



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA GESTIÓ DEL SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIAL PER LA CONVIVÈNCIA AL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE**

**CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE.**

El present contracte té per objecte la gestió del Servei d'Intervenció Social per la Convivència al Districte de Ciutat Vella.

Al Districte de Ciutat Vella, tant per la seva centralitat i capacitat d'atracció, com per la seva configuració social i densitat, es donen unes dinàmiques complexes de difícil gestió. En l'àmbit privat, el Districte disposa d'un parc d'habitatge envellit, poc renovat i no sempre amb condicions adequades d'habitabilitat; al què s'ha sumat els darrers anys una creixent pressió immobiliària que ha afavorit les males pràctiques, incloses les de caire delictiu, en el camp de l'habitatge. En l'àmbit públic es constata una alta ocupació turística sostinguda al llarg de l'any i amb gran impacte en l'espai públic i en la convivència del veïnatge de les zones d'oci nocturn, especialment entre els mesos de juny a setembre.

El servei d'Intervenció Social per la Convivència al Districte de Ciutat Vella té com a missió, en el marc de l'espai públic, treballar des de la proximitat en l'àmbit social per incidir en canvis de dinàmiques d'ús i gaudir del dret a la ciutat. Per altra banda, té el propòsit de realitzar intervencions a escala veïnal per abordar les múltiples i diverses situacions de conflictes que es puguin produir amb l'objectiu de millorar les condicions de convivència i les relacions en l'àmbit privat comunitari.

**CLÀUSULA 2. CONTEXT ACTUAL I MARC NORMATIU**

La creixent especialització dels darrers anys, en el sector comercial i de l'oci, vinculada al turisme, ha portat a que cada cop més ens haguem trobat amb uns carrers i places a Ciutat Vella freqüentment saturats de visitants, activitats comercials i d'activitats a la via pública, i sobreocupat per terrasses o vehicles de mobilitat personal, entre d'altres, què han fet que l'equilibri entre la vida veïnal i els usos que s'han fet de l'espai públic hagi estat difícil, especialment durant els mesos amb més intensitat turística i a les zones on es concentra l'oci nocturn.

D'una estacionalitat turística a Ciutat Vella fins aproximadament l'any 2016, vam passar a una l'alta d'ocupació sostinguda al llarg de l'any. Posteriorment, amb la pandèmia, a l'absoluta manca de turisme. I en el moment actual, ja passada la postpandèmia, tot just s'estan recuperant les dinàmiques prèvies a l'any 2020, és a dir, amb una alta ocupació turística sostinguda al llarg de l'any i amb gran impacte en l'espai públic. Des de l'any 2023 s'ha hagut de regular el guiatge de grups, atès l'impacte que aquest tenia en determinats punts del districte com ara la Plaça St. Felip Neri o la Pl. De St. Jaume. Així doncs, una part de les intervencions d'anys enrere, molt focalitzades a disminuir l'impacte en la convivència del veïnatge de les zones d'oci nocturn i concentrades de manera important entre els mesos de juny a setembre, van donar pas a intervencions més



mantingudes al llarg de tot l'any i enfocades a abordar situacions de conflictes de convivència dins de les comunitats veïnals.

Per altra banda, en els darrers 7 anys la intensitat d'usos de l'espai públic s'ha gestionat mitjançant el Servei per al Foment de les relacions de Proximitat i el Veïnatge a Ciutat Vella (2017-2019) i pel Servei d'Intervenció Social per la Convivència (2020 fins a l'actualitat) entre d'altres eines.

A partir del 2025, es preveu continuar treballant sobre els eixos de l'espai públic i de les comunitats veïnals.

La missió d'aquest contracte és garantir l'establiment de vincles amb la ciutadania dels territoris per poder intervenir d'una manera integral, on els professionals esdevinguin referents clars de la intervenció social a l'espai públic i en les comunitats veïnals.

Així doncs, s'aposta per un treball sostingut de coordinació entre serveis i de detecció i intervenció en la regeneració o creació de dinàmiques noves que permetin la compatibilitat dels usos de l'espai públic, tot respectant els drets a la ciutat del veïnat de Ciutat Vella en la complexitat amb què ens trobem.

Per que fa a les comunitats veïnals, el servei preveu identificar problemes de convivència, oferint un servei de mediació i acompanyament a les comunitats, tot potenciant les pràctiques que garanteixin una vida veïnal respectuosa i constructiva en aquest àmbit. El servei de mediació també abordarà, juntament amb el/la tècnic/a de prevenció, aquelles situacions que arribin (via instàncies, IRIS, GUB,...) per conflictes de convivència, fent una diagnosi de la situació que genera el conflicte, contactant amb les parts i elaborant i executant l'estratègia d'intervenció.

Aquest contracte s'emmarca en l'objectiu principal de "[l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic](#)" (en revisió en aquests moments i pendent d'aprovació) de l'Ajuntament de Barcelona, que és el de "preservar l'espai públic com a lloc de convivència i civisme, on totes les persones hi puguin desenvolupar en llibertat les seves activitats de lliure circulació, d'oci, de trobada, i 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".

En aquest sentit, el servei d'Intervenció Social per la Convivència (en endavant SISCO) al Districte de Ciutat Vella respon a aquest context normatiu que estableix específicament que:

- "l'Ajuntament dugui a terme les corresponents activitats de foment i de prestació social necessàries per promoure els valors de convivència i el civisme a la ciutat i per atendre convenientment aquelles persones que ho puguin necessitar" (Exposició de motius).
- "l'Ajuntament realitzarà tasques de mediació en els conflictes que puguin generar-se pels usos diversos en un mateix espai públic" (art.7, 2, b).

El **Pla de Convivència de Barcelona** (pendent d'aprovació) podrà apuntar línies d'intervenció que serien recollides, si no ho estan, entre les intervencions del Servei.



El **Pla Endreça** (<https://ajuntament.barcelona.cat/seguretatiprevencio/es/pla-endreca>), en fase de desplegament i amb una durada prevista fins el 2027 marca també, com objectiu principal, aconseguir garantir l'excel·lència de l'espai públic de la ciutat a partir d'una resposta integral, transversal i coordinada de l'Ajuntament.

Hi ha, dins dels encàrrecs del Servei, diversos aspectes coincidents amb les línies del Pla Endreça com ara: treballar amb la ciutadania per comprometre-la en la coresponsabilitat o participar en l'esforç conjunt i coordinat de tots els agents que incideixen en l'espai públic des de qualsevol dels seus àmbits d'acció, ampliant la seva mirada per controlar i millorar la qualitat de l'espai públic. Pel que fa a una de les àrees de millora que es proposa, com ara la governança, al districte de Ciutat Vella ja existeix, des de fa anys, la Taula de Convivència i Espai Públic, que es celebra amb una periodicitat quinzenal. En aquest espai de governança hi participen tots els serveis que hi intervenen a l'espai públic des d'àmbits tan diferents com ara el de la seguretat (Guàrdia Urbana, - en endavant GUB- i el Cos dels Mossos d'Esquadra -CME-), la salut (Agència de Salut Pública de Barcelona -ASPB-), l'atenció social (Servei d'Atenció Social a Persones Sense Sostre -SASSEP-, Servei de Gestió de Conflictes -SGC-, Servei de Detecció i Intervenció amb joves migrants sols -SDI- , Servei d'Atenció Socioeducativa de l'Agència per l'Abordatge Integral del Treball Sexual -SAS-ABITS-...), serveis jurídics, els serveis de neteja, referents de Parcs i Jardins i platges i agents cívics. En aquesta Taula el SISCO és peça clau donant suport i complementant altres agents i serveis i coordinant-se amb ells.

En quant al Pla Endreça, el servei col·labora en els següents eixos:

Eix 1: Detecció d'infraccions de convivència, impuls de l'activitat de denúncia de la sanció i actuacions de convivència en oci nocturn.

Eix 2: Detecció i activació de necessitats d'intervenció en neteja, avaluació i control dels serveis de neteja i donar suport a l'endreça en l'espai públic en l'àmbit de es terrasses.

Eix 3: Seguiment de l'acompliment de la normativa en qüestions de mobilitat. Seguiment de dinàmiques de conflicte de cicles i Vehicls de Mobilitat Personal -VMP-

Eix 4: Impuls de la coresponsabilitat, acompanyament social a persones en situació de vulnerabilitat i espai de seguiment de drogues amb els diferents serveis que hi intervenen en aquest àmbit en via pública.

Eix 6: Actuacions associades a l'exercici de la responsabilitat i la tinença d'animals.

Eix 8: Governança i Taula de Convivència i Espai Públic.

Davant les problemàtiques emergents a la ciutat, el Servei té previst intervenir aportant una cultura pedagògica vers els drets i deures d'utilització de l'espai públic i amb la mediació com a eina en les intervencions en les comunitats veïnals.

Aquests plans han de permetre la millora de les condicions de vida del veïnat, tot garantint l'equilibri entre la vida veïnal i altres usos que es donen a l'espai públic, i, al mateix temps, treballar amb mirada intercultural, de manera transversal i coordinada, tant en el si de l'Administració com de bracet de les entitats, tenint present que aquest és el districte amb major relació de persones amb bagatge migratori respecte a la seva població.



El servei s'haurà de dotar de perfils tècnics, amb una qualificació professional i formació específica en l'àmbit de la mediació (incloent mediadors interculturals), que permeti fer front al repte dels plans de millora que es proposin.

