

**Plec de prescripcions tècniques particulars del contracte del servei d'oficina tècnica per a l'impuls i promoció de projectes d'acollida en llars ciutadanes i mentoria social des de la societat civil per persones en risc o situació d'exclusió social a Barcelona**

**Contingut**

|       |                                                                                                                                                                                                         |    |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.    | OBJECTE DEL CONTRACTE .....                                                                                                                                                                             | 2  |
| 2.    | OBJECTIUS DEL SERVEI .....                                                                                                                                                                              | 2  |
| 3.    | DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I FUNCIONAMENT .....                                                                                                                                                              | 2  |
| 3.1   | Promoure l'ús de l'acollida en llars ciutadanes en projectes d'entitats de la societat civil i la ciutadania .....                                                                                      | 2  |
| 3.2   | Dinamitzar els processos de captació de llars ciutadanes .....                                                                                                                                          | 3  |
| 3.3   | Dinamitzar els processos de derivació i acompanyament a persones en situació de risc cap a projectes d'acollida en família, i donar suport metodològic per reforçar tècnicament aquests processos ..... | 4  |
| 3.4   | Assegurar l'acompanyament integral de la persona usuària en tot el procés de treball fins a l'autonomia i semi-autonomia, on l'acollida en família serà una de les fases .....                          | 5  |
| 3.5   | Fer seguiment i valoració del desplegament dels projectes d'acollida en llars ciutadanes .....                                                                                                          | 6  |
| 4.    | ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.....                                                                                                                                                                            | 6  |
| 5.    | RECURSOS .....                                                                                                                                                                                          | 7  |
| 5.1   | Perfils professionals de l'equip de treball .....                                                                                                                                                       | 7  |
| 5.1.1 | Funcions .....                                                                                                                                                                                          | 7  |
| 5.1.2 | Competències professionals mínimes.....                                                                                                                                                                 | 8  |
| 5.1.3 | Hores de servei i horari de l'oficina tècnica .....                                                                                                                                                     | 9  |
| 5.1.4 | Recursos materials .....                                                                                                                                                                                | 9  |
| 6.    | Coordinació entre l'adjudicatari i l'Ajuntament.....                                                                                                                                                    | 10 |
| 7.    | Finalització del contracte i traspàs.....                                                                                                                                                               | 11 |

## **1. OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte d'aquest contracte és l'adjudicació d'un servei d'oficina tècnica que doni impuls, promogui i avaluï el grau d'implantació dels projectes d'acollida en llars ciutadanes i mentoria social realitzats des de la societat civil per a persones migrades, refugiades o demandants d'asil sense referents socials o familiars amb l'objectiu d'incrementar tant les llars d'acollida com les entitats de la societat civil que sustenten aquest tipus de projectes a la ciutat.

## **2. OBJECTIUS DEL SERVEI**

Els objectius principals de l'oficina tècnica son:

- Promoure l'ús de l'acollida en llars ciutadanes en projectes d'entitats de la societat civil
- Dinamitzar els processos de captació de llars ciutadanes
- Dinamitzar els processos de derivació i acompanyament a persones en situació de risc cap a projectes d'acollida en família, i donar suport metodològic per reforçar tècnicament aquests processos.
- Assegurar l'acompanyament integral de la persona en tot el procés de treball fins a la autonomia i semi-autonomia.
- Fer seguiment i valoració del grau d'implantació dels projectes d'acollida en família a la ciutat, i fer propostes per millorar la seva presència a la ciutat.

## **3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I FUNCIONAMENT**

### **3.1 Promoure l'ús de l'acollida en llars ciutadanes en projectes d'entitats de la societat civil i la ciutadania**

A la ciutat de Barcelona existeix una important xarxa d'entitats de suport i acompanyament a persones en risc o situació d'exclusió social i, més específicament, de persones migrades, refugiades i demandants d'asil sense referents. Algunes d'aquestes entitats despleguen projectes amb molta base de voluntariat. En alguns casos també, amb recursos de mentoria. Una manera de fomentar l'ús de l'acolliment en llars ciutadanes i de la mentoria social, és donar a conèixer i promoure aquesta metodologia entre aquestes entitats.

