

FOMENT DE CIUTAT, SA

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES

**XARXES DE RESPOSTA SOCIOECONÒMICA I CAPACITACIÓ DIGITAL, EN EL MARC DEL PLA DE
BARRIS DE BARCELONA, AIXÍ COM PER AL FOMENT DE L'EFICIÈNCIA SOCIAL**

F220000865

CLÀUSULA 1.- ANTECEDENTS I JUSTIFICACIÓ DE LA PROPOSTA

El COVID va comportar 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 afectades en barris de rendes baixes, com són tots els barris de Pla de barris, va fer que moltes persones 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), va determinar que un nombre significatiu de persones en situació de vulnerabilitat quedessin excloses d'aquests subvencions i recursos.

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 i continuar el servei durant tot el 2022.

El contracte actual en vigor finalitza al gener de 2023, per tal de poder donar continuïtat a aquest servei es va fer una anàlisi qualitativa i quantitativa de les actuacions de la XARSE, prèvia a l'estiu, on les principals dades era una atenció a 12.645 persones que acumulaven 100.000 atencions, amb les que es va donar suport a la sol·licitud de 29.466 ajudes i 41.682 altres tràmits.

Amb aquestes dades, i per poder donar continuïtat a la XARSE, es va decidir poder continuar el servei, a partir de gener del 2023, amb una estructura de 9 persones d'atenció directa, 3 persones d'atenció telefònica i una persona coordinadora. Aquest personal estaria distribuït en 3 oficines centrals, les que tenen més demanda: Raval, Besòs i Nou Barris. A banda, una part del personal (3 persones) donaria suport a la resta de barris de Pla de barris, que deixarien de tenir les oficines com a tal per tenir aquets suport puntual.

Aquesta redistribució del personal i les tasques suposava una reducció de 5 persones respecte a la XARSE vigent al 2022 i una reducció d'oficines, passant d'11 a 3 punts d'atenció.

Amb aquestes característiques es publica el plec per la XARSE del 2023.

Durant el mes de novembre de 2022 es fa una avaluació (com es fa cada mes) dels punts XARSE i es posa de manifest un augment significatiu de la demanda, arribant al mes d'octubre a una acumulat de 14.000 persones ateses que suposen 116.000 accions. En 3 mesos les dades augmenten en 16.000 atencions, suposant un nivell molt alt mensual d'atencions. Alguns dels possibles motius que es detecten és la pujada de l'atur que ha hagut en alguns dels barris del Pla de barris a partir del setembre. En moltes oficines la llista d'espera de la XARSE arriba als 2 mesos. Aquest fet posa de manifest que una reducció del servei dificultaria encara més l'accés de les persones amb una marcada esclatxa digital als diversos recursos públics i, per tant, contribuiria a perpetuar les desigualtats als barris que més les pateixen. Per tant, es considera

necessari poder mantenir el mateix personal i la mateixa intensitat del servei durant l'any 2023.

Es considera necessària la publicació d'un segon plec que complementi el plec publicat per donar continuïtat a la XARSE durant el 2023 amb tots els recursos necessaris per poder garantir la qualitat i coherència del servei.

CLÀUSULA 2.- DESCRIPCIÓ I OBJECTIUS DE LA PROPOSTA

La proposta pretén atendre les persones que han patit un empitjorament de les seves condicions bàsiques de vida (econòmiques i socials), 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.

Per altra banda, pretén formar i capacitar la ciutadania en temes TIC, especialment vinculats a administració i tramitació electrònica, amb l'objectiu de promoure l'autonomia i apoderament de les persones a través del coneixement de les eines telemàtiques per afrontar la vida diària.

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 socioeconòmica ha empitjorat.

OE2. Capacitar les entitats i el veïnat dels barris on treballa el Pla de barris per tal de combatre l'esclatxa digital i avançar cap a la seva autonomia en entorns vinculats a les noves tecnologies i l'administració digital.

CLÀUSULA 3.- BARRIS OBJECTE D'INTERVENCIÓ

Els barris de Pla de barris són els barris objecte d'aquets contracte. El personal adscrit a aquest contracte s'haurà de coordinar amb la resta de personal (resultat d'un altre contracte anterior) per tal de distribuir-se entre els diversos barris de Pla de barris..

El personal es desplaçarà als diferents barris per oferir l'atenció presencial, amb horaris i dedicació que s'adaptin a cada context. Serà responsabilitat de l'Ajuntament de Barcelona oferir l'espai on es desenvoluparà aquest projecte.

Qualsevol persona que resideixi als barris de pla de barris podrà fer ús del servei.

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

El projecte es centra en 2 actuacions principals:

1.- Atenció integral i individual a les persones i suport pràctic (amb tramitació telemàtica si s'escau) per derivar al recurs o recursos que més s'adeqüin a la seva necessitat. Alguns exemples dels tràmits o acompanyaments que es desenvoluparan són: tramitació de la RGC, IMV, Identificació digital, Inscripcions (escolars...), sol·licituds de beques o altres tràmits telemàtics.

2.- Formacions i acompanyaments grupals en entorns digitals, principalment:

- Vinculats a l'administració digital (la meva salut, inscripcions escolars, identificació digital, renovació del DARDO...).
- Vinculats a l'ús de les TIC a nivell usuari per poder-se desenvolupar de manera autònoma (gestió del correu, cerca d'informació, banca electrònica...).

