



Direcció de Serveis a les Persones i al Territori
Districte de Sant Andreu

Segadors, 2, 4ª planta
08030 Barcelona
www.bcn.cat/santandreu

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DEL SERVEIS DE PROMOCIÓ DEL BON VEÏNATGE I DE CONEIXEMENT I ATENCIÓ DE SITUACIONS DE VULNERABILITAT SOCIAL AL DISTRICTE DE SANT ANDREU

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest contracte té per objecte la prestació dels Serveis de promoció del bon veïnatge i de coneixement i atenció de situacions de vulnerabilitat social al Districte de Sant Andreu, principalment als barris que conformen la Franja Bessos: barri de Trinitat Vella, Bon Pastor i Baró de Viver.

2.- OBJECTIUS DEL SERVEI

La finalitat d'aquests servei és disposar d'un coneixement detallat de situacions de conflictivitat veïnal i de vulnerabilitat social, detectables a partir de la realitat del l'habitatge i de les dinàmiques que s'estableixen en els espais compartits, en carrers o places del Districte de Sant Andreu, a partir del qual s'han de definir i executar actuacions orientades a la millora de les situacions de conflictivitat social que se'n deriven, així com pel suport i canalització dels veïns afectats per situacions personals de vulnerabilitat cap a l'acció dels serveis especialitats (Serveis Socials, Salut, Educació, Justícia, ...) que puguin fer l'abordatge adequat de les seves problemàtiques individuals i /o familiars.

Objectius generals

Els objectius generals de la intervenció que ha d'executar l'adjudicatari són:

- Conèixer la realitat de l' habitatge i la seva influència en la convivència veïnal.
- Poder detectar situacions de fragilitat social i derivar-les als interlocutors adequats.
- Contribuir a la millora de les relacions de convivència als barris en les comunitats de veïns i en els espais d'ús compartit, carrers i places.



Objectius específics:

- Detectar conflictes veïnals i orientar l'acció cap a possibles processos de resolució; a partir de la implicació dels propis afectats.
- Promoure dinàmiques positives d'usos compartits en l'espai públic.
- Detectar comunitats de veïns amb alguna problemàtica a nivell de convivència, conservació o organització interna.
- Detectar persones i famílies que es troben en situació de vulnerabilitat social per raons econòmiques i/o personals.
- Promoure l'accés dels veïns als recursos disponibles en el territori o ciutat per fer front a les problemàtiques socials, econòmiques, laborals o d'habitatge.
- Detectar i fer el seguiment dels habitatges ocupats i buits, que puguin ser un element de vulnerabilitat per a una bona convivència.

3.- DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR

L'adjudicatari del contracte desenvoluparà les tasques necessàries pel coneixement de les condicions dels habitatges, les comunitats de veïns, la convivència veïnal i la detecció de situacions de vulnerabilitat en el districte de Sant Andreu, prioritàriament barris de la Trinitat Vella, Bon Pastor i Baró de Viver. Paral·lelament establirà relació amb els operadors públics necessaris per dur a terme la seva tasca, per tal d'incidir sobre les causes que afecten la convivència i canalitzar cap als serveis socials les situacions d'alta vulnerabilitat social que es detectin.

L'adjudicatari haurà de desenvolupar les activitats i accions que a continuació es relacionen i les que se'n deriven del seu desenvolupament:

A. Detecció i seguiment dels habitatges amb dificultats de convivència o vulnerabilitat social.

a.1.) Desenvolupar les accions adients que portin al coneixement de la situació d'habitatge en els barris, fer seguiment de comunitats de veïns on hi hagi problemes de convivència o vulnerabilitat social, la situació legal dels habitatges, la seva evolució i la situació de les persones que hi viuen.

a.2.) Fer el seguiment dels habitatges ocupats de forma il·legal que afectin a la bona convivència de la comunitat o de l'espai públic:

- Conèixer titularitat de la propietat i comprovar si hi ha denúncia.
- Valorar l'impacte de l'ocupació sobre la comunitat de veïns i l'entorn immediat (carrers, places o espais d'ús compartit del territori).



