municipal específica (imatge corporativa, pàgina web, intranet...). d'acord amb la instrucció tècnica de criteris de sostenibilitat en elements de comunicació de l'any 2015

Tota la comunicació (analògica i digital) ha de ser realitzada des de la perspectiva de gènere i inclusiva i, per tant, accessible per a tota la ciutadania i en la producció de material imprès l'adjudicatari ha d'ajustar-se als estàndards ambientals del material imprès de l'ajuntament:

La producció d'elements en suport paper (cartells, díptics o similars, catàlegs, cartes, butlletins, fulls informatius o qualsevol altre tipus de publicació amb caràcter puntual o periòdic) cal que es faci sobre paper reciclat 100%.

Per a la producció d'elements impresos en suport plàstic (banderoles, pancartes, roll-ups, etcètera) s'ha de triar suports monomaterials (tot polipropilè (PP), tot polietilè (PE) o altres), s'ha d'evitar els materials mixtos que dificulten el reciclatge posterior, i s'ha de prioritzar aquells amb el major contingut reciclat i/o amb materials més sostenibles i més fàcilment reciclables.

El nombre de còpies o unitats impreses ha de respondre a una estimació correcta de les necessitats

Els terminis i el calendari de difusió de les accions comunicatives s'establiran a l'inici del contracte, tenint en compte el calendari general de comunicació i difusió de la Xarxa Joves de Barcelona.

CLÀUSULA 9. COORDINACIÓ

L'empresa adjudicatària designarà una persona responsable per a la coordinació i les relacions amb la Direcció de Serveis a les Persones del Districte al marge de les funcions de relació ordinària amb l'equip del centre, per a la supervisió i coordinació del servei i el seguiment del contracte. Qualsevol canvi plantejat per l'empresa en relació a les clàusules d'aquest plec s'aprovarà per part del Districte en el marc d'aquesta coordinació.

**Direcció de Serveis a les Persones i al Territori
Districte de l'Eixample**

La persona responsable del servei, haurà de garantir la coordinació amb els diferents estaments d'organització del Districte i assumir els criteris, els procediments, les metodologies i els instruments de gestió existents així com participar de la cultura de treball impulsada des del Districte.

El Districte de l'Eixample, a través dels professionals tècnics de la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori, farà un seguiment periòdic del projecte i es reserva el dret de convocar a l'adjudicatari amb caràcter extraordinari sempre que ho consideri necessari. El seguiment periòdic es farà com a mínim a través de:

- Reunions de seguiment ordinàries.
- Una reunió trimestral entre els responsables tècnics del Districte i el referent de l'empresa prestadora.

CLÀUSULA 10. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DELS SERVEIS PRESTATS

L'adjudicatari haurà de subministrar, per tal de fer el seguiment i avaluació de la prestació del servei, la següent informació, sens perjudici de tota aquella informació i documentació que pugui ser requerida addicionalment pels responsables municipals per fer el seguiment oportú:

Seguiment de comptes

Mensualment, l'empresa adjudicatària presentarà el seguiment dels comptes, amb la projecció dels mesos següents, segons model proporcionat pel Districte.

Memòria de gestió

Durant primer trimestre de l'any, l'empresa adjudicatària presentarà una memòria de gestió de l'any anterior, el tancament de comptes de l'any anterior i una previsió de pressupost per l'any en curs.

Recull d'indicadors mensual

- Aquest recull es durà a terme seguint els criteris establerts des de la coordinació de la Xarxa Joves de Barcelona i validats pel Departament de Joventut i el Districte de l'Eixample.
- Els indicadors hauran de ser recollits mensualment.
- La recollida d'indicadors haurà d'utilitzar com a mínim l'aplicatiu d'indicadors de la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil de la Generalitat de Catalunya i els sistemes propis d'acord amb els criteris establerts per la coordinació del Xarxa Joves de Barcelona i validats pel Departament de Joventut i el Districte.
- Han de permetre un anàlisi complet del pla de comunicació dels servei de joventut .
- Hauran de contemplar el registre de consultes segons canal, temàtica i perfil d'usuari, nombre d'assessories, nombre d'activitats d'acord amb la tipologia i els seus usos, tramitació de carnets, assessories segons percentatge de reserves, d'absències i d'assistència; grau de satisfacció de les persones usuàries del servei i la coordinació amb el centres educatius i amb l'entorn.
- Caldrà lliurar-los en les dates que estableixi la Xarxa Joves de Barcelona, prèviament consensuades amb el Districte de l'Eixample i el Departament de Joventut.
- L'empresa adjudicatària haurà de presentar també, amb periodicitat mensual, a les persones tècniques referents del Districte de l'Eixample, els indicadors en format Excel, segons el model adjunt als annexos.