Les funcions de l'empresa licitadora respecte a aquest punt són:

- Promoure entre les entitats de la societat civil els projectes d'acollida en famílies fent, entre d'altres actuacions:
  - ✓ Organitzar 1 sessió d'informació i transferència de coneixement entre entitats per compartir coneixement, metodologies, abordatge de casos i casuístiques. Es convocaran aquelles entitats que fan acollida en llars ciutadanes i mentoria, o d'altres amb forta base de voluntariat o projectes de mentoria.
  - ✓ Dur a terme un mínim de dues publicacions sobre la metodologia i els projectes d'acollida en famílies en revistes especialitzades.

- ✓ Dur a terme un mínim de dues presentacions sobre la metodologia en espais ja existents a la ciutat amb entitats de la societat civil, com podria ser, per exemple, l'Acord ciutadà per una Barcelona inclusiva.

Els lliurables associats són:

- Les actes i documentació de les reunions i de les sessions de promoció amb entitats amb un termini màxim d'una setmana una vegada realitzada cada reunió
- Les publicacions esmentades, cal presentar-les abans de finalitzar el contracte.

### 3.2 Dinamitzar els processos de captació de llars ciutadanes

Una de les funcions principals de l'oficina serà col·laborar en els processos de captació, promoció i acompanyament d'aquest recurs entre la ciutadania.

Aquesta funció contempla els següents processos:

- Gestionar consultes ciutadanes, la qual cosa implica:
  - Gestionar totes les trucades i correus electrònics que es rebin en moments de campanya de captació de famílies o en altres moments. Els canals de comunicació seran proveïts per l'Ajuntament de Barcelona.
  - Fer la derivació i intermediació pertinent d'aquestes famílies amb les entitats que gestionen l'acollida.
  - Atendre les consultes, dubtes, preocupacions que puguin sorgir per part de la família d'acollida, abans i durant l'acollida, com a suport a l'entitat que proporciona l'acollida
- Programar i realitzar sessions de presentació del programa dirigides a possibles famílies acollidores. Això implicarà per l'empresa adjudicatària:
  - Fer la proposta del contingut del programa de la sessió informativa i de les persones i/o entitats que intervindran.
  - Fer la proposta de programació de sessions informatives, amb un mínim de 10 sessions.
  - Assumir l'organització material de les sessions informatives (reserva de l'espai, comunicació, gestió d'inscripcions, necessitats logístiques, etc.).
- Els lliurables associats són:
  - En relació a la gestió de consultes ciutadanes: Informes de seguiment mensual de nombre de consultes rebudes, derivacions i incidències, en el seu cas. **Cal que es lliurin l'últim dia de cada mes.**
  - En relació a les sessions informatives:
    - Programa i documentació associada a la sessió
    - Memòria d'activitat on es recullen els indicadors següents: número de sessions informatives, número de persones intervinents, número de

persones assistents i valoració de l'impacte (persones que s'han interessat posteriorment per fer acollides).

### **3.3 Dinamitzar els processos de derivació i acompanyament a persones en situació de risc cap a projectes d'acollida en família, i donar suport metodològic per reforçar tècnicament aquests processos**

Com s'ha esmentat, l'acollida en llars ciutadanes és una metodologia nova i poc aplicada en el nostre context. És imprescindible assegurar un procés de coordinació entre necessitats detectades per serveis municipals i projectes d'acollida gestionats per entitats, per tal d'assegurar l'homogeneïtat de circuits i criteris de treball. Així mateix, cal assentar la metodologia elaborant documents tècnics de valoració, intervenció i seguiment.

