

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER AL CONTRACTE
DEL SERVEI PEL FOMENT DE LA PARTICIPACIÓ COMUNITÀRIA I D'INTERVENCIÓ
A L'ESPai PÚBLIC DEL TURO DE LA PEIRA I CAN PEGUERA, AMB MESURES DE
CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE**

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la contractació d'un servei especialitzat en el foment de la participació comunitària i intervenció a l'espai públic, amb l'objectiu de contribuir a millorar la convivència, la cohesió social a l'espai públic i per la millora de les relacions veïnals als barris del Turó de la Peira i Can Peguera de Nou Barris, i amb mesures socials de contractació pública sostenible.

El treball realitzat en els darrers anys en relació a la gestió de conflictes de naturalesa social en l'espai públic, i especialment, el Projecte del Servei d'Intervenció Comunitària i Espai Públic (a partir d'ara SICEP) impulsat al 2021 pel Districte de Nou Barris, ha confirmat la necessitat de donar una resposta a les dinàmiques de diversos col·lectius, així com de veïns i veïnes, que conviuen als barris, sovint sense tenir coneixença uns dels altres.

Les actuacions es realitzaran als barris del Turó de la Peira i Can Peguera, amb especial atenció a aquells indrets actualment identificats per la presència de conflicte de convivència, ús intensiu, o que són motiu de reiterades queixes veïnal, com ara: el Parc del Turó de la Peira, la plaça d'Olof Palme, els Jardins d'Ignasi Urenda, el carrer Ogassa, la zona del carrer Vilaseca amb Travau, la plaça de Les Basses, o altres no identificats, o que puguin plantejar situacions susceptibles d'intervenció durant la vigència del contracte.

2. MARC CONCEPTUAL

L'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona (d'ara endavant, OC) es va aprovar l'any 2005 amb l'objectiu de preservar l'espai públic com a lloc de convivència i civisme, on totes les persones puguin desenvolupar en llibertat les seves activitats de lliure circulació, d'oci, de trobada, i d'esbarjo, amb ple respecte a la dignitat i als drets dels altres i a la pluralitat d'expressions i de formes de vida diverses existents a Barcelona. Aquesta Ordenança ha estat modificada per acord del Consell Municipal en sessió celebrada el 19 de desembre de 2025.

A l'any 2022, el Districte de Nou Barris aprova la *Mesura de Govern per la promoció de la convivència a Nou Barris* que, si bé dona continuïtat a la mesura del 2005, aprofundeix en els elements educatius i comunitaris pel seu potencial transformador i constructor de comunitat. Tot i ser intervencions i processos costosos, lents i de vegades poc visibles, també és cert que es consideren bàsics.

Tenint en compte aquest marc conceptual, el present projecte s'emmarca dins la necessitat de continuar el treball amb el veïnat per a la millora de les seves competències respecte la convivència i la participació activa en la vida comunitària, per tal de dur a terme actuacions orientades a aconseguir el restabliment de la convivència a l'espai públic als barris de Turó i Can Peguera, des d'aquesta mirada educativa, comunitària i intercultural. Els conflictes de naturalesa social i d'origen multifactorial afecten considerablement la relació entre el veïnat, requerint la implementació d'estratègies de suport i acompanyament en la resolució d'aquestes dificultats, mitjançant el servei d'espai públic.

3. OBJECTIUS

Els objectius a assolir en la intervenció són:

