

FOMENT DE CIUTAT, SA

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES

GESTIÓ I DESENVOLUPAMENT DE 10 ESPAIS VILAVEÏNA ALS TERRITORIS DE VILAPICINA-TORRE LLOBETA, CONGRÉS-INDIANS, PROVENÇALS DEL POBLENOU, LA MARINA, EIXAMPLE DRETA, BADAL, CLOT-CAMP DE L'ARPA, EL MARESME, LA PROSPERITAT I CASC ANTIC D'HORTA DE BARCELONA, AIXÍ COM PER AL FOMENT DE L'EFICIÈNCIA SOCIAL

F220000485

F220000486

ÍNDEX

CLÀUSULA 1.- INTRODUCCIÓ

CLÀUSULA 2.- OBEJCTIUS DEL SERVEI

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

CLÀUSULA 4.- TERRITORIS OBJECTE D'INTERVENCIÓ

CLÀUSULA 5.- EQUIP HUMÀ I RECURSOS MATERIALS

CLÀUSULA 6.- DURADA DEL CONTRACTE

CLÀUSULA 7.- ESPAI DE DESENVOLUPAMENT DEL PROJECTE

CLÀUSULA 8.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ

CLÀUSULA 9.- CONDICIONS GENERALS PER AL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI.

CLÀUSULA 1.- INTRODUCCIÓ

La crisi sanitària a causa de la pandèmia de coronavirus ha fet aflorar alguns dels punts febles de la nostra organització com a societat en el camp sociosanitari i sociocomunitari, igual que n'ha subratllat algunes de les virtuts. Les mancances i precarietats en la cura de les persones més grans o la potència de les xarxes comunitàries de suport mutu en són dos exemples oposats. En aquest context, el projecte "VilaVeïna, posant la vida al centre" pren més sentit que mai.

VilaVeïna és un projecte d'innovació social que pretén construir comunitats de 10.000-30.000 habitants a tota la ciutat que donin resposta a les necessitats de cura de forma col·lectiva, compartida i des de la proximitat. VilaVeïna té com a finalitat que la cura deixi de ser viscuda i organitzada en soledat i limitada estrictament a l'àmbit privat i esdevingui cada vegada més col·lectiva, socialitzada, visible i reconeguda socialment.

Aquest projecte té la seva gènesi en la reflexió i l'articulació d'un nou model de provisió del Servei d'Atenció Domiciliària de la ciutat en superilles o unitats territorials més petites als barris. Aquesta organització de la ciutat va esdevenir una oportunitat per acompanyar la cura a una escala més humana i efectiva. La proximitat permet identificar millor les necessitats de les persones i adaptar amb més èxit els recursos a cada situació. Aquesta constatació junt amb als aprenentatges viscuts durant la pandèmia de la COVID19 han fet que aquest model de gestió que inicialment es limitava a la prestació del servei d'atenció domiciliària hagi esdevingut una oportunitat per afavorir la creació de comunitats de cura i d'entorns cuidadors.

VilaVeïna es va començar a desplegar l'octubre de 2021 amb la posada en marxa de manera pilot a quatre territoris de la ciutat: Vilapicina i la Torre Llobeta al Districte de Nou Barris; Congrés-Indians al Districte de Sant Andreu, Provençals del Poblenou al Districte de Sant Martí i La Marina de Port al Districte de Sants-Montjuïc.

VilaVeïna s'adreça a totes les persones que viuen en aquests territoris, entenent que qualsevol persona necessitarà o proveirà cures en algun moment de la seva vida, tot i que es centra principalment en la petita infància, les persones grans i les persones que tenen cura d'altres persones.

Cada VilaVeïna compta amb una persona referent territorial del projecte així com un espai de referència i de proximitat en el que es desplegaran bona part de les activitats i iniciatives del projecte.

L'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI i la Gerència Municipal han sol·licitat a Foment de Ciutat S.A. el desplegament de setze VilaVeïnes a la ciutat de Barcelona dins del mandat 2019-2023. El present contracte contempla l'impuls de deu d'aquestes setze VilaVeïnes i, més concretament, sis noves VilaVeïna així com donar continuïtat als quatre territoris que es van desplegar de manera pilot a la tardor de 2021.

CLÀUSULA 2.- OBJECTIUS DEL SERVEI

El projecte té com a objectiu general millorar la qualitat de vida de les persones que cuiden i que necessiten ser cuidades des de la proximitat territorial i l'arrelament comunitari.

I té els següents objectius específics:

- Apropar al veïnat els serveis de cura existents al territori i de la ciutat.
- Facilitar, potenciar i dinamitzar espais de relació col·lectiva per afavorir una comunitat que cuida.

- Promoure la corresponsabilitat de la cura per revertir les desigualtats existents en la provisió d'aquesta.
- Afavorir la coordinació i l'establiment de vincles entre els diversos serveis, recursos i iniciatives territorials vinculades a la cura per garantir el desplegament d'accions que permetin donar resposta a reptes compartits.
- Sensibilitzar a la ciutadania al voltant del reconeixement i centralitat social del treball de cures i la seva contribució a la sostenibilitat de la vida.
- Afavorir l'espai públic com un entorn que cuida.