Memòria anual de curs

Aquesta memòria es durà a terme seguint els criteris establerts en el present plec i els acordats conjuntament amb el Districte. La memòria serà de caràcter valoratiu i haurà de contenir la següent informació:

1. CONTEXTUALITZACIÓ DEL PUNT D'INFORMACIÓ JUVENIL JOVES DE L'EIXAMPLE
 - a. Descripció del servei/organització.
 - b. Informació de la missió i objectius principals.
 - c. Recull de les dades més rellevants de l'any.
2. JOVES DE L'EIXAMPLE EN XIFRES
 - a. Exposició de les dades quantitatives recollides d'acord amb els indicadors definits establint comparatives de progrés i evolució respecte dades anteriors.
3. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN DES DE JOVES DE L'EIXAMPLE
4. PROJECTES I ACTIVITATS
 - a. Activitats pròpies programades en el servei o vinculades a campanyes del SIMIODA.
 - b. Descentralització de la informació.
 - o Servei d'Informació Juvenil Mòbil.
 - o Servei d'atenció estable a Centres educatius i formatius
 - c. Activitats a demanda.
5. SERVEIS D'ASSESSORAMENT ESPECIALITZAT
 - a. Assessoria (reserves, usabilitat, demanda, etcètera).
6. ACCIÓ TERRITORIAL
 - a. Espais de participació i coordinació vinculades amb el territori.
 - b. Projectes transversals vinculats amb el territori.
7. COMUNICACIÓ
 - a. Canal d'accés i coneixement del servei.
 - b. Accions de difusió del servei.
 - c. Gestió des diferents canals de comunicació.
 - o Pàgina web i els seus apartats.
 - o Gestió de xarxes socials.
8. COORDINACIÓ PROTOCOLS I EINES DE GESTIÓ
 - a. Coordinació interna en cas d'equip i repartiment de tasques i novetats (baixes, formacions, ...)
 - b. Coordinació amb el territori
 - c. Revisió, creació, implementació de protocols i eines per millorar la gestió del servei.
9. VALORACIÓ.
 - a. Recull i valoració del servei per part dels usuaris, d'acord amb l'estratègia de recollida proposada per l'adjudicatari dirigida a implicar els joves en els processos informatius i en el disseny i avaluació dels serveis.
 - b. Comparativa global en relació al curs anterior.

- c. Estat de la situació i balanç de les tasques realitzades i els resultats obtinguts en funció als objectius anuals.
 - d. Anàlisi de punts febles i punts forts.
10. ASPECTES DE MILLORA I PROPOSTES DE FUTUR
- a. Propostes de millora a desenvolupar l'any següent.
 - b. Definició de tendències, i perspectives de futur.
11. INFOGRAFIA RESUM (Recull simplificat del que ha estat el servei).

CLÀUSULA 11. TRASPÀS DEL SERVEI A LA FINALITZACIÓ DEL PRESENT CONTRACTE

En finalitzar la vigència del present contracte, i en el cas que el servei sigui adjudicat a una empresa diferent de l'actual, el contractista sortint haurà d'efectuar un traspàs operatiu del servei a la nova empresa adjudicatària durant els trenta (30) dies previs a l'inici de la nova prestació, sense que això comporti cap dret a percebre compensació econòmica addicional.

Durant aquest període transitori, el contractista sortint garantirà la cobertura íntegra i la qualitat del servei, assegurant-ne la continuïtat i evitant qualsevol afectació a les persones usuàries.

Així mateix, el contractista sortint estarà obligat a facilitar en tot moment el procés de traspàs, col·laborant activament i cooperant amb el nou adjudicatari per tal d'assegurar una transició ordenada, eficient i sense perjudici en la prestació del servei.

CLÀUSULA 12. CLÀUSULES AMBIENTALS

L'adjudicatària haurà d'aplicar instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris ambientals en els contractes que tinguin per objecte la gestió d'equipaments de titularitat municipal, aprovada per Decret d'Alcaldia S1/D/2021-634, aplicada als diferents àmbits de la prestació

En cas d'adquisició de material cal aplicar criteris de selecció respecte a la qualitat ambiental dels mateixos, prioritzant aquells productes que acreditin l'aplicació de criteris d'ecodisseny, que minimitzin l'impacte en tot el cicle de vida del producte (com els productes amb ecoetiqueta tipus I); productes produïts amb materials d'origen reciclats, productes de materials renovables, productes de comerç just, etc.

Pels productes de paper i derivats del paper, aquest haurà de ser 100% reciclat. Pels fungibles d'escriptura i arts gràfiques (llapis, retoladors, pintures, etc.), s'haurà d'assegurar que no són tòxics, que es poden netejar amb aigua i sabó.

En l'organització d'esdeveniments i activitats s'ha de preveure actuacions de prevenció de residus (per exemple: evitar l'ús de gots d'un sol ús, utilitzar vaixel·la reutilitzable, etcètera) i disposar de la informació adequada i dels mitjans necessaris per garantir la recollida selectiva de residus.

CLÀUSULA 12. PROPOSTA TÈCNICA

La proposta tècnica que ha de presentar l'adjudicatària, i que servirà per a la valoració dels criteris que depenen d'un judici de valor, cal que inclogui com a mínim, i de forma clara i concisa:

- Contextualització i coneixement del territori.
- Marc teòric
- Gestió i desenvolupament de cadascun dels serveis: programació, organització, instruments de gestió...
- Organització interna. Funcions, tasques i horaris de l'equip, coordinació...
- Mecanismes de coordinació amb el Districte
- Sistemes de seguiment i avaluació
- Pla comunicació i difusió