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

1. Un servei d'acompanyament individual per a l'accés a recursos
2. Un servei de formació i acompanyament TIC.

Serà essencial la coordinació permanent i àgil del servei amb els agents i projectes dels diversos territoris per tal de poder vincular a les persones participants a la XARSE.

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 TIC.

A partir d'atendre la trucada inicial o la derivació, s'iniciarà l'acompanyament individual amb cada persona. El tècnic/a 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 o sol·licitud telemàtica d'altre tipus, la funció d'aquest professional serà que aquesta persona formalitzi efectivament aquest tràmit (acompanyament personal, complimentar formularis, realització de trucades...).

L'objectiu és poder donar una atenció integral a les persones amb 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 Un servei de formació i acompanyament TIC

La seva funció serà la de capacitar les persones perquè puguin usar la tecnologia i siguin capaces de resoldre amb efectivitat i agilitat els tràmits necessaris pel seu dia a dia. Per a això s'organitzaran sessions grupals a cada barri segons les necessitats i oportunitats que es vagin detectant. També es podran organitzar sessions amb entitats o agents comunitaris que habitualment facin tasques de suport als veïns i veïnes (casals de barri, serveis de prevenció i convivència...).

L'entitat adjudicatària haurà de coordinar-se amb els serveis i equipaments de ciutat que ofereixen aquest tipus de recursos (Bit Hàbitat, Cibernarium, Punts Omnia, Casals de barri, Biblioteques...) per tal de apropar-los a cada territori.

Haurà de ser un servei flexible i adaptable a cada barri i situació i s'haurà d'adaptar als diferents grups i entorns.

CLÀUSULA 5.- RECURSOS HUMANS I MATERIALS.

Per tal de complementar el plec anteriorment publicat. Es demana posar a disposició els següents recursos humans i materials, per tal de portar a terme el projecte de manera adequada. Les dos adjudicatàries hauran de treballar de manera coordinada per tal de donar un servei de manera unificada.

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

1 persona coordinadora a mitja jornada. 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.
- Coordinació amb altres agents que treballen en capacitació digital a nivell de ciutat.
- Coordinació amb la referent de l'altre contracte de la XARSE.
- 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.

1 persona d'atenció telefònica a jornada completa.

Atendre les trucades de les persones que volen ser ateses a la XARSE TIC.

- Fer una primera entrevista inicial i valoració de cada cas per tal de fer la derivació a la XARSE TIC 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 TIC.

4 tècnics/ques d'atenció i acompanyament TIC, a jornada completa, estaran ubicades a les oficines proporcionades per l'Ajuntament de Barcelona.

Les principals funcions seran:

- Ser el /la referent tècnic territorial objecte d'aquest contracte.
- Coordinar l'execució de les accions de les XARSE TIC.
- 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. Alguns exemples dels tràmits on haurà de donar suport són: IMV, RGC, sol·licitud i activació

de Cl@ve, idCat, consultar o aportar documentació a tràmits, alta de compte bancari o ús del correu electrònic, entre d'altres.

- Facilitar les accions grupals específiques.
- Dinamitzar el grup de coordinació: convocar-los, fer el seguiment i les actes.
- Coordinar-se amb altres recursos i serveis per a una atenció integral a l'usuari o usuària.
- Coordinar-se amb les recursos encaminats a combatre l'escletxa digital disponibles a cada territori i valorar possibles col·laboracions. S'hauran de conèixer i col·laborar tant amb els recursos públics (d'Ajuntament i altres administracions) com de les entitats de proximitat.
- Apropar els recursos existents a nivell de ciutat que tenen per objectiu combatre l'escletxa digital als barris de Pla de barris. Treballar de manera coordinada amb aquests recursos perquè siguin accessibles pel veïnat dels barris de Pla de barris.
- Detectar noves necessitats i oportunitats vinculades a l'escletxa digital.
- Planificar, impartir i avaluar sessions formatives en temes digitals.
- Facilitar que les necessitats que vagin sorgint a nivell d'administració digital (inscripcions escolars, gestions amb Salut, gestió de beques i inscripcions de qualsevol altre tipus...) es puguin cobrir a través de sessions monogràfiques, càpsules formatives o acompanyaments grupals adreçats al veïnat, entitats i equipaments del territori.
- Apropar i facilitar l'ús i les eines (lliurament de targetes USB amb la documentació digital generada) de les noves tecnologies al veïnat dels barris descrits, especialment el vinculat a l'administració digital i als tràmits i gestions per a la vida diària.
- Cercar espais i equipaments disponibles a cada barri on impartir les formacions i fer els acompanyaments grupals. Els grups seran reduïts, de 6 persones, per facilitar un acompanyament personalitzat.

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 a ofertar a preu unitari en, com a mínim, les següents llengües: castellà, català, anglès, àrab, francès, urdú, 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 el català ni el 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, els ordinadors hauran de ser portàtils per facilitar la mobilitat.
- Una línia de telèfon de contacte per cada professional del servei que haurà d'estar operativa en la franja horària que s'acordi. (Es pot compartir una línia de telèfon entre diversos barris).
- Connexió a internet per a poder dur a terme els tràmits corresponents amb capacitat suficient perquè puguin treballar 2 persones alhora.
- 8 impressores amb escàner per a cada punt d'atenció.
- Material fungible necessari pel bon funcionament del projecte.

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 i s'encarregui d'ella comunicació. 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 que s'adjudiqui el contracte fins el 31 de desembre de 2023, prorrogable 1 any més.

CLÀUSULA 8.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ

S'enviarà un quadre d'indicadors i un informe mensual per barri 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.

Núria Borrut Valdivias

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