CLAUSULA 3.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

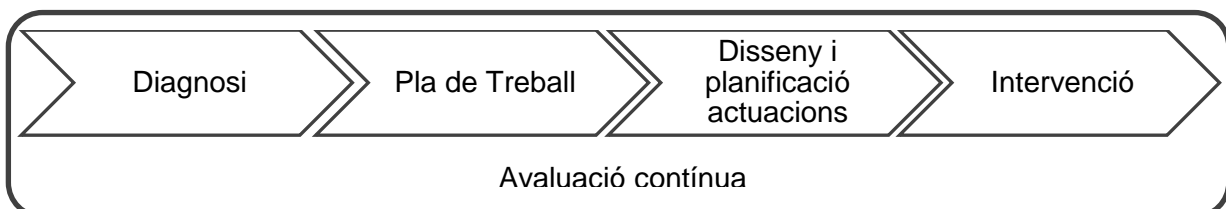
L'objecte d'aquest plec és fixar les condicions tècniques bàsiques per a la provisió de la gestió dels espais VilaVeïna en deu territoris de la ciutat de Barcelona, sis d'aquests territoris són de nova creació i quatre són territoris que el projecte es va desplegar de manera l'octubre de 2021.

VilaVeïna té per objectiu millorar el benestar i la qualitat de vida de les persones articulant en el territori comunitats que es cuiden, tot reconeixent i promovent la centralitat de les cures així com el paper de la comunitat en el seu suport, articulació i provisió.

El projecte té un abast universal ja que es parteix de la idea que totes les persones al llarg de la seva vida necessiten ser cuidades i que, moltes d'elles, hauran d'assumir la tasca de cura d'alguna persona propera (familiar, amic/amiga, parella, etc.) en algun moment de la seva vida. Tot i així es reconeix a tres col·lectius (persones grans, petita infància i persones cuidadores familiars, properes i/o treballadores de la llar i de les cures) com aquells en els que les necessitats de cura tenen un paper més rellevant o perquè la cura a alguna altra persona esdevé una part important de la seva vivència personal i/o professional.

VilaVeïna es desplega en els diversos territoris a partir d'una diagnosi de l'entorn en clau de cures. Concretament es realitza una exploració de la xarxa de recursos, serveis i iniciatives públiques i privades que intervenen i operen en el territori com dels actors (entitats, associacions, fundacions, xarxes de suport i també persones individuals) –mapa d'actors- que tenen un paper clau en la configuració i articulació de les comunitats. Paral·lelament es recullen les necessitats, mancances i oportunitats que tenen cada un d'aquests entorns en l'atenció, suport i acompanyament a la cura i en la millora de la qualitat de vida de les persones.

Aquest diagnòstic recull la veu dels diversos agents considerats claus a nivell territorial i serveix per configurar un pla de treball "ad hoc" que orienta la posada en marxa de les actuacions en cada un dels territoris.



En quatre dels territoris objecte d'aquest contracte (els territoris de continuïtat) ja s'ha realitzat un diagnòstic territorial en clau de cures durant el primer trimestre de 2022. Els territoris de nou desplegament no compten amb aquesta detecció i, per tant, l'arrelament del projecte s'ha de fonamentar, en primer lloc, en la realització d'aquesta aproximació.

El servei objecte de contracte recull quatre tipus d'actuacions comunes a tots els territoris VilaVeïna:

- 1- En primer lloc, un servei d'informació i orientació entorn als recursos i serveis existents al territori i a la ciutat d'atenció i acompanyament a les cures tant d'aquells que s'ofereixen de manera comunitària, privada, com de la cartera de serveis que ofereix l'administració.
Aquest servei s'oferirà en cada un dels espais VilaVeïna a través de la persona referent territorial de servei. L'espai informatiu haurà de garantir l'atenció a la ciutadania mínim durant dos matins i dos tardes per afavorir l'accés universal de la ciutadania al servei.
Aquest servei permet acollir a la persona, presentar el recurs i detectar els interessos, motivacions i demandes manifestes i latents de la persona atesa al mateix temps que es dona resposta a aquesta necessitat.
Aquest servei es fonamenta en dos tipologies: orientacions breus, d'un màxim de 10 minuts, i assessoraments individualitzats que requereixen d'una intervenció més profunda i personalitzada. Aquests assessoraments es podran programar a través de cites a càrrec de la professional referent territorial.
- 2- En segon lloc, produir, articular, facilitar i dinamitzar actuacions puntuals i periòdiques que permetin donar resposta a les necessitats de cura i acompanyament detectades en els diversos territoris. En funció de l'estudi de mancances i d'oportunitats de cada VilaVeïna (diagnosi) es promouran accions de diversa naturalesa (de suport emocional, d'activació física, d'activació relacional i establiment de vincles, de respir, d'autocura i apoderament, de foment a la coresponsabilitat, etc.). Aquesta producció, de manera prioritària, haurà de ser desenvolupada amb els agents territorials.
- 3- Promoure, donar suport i reforçar projectes i iniciatives de suport a les cures existents en els territoris en els que es desplega el projecte promoguts pels diversos actors territorials (associacions, xarxes de suport, iniciatives veïnals, AFAs, etc.).
- 4- Dinamitzar i acompanyar processos d'adequació de l'espai públic en clau de cures per garantir un entorn més amable i sensible a les necessitats de les persones cuidadores i de les que necessiten ser cuidades. Les accions de transformació urbana es contractaran a banda de la present licitació però serà responsabilitat de les persones referents territorials de VilaVeïna garantir-ne el desplegament, adequació i viabilitat.

A banda d'aquestes actuacions compartides, cada VilaVeïna podrà desplegar accions pròpies en funció de la seva singularitat i realitat territorial.