Les funcions de l'empresa licitadora respecte a aquest punt són:

- Construir i actualitzar un catàleg de projectes d'acollida en llars ciutadanes a la ciutat, així com d'altres recursos habitacionals a mobilitzar en el procés cap a l'autonomia de les persones acollides amb l'objectiu de poder plantejar els processos d'acollida en família com a processos integrals cap a la plena ciutadania.
- Establir espais de contacte i coordinació amb les entitats que els gestionen amb la fi de facilitar el treball en xarxa. En concret, organitzar taules de treball amb una periodicitat mínima trimestral on es puguin compartir metodologies, problemàtiques, propostes, formes de treballar i convenir mecanismes de coordinació, circuits i protocols amb les entitats.
- Establir un canal de recepció de peticions de derivació dels serveis municipals que treballen amb persones migrades, refugiades o demandants d'asil amb perfil i motivació per ser acollides en llars ciutadanes
- Proposar protocols de coordinació i circuits de derivació des d'aquest canal de recepció cap als projectes d'entitats que fan acollida en famílies i altres recursos habitacionals complementaris, si escau.
- Crear un espai de treball, coordinació i feed-back amb el servei municipal que fa les derivacions.
- Elaborar una proposta de protocol per fer el matching entre persona i llar d'acollida: definir la metodologia per presentar a la futura persona acollida i la família. Això implica recollir en quin moment i com es fa la primera trobada, valoració inicial de l'encaix entre la persona usuària i la família, planificació d'altres trobades per fomentar el coneixement i definir com serà la convivència.

Els lliurables associats són:

- El document que descriu el protocol i circuit de derivació i feed-back amb els serveis municipals derivants, a **entregar al final del primer mes des de l'inici del contracte**.
- Construir i actualitzar el catàleg de recursos, que pot estar en qualsevol suport digital explotable de forma senzilla amb eines d'ofimàtica (per exemple, Excel o Access...). **A entregar al final del tercer mes del contracte**. A partir de la primera entrega, caldrà enviar actualitzacions cada tres mesos.

- Les actes de les reunions i taules de treball, **amb el termini màxim d'una setmana.**
- Elaborar un document que serveixi com a model d'acords de convivència entre la persona usuària i la família acollidora. **A entregar al finalitzar el primer mes des de la contractació**
- Elaborar una guia per a les persones usuàries i les llars ciutadanes sobre el funcionament general de l'acollida. **A entregar al finalitzar el segon mes des de la contractació.**

### **3.4 Assegurar l'acompanyament integral de la persona usuària en tot el procés de treball fins a l'autonomia i semi-autonomia, on l'acollida en família serà una de les fases**

Com s'ha apuntat, una de les condicions bàsiques per assegurar l'èxit i el suport a aquesta metodologia tant per part d'entitats com per part de la ciutadania, és garantir un suport ampli i integral a la persona en situació de risc en el seu procés cap a la consecució de l'autonomia o semi-autonomia.

L'oficina tècnica ha de disposar d'un equip interdisciplinari de professionals que realitzi les funcions següents:

- Definir i desplegar el pla de treball de cada persona usuària del programa.
- Fer l'acompanyament de la persona usuària en diferents aspectes del seu dia a dia, com ara:
  - Establir reunions setmanals amb la persona usuària a fi de fer el seguiment global de tots els aspectes que definirem a continuació i d'aquesta manera tenir un retorn del seu procés a fi de poder acompanyar-lo de manera regular i continuada en el seu procés per assolir la plena ciutadania.
  - Fer el seguiment i acompanyament en inserció sociolaboral, proposant i acompanyant a la persona usuària la participació a plans i programes per la inserció laboral i formació, valorant encaix segons el perfil del usuari/a.
  - Dur a terme el seguiment del benestar de la persona usuària a les famílies d'acollida derivades i del funcionament de la convivència.
  - Facilitar i promoure la participació de la persona usuària en activitats promogudes pels districtes i/o teixit associatiu amb la finalitat de fomentar el sentiment de pertinença i d'inclusió de la persona usuària.
  - Dur a terme un seguiment i acompanyament en el procés de regularització administrativa de la persona
  - Donar suport psico-emocional a les persones acollides.
- Proposar un protocol d'entrada i abordatge de les peticions per ser persona acollida, que inclogui els fulls de derivació, registre i seguiment de la persona
- Elaborar una base de dades que permeti el seguiment dels plans de treball de les persones acollides

Els lliurables derivats són:

- Informes mensuals de l'estat de la qüestió pel que fa al seguiment dels plans de treball de les persones acollides, **a entregar l'últim dia de cada mes.**

- Base de dades que pot estar en qualsevol suport digital fàcilment exportable a eines d'ofimàtica (per exemple, Excel o Access...) per garantir la seva explotació. **Cal que l'empresa la tingui confeccionada al finalitzar el primer mes de la contractació**

### **3.5 Fer seguiment i valoració del desplegament dels projectes d'acollida en llars ciutadanes**

El seguiment i avaluació dels projectes d'acollida en llars ciutadanes s'orientarà a valorar la qualitat tècnica i grau d'implantació d'aquest tipus de metodologia a la ciutat, i a fer propostes de millora en aquests aspectes.