A. Objectius en relació al foment de la participació

- Millorar i/o impulsar una xarxa al territori del Turó de la Peira i Can Peguera, basada en dinàmiques de col·laboració i cooperació, i que inclogui el màxim d'entitats, grups, equipaments i serveis del territori, potenciant la seva capacitat de construir comunitat.
- Potenciar la participació comunitària als projectes clau del territori, que siguin d'interès social i comunitari al barri pels diferents col·lectius –organitzats o no–, i al voltant dels quals es pugui teixir l'acció col·lectiva. Alguns exemples, sense que siguin aquests limitadors de la intervenció, podrien ser: Carnestoltes, la Revetlla de Sant Joan, processos participatius i/o altres identificats o per identificar al territori.
- Promoure i motivar la participació al projecte dels veïns i veïnes del barris, sobre tot aquells i aquelles que no formen part de les entitats o grups organitzats, garantint que tothom que ho desitgi senti que té un espai a la seva comunitat, i així enfortir col·lectivament el teixit social del territori.
- Promoure nous lideratges comunitaris en els barris que impulsin la participació comunitària diversa i inclusiva, i que donin veu i representativitat als veïns i veïnes, de totes procedències i realitats socioeconòmiques.
- Contribuir a afermar la confiança entre els diferents actors dels barris, mitjançant l'establiment de sistemes de presa de decisions col·lectives i espais de treball oberts i transparents.
- Recolzar les bases de funcionament comunitari als barris del Turó de la Peira i Can Peguera, així com assentar les no existents, que perdurin més enllà d'aquest contracte. Per aquest motiu caldrà dotar a la comunitat d'una metodologia que pugui garantir la continuïtat d'una forma de fer inclusiva i per l'interès col·lectiu, mitjançant els diferents nivells d'empoderament: individual, grupal i comunitari.
- Abordar des dels àmbits d'intervenció del contracte la diversitat cultural existent al territori. Els anys de desenvolupament del servei i els resultats aconseguits demostren que treballar per part d'un mateix servei l'espai públic i l'acció comunitària en un mateix territori permet aprofundir en la millora de la convivència i la cohesió social ja que es posa en relació la detecció a l'espai públic amb la promoció de la participació a través d'aquells espais/activitats promogudes dels mateixos barris i els seus agents (veïnat, entitats, serveis i equipaments), la diversitat d'origen dels veïns d'aquests barris és un tret en el que posar focus des dels àmbits d'intervenció del servei.
- Promoure l'ús dels mitjans de comunicació d'incidències a l'espai públic establerts per l'Ajuntament (app 'Barcelona a la butxaca', portal d'atenció en línia: <https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/ca> i telèfons gratuïts 010 i 900226226, tant per part d'entitats com per part de persones veïnes.

B. Objectius en relació a la intervenció a l'espai públic

- Detectar i intervenir des d'una perspectiva socioeducativa en les situacions de conflicte i de conductes incíviques a l'espai públic dels barris del Turó de la Peira i Can Peguera, per reconduir pràctiques no respectuoses amb les persones i amb el medi, i generar models de convivència positius, quan així ho requereixi la situació.
- Assolir un coneixement en profunditat de les dinàmiques socials dels barris, que ens permetin disposar d'una actualització periòdica del diagnòstic, per tal d'abordar les dinàmiques des de la perspectiva de la prevenció.
- Promoure les actituds cíviques a l'espai públic, mitjançant la limitació de conductes no adequades.

- Realitzar una intervenció coordinada a l'espai públic sense oblidar els entorns dels equipaments socioculturals i/o educatius amb la resta d'agents implicats que intervenen, com ara els educadors de carrer de Serveis Socials, els equips de gestió de conflictes i els equips tècnics dels equipaments, entre d'altres.
- Vincular els projectes i línies de treball a impulsar des del servei amb l'estratègia municipal vers els barris de Turó de la Peira i Can Peguera i els programes presents com Pla de Barris. Es fa necessari aprofundir en la coordinació entre l'acció del SICEP i projectes com Pla de Barris, que amb la seva voluntat transformadora dels barris amb indicadors de vulnerabilitat més elevats, apareix com una oportunitat per tal de reforçar o multiplicar els efectes de l'acció municipal.
- Acompanyar el grup de treball impulsor del PITPCP fent possible el desenvolupament de les reunions i el desplegament dels acords a que es vagi arribant. Aquest acompanyament no ha de suposar la creació d'estructures limitadores de l'acció i el treball que des dels diferents agents s'impulsen i es lideren, el que es pretén és promoure acords i consensos pel que fa al pla de treball, els sistemes de coordinació i comunicació que permetin aquesta autonomia i, alhora, la coherència en allò que es porta a terme.