2.1. Servei d'informació i orientació al veïnat sobre els recursos i serveis de cures al territori i a la ciutat.

VilaVeïna pretén afavorir el dret a la cura garantint l'accés a la informació dels recursos i serveis existents al territori i a tota la ciutat que donen suport i acompanyament a aquests processos. És per això que les persones referents territorials assumiran com a part de la seva jornada laboral una tasca d'atenció directa a la ciutadania d'entre 12 i 16h setmanals distribuïdes en 2 matins i 2 tardes a la setmana.

- **Objectiu:** oferir una informació i orientació bàsica als serveis i recursos existents en l'entorn més immediat i en la ciutat d'atenció i recolzament a les cures, ja siguin proveïdes comunitàriament, públicament o pel sector privat així com facilitar el suport i acompanyament en la planificació dels processos de cura i d'autocura. De la mateixa manera també vol ser un espai d'informació i

recursos per a professionals de la llar i de les cures que treballen en el territori (orientació a recursos, assessorament jurídic, etc.).

- **Públic objectiu:** aquest servei s'adreça prioritàriament al veïnat del territori en la seva globalitat. Les persones podran venir orientades per la xarxa de serveis i recursos del territori com per voluntat o interès propi i sense cap orientació professional.
- **Provisió del servei:** les persones podran ser ateses presencialment en un espai que Foment de Ciutat posarà a disposició de l'adjudicatari i en un horari que s'ajustarà amb el titular del servei. També s'atendrà de manera telefònica i telemàtica. Inicialment serà una atenció oberta per reduir al màxim les barreres d'accés però, es podran contemplar l'aplicació de sistemes que permetin endreçar i esponjar l'accés, sempre que es consideri convenient. Paral·lelament també es preveu la presència en via pública de la persona referent territorial per tal d'entrar en contacte i enxarxar a persones no vinculades a la comunitat o amb dificultat per accedir als recursos i serveis.
- **Circuit d'intervenció:** un cop la persona arriba al servei per qualsevol de les tres vies disponibles, la persona referent territorial l'acollirà al servei, es presentarà i, si s'escau i és el primer cop que la persona accedeix a l'Espai VilaVeïna, se li explicarà el recurs. Un cop garantida l'acollida, la persona referent territorial valorarà la demanda expressada i latent de la persona així com detectarà necessitats i/o neguits vinculats a la cura. Quan la demanda sigui coherent amb l'objecte del servei, la persona referent territorial de VilaVeïna haurà de donar-hi resposta ja sigui activant els recursos i activitats propis del servei com activant i/o orientant a la persona a les iniciatives que existeixen al territori i a la ciutat que siguin més adients.

En els casos que la persona referent territorial detecti que la persona no compta amb els recursos i capacitats suficients per resoldre o gestionar la situació que planteja, la persona referent acompanyarà al màxim del possible a la persona i oferirà un seguiment. Aquest seguiment pot esdevenir una trucada en 48 hores després de la consulta per conèixer si la persona ha estat capaç de gestionar la situació o algun altre suport que s'escaigui. Aquestes situacions es posaran en coneixement de l'equip coordinació de ciutat.

En els casos que les demandes no passin per l'activació de mitjans i recursos propis de VilaVeïna, la persona referent territorial esdevindrà un agent connector i "enllaçador" amb els recursos i projectes existents. Aquesta orientació haurà de ser el màxim d'acompanyada possible, en funció de les capacitats i recursos de la persona atesa. És clau que la persona referent territorial conegui perfectament la realitat del territori, els projectes que s'hi desenvolupen així com els agents i les persones que els promouen. Aquest coneixement serà clau per orientar a les persones ateses amb el màxim rigor i empatia possible.

La persona referent territorial recollirà les dades de la persona, realitzarà la inscripció de la persona a les actuacions que desitgi (si s'escau) i l'informarà de tot el que ha de saber relatiu a aquella intervenció (dia i hora, espai, persona de contacte, material necessari que ha de portar, etc.).

L'adjudicatari també haurà de preveure un sistema de recordatori / avís que permeti recordar a la persona atesa que s'ha inscrit en aquella determinada actuació i que si no pot participar, ho avisi per alliberar la plaça. Aquest recordatori s'haurà de garantir 24- 48 hores abans de l'activitat a través del telèfon mòbil o correu electrònic de la persona atesa. El missatge a enviar a la ciutadania haurà de ser aprovat pel titular del servei.

L'adjudicatari a més d'atendre al veïnat que arriba derivat per recursos del territori o pel seu propi interès també impulsarà actuacions proactives de contacte amb persones que no acostumen a estar enxarxades i que no es vinculen amb facilitat a la comunitat. És per això que l'adjudicatari haurà de preveure amb una periodicitat com a mínim quinzenal d'alguna acció que permeti la presència a la via pública i a espais especialment concorreguts per la població objecte del contracte (per exemple les professionals de la cura) per a procurar presentar el projecte així com vincular-la als recursos i serveis territorials.

- **Altres aspectes clau:** l'adjudicatari ha de garantir que les persones referents territorials compten amb la formació i coneixement de la cartera de recursos i serveis d'atenció i acompanyament a les cures existents a la ciutat –de serveis socials, de salut, d'educació, de criança i petita infància, de suport a l'envelliment, de diversitat funcional, entre d'altres (objectius, públics, requisits, sistemes d'accés i tramitació, operadors, etc.).

2.2. Articulació, producció, facilitació i dinamització d'activitats puntuals i periòdiques d'atenció i acompanyament a les cures.

Un dels objectius clau de VilaVeïna és facilitar, potenciar i dinamitzar espais de relació col·lectiva que facilitin la creació de comunitats de cura. En aquest sentit, es vol promoure espais de trobada, d'interacció social i d'establiment de vincles de confiança entre el veïnat que permetin viure l'experiència de cura de manera més col·lectiva i menys en soledat.

