

**FOMENT DE CIUTAT, SA**

**PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES**

**XARXES DE RESPOSTA SOCIOECONÒMICA**

**F210000323**

## **CLÀUSULA 1.- ANTECEDENTS JUSTIFICACIÓ DE LA PROPOSTA**

El COVID ha comportat el llançament d'una significativa quantitat i diversitat d'ajuts per pal·liar els efectes en la vida quotidiana de les persones afectades: prestacions especials, ajuts per pagar el lloguer, ajuts a autònoms, al comerç de proximitat, línies de crèdit per empreses. Malgrat els esforços dels i les professionals de les diverses administracions i àrees de l'Ajuntament de Barcelona implicades, precisament per aquesta diversitat, junt amb l'elevat nombre de persones i negocis afectats en barris de rendes baixes, ha fet que molts quedessin fora de la primera onada d'ajuts.

A més, el fet que moltes de les persones més afectades per la crisi no estiguessin en els circuits de derivació a aquests ajuts, juntament amb les dificultats que molt sovint suposen les tramitacions telemàtiques (manca de dispositius informàtics, d'accés a internet, de competències digitals o de comprensió de procediments administratius), ha determinat que un nombre significatiu de persones en situació de vulnerabilitat hagin estat excloses d'aquests subvencions i recursos.

En aquest context, la ciutadania ha començat a organitzar respostes com les xarxes de suport mutu. Unes xarxes que no donen l'abast per a respondre a l'actual situació als barris.

Aquest és el punt de partida d'on sorgeix la proposta de les Xarxes de Resposta Socioeconòmica, que es posen en marxa durant el 2020 amb una resposta de la ciutadania que va saturar el servei en diverses ocasions, especialment amb tràmits com l'Ingrés Mínim Vital, havent de fer una ampliació de personal per l'any 2021. El contracte actual en vigor (a la publicació d'aquest plec) finalitza el 19 de setembre de 2021; el plec que es descriu a continuació, objecte d'aquest contracte pretén donar-li continuïtat i adaptar-lo a les noves necessitats detectades.

## **CLÀUSULA 2.- DESCRIPCIÓ I OBJECTIUS DE LA PROPOSTA**

La proposta es presenta com un projecte sorgit de l'emergència de la crisi social i econòmica derivada de la crisi sanitària i, com a tal, la voluntat és que es desenvolupi durant el període de temps necessari per fer front a aquesta urgència.

Pretén atendre les persones que han patit un empitjorament de les seves condicions bàsiques de vida (econòmiques, socials i de salut), per tal de connectar-les amb els ajuts i recursos de l'administració i del teixit associatiu de proximitat, amb un suport pràctic a nivell de tramitació i amb una voluntat d'enfortir la coordinació i l'abast de recursos i serveis als barris.

### **Objectius específics:**

OE1. Apropar i facilitar tots els recursos i serveis disponibles, tant de l'Ajuntament com de les entitats del territori, per tal de donar una resposta efectiva i integral a les persones/famílies que han vist com la seva situació econòmica ha empitjorat a causa del COVID.

OE2. Identificar necessitats d'aquestes persones no cobertes per la xarxa de recursos existents i articular accions de resposta.

### **CLÀUSULA 3.- BARRIS OBJECTE D'INTERVENCIÓ**

Es proposa desplegar la XARSE a 11 punts, on s'atendran diferents barris, tots ells barris de Pla de Barris. Els barris on s'ubicarà són:

- El Raval.
- El Besòs i el Maresme. Aquest punt es desplaçarà com a mínim un dia a la setmana (o el que es considerin) a La Verneda.
- La Marina
- La Trinitat Vella.
- El Bon Pastor i Baró de Viver
- Les Roquetes - Trinitat Nova-Verdum. L'atenció es farà principalment a Trinitat Nova però es podrà desplaçar a Verdum o Roquetes.
- Zona Nord (Ciutat Meridiana, Torre Baró i Vallbona).
- La Prosperitat.
- Turó de la Peira i Can Peguera.
- El Carmel.
- El Poble Sec.