4. LÍNIES DE TREBALL A REFORÇAR

- ✓ Facilitar l'adaptació del Pla d'Actuació Intercultural del Districte de Nou Barris (PAID) amb els objectius del grup de treball d'interculturalitat del Turó de la Peira i Can Peguera.
- ✓ Promocionar la interculturalitat i la participació associativa mitjançant l'acompanyament a entitats i grups en l'organització, divulgació i celebració dels actes del calendari festiu dels dos barris (cultural, tradicional, religió, etc.): 8M, 25N, l'Iftar femení, la Celebració del dia del profeta, la Culturalíssima, Carnestoltes, Festa Major, Castanyada, Nadal, etc.
- ✓ Vincular i promoure la participació d'entitats, equipaments i veïnat dels barris de Turó de la Peira i Can Peguera, aprofitar les enquestes d'interculturalitat d'aquests dos barris per a explorar els interessos de persones d'orígens diversos, establir objectius de treball compartits amb els agents del territori i vehicular propostes.
- ✓ Fomentar i acompanyar l'organització de pràctiques esportives minoritàries (criquet, vòlei, bàsquet, etc.) afavorint la inclusivitat cultural i de gènere.
- ✓ Mantenir contacte periòdic amb els veïns del carrer Beret, carrer Vila-Seca, plaça de Les Basses, jardins Ignasi Urenda, plaça d'Olof Palme, etc. per queixes en relació a usos inadequats dels seus entorns.
- ✓ Garantir la participació i seguiment dels espais de treball en xarxa i espais comunitaris, com:
 - Intertaules
 - Grup de treball ACCIOH
 - Grup de treball d'interculturalitat
 - Grup de dones
 - Comissió de seguiment de Pla de Barris
 - Espais de coordinació i seguiment amb equips de ciutat específics (SGC, etc.) i amb cossos de seguretat per garantir coordinació d'accions i el traspàs d'informació
 - Comissions de seguiment d'obres (esporàdicament)
- ✓ Línies a desenvolupar de forma coordinada amb Pla de Barris:
 - Projecte de foment del verd a través de l'aterratge comunitari d'iniciatives municipals com "Mans al Verd", o projectes d'apadrinament d'escocells que promoguin la cura de l'entorn proper.
 - Garantir la coordinació i col·laboració amb el projecte Turó Amunt a càrrec de Pla de Barris.
 - Foment de la cohesió social entre el veïnat nouvingut i antic de Can Peguera, treballant en un projecte d'acollida en aquest barri, de la ma de les entitats del territori i de Pla de Barris.

- Assessorament i acompanyament a entitats de la ma de Torre Jussana
- Projecte singular i de proximitat que propiciï l'apertura de locals tancats al barri.
- Projecte transversal en definició entorn de les comunitats de veïns i veïnes d'aquests barris.
- Projecte per a la capacitat i lideratge de les dones veïnes amb mirada intercultural i comunitària.
- Garantir la realització de la celebració de la *Culturalíssima*, festa organitzada per la iniciativa dels veïns i veïnes del turó de la Peira per a reivindicar la diversitat i la riquesa cultural del barri i la promoció de la convivència intercultural. Tot això entès de manera àmplia, recollint des de la diversitat interna de les cultures d'Espanya, fins aquelles de tot el món, i reconeixent aquesta diversitat com un fet constitutiu del barri. Així doncs, la Culturalíssima intenta promoure el coneixement mutu entre el veïns i les Veïnes, hagin nascut on sigui.
- Potenciar espais per a afavorir l'intercanvi d'informació sobre actuacions noves i situacions dels barris i el veïnatge, per tal de generar sinèrgies i un treball conjunt i eficient.

5. ÀMBITS D'INTERVENCIÓ

La intervenció comunitària és una eina metodològica que permet promoure processos de transformació situant la ciutadania al centre, i generant empoderament a nivell individual, grupal i col·lectiu. Per tant, entenem el servei com una eina per a la millora de la cohesió social i per a la promoció de la participació ciutadana en el quotidià. La intervenció comunitària vol empoderar els diferents actors perquè es corresponsabilitzin en la recerca de compromisos i solucions per a la millora de la realitat dels barris, i en allò que és objecte de preocupació per al veïnat.