És per això que les persones referents territorials, a partir de la diagnosi territorial realitzada, identificaran mancances, necessitats i oportunitats i generaran un catàleg de serveis i activitats que donin resposta a aquestes situacions. Aquestes activitats i serveis podran ser de diversa naturalesa i temporalitat.

- **Objectiu:** facilitar, potenciar i dinamitzar espais de relació col·lectiva que facilitin la creació de comunitats de cura i permetin acompanyar, al màxim del possible, l'experiència de cura.
- **Públic objectiu:** aquest servei s'adreça prioritàriament al veïnat del territori en la seva globalitat. Tot i així es desplegaran accions preferentment adreçades als tres col·lectius claus: petita infància, persones grans (majors de 75 anys) i persones cuidadores (ja siguin cuidadores familiars i/o properes o treballadores de la llar i de les cures). Tot i així, també s'haurà de fomentar activitat de caràcter més universal que permeti treballar la cura i l'autocura en perfils de població més amplis i heterogenis.
- **Provisió del servei:** l'adjudicatari elaborarà una programació d'actuacions a desplegar en els diversos territoris objecte del contracte i en funció de la seva realitat i necessitats. És indispensable que aquesta proposta tingui coherència amb la realitat del territori i les seves mancances, reptes i oportunitats.

Les activitats que es preveuen han de ser grupals i han d'anar adreçades de manera prioritària als col·lectius preferents de l'Espai VilaVeïna.

L'adjudicatari haurà de vetllar per garantir, en la mesura del possible, la implicació dels agents territorials en la producció i realització de les activitats. Desenvolupar accions co-produïdes amb les entitats, organitzacions, xarxes, plataformes del territori ajudarà a enriquir la proposta i a arrelar-la en cada un dels territoris.

L'adjudicatari haurà de recollir indicadors que permetin conèixer el nombre de persones a les quals s'ha arribat amb cada una de les activitats promogudes, el perfil sociodemogràfic així com

altres indicadors rellevants que el titular del servei requereixi. Al mateix temps també es registraran les possibles incidències i el percentatge d'absentisme (si n'hi hagués) de cada una de les accions.

Aquestes activitats es podran desenvolupar en el mateix Espai VilaVeïna o en sales i espais d'equipaments i serveis del territori (centre cívics, casals de barri, centres educatius, casals de gent gran, etc.).

Aquesta programació haurà de contemplar, com a mínim, amb 15 hores d'activitat mensual en cada un dels Espais VilaVeïna. Aquestes activitats podran ser puntuals o periòdiques que formin part d'un cicle o conjunt d'accions. Les activitats podran ser de diversa naturalesa: xerrades, formacions, grups de suport i acompanyament, activitats d'activació i benestar físic, servei de respir, espais d'autocura mitjançant l'expressió artística, espais d'intercanvi i cessió de material vinculat a la cura, actuacions de foment de la corresponsabilitat en les tasques de cura per raó d'edat i/o gènere, foment a l'activació del bon veïnatge en clau de cures a les comunitats de veïns/es, etc. Totes aquelles actuacions que siguin coherents amb els valors, principis i eixos estratègics i d'intervenció del projecte.

L'adjudicatari haurà de lliurar a Foment de Ciutat la proposta de realització d'actuacions mensuals a cada espai VilaVeïna la primera setmana del mes anterior a la seva realització. Aquesta programació requerirà el vist-i-plau de Foment de Ciutat per garantir que s'ajusta als criteris, prioritats i objectius del projecte i del territori.

L'adjudicatari, amb el vist-i-plau de Foment de Ciutat, elaborarà els continguts per la difusió de les actuacions al veïnat i als recursos i serveis territorials. Aquesta difusió es farà a través de tots els canals habilitats pel territori així com a través de cartelleria impresa que es difondrà entre els equipaments, serveis i recursos del territori.

L'adjudicatari també haurà d'assumir la gestió de les inscripcions, l'organització de les activitats adaptades al diagnòstic territorial i l'elaboració de contingut adaptat a les característiques i necessitats de la població diana.

Totes les activitats que es programin i, en la mesura del possible, hauran de ser inclusives garantint l'accés i el gaudi per part del màxim de col·lectius possibles.

A banda del disseny, planificació i execució de les actuacions promogudes per l'adjudicatari, amb el vist-i-plau de Foment de Ciutat, l'empresa licitadora haurà d'implementar i facilitar accions i propostes d'intervenció que siguin requerides per Foment de Ciutat.

- **Circuit d'intervenció:** quan una persona referent territorial faci una atenció a la ciutadania i detecti necessitats i/o demandes expressades i/o latents que tenen coherència amb el catàleg de serveis que ofereix VilaVeïna se li explicarà i proposarà a la persona atesa per tal de què valori si és del seu interès. En el cas que la persona estigui d'acord en participar a l'activitat, se li recolliran les dades de contacte amb el seu consentiment en la cessió així com algunes dades claus per tal de què pugui participar de l'activitat. També se li informarà si cal que tingui en consideració algun element vinculat a l'activitat (material necessari, etc.).

L'adjudicatari realitzarà un seguiment de les persones interessades en participar i realitzarà una notificació informativa de recordatori a totes les persones inscrites a l'activitat amb 5 dies d'antelació a l'inici de la mateixa. Aquesta notificació es podrà fer per correu electrònic o per missatge de mòbil per garantir la traçabilitat en la notificació.