Serà responsabilitat de l'Ajuntament de Barcelona oferir l'espai on es desenvoluparà aquest projecte.

### **CLÀUSULA 4.- CONCRECIÓ DE LES ACCIONS DE LES XARSE I TASQUES A DESENVOLUPAR.**

La principal acció o servei de la XARSE és l'atenció integral a les persones, sigui el seu problema de l'àmbit que sigui, i el suport pràctic (amb tramitació telemàtica si s'escau) per derivar al recurs o recursos que més s'adeqüin a la seva necessitat.

Per a això les XARSE desplegaran 2 tipus d'accions:

1. Un servei d'acompanyament individual per a l'accés a recursos
2. Un paquet d'accions específiques de formació/sensibilització en l'àmbit socioeconòmic, aquestes accions acostumen a ser grupals.

Aquest paquet d'accions (punt 3) es contractarà a banda d'aquest contracte però serà funció de la XARSE coordinar el seu desplegament i funcionament vinculant-ho a les persones que participin a la resta d'accions de la XARSE.

Per a implementar aquestes accions, les XARSE es dotaran d'un grup de coordinació format per tècnics de serveis municipals i membres i xarxes de suport/entitats del territori. Finalment, un tècnic/a de gestió de la XARSE (l'objecte d'aquesta licitació) s'encarregarà de l'execució de les 3 accions i de la dinamització dels treballs del grup de coordinació. Per tal de garantir l'accés a persones sense coneixements lingüístics ni de

català ni de castellà, es contractarà una borsa d'hores d'intèrprets en llengua estrangera que es posarà al servei d'aquest projecte.

#### **4.1 Un servei d'atenció i acompanyament individual per accedir a recursos (serveis o ajuts).**

Les persones podran accedir al servei mitjançant cita prèvia telefònica. Aquest servei de cita prèvia i assessorament inicial telefònic el gestionarà l'entitat licitadora a les seves instal·lacions. També podran accedir si son derivades per altres serveis o entitats directament a la referent de cada XARSE.

A partir d'atendre la trucada inicial o la derivació, s'iniciarà l'acompanyament individual amb cada persona. El tècnic/a de gestió haurà d'atendre les persones, detectar necessitats i/o neguits i coordinar-se i posar en contacte amb els recursos, serveis o entitats existents per donar una resposta de la manera més immediata possible a aquestes necessitats. Aquest referent no realitzarà tasques que ja es realitzen des d'altres serveis: el seu objectiu serà connectar la persona amb el recurs disponible de forma pràctica. En el cas que el recurs sigui un servei existent, el tècnic/a de gestió farà de "pont" per assegurar l'arribada de la persona al servei; en el cas que el recurs sigui un ajut, la funció d'aquest professional serà que aquesta persona formalitzi efectivament la sol·licitud d'ajut (acompanyament personal, complimentar formularis, realització de trucades...).

L'objectiu és poder donar una atenció integral a les persones que, encara que inicialment es preveu des de l'àmbit laboral/empresarial, ha de tenir una mirada global. Per això serà necessària la coordinació amb altres serveis (com Serveis socials, Salut, Habitatge, Immigració), Districtes o Barcelona Activa (serveis d'ocupació, Punts de defensa de drets laborals, Punts d'Atenció a l'activitat Econòmica), recursos (com ajudes a autònoms i empreses) o entitats i xarxes del territori (com les xarxes veïnals).

#### **4.2 Accions grupals específiques**

Les XARSE disposaran d'un paquet d'activitats grupals que tindran com objectiu oferir informació, formació o sensibilització en àmbits específics d'utilitat per fer front a la crisi, tals com l'economia domèstica/familiar, el suport emocional, drets laborals o altres. La persona referent de la XARSE haurà de coordinar aquestes accions i la participació de les persones interessades.