El servei haurà de contemplar els següents àmbits d'intervenció:

- A. Intervenció en l'àmbit comunitari. Entenem l'àmbit comunitari com aquells espais que faciliten la participació de grups i/o persones sense l'exclusió de cap col·lectiu, que afavoreixen les relacions socials i de veïnatge, amb interessos no particulars, sinó pel bé comú del grup i el territori. Entre ells identifiquem:
- Actes del calendari festiu dels barris (Carnestoltes, Revetlla de Sant Joan, Cavalcada de reis, Festes Majors, etc.).
 - Activitats diverses normalment organitzades per entitats del territori.
 - Iniciatives impulsades per equipaments públics.
 - Espais de treball tècnic o ciutadà (quan sigui necessari, a demanda del personal tècnic del contracte de la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori del Districte de Nou Barris).
 - Projectes específics d'iniciatives municipals, adreçats a entitats, grups i ciutadania, que requereixin la promoció de la participació, l'acompanyament socioeducatiu, o altres tasques que siguin competència d'aquest servei.
 - Altres espais facilitadors del treball col·lectiu en interès del bé general.
- B. Intervenció a l'espai públic. L'empresa adjudicatària haurà de garantir la intervenció, allà on l'ús de l'espai públic generi situacions de conflictes de convivència (en els espais ja detectats, o altres), o es doni un ús més intensiu. Aquesta activitat inclourà:
- Intervenció educativa i limitadora de conductes davant de grups o persones amb actituds que trenquen la pau social i la convivència, amb conductes incíviques i poc respectuoses amb les persones i l'entorn, grups o persones amb pràctiques poc saludables que comporten un evident risc per a la seva salut i la de les persones que

comparteixen l'espai urbà, o grups o persones que incompleixen les normes d'utilització de les instal·lacions públiques i/o els seus entorns.

- El servei ha d'intervenir sobre els elements d'àmbit social que dificulten la convivència, indicant a la persona responsable del contracte de la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori del Districte de Nou Barris, durant tot el període d'aquesta intervenció, el conjunt d'actuacions concretes d'altres àmbits que siguin viables i beneficioses per a la resolució o disminució del conflicte, proposant accions per millorar la situació i garantint el correcte nivell de coordinació i unitat d'actuació amb els altres serveis municipals implicats. Així, per exemple:
 - En l'àmbit de la seguretat de les persones i propietats.
 - En l'àmbit del manteniment i neteja de l'espai urbà i de les infraestructures.
 - En l'àmbit de l'associacionisme i del comerç de proximitat.
 - En l'àmbit de la comunicació per assegurar l'emissió vers la ciutadania de missatges positius i amb valors per a la convivència.
- Identificar i mantenir contacte i relació amb els referents dels grups o col·lectius formals o informals amb ús intensiu i presència a l'espai públic, així com de les diferents comunitats culturals i religioses del territori.
- Suport o orientació a persones soles vulnerables, fràgils i en risc, amb l'adequada coordinació i derivació a recursos públics en cas de ser necessari, com ara serveis de salut, socials, laborals, o altres.

Ambdós àmbits hauran d'interactuar, de forma que les persones amb les que s'intervingui a l'espai públic podran ser acompanyades i convidades als espais comunitaris o serveis i equipaments dels barris, en funció de les seves necessitats i centres d'interès. Igualment, tot allò que passi a l'espai públic, caldrà tenir-ho present en la planificació i execució de la tasca comunitària.

6. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I FASES D'IMPLEMENTACIÓ

El SICEP del Turó de la Peira i Can Peguera ha de ser proactiu, exercint un lideratge facilitador, amb la intenció de promoure la participació i implicació de grups i persones als projectes clau del territori, que doni pas a formes organitzatives que generin xarxa. El servei s'implementarà seguint les següents fases:

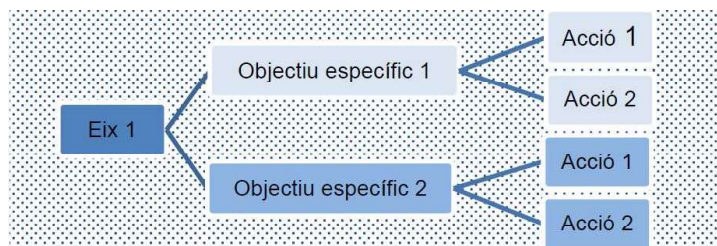
Fase 1: Coneixement del territori i dels diferents agents

Aquesta primera fase ha de permetre que l'equip professional conegui el territori i els diferents agents. Des de la lògica de l'aproximació als elements clau de la intervenció en relació al diagnòstic del territori.

El coneixement del territori es planteja com una fase prèvia, però també caldrà mantenir-lo al llarg de tot el contracte, entenent els barris com unitats de convivència en continu canvi.