L'adjudicatari haurà de fer seguiment del gruix de persones que participen a les activitats, interessant-se per la seva satisfacció amb l'actuació (amb trucades telefòniques, com a mínim una per persona i activitat), detectar absències continuades i posar-se en contacte amb la persona per interessar-se per si la seva situació ha canviat i posant-se a la seva disposició per vincular-la alguna altra activitat, etc. La persona referent territorial ha de tenir un paper actiu i proactiu en el contacte amb els veïns i veïnes. Ha de ser una figura de referència pel veïnat i és per això que s'ha de promoure un contacte estret i el màxim de quotidià possible amb la ciutadania.

Durant les actuacions l'adjudicatari haurà de vetllar pel correcte funcionament de les mateixes. I, al finalitzar-les haurà de facilitar dades quantitatives i qualitatives del grau de satisfacció de les persones amb l'acció.

2.3. Suport i recolzament a projectes i iniciatives de cures ja existents en el territori promoguts pels diversos agents socials, econòmics, culturals, etc.

L'Espai VilaVeïna ha d'esdevenir un catalitzador d'iniciatives de suport i acompanyament a les cures en els territoris. Per garantir-ho la persona referent territorial de VilaVeïna ha de conèixer la relació de projectes, iniciatives, programes i serveis que tenen aquesta finalitat i ha de treballar les sinèrgies, relacions i vincles amb elles.

Al mateix temps també ha de poder detectar necessitats d'acompanyament, de suport i recolzament i, conjuntament amb l'equip de Foment, valorar-les per garantir-ne una resposta adient.

- **Objectiu:** establir marcs de treball i suport a iniciatives comunitàries i del territori que afavoreixin la qualitat de vida i el benestar de les persones i, en especial, de les persones que necessiten ser cuidades i que són cuidadores.
- **Públic objectiu:** aquest servei s'adreça prioritàriament al veïnat del territori en la seva globalitat. Tot i així es desplegaran accions preferentment adreçades als tres col·lectius claus del projecte.
- **Provisió del servei:** la persona referent mitjançant la diagnosi identificarà els principals agents que operen en el territori en clau de cures. A partir d'aquesta detecció elaborarà un mapa de projectes, recursos i serveis a disposició de la ciutadania que acompanyin els processos de cura.

A través d'aquesta tasca, la persona referent territorial identificarà necessitats, mancances i/o oportunitats d'alguna d'aquestes iniciatives territorials. De manera consensuada amb l'equip de Foment de Ciutat es valorarà la possibilitat de reforçar, acompanyar i amplificar la seva tasca i intervenció al territori segons les necessitats i les capacitats.

Aquesta tasca ha d'afavorir la consolidació d'iniciatives territorials impulsades per la societat civil adreçades a reconèixer i donar suport als processos de cura a les persones.

2.4. Dinamitzar i acompanyar processos d'adequació de l'espai públic en clau de cures per garantir un entorn més amable i sensible a les necessitats de les persones cuidadores i de les que necessiten ser cuidades.

VilaVeïna vol garantir que l'espai públic també sigui un agent cuidador que l'entorn més immediat de les persones sigui sensible i amable a les necessitats de cura de les persones. És per això, que en el marc de la seva activitat però fora d'aquest contracte, es desplegaran accions

orientades a detectar i identificar necessitats de millora del confort, la seguretat i la jugabilitat de l'espai públic.

- **Objectiu:** promoure actuacions que garanteixin l'espai públic com un entorn que cuida en tots els territoris de VilaVeïna.
- **Públic objectiu:** aquest servei s'adreça a tot el veïnat del territori.
- **Provisió del servei:** Foment de Ciutat de la mà d'altres agents municipals acordarà la realització de diferents intervencions adreçades a elaborar una diagnosi i propostes de millora urbana en els 16 territoris de les VilaVeïna.

Foment de Ciutat garantirà l'estudi tècnic així com la facilitació de la diagnosi participada en el territori.

L'adjudicatari haurà de facilitar l'organització d'aquests processos, donar coherència a la iniciativa tenint en compte la naturalesa del territori i implicar a les persones claus a aportar el seu coneixement i, en definitiva, garantir la viabilitat d'aquestes accions.

CLÀUSULA 4.- TERRITORIS OBJECTE D'INTERVENCIÓ

El present contracte té per objecte impulsar el desplegament territorial de deu Espais en dos lots, concretament són aquests:

LOT 1	Vilapicina i la Torre Llobeta,	Territoris de continuïtat (es van desplegar a l'octubre de 2021)
	Congrés-Indians,	
	Provençals del Poblenou,	
	La Marina de Port.	
	Eixample Dreta	Territori de nou desplegament
LOT 2	Badal	Territori de nou desplegament
	Clot-Camp de l'Arpa,	
	El Maresme,	
	La Prosperitat	
	Casc Antic d'Horta	

Foment de Ciutat conjuntament amb els Districtes oferirà l'espai físic que esdevé la seu del projecte a nivell territorial.

CLÀUSULA 5.- EQUIP HUMÀ I RECURSOS MATERIALS

Cada empresa/entitat adjudicatària de cada un dels lots haurà de contractar els següents perfils professionals:

5.1. Equip humà per a cadascun dels lots

Pel desenvolupament d'aquest servei, cada empresa o entitat adjudicatària de cada un dels lots haurà de contractar un equip professional de 5 persones, 4 de les quals exerciran de referents territorials i estaran assignades a un territori en concret i 1 que tindrà una doble tasca: per una banda, serà la referent territorial d'un territori concret i, per l'altra, esdevindrà la responsable de l'equip tècnic i de gestió de l'empresa adjudicatària.