- Descriure el perfil i situació socioeconòmica dels convivents: nombre i edats, composició familiar, possibilitats econòmiques, vinculació al barri, coneixement de serveis: Serveis socials, oficina habitatge En aquells casos que hi hagi un relloguer il·legal, és a dir els ocupants estan pagant un lloguer o han pagat per accedir a la habitatge a un tercer que no és el propietari, informar als ocupants de la seva situació i opcions.

a.3.) En funció de la valoració de la situació d'ocupació i el seu efecte en l'entorn immediat, fer la interlocució amb la propietat per promoure mesures per regularitzar la situació en el casos que sigui possible. En els casos que hi hagi manca de convivència instar propietat perquè posi les mesures per evitar la situació.

a.4.) En els pisos buits, fer la interlocució amb els propietaris perquè aquests habitatges puguin ser posats en lloguer o, sinó, estableixin mesures per evitar deteriorament o molèsties a la comunitat de veïns.

a.5.) Mantenir i actualitzar la base de dades que disposa el districte de Sant Andreu de la situacions detectades, que serà facilitada a l'adjudicatària.

a.6.) Fer el control i seguiment de l'evolució de les incidències que es produeixin a partir de les situacions susceptibles d'intervenció.

B. Detecció de problemes de convivència veïnal i promoció d'accions encaminades a la resolució de les diferents problemàtiques.

b.1.) Fer les accions que portin a la detecció i coneixement de comunitats de veïns amb alguna problemàtica a nivell de convivència, conservació o organització interna. La recollida i documentació de la informació s'agruparà amb aquests blocs:

- Característiques de l'habitatge, nombre de pisos i regim legal, persones que hi viuen, estat dels elements comuns (passadissos, entrada, replà, ascensor, bústies, etc), nivell de conservació i neteja.
- Organització de la comunitat (existència òrgans de govern, reunions de veïns, nivell de participació en les reunions, torns neteja, gestoria externa, assegurança comunitat,...).
- Convivència a la comunitat i relació veïnal (quins veïns es troben implicats/afectats i de quina tipologia de problemes: per soroll, ús dels espais comuns,...; i des de quan es dona).

b.2.) Informar al tècnic/a de prevenció del districte per tal que pugui valorar quina/es actuacions cal dur a terme.

Segons el nivell d'organització, convivència i autonomia de la comunitat el tècnic/a de prevenció valorarà la procedència de:



- Que la situació detectada sigui assumida pel propi servei, que serà el responsable de dissenyar i executar la proposta d'intervenció un cop consensuada amb la Tècnica de prevenció.
- Orientar a la comunitat/veïns a Oficina Habitatge. En aquest cas el Servei derivarà a la comunitat/veïns a l'Oficina d'Habitatge i farà traspàs d'informació a aquesta.
- Sol·licitar la intervenció del Servei de Suport a Comunitats de Veïns. En aquest cas, el Servei facilitarà la informació necessària al tècnic/a de prevenció del districte, qui farà la petició al servei. Un cop aprovada l'actuació del SSCV, el Servei facilitarà l'entrada a la comunitat posant-lo en contacte amb els veïns referents.
- Situació susceptible de mediació veïnal. En aquest cas el Servei ha de recollir informació sobre les parts implicades i la situació que genera el conflicte, i oferirà als implicats la opció de la mediació. Informarà i derivarà al tècnic/a de prevenció la situació a mediar.

C. Detecció de persones i famílies que es troben en situació de vulnerabilitat social

c.1.) Detectar persones i famílies que es troben en situació de vulnerabilitat social per raons econòmiques i/o personals.

Per poder valorar la situació de vulnerabilitat d'una família/persona es recollirà informació amb el consentiment de la persona, família o unitat de convivència respecte a:

- Membres que componen el nucli familiar (edat, sexe, procedència), menors, escolarització, alguna problemàtica de salut important,....
- Habitatge, règim (lloguer, propietat, hipoteca, ocupació), condicions de l'habitatge, subministres.
- Situació econòmica: font d'ingressos (treball regulat o no, prestacions,...) i si són suficients per les necessitats del nucli de convivència.
- Vinculació al barri: temps que porten vivint, coneixement i ús dels serveis (Serveis socials, biblioteca, Barcelona Activa,...)

c.2.) En funció de la informació recollida, valorar si són famílies/persones en una situació d'alt risc o en situació de vulnerabilitat. El tractament en aquestes situacions serà:

- Famílies/persones en una situació d'alt risc o vulnerabilitat (situacions on es detectin deficiències per l'atenció de necessitats bàsiques: educació, alimentació, habitatge i salut, en infància, gent gran i persones amb discapacitat; manca d'escolaritat o absentisme elevat; condicions de l'habitatge amb manca salubritat, desatenció greu, ...). En aquests casos,



documentar la situació amb la màxima concreció possible i notificar-la urgentment al tècnic/a de prevenció.