Funcions associades a aquest punt:

- Recollir els indicadors de resultat dels projectes d'acollida: nombre de llars acollidores, quantes persones han acabat un acolliment i què ha passat un cop acabat l'acolliment (s'ha aconseguit la autonomia o semi- autonomia, s'ha tornat a situació de carrer, etc.).
- Fer una valoració qualitativa del funcionament dels projectes mitjançant entrevistes amb 5-10 famílies acollidores i/o persones acollides corresponents a les diferents entitats; i amb les entitats que gestionen l'acollida
- Valorar el funcionament del projectes des del punt de vista dels professionals de l'Ajuntament que intervenen en algun procés com podria ser el de derivació de casos, 5 entrevistes a professionals dels diferents serveis derivants.
- Valorar la informació extreta d'aquests indicadors de resultat i entrevistes, i fer propostes de millora en la metodologia.
- Valorar el grau d'implantació a la ciutat del mecanisme; i proposar mesures de promoció, finançament i acompanyament per part de l'Ajuntament.

Lliurables associats:

- Informe anual de valoració amb les dades i valoracions indicats (número acollides, famílies que han acollit, famílies que s'han ofert, èxit o no dels processos, propostes de millora, etc.).
- Excel (o suport equivalent) amb els indicadors principals recollits **actualitzats trimestralment**.

## **4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI**

El desenvolupament de l'oficina tècnica per al desenvolupament de projectes d'acollida en famílies a la ciutat de Barcelona, implica un alt grau de vinculació i contacte amb una gran varietat de persones, entitats i professionals de l'Ajuntament. Això implica que cal comptar amb una varietat de rols, per desenvolupar cada una de les parts que configuren aquest programa de suport.

El servei objecte del contracte requereix donar resposta a les següents necessitats:

- Coordinació de l'oficina: coordinació de l'equip de projecte i coordinació tècnica amb la persona referent de la Direcció de Drets de Ciutadania així com amb les entitats que fan acollida en família i els serveis municipals implicats en la derivació de casos. La coordinació tècnica haurà de tenir un coneixement global de tots els processos que es desenvoluparan durant l'execució del contracte
- Àmbit educador/a social: tindrà funcions de seguiment i acompanyament dels plans de treball de les persones acollides i haurà de tenir una visió global del funcionament dels casos. Aquest rol també haurà de coordinar-se amb les entitats que fan acollida en família així com els serveis derivants però sempre sota l'acord i supervisió de la coordinació tècnica.  
Així mateix, donarà suport tècnic a la persona coordinadora en el desplegament de la resta de línies d'actuació.
- Àmbit jurídic: donarà resposta a les consultes sobre el procés documental de les persones usuàries i farà gestions i acompanyament al respecte.
- Àmbit psicològic: farà atenció a casos de suport emocional de les persones ateses.

## **5. RECURSOS**

### **5.1 Perfils professionals de l'equip de treball**

#### **5.1.1 Funcions**

Per poder desenvolupar l'Oficina tècnica caldrà comptar amb un equip multidisciplinar amb professionals que puguin assumir els següents rols:

- 1) Coordinador/a tècnica que tindrà les següents funcions:
  - ✓ Disseny i impuls de totes les línies de treball
  - ✓ Elaboració d'informes de seguiment de l'Oficina Tècnica
  - ✓ Interlocució i coordinació amb l'Ajuntament
  - ✓ Coordinació de l'equip multidisciplinar d'atenció
  - ✓ Interlocució i coordinació amb les entitats que fan acollida en família
  - ✓ Interlocució i coordinació amb els serveis municipals que fan derivacions a les entitats que fan acollida en famílies
  - ✓ Supervisió global setmanal del seguiment dels casos que durà a terme l'educador/a social
- 2) Educador/a social, amb les funcions següents:
  - ✓ Suport tècnic a la persona coordinadora per al desplegament de les diverses línies d'actuació
  - ✓ Disseny i desplegament dels plans de treball de persones usuàries i coordinació tècnica amb la resta de l'equip multidisciplinar
  - ✓ Gestió de les altes i baixes al dispositiu amb les entitats amb criteris tècnics de vulnerabilitat i risc d'exclusió pactats.