El LOT 1 contempla la continuïtat en el desplegament de quatre de les VilaVeïnes que ja es van començar a desplegar a l'octubre de 2021 i, per tant, l'empresa adjudicatària haurà de garantir la subrogació de l'equip existent donant continuïtat a la seva actuació. A banda que hauran de contractar un nou perfil per garantir el desenvolupament del projecte en un territori de nou desplegament.

Els perfils que hauran de garantir els adjudicataris de cada lot, són els següents:

- A) 1 persona referent territori que també tindrà tasques de referent de l'equip territorial. Aquesta persona serà la referent de les quatre persones que estaran a territori liderant cada un dels Espais VilaVeïna i la responsable d'assegurar la bona gestió dels serveis compromesos en el present contracte, així com de facilitar la coordinació i interrelació amb Foment de Ciutat. Aquesta persona també exercirà de representant tècnic de l'adjudicatari en les reunions de coordinació conjunta amb Foment de Ciutat.

Les funcions que ha d'exercir són les següents:

- Coordinació del desplegament i funcionament ordinari del servei.
- Coordinació i supervisió de la feina de l'equip territorialitzat.
- Creació de la documentació necessària per a la gestió del projecte.
- Coordinació i resolució d'incidències i desviacions.
- Acompanyament tècnic als i les professionals que configuren l'equip de referents territorials.
- Vetllar per la millora contínua de la qualitat del servei i, en especial, de l'atenció a la ciutadania.
- Oferir a l'equip de persones referents territorials tot el suport per tal de què esdevinguin una figura referent per al veïnat en clau de cures i pels recursos i serveis territorialitzats.
- Vetllar per la creació d'un entorn de treball correcte, empàtic i cuidador.
- Actuar com a interlocutor de l'adjudicatari davant de Foment de Ciutat.
- Redactar i/o revisar tota aquella documentació que sigui necessària per a l'exercici de les seves funcions (memòries, informes, avaluacions, actes, etc.).
- Garantir l'acompliment de les condicions establertes en el present contracte.
- Garantir el desplegament del sistema d'avaluació del projecte.
- Així com les funcions pròpies d'un professional referent de territori en l'Espai VilaVeïna assignat.

A més de totes les funcions que li són pròpies a les referents territorials.

Tindrà una dedicació de jornada laboral de 38,5h/setmanals i haurà de complir amb els requisits previstos en el plec de condicions.

- B) 4 persones referents territorials. Aquestes figures esdevenen el motor del projecte a territori garantint el desenvolupament del pla de treball elaborat a partir de la diagnosi i facilitant un contacte fluid i continuat amb els agents clau pel foment d'actuacions comunitàries. Aquestes persones han d'esdevenir figures referents pel veïnat, guanyant-se la seva confiança, mantenint una vocació de servei contínua i fent seguiment als veïns i veïnes que tenen contacte amb el projecte així com sent proactiu i apropant-se a persones no enxarxades i no vinculades a recursos, serveis i equipaments.

Les funcions principals que ha d'exercir són les següents:

- Promoure el desplegament territorial de les accions definides en el programa, implicant als agents necessaris.
- Identificar i recollir les necessitats de l'entorn i potencialitats del territori en clau de cures així com dels agents que hi actuen.
- Definir i elaborar la diagnosi territorial en clau de cures.

- Facilitar informació i orientar a les persones del territori a tota la xarxa de serveis i recursos existents, mitjançant el servei d'atenció a la ciutadania.
- Garantir l'actualització contínua dels recursos i serveis existents per assegurar una atenció rigorosa i de qualitat a la ciutadania.
- Promoure vincles i una relació de confiança amb el veïnat. Fent-se útil en la resolució de demandes, dificultats i atenent la realitat de les persones.
- Fer seguiment dels veïns i veïnes que participen de les activitats.
- Avaluar el grau de satisfacció i de resposta que donen cada una de les activitats a les necessitats, demandes i inquietuds del territori.
- Participar i promoure totes aquelles reunions i espais de treball que siguin necessaris pel bon desenvolupament del projecte.
- Establir coordinacions periòdiques amb els recursos i serveis clau: SS, CAP, ASPB, SAC, ASSIR, centres educatius (EBM, escoles infantils i primària), casals de gent gran, centres de dia, residències per a la gent gran, casals de barri, centres cívics, CEM, etc.
- Redactar i/o revisar tota aquella documentació que sigui necessària per a l'exercici de les seves funcions (memòries, informes, avaluacions, actes, etc.).
- Establir espais de coordinació i treball compartit entre els diversos agents del territori.
- Organitzar i promoure les accions, activitats i recursos que donin resposta a les necessitats detectades en el territori.
- Promoure la comunicació i difusió dels serveis i activitats relacionades amb el projecte.
- Recollir indicadors de seguiment i implementació del projecte en el territori.

Tindran una dedicació a jornada completa i hauran de complir amb els requisits previstos en el plec de condicions.

A nivell de competències així com d'altres aspectes a garantir, són:

- Capacitat organitzativa i de planificació.
- Capacitat comunicativa.
- Capacitat relacional amb una gran diversitat de col·lectius.
- Capacitat de treball en xarxa i en equip.
- Capacitat d'iniciativa, lideratge i autonomia.
- Compromís cívic i social.

La jornada laboral de tots els professionals serà de 38,5h setmanals. La jornada de les persones referents territorials combinarà una part estable d'atenció a la ciutadania (aproximadament entre 12- 16 hores) amb una part flexible atenent a les necessitats del servei.