Ciutat Vella és el districte de la ciutat amb un major nombre de persones amb diversitat de nacionalitats, llocs de naixement i amb famílies provinents de contextos culturals diversos. Concentra un volum significatiu de població en situació de vulnerabilitat i segueix sent un dels districtes amb la renda per càpita més baixa de Barcelona. Aquesta diversitat social i cultural s'expressa, entre d'altres qüestions, en la manera d'entendre i utilitzar l'espai públic i en el fet que, entre la població de contextos culturals diversos, hi ha diferents graus de coneixement, accés i relació amb els serveis públics de l'administració. Aquests factors representen un repte, tant per la promoció de les relacions veïnals en igualtat d'oportunitats, com per a la cohesió social. Tanmateix, el Districte té el repte afegit de donar resposta a les necessitats, sovint invisibilitzades, de les persones de contextos culturals diversos, fent accessible les seves polítiques públiques a tot el veïnat, i de crear les òptimes condicions per a la participació en la vida veïnal de tots els veïns i veïnes, evitant situacions d'exclusió social que afectin a una part de la població del territori.

El Districte es va dotar d'un [Pla d'Acció Intercultural del Districte de Ciutat Vella 2022-2025](#) (PAICV), com a eina per impulsar la transversalització de la perspectiva intercultural en els seus mecanismes organitzatius i en les seves polítiques públiques. Aquest Pla parteix del marc estratègic del [Pla Barcelona Interculturalitat 2021-2030](#), impulsat per l'Ajuntament de Barcelona, posa en la igualtat de drets i equitat com principi clau del paradigma intercultural.

L'avenç cap a la igualtat real i efectiva en drets, deures i oportunitats de totes les persones que viuen als barris de Ciutat Vella, a partir del compromís amb la no-discriminació i amb l'equitat, requereix identificar els espais de desigualtats i discriminacions que, per exemple, en dificulten l'accés a serveis bàsics o a la participació cívica i política. Al respecte, val la pena destacar que les persones d'origen estranger segueixen patint desigualtats pel que fa a l'accés en el mercat laboral, en l'àmbit educatiu, en l'accés a l'habitatge, etc. Les dones estrangeres, en particular, afronten encara majors desavantatges a l'hora d'accedir a recursos, serveis i oportunitats.

El PAICV centra bona part de la seva estratègia en operativitzar l'eix cinquè del Pla Barcelona Interculturalitat 2021-2030, *Garantir que el conjunt de l'acció de govern municipal incorpora els principis i l'enfocament intercultural*, que fa referència a la necessitat que l'administració municipal es doti dels instruments adequats per tal d'impulsar, desplegar i avaluar polítiques amb perspectiva intercultural. Aquesta perspectiva té dues dimensions clau: la territorialització i la transversalització de la interculturalitat.

La territorialització fa referència a un model de governança des de la proximitat, capaç de respondre a les necessitats de la ciutadania i aportar coherència a l'acció municipal i les seves polítiques públiques. Facilita la definició de plans o estratègies adaptades al territori, des del moment en què es conceptualitza el procés d'elaboració de qualsevol actuació: per això, la territorialització de la perspectiva intercultural permet dissenyar accions capaces de concretar els eixos i objectius del PBI, d'acord i en funció de les necessitats i potencialitats específiques del Districte de Ciutat Vella.



D'altra banda, la transversalització s'entén com la metodologia d'intervenció que ha de permetre la incorporació de l'enfocament intercultural a totes les actuacions del Districte. Es tracta d'un instrument organitzatiu que assegura el desenvolupament d'aquest enfocament en les actuacions de l'Administració, tenint com a objectiu final incorporar la perspectiva intercultural als diferents serveis, projectes i accions que es duen a terme al territori.

Per tant, i com a eina de transformació social orientada a incidir en les estructures generadores de vulneracions de drets i de desigualtats, la interculturalitat s'entén com un principi transversal de les polítiques públiques, i no es limita al reconeixement de la diversitat o de la promoció de la igualtat en termes de classe social, edat, gènere i diversitat funcional, entre altres.

### **CLÀUSULA 3. DURADA**

La durada del contracte serà de 2 anys a comptar des de l'1 de gener de 2025 o l'endemà de la seva formalització, en cas de ser posterior.

La durada total del contracte, incloent les eventuais pròrrogues, serà de 4 anys. La o les pròrrogues seran per períodes d'un any.

### **CLÀUSULA 4. OBJECTIUS DEL SERVEI**

L'objectiu general del programa és millorar les condicions de vida del veïnatge de Ciutat Vella tot garantint l'equilibri entre la vida veïnal i altres usos que es donen a l'espai públic, millorant la intervenció de l'Ajuntament a les comunitats veïnals tot fomentant les relacions comunitàries.

Els objectius específics són:

- Millorar la proactivitat dels serveis públics i la seva capacitat de donar una resposta efectiva a la complexitat de Ciutat Vella.
- Vetllar pel descans veïnal.
- Teixir les relacions de proximitat i veïnatge a l'espai públic i al privat, generant relacions positives entre veïns i veïnes tenint present els diferents contextos culturals.
- Garantir l'ús universal de l'espai públic vetllant des del lideratge públic per millorar-ne la qualitat i minimitzar aquells usos excloents o incompatibles amb el descans veïnal i la qualitat de vida del veïnat.
- Recuperar i dissenyar altres usos de l'espai públic facilitant les iniciatives comunitàries.
- Fer tasques de prevenció davant l'incompliment de normatives municipals i facilitar el procés d'inspecció.
- Detectar i intervenir en situacions de conflicte en escales de veïns.



- Fomentar la incorporació de la variable de la diversitat (per raó d'origen o cultura, sexe o edat, entre d'altres) a les intervencions públiques al districte, així com les necessitats dels col·lectius més invisibilitzats.
- Facilitar i potenciar la participació de veïnal en general: de tots i totes.
- Millorar la convivència a les comunitats de veïns fomentant la cultura del diàleg i la coresponsabilitat com a eina bàsica en la gestió dels conflictes.
- Millorar l'atenció a les persones vulnerables, amb l'apropament als recursos i serveis, per promoure l'apoderament.

## **CLÀUSULA 5. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI**

### 5.1. ÀMBITS D'ACTUACIÓ

Es defineixen dos àmbits d'actuació prioritària:

#### **L'espai públic**

Històricament l'espai públic ha estat mirall i contenidor de conflictes i de desigualtats de diversa índole existents al conjunt de la societat: per raons de posició socioeconòmica, de gènere, d'identitat sexual, d'edat, de diversitat funcional i/o d'origen, entre d'altres, no tothom hi accedeix i en gaudeix en igualtat de condicions. En els darrers anys de creixent globalització, la ciutat ha viscut importants transformacions socials, econòmiques i urbanístiques. S'han generat noves dinàmiques socials i nous usos dels espais públics que, en alguns casos, generen conflictes d'interessos entre els individus i grups que en fan ús i les persones que hi viuen i que sovint han agreujat les desigualtats prèviament existents i n'han afegit de noves. Tot plegat ha portat també a una major hibridesa d'usos de l'espai públic que si bé enriqueix l'intercanvi ciutadà que es dona als nostres carrers i als nostres barris, també genera noves contradiccions i complexitats, essent-ne una d'elles, la posada en risc del dret del veïnatge a desenvolupar de forma plena i digna la seva vida quotidiana a la nostra ciutat.

Alhora, la centralitat del districte havia portat a la concentració d'activitats d'oci i de comerç de "no-proximitat" convertint-se en pol d'atracció, majoritàriament, per a persones de la resta de la ciutat i foranies, que en molts casos han tingut actituds depredadores vers el territori. Els carrers i places de la ciutat són l'espai ciutadà i democràtic per excel·lència, on es produeix la interacció social, es materialitzen els conflictes d'interessos i es visibilitza la diversitat, la complexitat i la riquesa de les formes de vida de la nostra societat. Aquest ha de tornar a ser l'eix central i vertebrador de la vida comunitària i per tant escenari de nous i diferents usos i contenidor per l'establiment de vincles veïnals. Perquè això sigui possible cal garantir que està net i cuidat, que tothom se'l pot fer seu i expressar-s'hi, que no s'hi donen usos exclusius i excloents, i que la seva configuració i dinàmiques acull a col·lectius diferents.

En aquest sentit, respecte l'espai públic el programa s'enfocarà a **agilitzar la cura de la neteja i qualitat de l'espai públic, prevenir i fer seguiment del compliment de la normativa referent a locals i establiments** de pública concurrència i a la sobre-



**ocupació comercial de la via pública, identificar i prevenir espais o situacions conflictives, activar i donar suport a les relacions veïnals i comunitàries; i promoure la participació de totes les comunitats del districte.** Es treballarà també preventivament de cara a donar a conèixer la normativa i recursos existents en matèries que tenen impacte en la qualitat i usos de l'espai públic (paisatge urbà, horaris, neteja i residus, terrasses, etc.).

En aquest àmbit es preveu que intervinguin els següents **serveis**:

**a) Servei Tècnic d'Intervenció Social (en endavant TIS),** que tindrà, entre d'altres, les següents funcions i tasques:

- Detecció i derivació d'incidències a nivell físic i de manteniment a l'espai públic.
- Intervenció en front dinàmiques inapropiades i/o usos de l'espai públic que dificultin la convivència.
- Prospecció i diagnosi d'espais seleccionats sobre els que s'ha detectat alguna situació de conflicte.
- Elaboració de mapa d'actors des d'una perspectiva intercultural per tal d'ampliar el perfil de veïns i veïnes implicades i de reforçar les xarxes comunitàries.
- Suport als vincles i projectes comunitaris.
- Abordatge d'estereotips, discursos negatius i rumors que perjudiquen la convivència.
- Intervenció en front dinàmiques inapropiades derivades de l'acumulació de persones en zones d'oci nocturn.
- Vinculació territorial dels equips que permeti, d'una banda, establir vincles amb la ciutadania, treballar de manera integral en processos i esdevenir referents educatius pel veïnat.
- Aquelles que se'n puguin derivar del suport a la detecció d'incompliments o aportació de prova respecte a les limitacions, que es resolguin en la revisió, de l'ordenança per la convivència i el Pla de Convivència.