- Famílies/persones en una situació de vulnerabilitat (situacions on es detectin mancances a nivell econòmic, d'habitatge, de capacitats, que afecten al benestar dels membres de la unitat familiar) i aquelles situacions de fragilitat on es preveu un possible deteriorament de la situació (impagaments de lloguer/hipoteca, ingressos econòmics justos o es preveu la finalització de ingressos econòmics,...). En aquestes situacions el Servei facilitarà informació a la família/persones sobre recursos del districte i de ciutat. Per altra banda recollirà la informació sobre la situació per traslladar-la al tècnic/a de prevenció i amb Serveis socials. En els cassos que es valori que convindria una intervenció dels SS.SS, el servei col·laborarà per la derivació de la persona/família al servei.

D. Promoció del bon veïnatge en espais d'ús compartit: Detecció de situacions de conflicte derivades dels diferents usos d'un espai compartit o d'usos inadequats. Dissenyar estratègies per a millorar les dinàmiques de convivència i executar les actuacions pertinents.

- Desenvolupar les accions adients per garantir el coneixement dels conflictes de convivència emergents al territori en espais d'ús compartit, ja sigui per un ús inadequat o derivades dels diferents usos que es realitzen en un mateix espai.
- Dur a terme actuacions de caire preventiu per tal de reduir o canalitzar positivament les situacions detectades (explícites o latents) que generen dinàmiques negatives en la relació veïnal.
- Dissenyar i implementar estratègies per millorar les dinàmiques de convivència en els espais d'ús compartit on s'hagi detectat conflicte. L'abordatge haurà de tenir en compte actuacions a nivell individual, grupal i comunitari per afavorir el bon veïnatge.
- Treballar amb una metodologia participativa, basada en l'acompanyament i la corresponsabilització de les parts implicades en la situació com a protagonistes del canvi.
- Promoure el bon veïnatge, afavorint la implicació dels ciutadans en la construcció de dinàmiques relacionals positives.
- Les dinàmiques que s'estableixen en els espais compartits objecte d'intervenció poden ser: espais amb un ús massiu o intensiu, ús inadequat o incivisme, o espais degradats.

L'adjudicatari del servei també haurà de:



- Lliurar mensualment informes de les intervencions efectuades i les gestions. realitzades. L'informe haurà d'especificar com a mínim:
 - Mapificació dels espais treballats, situacions detectades i nivell de conflictivitat.
 - Demandes d'intervenció rebudes: tipologia, origen i grau d'actuació per part del servei.
 - Contactes realitzats amb serveis, associacions i veïnatge de cada barri.
 - Planificació d'accions mensuals: prospeccions, intervencions obertes o en seguiment, noves propostes d'intervencions, dedicació dels professionals del servei.
 - Avaluació de seguiment dels projectes, indicadors qualitius i quantitatius.
 - Elements de l'espai públic que requereixen intervencions de manteniment (obra, neteja,...)
- Atendre els sistemes de comunicació municipals específics del servei: telèfon i correu electrònic.
- Participar, d'acord amb el que estableixi la Tècnica de prevenció, en els espais de treball i col·laborar amb els serveis específics que intervenen al territori sobre la problemàtica abordada (Taula de seguretat, Serveis socials, Equip de Suport a Comunitats de Veïns...).

4.- REQUISITS D'EXECUCIÓ I OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARIA

Aportar els següents recursos per a la realització de les tasques d'aquest contracte:

- 2 professionals amb una dedicació 30hores setmanals cada un, que hauran de comptar amb el següent perfil professional: titulat/da universitari i amb formació i experiència en qüestions relacionades amb el tractament de les tasques especificades en el plec.