Foment de Ciutat promourà espais de treball tècnic en els que hauran de participar totes les persones referents territorials amb l'objectiu de treballar aspectes operatius i d'articulació de servei així com espais per a compartir bones pràctiques, experiències i actuacions d'interès.

L'adjudicatari haurà de garantir la cobertura de tots els llocs de feina esmentats en el cas de produir-se alguna situació de baixa laboral de qualsevol tipus, naturalesa i durada. A més, haurà de planificar les suplències durant els períodes de vacances i de lliure disposició amb l'objectiu de garantir la prestació de tots els serveis objecte del contracte.

Qualsevol variació en el personal al llarg de la provisió del servei haurà de ser notificada per escrit al responsable de Foment de Ciutat, SA.

L'adjudicatari, atenent a la naturalesa i característiques del contracte, que requereix dels mínims canvis possibles de professionals referents per tal de garantir la màxima adherència i vinculació amb les persones i agents del territori així com per garantir la continuïtat de les intervencions,

procuraran la màxima estabilitat en la plantilla durant el període d'execució del contracte, incorporant els mínims canvis possibles.

Foment de Ciutat en el cas que alguna de les persones contractades per l'adjudicatari en el marc de la present licitació no proveeixi el servei amb unes òptimes garanties de qualitat, no tingui un rendiment coherent a les necessitats del programa, presenti una conducta o actitud irrespectuosa, perjudiqui al funcionament habitual dels serveis territorials o afecti negativament a les persones ateses al territori, posarà en coneixement a l'empresa adjudicatària d'aquestes circumstàncies i, aquesta, haurà de prendre les mesures corresponents en el termini màxim de deu dies des de la comunicació per part de Foment de Ciutat, SA. per garantir el cessament immediat i definitiu de les situacions descrites.

Per tal d'acreditar la titulació i l'experiència professional de tots els perfils professionals objecte de la licitació, l'empresa oferent haurà d'aportar les corresponents titulacions acadèmiques i, pel que fa a l'experiència, haurà de facilitar els certificats expedits per entitats públiques i/o privades relatives als serveis prestats, l'objecte dels mateixos i la durada segons els requisits establerts en la definició de l'equip humà de treball.

5.2. Recursos tècnics i materials

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició del servei d'un aplicatiu informàtic que permeti recollir les dades de totes les persones ateses en qualsevol dels àmbits del projecte així com fer un seguiment de les actuacions i iniciatives en les que aquestes participen. Aquesta informació serà clau per poder fer un bon seguiment, traçabilitat i complementaritat amb la resta de serveis de la xarxa. Per tant, l'adjudicatari haurà de garantir la creació d'un aplicatiu que permeti la identificació de les persones i el seguiment de les atencions que reben cada una d'elles.

L'adjudicatari haurà de facilitar, si així es sol·licita, accés a l'aplicatiu per part de Foment de Ciutat.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar, com a mínim, al personal adscrit al servei:

- 1 ordinador portàtil per a cada un de les 5 professionals de cada lot.
- 1 dispositiu mòbil amb línia i dades per a cada una de les 5 professionals.
- Material fungible necessari pel bon funcionament del servei i per les activitats que s'hagin de desplegar en cada un dels Espais VilaVeïna.
- 1 impressora / escàner de sobretaula amb els materials associats pel seu bon ús per a cada un dels Espais VilaVeïna.

En matèria de seguretat i salut laboral, l'adjudicatari haurà de garantir i executar les prescripcions sanitàries que s'estableixin per tal de protegir a l'equip de professionals al mateix temps que a les persones ateses.

CLÀUSULA 6.- DURADA DEL CONTRACTE

El contracte tindrà una durada de 15 mesos, a iniciar de forma immediata una vegada formalitzat el contracte, prorrogable fins a 5 mesos. El servei estarà tancat durant el mes d'agost.

CLÀUSULA 7.- ESPAI DE DESENVOLUPAMENT DEL PROJECTE

El servei es desenvoluparà en els deu territoris abans esmentats. Des de Foment de Ciutat, amb la col·laboració dels districtes, es facilitarà a l'adjudicatari un espai de treball per a les sis persones professionals que constituirà la seva seu territorial per a l'impuls del projecte. L'adjudicatari comptarà amb el mobiliari bàsic per poder oferir el servei: taula, cadira, llum així com els subministraments necessaris per garantir una correcta atenció a la ciutadania.

CLÀUSULA 8.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ

Per garantir el seguiment en la implementació del projecte a territori, l'adjudicatari haurà de garantir a Foment de Ciutat la facilitació de diverses eines al llarg del desplegament del servei. Més concretament haurà de realitzar un breu informe setmanal de la tasca portada a terme durant la setmana en curs amb referència als resultats obtinguts en als territoris d'intervenció.

A més, en els cinc dies posteriors al mes en curs es farà arribar un breu informe d'execució de contracte amb un quadre de comandament (els indicadors claus a recollir seran proveïts per Foment de Ciutat) que reculli els resultats d'indicadors d'activitat, procés i impacte de cada un dels territoris d'intervenció.

També haurà de presentar un informe de seguiment de l'activitat, que inclogui indicadors d'avaluació cada mes de desembre mentre el contracte estigui vigent. Finalment, i un cop finalitzat el servei, haurà de presentar una memòria de resultats on es recullin totes les actuacions realitzades, els resultats dels indicadors acumulats i es valori l'acompliment dels objectius fixats al servei.