**b) Servei Auxiliars l'Espai Públic (en endavant AEP),** que tindrà, entre d'altres, les següents funcions i tasques:

- Comprovació de l'ocupació autoritzada de terrasses i altres activitats de la via pública.
- Comprovació de brancals.
- Detecció de punts negres per deixalles acumulades, brutícia i concentració de miccions.
- Detecció de desperfectes en l'espai públic i mobiliari urbà.
- Verificació de l'estat de neteja de WC públics.
- Control d'horaris comercials.
- Control de solars buits.
- Conscienciar sobre les actituds cíviqes: parcs amb soroll, sortides escolars,..
- Suport al respecte de les ordenances i mesures sanitàries per la prevenció.
- Obertura d'espais sensibles del districte quan puntualment es requereixi.
- Suport a les mesures que vagin encaminades a la pacificació del trànsit en un nou model de mobilitat i ús de l'espai públic.



- Seguiment i control que esdevinguin dels nous usos de la via pública amb vehicles de mobilitat personal (VMP) sobretot si es dona de manera massificada o quan, pel seu comportament, genera riscos.
- Visites periòdiques als locals per informar-los de les normatives vigents.
- Control d'horari i de tancaments dels locals d'oci nocturn.
- Visites als locals en seguiment de queixes veïnals i comunicació amb veïns.
- Informació i control del compliment de la circular de música en directe.
- Aquelles que se'n puguin derivar del suport a la detecció d'incompliments o aportació de prova respecte a les limitacions, que es resolguin en la revisió, de l'ordenança per la convivència i el Pla de Convivència.

**c) Servei Dinamitzadors Comunitaris (en endavant DIN)** que tindrà, entre d'altres, les següents funcions i tasques:

- Mapejar els actors existents i establir contacte amb tots ells –veïnat, comerços, entitats i visitants.
- Promoure la implicació de serveis, entitats i comerços en el que passa a l'entorn i impuls del seu coneixement mutu.
- Detecció d'iniciatives concretes a desenvolupar al carrer que permetin incidir en la implicació de veïnat, comerciants, entitats i usuaris de l'espai i que puguin ser d'interès per a la millora de la zona.
- Detecció de noves formes d'utilització de l'espai públic i grups informals amb usos innovadors i interessants, també altres maneres a les habituals de fer ús de l'espai, pensant en positiu, per tal de poder definir estratègies per a potenciar-les.
- Millora de les condicions de convivència i la gestió dels diferents usos que es fan de l'espai públic, detectant i intervenint des de la mediació sobre les problemàtiques de convivència que puguin sorgir.
- Facilitar la comunicació entre veïns/entitats i Districte.
- Detectar incidències a nivell físic i/o de manteniment de l'espai, activant els serveis municipals competents i fer propostes de millora si s'escau.
- Aquelles que se'n puguin derivar del suport a la detecció d'incompliments o aportació de prova respecte a les limitacions, que es resolguin en la revisió, de l'ordenança per la convivència i el Pla de Convivència.

## Les comunitats veïnals

El reforç de la intervenció en l'àmbit de l'habitatge es considera necessari no només perquè, com sabem, es dona una relació directa entre el que passa dintre i fora de l'àmbit privat de les persones, sinó també per contribuir a garantir l'exercici del dret a una vida digna i a l'habitatge. Ciutat Vella segueix sent un dels districtes amb una de les rendes per càpita més baixes de la ciutat i amb un parc d'habitatge més deteriorat, alhora que creix la pressió immobiliària arribant inclús a pràctiques d'assetjament. En aquest sentit, seguir treballant per la millora de les condicions d'habitabilitat però sobretot de les situacions de les persones que hi viuen ha de seguir sent un dels eixos centrals.

En aquest camp el servei treballarà per identificar problemes de convivència a les comunitats veïnals, oferint un servei de mediació i acompanyament a les comunitats tot potenciant les pràctiques que garanteixin una vida veïnal respectuosa i constructiva en aquest àmbit. El servei de Mediació també abordarà, juntament amb el/la tècnic/a de



prevenció, aquelles situacions que arribin (via instàncies, IRIS, GUB,...) per conflictes de convivència, fent una diagnosi de la situació que genera el conflicte, contactarà amb les parts, elaborarà l'estratègia d'intervenció i la implementarà per poder donar solució a allò que ha motivat la demanda d'intervenció.

També es dedicarà a detectar, derivar i abordar situacions de vulnerabilitat social i econòmica, introduint com a novetat específica el treball conjunt amb els serveis socials i els serveis de salut mental per tal d'atendre a persones amb possibles malalties mentals que no han estat fins al moment detectades pels recursos existents. Si es detecten males pràctiques immobiliàries i de l'ús de l'habitatge, com ara habitatges d'ús turístics il·legals, *mobbing* immobiliari, o altres pràctiques il·legals o que generin molèsties, es derivaran als serveis pertinents.

En aquest àmbit intervindran els següents **serveis**:

#### **d) Servei de Mediació Comunitària i Intercultural (en endavant SMCI)**

En línia amb els eixos del Pla Barcelona Interculturalitat 2021-2030 i els objectius de l'Eix 4. Coproducció, participació, interacció positiva i diàleg intercultural per a la pràctica democràtica del Pla d'Acció Intercultural del Districte de Ciutat Vella, el Servei de Mediació Comunitària i Intercultural té com a objectiu oferir suport tècnic als equips de la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori (DSPiT), per realitzar les següents funcions:

- Detectar necessitats i demandes emergents en el territori, per facilitar la definició de noves línies de treball i/o projectes per l'equip tècnic de la DSPiT;
- Fer de vincle entre la població de contextos culturals diversos del territori i l'equip tècnic de la DSPiT;
- Visibilitzar el treball de la DSPiT entre la població de contextos culturals diversos del territori;
- Participar en els mecanismes de coordinació previstos amb els equips tècnics de la DSPiT;
- Participar activament en les línies de treball dels equips tècnics de la DSPiT, per facilitar la incorporació de la perspectiva intercultural en les seves activitats. En aquest sentit, el Servei participarà en diferents fases de planificació de les línies de treball, així com en l'execució dels programes i projectes;
- Fer un retorn periòdic (via informe mensual) als equips tècnics de la DSPiT, sobre les actuacions realitzades al territori, a partir de formats de sistematització estàndard.

#### **e) Servei Tècnic d'Intervenció Social (TIS), que tindrà les següents funcions i tasques:**

- Suport a la mediació en situacions de conflicte en les comunitats de veïns.
- Detectar casos d'assetjament immobiliari, detectant els actors que protagonitzen males pràctiques de manera habitual i derivar-los als serveis corresponents.
- Detectar situacions de mal ús dels habitatges: habitatges d'ús turístic il·legals, sobreocupació, situacions/pràctiques que generin molèsties o siguin il·legals.
- Facilitar l'organització del veïnat a l'àmbit de les comunitats de veïns.
- Detecció, intervenció i derivació de problemàtiques de convivència.
- Intervenció des de la mediació i facilitació per a la millora de la convivència.
- Detecció de problemes d'habitabilitat.



ESPAI PÚBLIC	COMUNITATS VEÏNALS
Servei Tècnic d'Intervenció Social (TIS)	
Servei Auxiliars l'Espai Públic (AEP)	Servei de Mediació Comunitària i Intercultural (SMCI)
Servei Dinamitzadors Comunitaris (DIN)	

## 5.2. METODOLOGIA

Els trets metodològics més importants, que configuren la manera de treballar del Servei seran els següents:

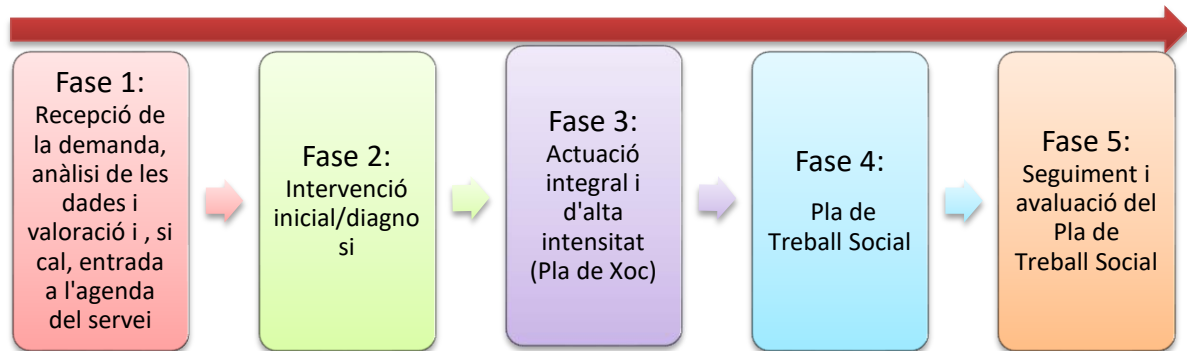
- **Coordinació:** S'utilitzaran protocols de derivació i coordinació entre el Servei i els diferents equips tècnics del Districte, així com amb la resta de serveis municipals que treballen al territori.
- **Treball integral:** cal tenir una mirada àmplia per tal de detectar i intervenir en totes les situacions que impacten de forma negativa en la salut i en la vida del veïnat. En aquest sentit l'activació, l'anàlisi conjunta en les taules de treball i la derivació de casos als serveis especialitzats serà imprescindible.
- **Proximitat i el vincle:** els equips educatius esdevindran agents socials referencials amb la ciutadania a partir de l'establiment de vincles que, amb la presència continuada des de la proximitat, permetin relacions de suport i confiança mútues.
- **Diversitats i mirada intercultural.** La perspectiva intercultural té dues dimensions clau: la territorialització i la transversalització de la interculturalitat.

La **territorialització** fa referència a un model de governança des de la proximitat, capaç de respondre a les necessitats de la ciutadania i aportar coherència a l'acció municipal i les seves polítiques públiques.