- ✓ Gestió de la llista d'espera.
- ✓ Gestió per recollir les dades i derivar a les entitats de les famílies/llars acollidores i nexes entre la família i l'entitat amb la qual faran l'acolliment.
- ✓ Seguiment i acompanyament del procés documental (en coordinació amb el/la jurista de la OT)
- ✓ Seguiment i acompanyament de la inserció sociolaboral, proposant i acompanyant a la persona usuària la participació a plans i programes per la inserció laboral i formació, valorant encaix segons el perfil del usuari/a
- ✓ Seguiment i acompanyament a la persona usuària cap a la inclusió a espais que ofereixen els territoris, com per exemple el coneixement d'equipaments municipals, entitats i/o projectes del barri, etc.
- ✓ Seguiment i acompanyament del benestar emocional de la persona acollida (en coordinació amb el psicòleg/a)

3) Jurista, amb les funcions següents:

- ✓ Assessorar a les persones usuàries del servei en el seu procés per a la regularització de la seva situació administrativa
- ✓ Acompanyar i orientar a les persones usuàries i/o en tots els passos i tramitacions que han de seguir per a la regularització, i fer les gestions que escaiguin.
- ✓ Organitzar el servei de suport jurídic establint franges horàries per donar cites d'assessorament jurídic a les persones usuàries.

4) Psicòleg/a, amb les funcions següents:

- ✓ Organitzar un suport de salut emocional i/o mental especialitzat en problemes emocionals i/o de salut mental en persones que han passat per processos migratoris complicats.
- ✓ Donar resposta a les situacions que es troben les famílies acollidores amb les persones acollides, mitjançant la visita i/o tractament psicosocial de la persona acollida.
- ✓ Donar suport tècnic a les famílies acollidores i Educadora Social de la oficina tècnica quan es trobin casos de problemes emocionals amb les persones acollides i necessitin un assessorament per treballar-ho directament amb la persona
- ✓ Definir una metodologia de primera atenció amb proposta de derivacions a serveis especialitzats, en casos més complexos.

### 5.1.2 Competències professionals mínimes

| Funcions      | Requisits mínims                                                                                                                                                          |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Coordinació   | Graduat/da en treball social i experiència professional mínima de tres anys en gestió d'equips d'intervenció social i en la coordinació amb recursos o entitats en xarxa. |
| Suport tècnic | Graduat/da en educació social. Experiència mínima de                                                                                                                      |



| <b>Funcions</b>        | <b>Requisits mínims</b>                                                                                                     |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | tres anys en l'atenció en àmbit d'estrangeria.                                                                              |
| Suport jurídic         | Graduat/da en dret.<br>Experiència mínima de dos anys en àmbit d'estrangeria.                                               |
| Suport salut emocional | Graduat/da en psicologia i experiència mínima de dos anys en atenció de casos de salut mental en l'àmbit de les migracions. |

### 5.1.3 Hores de servei i horari de l'oficina tècnica

Durant la vigència del contracte (10 mesos) l'adjudicatària ha de garantir les següents hores mínimes de servei per a cada perfil professional:

|                                   | Hores setmanals | Hores totals del contracte |
|-----------------------------------|-----------------|----------------------------|
| Coordinació                       | 12              | 480                        |
| Suport tècnic                     | 35              | 1400                       |
| Suport jurídic                    | 6               | 240                        |
| Suport de salut emocional /mental | 6               | 240                        |

Per tal de garantir la continuïtat i la eficiència del servei, l'oficina tècnica prestarà servei tots els matins de dilluns a divendres de 9 a 14h i dues tardes de 16 a 19h. La resta d'hores s'acordaran entre l'empresa adjudicatària i la Direcció de Drets de Ciutadania.