**-Programa d'economia bàsica:** El programa d'economia bàsica ofereix formacions i càpsules per aconseguir una vida digna i autònoma amb els recursos dels que disposem, així com seguiment personalitzat durant un any.

**- Grups de suport emocional:** S'oferiran espais grupals per a l'abordatge de la salut mental i el patiment causat per aquesta crisi, per tal d'acompanyar aquestes situacions. Aquests espais s'estan treballant amb Salut en el marc del Pla de xoc per fer front als efectes emocionals provocats per la covid-19

**-Altres activitats:** Es podran crear activitats específiques que donin resposta a les necessitats detectades.

### **4.3 Un grup de coordinació i un tècnic/a de gestió de la XARSE**

- **Grup de coordinació:** node o espai central de coordinació, revisió constant i acció una xarxa de serveis i entitats territorials encarregada de detectar noves necessitats i articular respostes. L'objectiu de l'espai no és crear una nova taula permanent/espai de governança, sinó la coordinació i el suport operatiu per donar una resposta efectiva i immediata durant el període post covid.
- Els objectius d'aquests espais, seran:
  - Facilitar la tasca del tècnic/a de gestió per a aclarir o desbloquejar l'accés de persones a recursos concrets: drets socials, salut, habitatge, promoció econòmica
  - Fer una revisió global del funcionament i eficàcia de l'espai d'informació i atenció grupal, l'acompanyament individual i els programes/activitats.

### **CLÀUSULA 5.- RECURSOS HUMANS I MATERIALS.**

És necessari comptar amb les següents figures per tal de desenvolupar aquest projecte:

**1 persona coordinadora** a jornada completa. Les principals funcions seran:

- Coordinar el desplegament del servei i la feina dels equips destinats al projecte.
- Crear la documentació necessària per la gestió del projecte.
- Coordinació i resolució d'incidències.
- Suport a l'equip tècnic.
- Responsabilitzar-se de la documentació del projecte.
- Coordinació general del projecte i seguiment amb les responsables municipals.
- Altres funcions no especificades en aquets plec però necessàries pel funcionament correcte del servei.

**4 persones d'atenció telefònica** a jornada completa. Estaran ubicades a les instal·lacions de l'entitat. Les principals funcions seran:

- Atendre les trucades de les persones que volen ser ateses a la XARSE.
- Fer una primera entrevista inicial i valoració de cada cas per tal de fer la derivació a la XARSE corresponent o al recurs més adient.
- Orientar telefònicament a les persones abans d'agendar la cita presencial.
- Agendar les cites i donar suport si cal a les tècniques de cada XARSE.

**13 Tècnics/ques responsables de les XARXES**, a jornada completa, estaran ubicades a les oficines proporcionades per l'Ajuntament de Barcelona. S'hauran de destinar, per tal del bon funcionament del projecte, les següents persones. El personal tècnic podrà canviar de barri segons les necessitats de cada territori, aquesta és l'aproximació inicial de distribució territorial:

- Raval: 2 persones a jornada completa.
- Zona Nord: 1 persona a jornada completa.

- La Marina: 1 persona a jornada completa.
- Roquetes-Trinitat Nova-Verdum: 1 persona a jornada completa.
- El Besòs i el Maresme: 2 persones a jornada completa.
- Trinitat Vella: 1 persona a jornada completa.
- Bon Pastor i Baró de Viver: 1 persona a jornada completa.
- La Prosperitat: 1 persona a jornada completa.
- Turó de la Peira i Can Peguera: 1 persona a jornada completa.
- El Carmel: 1 persona a jornada completa.
- El Poble Sec: 1 persona a jornada completa.

Les principals funcions seran:

- Ser el /la referent tècnic territorial objecte d'aquest contracte.
- Coordinar l'execució dels 3 tipus d'accions externes de les XARSE.
- Coordinar i impartir les sessions d'informació grupal sobre recursos econòmics.
- Fer l'acompanyament individual a persones per tal de garantir el seu accés a serveis o ajuts, donant suport en la tramitació d'ajudes i orientant o derivant amb altres serveis o recursos.
- Facilitar les accions grupals específiques.
- Dinamitzar el grup de coordinació.
- Coordinar-se amb altres recursos i serveis per a una atenció integral a l'usuari o usuària.