D'altra banda, la **transversalització** s'entén com la metodologia d'intervenció que ha de permetre la incorporació de l'enfocament intercultural a totes les actuacions del Districte. Es tracta d'un instrument organitzatiu que assegura el desenvolupament d'aquest enfocament en les actuacions de l'Administració, tenint com a objectiu final incorporar la perspectiva intercultural als diferents serveis, projectes i accions que es duen a terme al territori.

## 5.3. FASES D'INTERVENCIÓ

El servei d'intervenció social per la convivència del Districte de Ciutat Vella treballarà de forma proactiva, essent present al territori i portant a terme prospeccions de manera continua, que seran degudament enregistrades. El servei també podrà rebre demandes concretes en relació a problemàtiques específiques detectades per a altres agents de la comunitat. La intervenció s'organitzarà a través de cinc fases:



- **Fase 1:** Recepció de la demanda i entrada en l'agenda del servei.  
Els diferents agents o serveis poden enviar petició al referent de Districte, amb les dades i l'exposició de la situació que genera el conflicte i la necessitat d'intervenció. S'analitzaran les dades, es valorarà la demanda d'intervenció i si es decideix que pot ser competència es passarà a recollir més dades per elaborar una pre-diagnosi de l'escenari de conflicte. El tècnic referent de la direcció de Serveis a les Persones i al Territori prioritzarà en el seu cas l'entrada al servei i demanarà la seva intervenció.
- **Fase 2:** Diagnosi de la situació.  
El servei contrastarà la informació rebuda per poder emetre una primera diagnosi de la situació al referent del Districte, en un termini aproximat de 2 setmanes (els terminis estan supeditats a diferents factors, com la magnitud de la problemàtica i l'espai temporal en què es dona). En aquesta fase es farà la detecció i s'identificarà els interessos i necessitats dels agents implicats i s'elaboraran les propostes de possibles projectes i accions al respecte. Aquesta diagnosi determinarà si s'elabora un posterior Pla de xoc.
- **Fase 3:** Pla de xoc (Actuació integral i d'alta intensitat)  
El servei actuarà sobre aquelles causes que originen el conflicte intentant un restabliment de la situació. En aquesta fase s'ampliaran totes les informacions i coordinacions necessàries per a la posterior elaboració del Pla de Treball. La durada aproximada és de 3 setmanes.
- **Fase 4:** Pla de Treball Social.  
El servei elaborarà i presentarà al referent del Districte, el Pla de Treball Social, que ha d'incorporar els objectius, les accions que han de desenvolupar els diferents agents i serveis del territori, per garantir la consecució i el manteniment dels resultats desitjats.
- **Fase 5:** Seguiment i avaluació del Pla de Treball Social.  
El servei col·laborarà en la implantació del pla de Treball i la seva posterior avaluació, i els resultats obtinguts.



## 5.4. GOVERNANÇA

### Taules de coordinació

El Districte de Ciutat Vella disposa d'una estructura de taules de seguiment on la coordinació és la base del seu funcionament.

De forma general, cada taula es celebra amb una periodicitat mensual, a excepció de la Taula de Convivència i Espai Públic, que es modula al llarg de l'any en funció de les necessitats i, de manera habitual, té una periodicitat quinzenal.

A continuació es detallen les taules de seguiment en les que el servei d'Intervenció Social per la Convivència al Districte de Ciutat Vella hi haurà de tenir representació:

a) Taula de Convivència i Espai Públic, formada per:

- Direcció de Serveis a les Persones i al Territori (DSPiT)
- Direcció de Serveis Jurídics (DSJ)
- GUB
- CME
- Neteja
- Serveis Socials (SASSEP)
- Direcció de Serveis d'Intervenció Social a l'Espai Públic (DISEP: SGC, SDI)
- SAS-ABITS
- Agència Salut Pública – Drogues
- Departament d'Obres i Manteniment (DOM)
- Parcs i Jardins
- Campanya de prevenció del Soroll (mesos d'estiu)
- Agents Cívics (BSM) (mesos d'estiu)
- Ecologia urbana-platges (mesos d'estiu)
- **Servei d'Intervenció Social per la Convivència (SISCO)**

b) Taula de sense sostre i drogues formada per:

- Serveis Socials (SASSEP)
- Agència Salut Pública – Drogues
- GUB
- Equip de Salut Mental en Espai Públic (ESMES)
- Neteja
- **Servei d'Intervenció Social per la Convivència (SISCO)**

c) Taules de seguiment de casos

- Serveis Socials (AP)
- Centre de Salut Mental d'Adults (CSMA)
- GUB
- Aquells serveis que calgui per fer un abordatge integral de la situació (Entitats tutelars, fiscalia, Oficina per la No Discriminació –OND-, serveis de salut....)
- **Servei d'Intervenció Social per la Convivència (SISCO)**



d) Taules de seguiment d'intervencions en comunitats de veïns

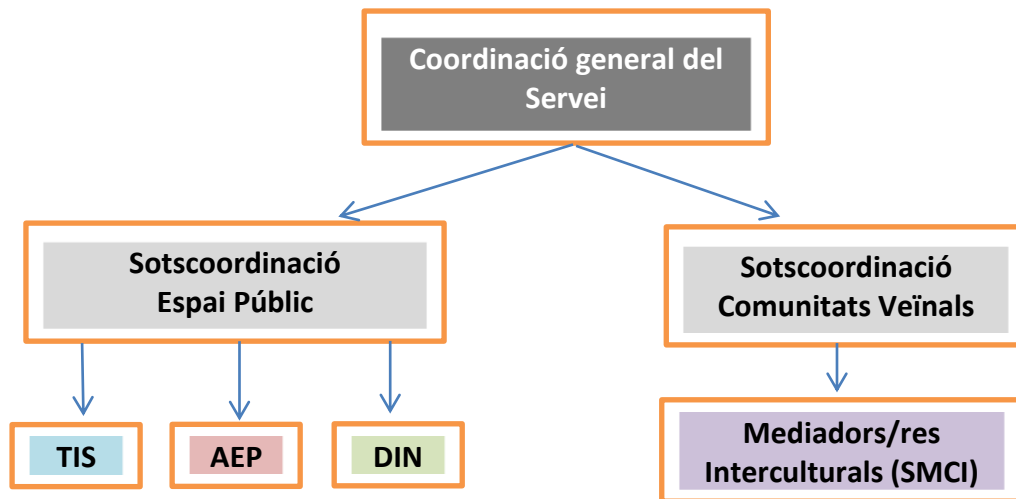
- Direcció de Serveis a les Persones i al Territori (DSPIT)
- GUB
- Aquells serveis que calgui per fer un abordatge integral de la situació (Servei de Suport a les Comunitats de Veïns –SSCV-. CSMA, Servei de Prevenció, Intervenció i Mediació en Habitatge –SPIMH-, Servei d'Intervenció en Benestar de les Comunitats –SIBEC-...
- **Servei de Mediació Comunitària Intercultural**

A més de les taules descrites, es podrà considerar crear els espais necessaris per a poder consolidar l'abordatge integral de les actuacions públiques i garantir un bon manteniment de les intervencions i funcionament dels serveis.

## **CLÀUSULA 6. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI I EQUIPS DE TREBALL**

### 6.1. DESCRIPCIÓ GENERAL

El servei s'estructura a partir d'una coordinació general i el desplegament de dues sots coordinacions de les què penjaran els diferents serveis, d'acord amb el següent organigrama:



La sotscoordinació d'Espai Públic estarà vinculada al seguiment de les actuacions en l'espai públic, i serà l'encarregada d'organitzar les tasques i el seguiment dels diferents serveis que intervenen en aquest àmbit: el Servei Tècnic d'Intervenció Social (TIS), el Servei Auxiliars l'Espai Públic (AEP) i el Servei de Dinamitzadors Comunitaris (DIN).

La sotscoordinació de Comunitats Veïnals estarà vinculada al seguiment de les actuacions en l'àmbit de les comunitats veïnals i les mediacions comunitàries i interculturals (SMCI), pel que serà l'encarregada d'organitzar les tasques i seguiment del Servei de Mediació Comunitària i Intercultural (en endavant SMCI), així com de coordinar-se amb la sotscoordinació d'Espai Públic per organitzar accions del Servei Tècnic d'Intervenció Social (TIS) en l'àmbit de les comunitats veïnals.



## 6.2. OBLIGACIONS EMPRESA ADJUDICATÀRIA

- a) L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal necessari per cobrir les tasques objecte d'aquest contracte, amb personal qualificat i format durant el temps que duri el contracte. Tot el personal destinat a la prestació del servei serà seleccionat i contractat per l'empresa adjudicatària.
- b) El Districte de Ciutat Vella es reserva el dret a sol·licitar el canvi de les persones destinades a aquest servei en cas que aquestes no compleixin els criteris definits en aquest contracte, en quant a actitud o aptitud en el desenvolupament de les tasques encomanades. Aquest tipus de substitució s'haurà de realitzar per part de l'empresa adjudicatària amb un temps màxim de 24 hores.
- c) L'empresa disposarà de personal suplent degudament format i amb capacitat suficient per tal de substituir el personal que presti ordinàriament el servei, en cas que es presenti qualsevol incidència (malaltia, vacances, etc.) que impossibiliti la seva presència en el lloc de treball. Aquest personal haurà de conèixer a la pràctica les tasques objecte d'aquest contracte prèviament a fer qualsevol suplència.
- d) L'empresa adjudicatària es compromet a cobrir els llocs de treball en tot moment amb criteris d'estabilitat de les persones i els projectes, cobrint les absències per baixes en 48 hores com a màxim.
- e) Per tal d'assegurar unes condicions laborals i socials justes dels treballadors que executin aquest contracte i per que tinguin una adequada retribució salarial que ha de redundar també en un millor servei, s'ha tingut especial atenció en calcular els costos de personal. S'ha fet una estimació dels costos salarials a partir de les diferents categoria professionals que marca el conveni col·lectiu sectorial vigent d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc, grup C diplomats i personal qualificat.
- f) L'empresa adjudicatària ha de garantir a les persones treballadores adscrites a l'execució del contracte i durant tota la seva vigència, l'aplicació i manteniment, com a mínim, de les condicions salarials actuals facilitades per les empreses que actualment presten el servei.