Fase 2: Disseny de la intervenció

El disseny de la intervenció ha de respondre a la següent lògica:



Els eixos d'intervenció principals seran:

- **Eix 1.** Foment de la participació de ciutadans i ciutadanes no vinculades a organitzacions i grups, i/o a les activitats comunitàries del territori. Exploració de nous lideratges.

- **Eix 2.** Detecció i intervenció educativa i limitadora de conductes a l'espai públic des de la perspectiva de la prevenció i la millora de la convivència.
- **Eix 3.** Acompanyament a l'organització comunitària dels actes del calendari festiu d'ambdós barris.
- **Eix 4.** Promoció de l'ús dels equipaments i serveis públics, eines i mitjans municipals de comunicació d'incidències a la via pública i de dinàmiques relacionals positives entre grups, equipaments i entitats d'ambdós barris.
- **Eix 5.** Acompanyament a la implementació de projectes de diferents Àrees o Organismes municipals que treballen al territori. En poden ser exemples: l'Agència de Salut Pública de Barcelona, Pla de Barris, o altres, sempre que requereixin un acostament als veïns i veïnes, per a promoure la seva col·laboració amb els mateixos.

En base a aquests cinc eixos, l'empresa licitadora juntament amb les persones referent de l'àrea de prevenció del Districte, haurà establir un mínim de dos objectius específics per cada eix, que siguin mesurables, assolibles i realistes, i acotats en el temps. **En total, el mínim d'objectius específics serà de 10.**

Fase 3: Execució del Pla d'accions i activitats

L'empresa licitadora haurà de concretar un mínim de dues accions per cada objectiu específic plantejat a la Fase 2, i establir la temporalitat per a les accions planificades.

En total, el mínim d'accions proposades serà de 20 accions anuals.

Les accions hauran de ser concretes i que es puguin dur a terme en base a la realitat dels territoris, podent ser la continuïtat d'accions ja iniciades o propostes noves.

Les accions hauran de ser consensuades amb els actors implicats, establint estratègies de negociació per a arribar a acords i models relacionals.

El 20% de les accions proposades, com a mínim, hauran d'anar encaminades a millorar la **igualtat de gènere** en el territori, mitjançant accions de promoció específica de col·lectius de dones.

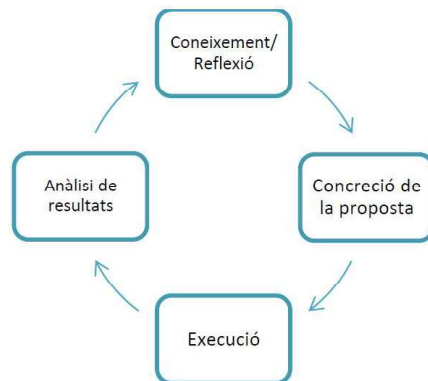
El 20% de les accions proposades, com a mínim, hauran d'estar encaminades a millorar la **inclusió de col·lectius d'orígens diversos** en l'acció comunitària dels barris.

Fase 4: Seguiment i avaluació.

El treball es realitzarà en estreta col·laboració amb el/la tècnic/a responsable del contracte de la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori del Districte de Nou Barris, amb qui s'establiran espais de coordinació per a fer el seguiment de la intervenció.

- Caldrà elaborar un **informe d'avaluació amb periodicitat mensual** amb l'objectiu de recollir tots els esdeveniments i el detall de la intervenció. Aquest haurà d'incloure com a mínim:
 - Resum de les coordinacions realitzades amb entitats i equipaments.
 - Resum de les reunions amb ciutadans i/o ciutadanes amb les dades desagregades per gènere.
 - Resum de les activitats en les que hi ha hagut participació ciutadana.
 - Temps destinat setmanalment al treball d'espai públic, i distribució del mateix al llarg de la setmana, així com relació d'horaris i espais on s'ha dut a terme.
 - Proposta d'accions que es duran a terme i calendari pel proper mes.
 - Relació justificada de despeses realitzades i estat del romanent.

El disseny del Pla d'avaluació i millora contínua ha de respondre a la següent lògica:



Reproduint aquesta seqüència en base als resultats obtinguts, amb la fi d'incorporar al disseny el coneixement ja obtingut.