A l'inici de la prestació s'establirà d'acord amb el Districte de Sant Andreu la distribució de l'horari estable de prestació, que contemplarà: De dilluns a divendres, unes franges horàries mínimes de tres matins de 9h-14h i de dues tardes de 16:00- 20:00h; i la resta d'hores flexibles en funció dels encàrrecs. Es preveu la possibilitat de prestació de forma puntual a la nit, dissabtes i diumenges per necessitats derivades de la pròpia prestació del servei, a requeriment del Districte. En el cas que calgui una modificació de l'horari de prestació aprovat, es farà previ acord amb el Districte de Sant Andreu.

Tot el personal que executi les prestacions dependrà únicament de l'adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquest i aquell i l'Ajuntament existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral



- El concessionari haurà de garantir i acreditar la formació i experiència específica per desenvolupar les tasques encarregades de cadascun dels treballadors/es seleccionats, i donar a conèixer al districte el personal seleccionat.

La selecció dels professionals i els canvis temporals o definitius, anirà a càrrec de l'adjudicatari amb el vistiplau del Districte de Sant Andreu, que haurà d'estar informat amb un mínim de 15 dies d'antelació.

En cas d'absència puntual, per malaltia del personal assignat, l'empresa adjudicatària es compromet a tenir prevista la substitució en un màxim de 5 dies laborables.

Així mateix, el districte podrà demanar la substitució d'aquells treballadors/es, la feina dels quals no s'ajusti a les condicions establertes en el present contracte.

- L'empresa adjudicatària haurà d'aportar els mitjans materials necessaris per a la correcta execució del contracte, d'acord amb les condicions establertes a les prescripcions d'aquest plec de clàusules administratives particulars i del de prescripcions tècniques, entre els quals es trobaran a títol enunciatiu i no limitatiu els següents: equip informàtic, adreça de correu electrònic, i telèfon mòbil. De forma excepcional i quan resulti necessari per a l'execució de les prestacions objecte del contracte, l'adjudicatari podrà tenir accés als equips i sistemes informàtics i de comunicació de l'Ajuntament, amb les mesures i limitacions tècniques i legals adients i per aquesta finalitat exclusiva. Els costos del transports del personal que siguin necessaris per al desenvolupament de la prestació seran per compte de l'adjudicatària.

Garantirà els diferents nivells de coordinació que s'estableixin des del Districte.

Informarà al Districte del funcionament del servei.

- L'empresa adjudicatària ha de complir les disposicions vigents en matèria fiscal, laboral, de seguretat social i de seguretat i higiene en el treball. L'incompliment d'aquestes obligacions per part de l'adjudicatària o la infracció de les disposicions vigents sobre seguretat per part del personal tècnic designat per ell, no implicarà cap responsabilitat per a l'Ajuntament. Sense perjudici de l'anteriorment exposat, l'Ajuntament podrà requerir al concessionari perquè acrediti documentalment el compliment de les referides obligacions.
- Tots els registres i bases de dades són de titularitat exclusiva i propietat del Districte de Sant Andreu, motiu pel qual estaran emmagatzemats a la xarxa informàtica municipal. Els professionals del servei tindran accés a aquesta informació (registres i base de dades) i podran realitzar la seva consulta i actualització a l'espai de treball que facilitarà el Districte de Sant Andreu.



- El servei d'atenció directa als ciutadans, l'atenció del correu electrònic corporatiu del servei i les tasques d'informatització de registres i dades que ha de desenvolupar el Servei, es faran en un espai significatiu i pròxim als veïns de cada barri. A aquest fi, el Districte de Sant Andreu posarà a disposició dels professionals que executaran aquest servei de forma excepcional un espai de treball adequat a la seva tasca, en funció de la disponibilitat.

5.-PRESSUPOST

El pressupost anual ha estat establert en base a la següent estimació de costos:

CONCEPTE		Import ANUAL
Salariis		35.881,31 €
Seguretat social		12.558,46 €
Despeses de funcionament		820,00 €
Benefici industrial	15%	5.505,20 €
Total		54.764,96 €
IVA	10%	5.476,50 €
TOTAL (IVA inclòs)		60.241,46 €

6.- SEGUIMENT DEL CONTRACTE

El Districte de Sant Andreu designarà una persona referent per a tot el relacionat amb el desenvolupament i seguiment contracte.