## 6.3. DESCRIPCIÓ DELS EQUIPS DE TREBALL

### **1. Coordinació general**

El servei de coordinació general serà el responsable del conjunt dels serveis. Donarà coherència interna a l'actuació i serà responsable de la configuració d'equips mixtes segons les necessitats a resoldre. L'equip estarà format pel següent perfil professional:

- Perfil professional: Director/a
- Titulació: Grau en Treball Social o Educació Social (o equivalent o superior, com ara Grau en Psicologia Social, Dret, Antropologia o Sociologia)



- Dedicació horària: 38,5 hores setmanals
  
- Habilitats, capacitats i coneixements:
  - Visió estratègica i global del servei, per assolir els objectius establerts.
  - Capacitat de lideratge, analítica, i d'organització, gestió i coordinació d'equips.
  - Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització comunitària dels barris i districtes.
  - Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
  - Capacitat per treballar en equip i cooperar amb altres professionals.
  - Capacitat de comunicació, empatia i d'atenció multicultural.
  - Habilitats de mediació i negociació.
  - Capacitat per al seguiment i avaluació d'indicadors i redacció d'informes
  
- Les seves tasques seran les següents:
  - Liderar, dirigir i coordinar el Servei d'Intervenció assegurant l'execució dels objectius marcats.
  - Realitzar la planificació, organització i seguiment dels diferents professionals.
  - Realitzar la planificació setmanal dels serveis.
  - Vetllar pel coneixement i aplicació dels procediments, protocols i instruccions de treball del servei.
  - Garantir la fiabilitat de les dades del servei i la seva introducció als diferents sistemes informatitzats existents.
  - Elaborar i/o supervisar els informes de servei.
  - Avaluar el funcionament del servei i plantejar propostes de millora .
  - Assistir a les reunions de seguiment amb l'Ajuntament de Barcelona i participar en aquelles comissions i reunions de coordinació tècnica i amb el teixit social que s'estableixin, a sol·licitud del Districte de Ciutat Vella.

## **2. Sots coordinacions**

2.1. **Sots coordinació Espai Públic**, estarà format pel següent perfil professional:

- Perfil professional: Sots-direcció
  
- Titulació: Grau en Treball Social o Educació Social (o equivalent o superior, com ara Grau en Psicologia Social, Dret, Antropologia o Sociologia)
  
- Dedicació horària: 38,5 hores setmanals
  
- Habilitats, capacitats i coneixements:
  - Visió estratègica del servei d'intervenció a l'espai públic
  - Capacitat de lideratge, analítica, i d'organització, gestió i coordinació d'equips.
  - Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització comunitària dels barris i districtes especialment del Districte de Ciutat Vella.



- Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
  - Capacitat per treballar en equip i cooperar amb altres professionals.
  - Capacitat de comunicació, empatia i d'atenció multicultural.
  - Habilitats de mediació i negociació.
  - Capacitat per al seguiment i avaluació d'indicadors i redacció d'informes
- Les seves tasques seran les següents:
- Col·laborar amb la direcció del servei en la planificació, organització i coordinació de les activitats a l'espai públic
  - Col·laborar amb la direcció del servei en l'organització i el seguiment dels diferents professionals.
  - Supervisar i donar suport als membres de l'equip assegurant que compleixin en les seves funcions i objectius
  - Participar en la definició i execució dels plans de treball i estratègies del servei
  - Vetllar pel coneixement i aplicació dels procediments, protocols i instruccions de treball del servei.
  - Garantir la fiabilitat de les dades del servei i la seva introducció als diferents sistemes informatitzats existents.
  - Avaluar l'eficàcia de les accions i proposar millores
  - Garantir la coordinació amb altres serveis i participar en aquelles comissions i reunions de coordinació tècnica i amb el teixit social que s'estableixin, a sol·licitud del Districte de Ciutat Vella.

## 2.2. **Sots coordinació Comunitats Veïnals**, estarà format pel següent perfil professional:

- Perfil professional: Sots-direcció
- Titulació: Grau en Treball Social o Educació Social (o equivalent o superior, com ara Grau en Psicologia Social, Dret, Antropologia o Sociologia)
- Dedicació horària: 30 hores setmanals
- Habilitats, capacitats i coneixements:
  - Visió estratègica i global del servei, per assolir els objectius establerts.
  - Capacitat de lideratge, analítica, i d'organització, gestió i coordinació d'equips.
  - Coneixements de la diversitat social i cultural de la ciutat de Barcelona i de l'organització comunitària dels barris i districtes.
  - Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
  - Capacitat per treballar en equip i cooperar amb altres professionals.
  - Capacitat de comunicació, empatia i d'atenció multicultural.
  - Habilitats de mediació i negociació.
  - Capacitat per al seguiment i avaluació d'indicadors i redacció d'informes



- Les seves tasques seran les següents:
  - Dissenyar/implementar estratègies/propostes de mediació no vinculades a les comunitats d'origen divers i organitzarà les tasques de l'equip de mediació intercultural i de l'equip tècnic d'intervenció social, en l'àmbit de la comunitat veïnal.
  - Col·laborar amb la direcció del servei en la planificació, organització i coordinació de les activitats del servei d'intervenció en les comunitats veïnals
  - Col·laborar amb la direcció del servei en l'organització i el seguiment dels diferents professionals.
  - Supervisar i donar suport als membres de l'equip assegurant que compleixin en les seves funcions i objectius
  - Participar en la definició i execució dels plans de treball i estratègies del servei
  - Vetllar pel coneixement i aplicació dels procediments, protocols i instruccions de treball del servei.
  - Garantir la fiabilitat de les dades del servei i la seva introducció als diferents sistemes informatitzats existents.
  - Avaluar l'eficàcia de les accions i proposar millores
  - Garantir la coordinació amb altres serveis i participar en aquelles comissions i reunions de coordinació tècnica i amb el teixit social que s'estableixin, a sol·licitud del Districte de Ciutat Vella.

### 3. Servei Tècnic d'Intervenció Social (TIS)

El servei se centra en detectar les problemàtiques i desenvolupar accions d'intervenció, mediació i facilitació socioeducativa, tant a l'espai públic com a les escales de veïns, amb la finalitat d'afavorir la convivència, reforçar els vincles comunitaris, impulsar el desenvolupament de les comunitats i detectar males pràctiques i situacions de vulnerabilitat per tal d'activar les accions necessàries per a la seva millora. En el cas que sigui necessari s'activaran els serveis municipals competents per l'abordatge de cada situació.

L'equip de treball estarà format per personal adscrit amb el següent perfil professional:

- Perfil professional: Tècnic Superior Graduat
- Titulació: Grau en Treball Social o Educació Social (o equivalent o superior, com ara Grau en Psicologia Social, Dret, Antropologia o Sociologia)
- Capacitats i coneixements:
  - Capacitat d'anàlisi, valoració i gestió. Autonomia i pro activitat.
  - Coneixement de la diversitat social i cultural del districte de Ciutat Vella.
  - Coneixement de la cartera de serveis i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
  - Empatia, habilitats de relació social, comunicació i escolta activa
  - Habilitats de mediació i negociació
  - Capacitat d'atenció multicultural
  - Capacitat d'adaptació, flexibilitat i treball en equip
  - Fluïdesa en la parla de l'anglès i/o francès.
  - Coneixements d'eines d'ofimàtica.



## **Organització dels equips de treball i dedicació horària:**

L'objectiu del servei és disposar d'efectius suficients que puguin donar cobertura als espais necessaris i a les franges horàries més sensibles en cada moment de la intervenció. A tal efecte, es preveu que aquest equip de treball compti amb un total de 23.407 hores anuals, distribuït en diferents horaris, segons com es detalla a continuació.

Les **actuacions a l'espai públic** s'abordaran sempre, com a mínim, en **equips de treball de 2 professionals (en parella)**, de manera que s'augmenta la qualitat de la intervenció al permetre detectar i valorar més elements, assumir diferents rols en la comunicació, i també superar situacions de rebuig.

La prestació del servei s'efectuarà en torns de matí i tarda de dilluns a dissabte. Addicionalment, els divendres i dissabtes també s'haurà de disposar de torn de nit, d'acord amb la distribució horària i planificació setmanal de la intervenció que s'adjunta al final d'aquest apartat.

A més a més, entre els mesos de juny a setembre (ambdós inclosos), s'estima afegir un torn de nit els dijous.

El servei és pràcticament homogeni al llarg de l'any, pel que fa a la dedicació horària setmanal necessària per a la prestació del servei, de manera que permet organitzar els servei en torns de 7 hores.

No es contempla la necessitat de prestar servei els diumenges, tot i que es podrà sol·licitar el servei a l'empresa adjudicatària per poder cobrir alguna eventualitat o circumstància excepcional com ara una activitat puntual en Festa Major que requereixi del seu suport. En aquests casos, caldrà acordar amb l'empresa adjudicatària la reorganització dels torns, per poder fer front a aquesta excepcionalitat.