Així mateix, s'establiran reunions de seguiment periòdiques amb la persona referent de l'equip territorial i Foment de Ciutat per tal de fer valoració del desenvolupament del servei, les incidències detectades, els aspectes de millora, dificultats amb les que s'han trobat, necessitats, etc.

El licitador haurà de treballar amb un organisme extern de la mà de Foment de Ciutat que garantirà el seguiment i avaluació del servei. A tal efecte el licitador haurà de facilitar les dades que se li requereixin per garantir la monitorització a efectes d'activitat i d'impacte de l'actuació.

El licitador haurà de comptar amb una eina de recull de dades de les persones ateses que permeti recollir el perfil sociodemogràfic així com altres dades clau com informació entorn als recursos i serveis que rep i les actuacions a les que participa per poder-ne fer un bon seguiment i, si s'escau, traçar itineraris personalitzats. Aquestes dades també seran útils de cara a ser proactius informant d'activitats que puguin interessar a les persones ateses segons el seu perfil, situació, interessos i necessitats en el seu entorn més proper.

Aquestes eines de seguiment i avaluació permetran rectificar, ajustar i millorar els serveis oferts quan així sigui necessari en un futur.

CLÀUSULA 9.- CONDICIONS GENERALS PER AL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI.

L'adjudicatari designarà un delegat del servei, qui el representarà front a Foment de Ciutat SA i disposarà en tot cas de les atribucions necessàries que li permetin implementar les instruccions rebudes del Responsable de Contracte.

- Les relacions entre Foment de Ciutat i l'adjudicatari es realitzaran entre la persona responsable del contracte del primer i la persona representant designada per l'adjudicatari com a delegada

del servei, sense perjudici de l'autonomia necessària dels seus treballadors i treballadores per realitzar la prestació.

- Foment de Ciutat SA podrà, en qualsevol moment, a través de la seva persona responsable, donar instruccions a la persona delegada per tal que ho traslladi al personal a càrrec de l'adjudicatari qüestions relatives a la prestació del servei per part de l'equip de seguiment i la seva coordinació efectiva.
- Les ordres i directrius seran emeses per la persona representant designada per l'adjudicatari, qui serà la responsable de regular l'organització i qualsevol mena d'incidència en relació al personal de l'adjudicatari.
- El seguiment i supervisió del personal de l'adjudicatari encarregat de l'execució dels serveis serà tasca de la persona representant de l'adjudicatari, en cap cas realitzarà aquesta funció personal de Foment de Ciutat SA.

En tot cas les ordres i directrius de l'adjudicatari hauran de ser aquelles que siguin escaients per tal de donar compliment a les obligacions contractuals i a les prioritats i calendari indicat per la persona responsable del contracte.

Regularment, la persona responsable del contracte i la persona designada pel contractista es reuniran.

- El/la representant de l'adjudicatari s'encarregarà de l'organització de l'equip de treball. Aquestes tasques inclouran:
 - o Control i gestió del personal destinat per l'adjudicatari al servei (vacances, baixes, permisos, substitucions, horaris, organització, sol·licituds de material, etc.).
 - o Emissió d'ordres directes al personal destinat per l'adjudicatari,
 - o Adopció de la metodologia i organització escaient pel compliment de l'objecte del contracte.
 - o Control d'incidències.
 - o Elaboració del resum del dia i propostes de millora del servei.
- El personal de l'adjudicatari haurà d'estar correctament acreditat com a personal de l'empresa adjudicatària. L'adjudicatari serà responsable de mantenir acreditat al personal de l'empresa adjudicatària i serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària dotar al seu personal dels elements identificadors que siguin necessaris.
- L'adjudicatari haurà d'assegurar la capacitat de mobilitat arreu de la ciutat de Barcelona del seu personal, per mitjans propis o de l'empresa adjudicatària.
- La persona responsable del contracte podrà comunicar l'existència d'incoherències, mancances o defectes en el projecte o la comunicació entre Foment de Ciutat SA i adjudicatari. Aquest darrer haurà d'adoptar les mesures escaients per tal de donar una adequada solució.
- Caldrà que en tot moment l'adjudicatari estigui al corrent de les obligacions que com a empresa li corresponguin en matèria fiscal, mediambiental, laboral, d'igualtat, de Seguretat Social, sindical i de Seguretat i Salut, i serà estrictament i rigorosament responsable, amb caràcter exclusiu i sense cap càrrec per compte de Foment de Ciutat, de l'incompliment de qualsevol d'aquestes obligacions.
- L'adjudicatari està obligat al compliment de la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals.

- L'adjudicatari ha de comptar amb un Pla d'Igualtat que garanteixi la igualtat de drets efectius entre totes les persones que conformen l'empresa així com una estratègia de prevenció de les violències i de l'assetjament sexual i per raó de gènere.
- L'adjudicatari serà responsable de tenir el personal al seu càrrec en condicions laborals legals vigents. En cap cas aquest personal tindrà vinculació jurídica o laboral amb Foment de Ciutat SA.
- L'Ajuntament de Barcelona/Foment de Ciutat serà titular en exclusiva dels drets de propietat intel·lectual, amb la salvaguarda dels drets morals de les persones autores, dels continguts i materials creats com a conseqüència d'aquest contracte, tant pel que fa a la seva reproducció, com a la seva difusió, transformació i comunicació pública, fins que entrin a domini públic i per a tots els països del món, en llengua catalana, castellana i anglesa, amb independència del suport físic o digital.

Barcelona,

Laia Torras i Sagristà
Directora de Projectes Estratègics i Participació
Foment de Ciutat, SA