**Servei de mediació i traducció a demanda:** L'entitat licitadora haurà de comptar amb un servei de traducció i mediació escrita i oral, que funcionarà a demanda segons necessitats del servei mitjançant una partida alçada, en, com a mínim, les següents llengües: castellà, català, anglès, àrab, francès, udrú, tagalo, Bangla, xinès.

Aquest servei s'haurà de prestar sempre i que la persona a la que s'hagi d'atendre no es pugui expressar ni entendre en català ni en castellà i s'activarà sempre i que es requereixi. També es farà servir el servei per poder traduir materials que facilitin al comprensió del servei.

**Base de dades:** Caldrà tenir una base de dades amb la informació dels usuaris i usuàries que permetin tenir la informació de manera ordenada i actualitzada.

Pel que fa als **mitjans materials necessaris**, la proveïdora haurà de disposar de:

- 1 equip informàtic per a cada professional del servei.
- Una línia de telèfon de contacte per cada punt d'atenció del servei que haurà d'estar operativa en la franja horària que s'acordi. (11 línies).
- Connexió a internet per a poder dur a terme els tràmits corresponents.
- Una impressora amb escàner per a cada punt d'atenció. (11 punts)
- Un espai d'atenció telefònica equipat a les instal·lacions de l'entitat que funcionarà com a "centraletes" amb 4 persones.
- Material fungible necessari pel bon funcionament del projecte.

En matèria de seguretat i salut laboral, s'estableixen els següents aspectes a tenir presents:

- Les treballadores hauran de portar els corresponents equips de protecció individual adequats per a la prestació del servei.
- S'hauran de guardar les distàncies de seguretat interpersonal recomanades per les autoritats sanitàries de mínim 2 metres.
- S'haurà de preveure un temps entre atencions que permeti la neteja de l'espai d'atenció.
- Serà l'entitat l'encarregada de disposar de gel hidroalcohòlic per a l'ús de les persones ateses i mampares en el cas que sigui necessari.
- El número màxim de persones a atendre per franja horària habilitada haurà de complir amb els límits d'aforament de l'espai dels quals s'informarà a la proveïdora en el moment d'inici de la prestació del servei.

#### **CLÀUSULA 6.- DIFUSIÓ I COMUNICACIÓ**

Es farà una campanya de comunicació específica amb l'objectiu de donar a conèixer el projecte als veïns i veïnes, tenint en compte els orígens diversos. A banda, es treballarà amb entitats i serveis per tal que facin d'altaveus i facilitin l'accés de les persones interessades al projecte. Serà l'Ajuntament de Barcelona qui faci difusió del projecte. L'entitat licitadora haurà de fer saber a la responsable de Pla de barris qualsevol acció de comunicació o aparició a mitjans en referència a aquest projecte i sempre s'hauran d'incorporar els logos corresponents.

#### **CLAUSULA 7. CALENDARI I DURADA EL CONTRACTE.**

La durada del contracte serà des del dia 20 de setembre de 2020 al 31 de desembre de 2021.

#### **CLÀUSULA 8.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ**

S'enviarà un quadre d'indicadors i un informe mensual per tal de poder fer seguiment de la participació al projecte. Qualsevol incidència s'haurà de comunicar de manera immediata a les referents municipals del mateix.

Al finalitzar el projecte caldrà lliurar una memòria del projecte.

Així mateix, s'establiran reunions de seguiment periòdiques a nivell transversal i a nivell de barri, per tal de fer valoració de la implantació del projecte i establir les modificacions necessàries, si s'escau.

Barcelona, 21 de juny de 2021

Núria Borrut Valdivias

Coordinació d'Ocupació i Activitat Econòmica del Pla de Barris de Barcelona