De manera orientativa la disposició dels torns i horaris setmanals serà la següent:

Torn Matí - grup A: de dilluns a dissabte de 08h a 15h

Torn Matí - grup B: de dilluns a divendres de 08h a 15h

Torn Tarda - grup A: de dilluns a dissabte de 14h a 21h

Torn Tarda - grup B: de dilluns a divendres de 15h a 22h

Torn Nit: divendres i dissabte de 20h a 02:30h

Distribució graella setmanal entre els mesos de gener a maig i d'octubre a desembre:

Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte
Matí A	Matí A	Matí A	Matí A	Matí A	Matí A
Matí B	Matí B	Matí B	Matí B	Matí B	
Tarda A	Tarda A	Tarda A	Tarda A	Tarda A	Tarda A
Tarda B	Tarda B	Tarda B	Tarda B	Tarda B	
				Nit	Nit



Distribució graella setmanal entre els mesos de juny a setembre:

Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte
Matí 1	Matí 1	Matí 1	Matí 1	Matí 1	Matí 1
Matí 1	Matí 1	Matí 1	Matí 1	Matí 1	
Tarda 1	Tarda 1	Tarda 1	Tarda 1	Tarda 1	Tarda 1
Tarda 2	Tarda 2	Tarda 2	Tarda 2	Tarda 2	
			Nit 1	Nit 1	Nit 1

De vegades aquestes intervencions podran ser compartides, de manera interdisciplinària, amb altres perfils professionals (mediadors o dinamitzadors). Cal tenir en compte també que, en moltes ocasions, els professionals intervenen en medi obert sense partir d'una demanda de les persones susceptibles d'atenció i entren a l'espai relacional d'aquests interlocutors per modificar dinàmiques que no sempre volen tractar.

Es mirarà de tenir equips fidelitzats als quatre barris del districte, de manera que puguin tenir un major coneixement específic del territori, les dinàmiques i les persones susceptibles de suport en cada espai d'intervenció. Per altra banda això ha de permetre que esdevinguin professionals referencials pels propis col·lectius amb els quals s'intervé.

Les principals **funcions** del personal del Servei Tècnic d'Intervenció Social (TIS), segons l'àmbit d'actuació, seran les següents:

#### **Espai públic:**

- Detecció i derivació d'incidències a nivell físic i de manteniment a l'espai públic.
- Intervenció en front dinàmiques inapropiades i/o usos de l'espai públic que dificultin la convivència.
- Prospecció i diagnòstic d'espais seleccionats sobre els que s'ha detectat alguna situació de conflicte.
- Elaboració de mapa d'actors des d'una perspectiva intercultural per tal d'ampliar el perfil de veïns i veïnes implicades i de reforçar les xarxes comunitàries .
- Suport als vincles i projectes comunitaris.
- Abordatge d'estereotips, discursos negatius i rumors que perjudiquen la convivència.
- Intervenció en front dinàmiques inapropiades derivades de l'acumulació de persones en zones d'oci nocturn.
- Vinculació territorial dels equips que permeti, d'una banda, establir vincles amb la ciutadania, treballar de manera integral en processos i esdevenir referents educatius pel veïnat.
- Aquelles que se'n puguin derivar del suport a la detecció d'incompliments o aportació de prova respecte a les limitacions, que es resolguin en la revisió, de l'ordenança per la convivència i el Pla de Convivència.

#### **Comunitats veïnals:**

- Suport a la mediació en situacions de conflicte en les comunitats de veïns.
- Detectar casos d'assetjament immobiliari, detectant els actors que protagonitzen males pràctiques de manera habitual i derivar-los als serveis corresponents.
- Detectar situacions de mal ús dels habitatges (Habitatges d'ús turístic il·legals, sobreocupació, situacions/pràctiques que generin molèsties o siguin il·legals).



- Facilitar l'organització del veïnat a l'àmbit de les comunitats de veïns.
- Detecció, intervenció i derivació de problemàtiques de convivència.
- Intervenció des de la mediació i facilitació per a la millora de la convivència.
- Detecció de problemes d'habitabilitat.
- Detecció de situacions de vulnerabilitat social i econòmica.
- Fomentar la implicació veïnal en els espais de participació del barri.

#### 4. Servei Auxiliars d'Espai Públic (AEP)

L'Auxiliar d'Espai Públic realitzarà tasques d'informació, sensibilització i foment d'accions per a promoure el veïnatge i respecte entre la ciutadania, així com la cura i bon ús de la ciutat. També farà seguiment de la qualitat de l'espai públic i agilitzarà l'activació dels serveis municipals corresponents. Les principals característiques del perfil professional per desenvolupar el Servei d'Auxiliar de l'Espai Públic són:

- Perfil professional: Personal Tècnic Superior
- Titulació: CFGS en Integració Social, CFGS en Animació Sociocultural i Turística i CFGS en Mediació Comunitària.
- Capacitats i habilitats:
  - L'Auxiliar d'Espai Públic haurà de poder comunicar-se en castellà, català i anglès. Per tant, caldrà garantir que podrà comunicar-se i fer-se entendre en les 3 llengües.
  - Capacitat d'anàlisi, valoració i gestió
  - Autonomia i Actitud proactiva
  - Coneixement de la diversitat social i cultural del districte de Ciutat Vella
  - Habilitats de relació social
  - Habilitats de mediació i negociació
  - Capacitat d'atenció multicultural

#### **Organització dels equips i dedicació horària:**

---

L'objectiu del servei és disposar d'efectius suficients que puguin donar cobertura als espais necessaris i a les franges horàries més sensibles en cada moment de la intervenció. A tal efecte, es preveu que aquest equip de treball compti amb un total de 9.456 hores anuals, distribuït en diferents horaris, segons com es detalla a continuació.

Les actuacions a l'espai públic s'abordaran sempre en equips de treball de, com a mínim, 2 professionals (preferiblement, parelles mixtes), de manera que s'augmenta la qualitat de la intervenció al permetre detectar i valorar més elements, assumir diferents rols en la comunicació, i també superar situacions de rebuig.

La prestació del servei s'efectuarà amb un equip de dilluns a dissabte, en franges de matí, i dos equips de dilluns a divendres en franges de tarda, quan es requereixin en cada cas segons les tasques a realitzar, d'acord amb la planificació setmanal de la intervenció.



La prestació del servei s'efectuarà en torns de matí i tarda de dilluns a divendres, i torn de matí els dissabtes, d'acord amb la distribució horària i planificació setmanal de la intervenció que s'adjunta al final d'aquest apartat.

El servei és homogeni en horaris de dedicació necessària per a la prestació del servei durant tot l'any, de manera que es preveu que cada torn tingui una franja horària 7 hores.

No es contempla la necessitat de prestar servei els diumenges, tot i que es podrà sol·licitar el servei a l'empresa adjudicatària per poder cobrir alguna eventualitat o circumstància excepcional com ara una activitat puntual en Festa Major que requereixi del seu suport. En aquests casos, caldrà acordar amb l'empresa adjudicatària la reorganització dels torns, per poder fer front a aquesta excepcionalitat.

De manera orientativa la disposició dels torns i horaris setmanals serà la següent:

Torn Matí: de dilluns a dissabte de 08h a 15h

Torn Tarda - grup A: de dilluns a divendres de 14h a 21h

Torn Tarda - grup B: de dilluns a divendres de 15h a 22h

Distribució graella setmanal:

Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte
Matí	Matí	Matí	Matí	Matí	Matí
Tarda A	Tarda A	Tarda A	Tarda A	Tarda A	
Tarda B	Tarda B	Tarda B	Tarda B	Tarda B	

Les principals **funcions** del personal adscrit al Servei Auxiliars l'Espai Públic són:

- Comprovació de l'ocupació autoritzada de terrasses i altres activitats de la via pública.
- Comprovació de brancals.
- Detecció de punts negres per deixalles acumulades, brutícia i concentració de miccions.
- Detecció de desperfectes en l'espai públic i mobiliari urbà.
- Verificació de l'estat de neteja de WC públics.
- Control d'horaris comercials.
- Control de solars buits.
- Conscienciar sobre les actituds cíviques: parcs amb soroll, sortides escolars, ...
- Suport al respecte de les ordenances i mesures sanitàries per la prevenció.
- Obertura d'espais sensibles del districte quan puntualment es requereixi.
- Suport a les mesures que vagin encaminades a la pacificació del trànsit en un nou model de mobilitat i ús de l'espai públic.
- Seguiment i control que esdevinguin dels nous usos de la via pública amb vehicles de mobilitat personal (VMP) sobretot si es dona de manera massificada o quan, pel seu comportament, genera riscos.
- Visites periòdiques als locals per informar-los de les normatives vigents.
- Control d'horari i de tancaments dels locals d'oci nocturn.
- Visites als locals en seguiment de queixes veïnals i comunicació amb veïns.
- Informació i control del compliment de la circular de música en directe.



- Aquelles que se'n puguin derivar del suport a la detecció d'incompliments o aportació de prova respecte a les limitacions, que es resolguin en la revisió, de l'ordenança per la convivència i el Pla de Convivència

## **5. Servei Dinamitzadors Comunitaris (DIN)**

Aquest servei treballarà fonamentalment en espais i places concretes del districte on s'hagin detectat tensions en quant als usos de l'espai públic i on hi hagi constituïda una comunitat veïnal mínimament estructurada amb la qual poder treballar conjuntament els diversos conflictes o mals usos que es produeixen a l'espai de referència.

Es dedicarà a dinamitzar els vincles socials i comunitaris a l'àrea i a generar dinàmiques i activitats, perquè el veïnat, comerços, entitats i visitants facin propi el seu entorn i tinguin més cura, tot reforçant el sentiment de pertinença, i millorant la convivència i la qualitat de vida del veïnat. Aquest perfil ajudarà també a enfortir la comunitat veïnal de l'espai on treballa dotant-la d'eines i acompanyant-la en la realització dels projectes col·lectius del seu interès.

Atenent a noves conjuntures que es podran donar, s'ampliarà l'abast d'aquesta figura incidint en aquells espais del districte on es valori que cal reactivar o resignificar els usos de l'espai públic.