- Caldrà que l'empresa licitadora elabori una fitxa de projecte per a aquelles actuacions singulars liderades o iniciades a proposta del SICEP. Aquesta fitxa haurà de contenir informació bàsica sobre el projecte: justificació del projecte, objectius que es volen assolir, a qui s'adreça, calendari d'execució, amb quina col·laboració compta, activitats que es duran a terme, on es durà a terme, quins recursos materials requereix, com i quan es farà el seguiment, així com altres que es considerin d'interès.

7. METODOLOGIES PER L'ABORDATGE I L'AGENDA D'INTERVENCIÓ

La metodologia comunitària ha de ser contemplada des d'una perspectiva de procés, i no es pot emmarcar en una planificació lineal, d'estricta temporalitat. Dependrà de les voluntats de les persones i grups, de la vinculació d'aquests als projectes i de la confiança que s'assoleixi entre els membres de la xarxa.

Tot i així, cal contemplar elements metodològics que estructurin la tasca:

- Identificació dels agents presents al territori: La proximitat amb el veïnat, els contactes personals, la participació en reunions, la presència constant a l'espai públic, la presència en aquells espais de coordinació professional i treball comunitari més rellevants, però prioritzant els espais de treball no formal del territori. Les intervencions tant a l'espai públic com als espais comunitaris han de garantir la convivència entre les diferents persones usuàries de l'espai de relació; és imprescindible la utilització de tècniques i metodologies del camp social.
- La mediació intercultural i social, per estimular el diàleg i l'intercanvi entre cultures i pràctiques socials.
- La negociació amb les parts, per arribar a acords basats en canvis efectius que contribueixin a la millora de la convivència.
- La intervenció socioeducativa basada en valors, per reconduir comportaments i l'aprenentatge de models socials positius.
- El treball social, per reconduir situacions de vulnerabilitat i fragilitat d'alt risc social a través de processos d'informació i acompanyament a serveis, en cas de ser necessari.

La coordinació tècnica amb els serveis municipals serà amb el/la tècnic/a referent assignat/da per la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori del Districte.

Les intervencions que es realitzin comptaran amb la col·laboració i suport dels serveis necessaris, mitjançant la persona assignada referent del contracte.

A l'espai públic es treballarà amb les entitats veïnals i els agents socials de la zona, amb els/les comerciants, els locals de pública concurrència, les comunitats de veïns/es, els equips responsables de les instal·lacions i equipaments propers, així com amb el personal tècnic dels serveis públics implicats, amb la finalitat de fer-los partícips dels processos de resolució.

8. EQUIP PROFESSIONAL I FUNCIONS

Pel desenvolupament de les tasques objecte del contracte, descrites en aquest plec, l'empresa adjudicatària haurà d'aportar els mitjans personals més idonis, d'acord amb les habilitats i capacitats professionals pel bon desenvolupament del servei.

Pel que fa els mitjans personals, en aquest cas es comptarà amb **tres professionals**, amb formació preferentment de l'àmbit de les ciències socials i/o humanístic. Caldrà acreditar dos anys d'experiència laboral en l'àmbit de la intervenció i dinamització comunitària i/o en la resolució de conflictes per a cada professional.

- **1 tècnic superior Graduat amb funcions de coordinació** amb jornada de **37,5h setmanals**.
- **2 tècnics superiors Graduats** amb jornada de **37,5h setmanals**.

Formació: grau universitari i, preferentment de l'àmbit de les ciències socials i/o humanístiques.

Experiència: acreditar dos anys d'experiència professional en l'àmbit de la intervenció i dinamització comunitària i/o en la resolució de conflictes per a cada professional.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una proposta d'organització de personal a l'inici del servei, amb flexibilitat suficient per garantir la presència en horari de tardes de dilluns a divendres, i un mínim de tres matins per part de la persona amb funcions de coordinació. La resta de l'equip també haurà de garantir la presència en horari de matí, segons necessitats del servei.

Horari del servei:

La intervenció a l'espai públic haurà de ser preferentment amb un equip de dos professionals.

Mensualment, es notificarà a la persona referent del contracte de la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori del Districte de Nou Barris, la previsió del calendari i horaris dels professionals, amb antelació a l'inici del mes.

