

**FOMENT DE CIUTAT, SA**

**PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES**

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

**F230000710**

## **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, va fer 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.

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 i 2023.

Fins el juliol de 2023 s'han atès més de 17.000 persones que acumulen més de 145.000 atencions, amb les s'ha donat suport a la sol·licitud de 51.142 ajudes i gairebé 50.000 altres tràmits.

El plec que es descriu a continuació, objecte d'aquest contracte, pretén donar continuïtat a la XARSE durant tot el 2024 i adaptar-la a les noves necessitats detectades, especialment les vinculades a la bretxa digital. L'objectiu d'aquest projecte, a més, és que tingui continuïtat més enllà del Pla de barris, pel que s'està treballant internament aquesta continuïtat. Aquest projecte es presenta per tant dins la línia de continuïtat i sostenibilitat del projecte més enllà del Pla de barris.

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

La proposta pretén atendre les persones que es troben en situació de precarietat i amb dificultat per accedir als recursos degut a la bretxa digital, 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**

Es mantindran els punts actuals, encara que durant el desenvolupament del projecte podran haver modificacions sobre les ubicacions, sempre i que no suposin l'ampliació de personal. Els barris on s'ubicarà són:

- El Raval.
- El Besòs i el Maresme.
- La Verneda i la Pau.
- 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 i Can Baró.
- El Poble Sec.

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 meua salut, inscripcions escolars, identificació digital, renovació del DARDO...).

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. Caldrà fer especial incidència en la coordinació amb els centres de serveis socials de cada territori.

#### **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 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 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 (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.**

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.
- Coordinació amb altres agents que treballen en capacitació digital a nivell de ciutat
- 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.

**5 persones d'atenció telefònica i gestió de cues** a jornada completa. Estaran ubicades entre les oficines de XARSE (quan calgui gestió de cues i durant les franges d'atenció de la XARSE) i les instal·lacions de l'entitat adjudicatària (a les franges que hagin de fer només atenció telefònica) . Les principals funcions seran:

- 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.
- Gestionar, en els casos que sigui necessari (es preveu inicialment que serà a Zona Nord, Besòs, Bon Pastor, Raval i Carmel), les cues i arribades de les persones a cada oficina .

**13 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 alçada, 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.
- La neteja general dels equipaments no està inclosa en aquest projecte, ja que serà responsabilitat de l'equipament.

- 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.
- Una impressora 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 de la 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.

La comunicació del projecte als mitjans de comunicació anirà a càrrec del Pla de Barris. A qualsevol element comunicatiu que faci l'adjudicatària hauran de constar els logos corresponents de Pla de Barris i s'haurà de consensuar prèviament amb l'equip de Pla de Barris.

A qualsevol material de difusió i/o peça de comunicació del projecte haurà de referenciar-se el Pla de Barris.

La presència a les xarxes socials és indispensable per explicar millor l'impacte i la naturalesa de les accions derivades del Pla de Barris. Per aquest motiu, l'entitat col·laboradora es comprometrà a:

- Referenciar els projectes vinculats al projecte l'etiqueta que es pacti prèviament.
- El Pla de Barris es compromet a citar (etiquetar) l'entitat col·laboradora a les publicacions fetes a xarxes socials. Tanmateix, l'entitat col·laboradora destacarà també que el projecte en qüestió forma part del Pla de Barris i etiquetaran els perfils oficials del projecte, a través dels següents perfils de xarxes socials:
  - Twitter: @pladebarrisbcn
  - Instagram: pladebarrisbcn
  - Facebook: Pla de Barris de Barcelona
  - Hashtag: #Pladebarris
- Caldrà enllaçar sempre que sigui possible el web del Pla de Barris: [www.pladebarris.barcelona](http://www.pladebarris.barcelona) i sempre que el projecte tingui una pàgina pròpia dins l'estructura de continguts del web de Pla.

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

La durada del contracte serà, previsiblement, des del dia 1 de gener de 2024 fins el 31 de juliol de 2024.

#### **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.

Barcelona, 27 de setembre de 2023.

**Núria Borrut Valdivias**

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