Les principals característiques del perfil professional per dur a terme el Servei de Dinamitzadors Comunitaris són:

- Perfil professional: Tècnic Superior Graduat
- Titulació: Grau en Treball Social o Educació Social (o equivalent o superior, com ara Grau en Psicologia Social, Dret, Antropologia o Sociologia.
- Capacitats i coneixements:
  - Capacitat d'anàlisi, valoració i gestió. Autonomia i pro activitat.
  - Coneixement de la diversitat social i cultural del districte de Ciutat Vella.
  - Coneixement de la cartera de serveis i recursos públics, privats i associatius a l'abast.
  - Empatia, habilitats de relació social, comunicació i escolta activa
  - Habilitats de mediació i negociació
  - Capacitat d'atenció multicultural
  - Capacitat d'adaptació, flexibilitat i treball en equip
  - Fluïdesa en anglès i/o francès.
  - Coneixements d'eines d'ofimàtica.

### **Organització dels equips i dedicació horària:**

---

La prestació del servei s'efectuarà de dilluns a dissabte dintre de la franja de 9h del matí a les 21h del vespre. Per cobrir aquest servei, s'estima un equip mínim de 3 professionals amb una jornada setmanal de 26 hores, els quals treballaran, preferentment, en parella, a



excepció d'actuacions de suport a entitats, que es podran realitzar individualment. Es preveu un total de 3.448 hores anuals de servei de Dinamització Comunitària.

No es contempla la necessitat de prestar servei els diumenges, tot i que es podrà sol·licitar el servei a l'empresa adjudicatària per poder cobrir alguna eventualitat o circumstància excepcional com ara una activitat puntual en Festa Major que requereixi del seu suport. En aquests casos, caldrà acordar amb l'empresa adjudicatària la reorganització dels torns, per poder fer front a aquesta excepcionalitat.

Les principals **funcions** del personal adscrit al Servei de Dinamització Comunitària són:

- Mapejar els actors existents i establir contacte amb tots ells –veïnat, comerços, entitats i visitants.
- Promoure la implicació de serveis, entitats i comerços en el que passa a l'entorn i impuls del seu coneixement mutu.
- Detecció d'iniciatives concretes a desenvolupar al carrer que permetin incidir en la implicació de veïnat, comerciants, entitats i usuaris de l'espai i que puguin ser d'interès per a la millora de la zona.
- Detecció de noves formes d'utilització de l'espai públic i grups informals amb usos innovadors i interessants , també altres maneres a les habituals de fer ús de l'espai, pensant en positiu, per tal de poder definir estratègies per a potenciar-les.
- Millora de les condicions de convivència i la gestió dels diferents usos que es fan de l'espai públic, detectant i intervenint des de la mediació sobre les problemàtiques de convivència que puguin sorgir.
- Facilitar la comunicació entre veïns/entitats i Districte.
- Detectar incidències a nivell físic i/o de manteniment de l'espai, activant els serveis municipals competents i fer propostes de millora si s'escau.
- Aquelles que se'n puguin derivar del suport a la detecció d'incompliments o aportació de prova respecte a les limitacions, que es resolguin en la revisió, de l'ordenança per la convivència i el Pla de Convivència.

## 6. Servei de Mediació Comunitària i Intercultural

La intervenció d'aquest servei s'orientarà a facilitar a l'acostament dels equips tècnics del Districte i, en particular, de la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori (DSPiT), a les persones de diversos contextos culturals que viuen en el territori, vehiculant-ne els interessos i necessitats, facilitant la comunicació i comprensió entre població i administració, així com la participació del conjunt de la població a la vida veïnal del districte.

Les principals característiques del perfil professional per dur a terme el Servei de Mediació Comunitària i Intercultural són:

### **Mediador/a Comunitari/a:**

Les **tasques de mediació comunitària** es duran a terme per part de la persona **sots coordinadora de Comunitats Veïnals**.



## **Mediadors/es Interculturals**

- Perfil professional: Personal Tècnic Superior
  
- Coneixements: Les persones treballadores que es contractin en aquest perfil professional, a més d'acreditat els coneixements professionals específics per desplegar els seus serveis i el coneixement obligatori del català i castellà, han de complir amb requisits referents a cadascuna de les comunitats d'origen divers: Pakistan, Bangladesh i Filipines. Les persones adscrites a aquest servei hauran de tenir coneixement de les següents llengües i cultures o comunitats: urdú i punjabi (Pakistan), bangla (Bangladesh) i tagàlog (Filipines), amb un nivell mínim equivalent al B1 Del Marc Europeu Comú de Referència de les Llengües.

L'empresa adjudicatària podrà acreditar el coneixement de la llengua de les diferents comunitats mitjançant, almenys, un dels següents supòsits:

1. Disposar d'estudis o certificats que acreditin el coneixement de la llengua requerida, ja sigui a través de títols acreditatius, documents equivalents o a través de la realització de proves oportunes als candidats per part de les empreses adjudicatàries.  
L'empresa licitadora ha de declarar responsablement el compliment d'aquests requisits lingüístics en la contractació de les persones exigides per la condició especial d'execució i en cas de resultar adjudicatària ha de presentar els documents acreditatius corresponents (títols, documents equivalents, realització de proves i resultats).
  
2. Disposar de la nacionalitat del país d'origen requerit, haver nascut en el país d'origen requerit, acreditar haver-hi viscut suficient temps per adquirir el nivell requerit o ser la llengua materna per origen dels pares, disposar d'estudis realitzats en institucions educatives dels països d'origen requerits, o disposar d'experiència laboral demostrable en els països d'origen, entre d'altres.  
L'empresa licitadora ha de declarar responsablement el compliment d'aquest requisit en la contractació de les persones exigides per la condició especial d'execució i en cas que resulti adjudicatària ha de presentar els documents corresponents a la situació al·legada (nacionalitat, etc.) que acreditin el compliment del requisit exigít.

## **Capacitats i coneixements comuns als dos perfils:**

En línia amb els eixos del Pla Barcelona Interculturalitat 2021-30, i amb els objectius de l'Eix 4. *Coproducció, participació, interacció positiva i diàleg intercultural per a la pràctica democràtica* del Pla d'Acció Intercultural del Districte de Ciutat Vella, el Servei de Mediació Comunitària i Intercultural oferirà suport tècnic als equips de la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori (DSPiT), per realitzar les següents **funcions**:

- Detectar necessitats i demandes emergents en el territori, per facilitar la definició de noves línies de treball i/o projectes per l'equip tècnic de la DSPiT;
- Fer de vincle entre la població de contextos culturals diversos del territori i l'equip tècnic de la DSPiT;
- Visibilitzar el treball de la DSPiT entre la població de contextos culturals diversos del territori;
- Participar en els mecanismes de coordinació previstos amb els equips tècnics de la DSPiT;



- Participar activament en les línies de treball dels equips tècnics de la DSPiT, per facilitar la incorporació de la perspectiva intercultural en les seves activitats. En aquest sentit, el Servei participarà en diferents fases de planificació de les línies de treball, així com en l'execució dels programes i projectes;
- Fer un retorn periòdic (via informe mensual) als equips tècnics de la DSPiT, sobre les actuacions realitzades al territori, a partir de formats de sistematització estàndard.

### **Organització dels equips i dedicació horària:**

---

L'objectiu del servei és disposar d'efectius suficients que puguin donar cobertura als espais necessaris i a les franges horàries més sensibles en cada moment de la intervenció. A tal efecte, es preveu una dedicació horària de 26 hores setmanals. Així doncs, caldrà que el servei mantingui flexibilitat horària per poder oferir atenció en diferents franges horàries del dia i la setmana. A tal efecte, es preveu una dedicació anual de 1.343 hores de Mediació Comunitària i 3.448 hores de Mediació Intercultural.

A nivell organitzatiu, el Servei definirà anualment el seu pla de treball en coordinació amb els equips tècnics de la Direcció de Serveis a les Persones i el Territori (DSPiT) del Districte de Ciutat Vella. Un cop que els equips tècnics de la DSPiT hagin definit i prioritzat les línies de treball anuals, identificant aquelles que preveuen la participació del Servei, convocaran a l'empresa adjudicatària i per definir conjuntament les seves tasques específiques. La Direcció de Serveis a les Persones i el Territori (DSPiT) del Districte de Ciutat Vella serà l'encarregada de definir els mecanismes i espais de coordinació entre l'equip referent del Districte i l'empresa adjudicatària.

El Servei intervindrà a diferents nivells (mediació individual, grupal i comunitària) des d'una perspectiva intercultural, buscant la generació de llaços comunitaris, i facilitarà el desenvolupament d'accions, programes o actuacions conjuntes entre les diferents comunitats.

El Servei ha de garantir el coneixement de la cultura i la llengua de les diferents comunitats que conviuen al districte i que siguin objecte d'intervenció. Per aquesta raó, es considera **imprescindible** que el personal adscrit al Servei de Mediació Intercultural tingui coneixement de les següents llengües i cultures o comunitats: urdú i punjabi (Pakistan), bangla (Bangladesh) i tagàlog (Filipines). Tanmateix, l'acció dels i les mediadors/es no es limitarà a la interacció amb una única comunitat lingüística, si no que tot l'equip durà a terme les accions necessàries per tal de realitzar les funcions esmentades anteriorment.

Preferentment, l'equip estarà conformat per **una figura referent de mediació comunitària i tres figures referents de mediació intercultural**. L'equip del Servei treballarà en coordinació amb el/la Tècnic/a de prevenció de la DSPiT del Districte, en l'anàlisi de situacions de conflictes de convivència en comunitats de veïns, elaborant conjuntament les estratègies d'intervenció i implementant-les.

Els principals marcs d'actuació del Servei són:

- Espai Públic
- Comunitats veïnals
- Equipaments i Serveis del Districte



- Entitats i espais susceptibles d'intervenció per la rellevància dins de les comunitats (oratoris, esglésies, locals de repartiment d'aliments, etc.)