- Horari d'hivern (Des de l'1 d'octubre fins al 31 de maig, ambdós inclusius):
 - L'horari mínim de la prestació del servei serà de 16:00 hores a 21:00 hores de dilluns a divendres i tres matins d'11:00 hores a 15:00 hores.
 - Mínim de dos caps de setmana mensuals alterns.
- Horari d'estiu (Des de l'1 de juny fins al 30 de setembre, ambdós inclusius):
 - L'horari mínim de la prestació del servei serà preferentment, de 17:00 hores a 22:00 hores de dilluns a divendres i tres matins d'11:00 hores a 15:00 hores.
 - Els tres professionals hauran de fer torns per donar cobertura un mínim de 3 caps de setmana al mes, prioritzant la intervenció en divendres i dissabte en horari tarda/nit.
 - La tarda i nit del 23 de juny, Revetlla de Sant Joan, caldrà comptar amb el treball dels tres membres de l'equip.
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir el descans dels professionals durant la setmana.

- L'empresa adjudicatària haurà de garantir la prestació ininterrompuda del servei durant tot l'any excepte els següents dies: 24, 25, 26 i 31 de desembre, 1 i 6 de gener. La resta de festius del calendari es consensuarà abans de l'inici de cada any amb la persona responsable del servei.
- El servei romandrà actiu el mes d'agost, sense perjudici que l'empresa adjudicatària respecti el dret dels treballadors a gaudir del seu descans.

Quan el desenvolupament dels projectes requereixi treball en cap de setmana, caldrà modificar els horaris setmanals amb la flexibilitat que estableixin les circumstàncies.

L'empresa adjudicatària haurà de preveure dins la seva organització de personal, aquells moments en què l'activitat a l'espai públic es pugui intensificar. La planificació dels horaris haurà de tenir present els horaris i dies de la setmana (divendres i dissabte especialment en horari de tarda i nit) en què es donen les situacions objecte de treball de l'equip a l'espai públic.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la formació continuada de l'equip de professionals. Els treballadors/ores poden destinar 30 hores anuals de la seva jornada laboral a participar en cursos de formació, sempre que aquesta estigui vinculada directament amb el lloc de treball que ocupen.

Per una altra banda, haurà de disposar en tot moment del personal necessari per satisfer adequadament la prestació del servei, sense que aquest es vegi afectat per permisos, baixes, permisos sindicals, formació, etc., abonant les retribucions, incentius i càrregues socials, complint així amb la legislació vigent i gestionant el personal d'acord amb el conveni col·lectiu vigent.

Competències professionals fonamentals:

- Flexibilitat i obertura al canvi
- Autoconfiança
- Confidencialitat
- Recerca d'informació i actualització de coneixements
- Pensament analític
- Compromís professional
- Orientació al servei públic
- Comunicació i influència
- Empatia
- Treball en equip

L'empresa adjudicatària es compromet a cobrir els llocs de treball en tot moment amb criteris d'estabilitat de les persones als projectes, cobrint les absències per baixes en dos jornades laborals, com a màxim.

La substitució motivada dels professionals es farà sempre respectant la categoria professional i contractual de la persona substituïda.

9. SEGUIMENT I AVALUACIÓ

El Districte designarà un/a interlocutor-referent que es reunirà quinzenalment amb els professionals responsables de l'acció directa.

Es faran reunions de seguiment amb l'empresa adjudicatària per avaluar la correcta execució del contracte amb la periodicitat que estableixi el Districte de Nou Barris.

Per tal de garantir un bon alineament amb els diferents projectes presents al territori, així com pel seguiment del contracte i del desenvolupament del servei es preveu la incorporació de la cap de projectes de Pla de Barris de Turó de la Peira i Can Peguera i d'un representant de la Direcció de Serveis per a l'Acció Comunitària municipal a les reunions de seguiment del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de reportar mensualment informes del servei tal com estableix la clàusula sisena del present plec.

A final de cada any, i al final de l'execució d'aquest contracte, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una memòria de servei que reculli, com a mínim:

- Principals actuacions realitzades en cada un dels cinc eixos del projecte.
- Recull d'indicadors d'avaluació (consensuats amb el Districte).
- Projectes en els que s'ha participat, i moment en el que es troben.
- Projectes que han estat liderats i/o promoguts pel propi servei i moment en el que es troben.
- Actuacions més destacades, pel seu impacte i/o capacitat de transformació.
- Propostes pel nou període.
- Balanç econòmic desglossat.