L'adjudicatària farà una proposta d'horaris, canals d'atenció (telefònic i telemàtic) i gestió de cites amb persones ateses i llars d'acollida que permeti realitzar valoracions i atencions cada setmana en horari de matí de i tarda, i donar resposta a demandes en un màxim de 48 hores laborables. La proposta serà validada per la Direcció de Drets de Ciutadania.

### 5.1.4 Recursos materials

L'empresa adjudicatària serà la responsable de facilitar tots els recursos materials necessaris per tal de que les funcions anteriorment descrites es desenvolupin correctament i amb les periodicitats i condicions estipulades al present Plec i a l'oferta.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària respectar per part del seu personal tots aquells aspectes relacionats amb la bona imatge dels serveis de l'Ajuntament en relació amb el ciutadà.

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició del contracte, amb caràcter no limitatiu, com a mínim:

- Oficines i espais de reunions correctament equipats i dimensionats per a la realització de les tasques d'aquest Plec.
- Material d'oficina, ofimàtica i comunicacions necessaris per a la execució del contracte en les condicions descrites.
- Servidors per emmagatzemar la informació.
- Dispositius mòbils i portàtils (smartphones i tablets).

L'empresa adjudicatària disposarà dels mitjans materials necessaris per garantir la connectivitat mitjançant eines de correu electrònic, videoconferència i, si s'escau, emmagatzematge compartit de documents, sent els costos de connexió, i altres derivats, a càrrec de l'empresa contractada. Els mitjans que s'utilitzin han de garantir els nivells de seguretat informàtica previstos per l'Ajuntament de Barcelona.

## **6. Coordinació entre l'adjudicatari i l'Ajuntament**

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

Formalitzat el contracte, es constituirà la Taula de seguiment i coordinació formada per una persona representant de l'empresa adjudicatària i una persona representant de la Direcció de Drets de Ciutadania. Aquesta Taula de seguiment tindrà com a principals funcions:

- ✓ Seguiment funcionament del programa a nivell global: satisfacció de llars participants, compartir casos i casuística, recollir propostes de millores dels circuits etc.
- ✓ L'anàlisi i avaluació dels informes de gestió i de seguiment de l'activitat.
- ✓ L'anàlisi dels indicadors de gestió, així com la valoració del grau de compliment dels lliurables
- ✓ La valoració i, si s'escau, aprovació de les propostes de millora.

S'establiran reunions periòdiques mensuals (sense perjudici que puguin ser convocades a requeriment de les parts en qualsevol moment per tractar temes puntuals i urgents) per al seguiment del servei prestat, on es tractaran com a mínim els següents temes: incidències, queixes i reclamacions rebudes, avaluació de la qualitat prestada i accions de millora.

Prèviament a la reunió, abans del dia 7 de cada mes, l'empresa adjudicatària lliurarà un informe de gestió on s'inclouran les dades mensuals de:

- ✓ El seguiment de l'execució del contracte.
- ✓ L'anàlisi dels indicadors de gestió.
- ✓ Informació de les incidències produïdes i, si s'escau les mesures correctores que s'han aplicat o que es proposa aplicar.
- ✓ La valoració i, si s'escau, aprovació de les propostes de millora.

La Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania podrà demanar altres informes marcant contingut i freqüència dels enviaments.

## **7. Finalització del contracte i traspàs**

El contractista realitzarà un traspàs a l'Ajuntament d'informació, dels sistemes de suport a la gestió i del coneixement sobre el funcionament i l'organització del servei en el termini de quinze dies previs a la finalització del contracte.

Les dades de caràcter personal, així com qualsevol suport o document en el qual hi figurin dades, hauran de ser tornades a l'Ajuntament.

En tot cas, l'empresa sortint haurà de proporcionar la informació següent:

- Pla de treball actualitzat a la data de finalització del contracte, indicant processos en curs i processos previstos.
- Informe actualitzat de les activitats realitzades en els darrers 3 mesos i els compromisos derivats d'aquestes activitats.
- Una memòria de valoració global del servei.