Les dades que incloguin la memòria i els informes mensuals hauran de ser desagregades per gènere.

El termini màxim per l'entrega de la memòria serà el 28 de febrer de l'any següent al període avaluat.

L'empresa adjudicatària haurà de crear i mantenir una base de dades amb els indicadors que ha de recollir, i els registres de l'activitat del servei, per produir els informes regulars de les intervencions, segons s'indica a la Fase 2 de la implementació del projecte (clàusula cinquena), que s'haurà d'entregar amb la memòria anual.

El personal tècnic que executi el contracte haurà de disposar, per compte de l'adjudicatari, dels mitjans tecnològics adients, amb dispositius mòbils amb connexió de dades, i mitjans tecnològics per treballar als equipaments del territori, en cas de ser necessari. L'adjudicatari haurà de presentar a l'inici del contracte una proposta a on detalli aquests mitjans i les seves característiques.

10. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

- Els projectes, documentació, bases de dades de persones usuàries generades i contactades durant la vigència del contracte es consideraran de propietat municipal i seran lliurats al Districte a la finalització de l'esmentat contracte en el suport que en el seu moment es determini.
- L'empresa adjudicatària actuarà com a encarregada del tractament de les dades de caràcter personal (LOPD) per a dur a terme els serveis. En virtut d'aquesta condició l'usuari/a tindrà accés a aquestes dades (de propietat municipal) en tant que condició necessària per a la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte.
- En aquest sentit l'empresa adjudicatària farà constar, a tots els elements de comunicació, la propietat municipal del fitxer de les dades municipals i haurà de seguir, a aquests efectes, la normativa i regulació sobre el tractament de les dades de caràcter personal de l'Ajuntament de Barcelona.
- L'empresa adjudicatària haurà de mantenir actualitzades les bases de dades de persones usuàries i periòdicament se'n farà revisió amb l'objectiu de minimitzar les incidències a la mateixa.
- L'empresa adjudicatària haurà de fer un ús responsable de la informació de caire intern a la que tingui accés per raó de la seva gestió i acomplir la normativa sobre protecció de bases de dades.
- Prestar el servei amb la continuïtat i la regularitat establerta, qualsevol alteració haurà de comptar amb la preceptiva autorització del responsable municipal.

- Organitzar i executar el projecte d'acord amb la proposta presentada en la licitació, i segons les condicions del present plec, amb les modificacions que es puguin proposar per part del responsable del contracte.
- Atendre qualsevol persona amb requeriments d'empatia, respecte i no discriminació per cap condició.
- Formalitzar una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil.
- L'adjudicatari haurà de complimentar les bateries d'indicadors i altres instruments que per part del responsable del contracte es proposin.
- L'empresa adjudicatària haurà de realitzar el seguiment i l'avaluació de les activitats aprovades, preveient la participació ciutadana en general, i de les dones i els grups històricament invisibilitzats en particular.

11. COMUNICACIÓ I DIFUSIÓ

L'empresa adjudicatària assumirà els materials de comunicació i difusió que es generin en el desenvolupament del servei i ho farà sota la supervisió del Departament de Comunicació del Districte de Nou Barris. S'entén per comunicació la producció de materials impresos, digitals, i la gestió dels canals digitals autoritzats pel Districte.

La producció dels materials inclou el redactat, la revisió lingüística, la traducció a altres llengües, el disseny, la maquetació i la impressió dels diferents productes. Abans de la impressió o difusió digital de productes de comunicació caldrà facilitar al Departament de Comunicació del Districte el document o arxiu digital d'aquests per a la seva supervisió.

Els productes de comunicació hauran de respectar el que disposa la normativa gràfica de l'Ajuntament de Barcelona, en especial a l'aplicació de la signatura institucional (logos).

Es garantirà també l'accés a la informació del màxim de població possible i de forma diferenciada per als diferents segments de població.

La creació de nous canals digitals (webs o perfils de xarxes socials) s'haurà de sol·licitar a la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori i al Departament de Comunicació del Districte per a la seva valoració.

Pilar Moros

Coordinadora de projectes

Direcció de Serveis a les Persones i al Territori

Vist i plau,

Isabel Santaulària Carrasco

Directora Serveis a les Persones i al Territori