## RESUM

D'acord amb les necessitats previstes, l'organització del servei es resumiria de la següent manera:

Servei	Perfil professional	Hores anuals
Coordinació general	Director/a	1.724 hores
Sots coordinació Espai Públic	Sots-direcció	1.724 hores
Sots coordinació Comunitats Veïnals i Servei de Mediació Comunitària	Sots-direcció	1.343 hores
Servei Tècnics d'Intervenció Social (TIS)	Tècnic Superior Graduat	23.407 hores
Servei Auxiliars d'Espai Públic (AEP)	Personal Tècnic Superior	9.456 hores
Servei Dinamització Comunitària (DIN)	Tècnic Superior Graduat	3.448 hores
Servei Mediació Intercultural	Personal Tècnic Superior	3.448 hores

A l'inici de l'execució del contracte, el personal haurà de disposar de la titulació específica necessària per desenvolupar les seves funcions. L'empresa adjudicatària garantirà l'acompliment de les habilitats, capacitats i coneixements que s'estableixen en aquest Plec per a cadascun dels serveis integrants.

## CLÀUSULA 7. RECURSOS MATERIALS

Amb l'objectiu de tenir un coneixement àgil de l'activitat del servei, poder realitzar una gestió eficient i una avaluació sistematitzada, l'empresa adjudicatària haurà de disposar, com a mínim, dels següents recursos materials:

### SISTEMES D'INFORMACIÓ (Software i hardware)

- L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema de recollida i processament de dades.
- Aquest software haurà d'estar en funcionament en el moment de la formalització del contracte.
- Caldrà que, com a mínim, disposi de les següents funcions:
  - emmagatzematge de la informació de l'activitat,
  - consulta i la producció d'informes mapificats sobre les intervencions desenvolupades.
- L'aplicatiu haurà de centralitzar la informació més rellevant que afecti no només a la gestió quotidiana del servei, sinó a la totalitat de la gestió del servei. Serà l'eina de control i seguiment del contracte, pel que els tècnics referents del Districte hauran de tenir accés a la informació.
- Caldrà que l'aplicatiu compleixi en matèria de protecció de dades, d'acord amb el Reglament vigent i la clàusula 15 del present plec.



- El sistema d'informació haurà de ser accessible tant des de dispositius de taula (ordinadors, portàtils), com dispositius mòbils (tauletes, mòbils, etc).
- L'empresa adjudicatària haurà de proveir de telèfon mòbil al personal adscrit al contracte. Aquests dispositius mòbils hauran d'estar equipats amb un sistema de posicionament global assistit (GPS), i amb capacitat de processament i emmagatzematge adequats que permetin treballar amb la informació recollida, així com rebre i efectuar trucades.

## VESTUARI

- L'empresa adjudicatària serà la responsable de proporcionar una **armilla reflectant a tot el personal adscrit** als diferents serveis que es descriuen en aquest contracte. L'armilla haurà de dur la següent identificació: "Agents per la convivència" i el logotip de l'Ajuntament de Barcelona corresponents, per quan sigui necessària una intervenció específica i calgui la seva visibilitat.
- **Auxiliars d'Espai Públic**
  - El personal adscrit al servei d'Auxiliar d'Espai Públic haurà de comptar amb vestuari adequat i identificatiu consistent en un polo de treball de color vermell amb la identificació "Auxiliars d'Espai Públic" i el logotip de l'Ajuntament de Barcelona.
  - En la temporada d'hivern, l'empresa adjudicatària haurà de proveir d'una jaqueta del mateix color vermell identificada com "Auxiliars d'Espai Públic" i el logotip de l'Ajuntament de Barcelona.

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar, anualment, un mínim de **1 armilla reflectant per cada persona** adscrita al contracte. A més a més, **els Auxiliars d'Espai Public** hauran de ser proporcionats, anualment, d'un mínim de **cuatre polos de màniga curta, i dues jaquetes d'hivern**.

Aquesta equipació haurà de ser aprovada prèviament pel Districte de Ciutat Vella.

Caldrà que el vestuari compleixi amb els requisits que s'estableixen a la [Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els productes tèxtils \(2015\)](#)

## ALTRES RECURSOS

- L'empresa adjudicatària haurà d'assumir el material consumible d'oficina i ofimàtica que precisi per a la realització del servei.
- L'empresa adjudicatària haurà de cobrir les despeses de transport, riscos laborals i formació.

## **CLÀUSULA 8. INFRAESTRUCTURA**

La prestació del servei objecte del contracte s'haurà de desenvolupar, majoritàriament, a l'espai públic i en dependències d'entitats i d'altres agents del territori. No obstant, tal i com estableix la clàusula 9 del present plec, caldrà també executar tasques de coordinació i elaboració d'informes.



Per al desenvolupament de les tasques relacionades amb la gestió de coordinació i documentació com són la celebració de reunions amb diferents agents del territori, coordinació i atenció a la ciutadania en les situacions que ho requereixin, documentació, emmagatzematge de materials educatius, etc., el Districte de Ciutat Vella posarà a disposició de l'empresa adjudicatària l'equipament de titularitat municipal situat a la Pl. Caramelles, 1-3, que compta amb 90m<sup>2</sup> de superfície total i mobiliari d'oficina per poder desenvolupar correctament les tasques.

L'empresa adjudicatària assumirà el material consumible d'oficina i ofimàtica necessari per a la realització del servei.

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària el compliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball.

L'Ajuntament de Barcelona es farà càrrec dels subministraments i manteniment del local. No obstant, l'empresa adjudicatària resta obligada a un consum responsable dels diferents subministrament, en tant que comunicar les incidències que es puguin generar i que afectin al manteniment de l'equipament, per tal que el Districte pugui procedir a la seva reparació.

En cas d'ús indegut dels recursos, el Districte de Ciutat Vella podrà aplicar les penalitats corresponents.

L'empresa adjudicatària haurà de retornar, un cop finalitzat el contracte, l'edifici, les instal·lacions, el material, els aparells i altres elements de l'establiment en bon estat i segons l'inventari realitzat a l'inici de la prestació del servei.

## **CLÀUSULA 9. COORDINACIÓ, SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL CONTRACTE**

L'empresa adjudicatària haurà de complir les obligacions de coordinació i informació de la seva gestió, atendre totes les reunions i altres sistemes que proposi el Districte pel seguiment periòdic i subministrament d'informació sobre els resultats de la gestió del servei.

### **Reunions**

---

El/La coordinador/a general i/o sots coordinadors/es del servei es reuniran periòdicament amb el/la tècnic/a referent de la Direcció de Serveis a les Persones i el Territori per tal d'avaluar l'activitat del servei, el seu funcionament i els resultats obtinguts. De manera habitual, les reunions es duren a terme de forma presencial a les instal·lacions que determini l'Ajuntament de Barcelona i amb una **freqüència mensual**, sense perjudici de la relació i contacte habitual per temes puntuals que requereixin atenció immediata.

### **Informes**

---

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar i presentar la documentació de seguiment de l'activitat del servei, indicadors i avaluació de resultats en la forma i manera i en els terminis que determini l'Ajuntament de Barcelona.



A continuació es detalla els diferents informes que caldrà presentar periòdicament:

#### Informes de gestió

- **Setmanalment**, es presentarà un **informe resum de les intervencions** realitzades pels **Tècnics d'Intervenció Social**.
- Durant la **primera setmana de cada mes**, i en referència a l'activitat del mes immediatament anterior:
  - **Informe mensual d'activitat dels diferents serveis** que conformen aquest contracte amb la síntesi de les intervencions realitzades, les localitzacions de l'espai públic i de les escales de veïns a on s'està intervenint, les intervencions obertes, tancades, problemàtiques treballades, fase d'intervenció, número d'hores executades a cada intervenció, número de coordinacions, resultats de les intervencions i observacions d'aspectes rellevants
  - **Registre mensual d'incidències** produïdes al servei

Adicionalment, el Districte de Ciutat Vella podrà sol·licitar informes, memòries i qualsevol altra documentació addicional sobre el servei objecte d'aquest contracte, inclosos informes especials sobre funcionament del servei, zones de major vulnerabilitat, etc, d'acord amb els sistemes d'avaluació i control que s'estableixin.

- **Al final del contracte** caldrà presentar una **memòria final** amb la relació de totes les intervencions fetes, les problemàtiques abordades i els resultats obtinguts.

#### Informes monogràfics

Per iniciativa del servei o a petició del Districte de Ciutat Vella, l'empresa adjudicatària haurà d'elaborar informes extraordinaris sobre temes que, pel seu interès o necessitat de resposta, puguin ser rellevants o necessaris en un moment concret.

Es podran sol·licitar un màxim de 2 informes anuals per barri.

#### Indicadors

L'empresa adjudicatària haurà de crear una base de dades on quedin recollits de forma sistematitzada tots els indicadors de gestió, els indicadors de servei i d'impacte i d'altres indicadors relacionats amb temàtiques concretes com, per exemple, els relacionats amb els factors intervinents als projectes.

Les variables a recollir pel sistema d'indicadors contemplaran , entre d'altres, les següents:

- **Variables d'identificació de l'espai**
  - Nom de l'espai
  - Ubicació
  - Barri
  - Origen de la demanda d'intervenció en l'espai
  - Tipus d'espai o intervenció



- Descripció de la demanda i el conflicte
- **Variabls d'interès específic per al servei en la gestió de conflictes**
  - Equip que gestionarà la intervenció en l'espai
  - Dates d'inici de les diferents fases establertes pel servei
  - Dates finals de les diferents fases establertes pel servei
- **Variabls relatives al grau d'intensitat del conflicte.**
  - Número de grups involucrats en el conflicte
  - Número de subjectes involucrats en el conflicte
  - Número de queixes rebudes per l'Ajuntament
  - Valoració qualitativa del conflicte
  - ICON: Índex de conflictivitat <sup>(1)</sup>
- **Variabls relatives a les problemàtiques detectades.**
  - Problemàtiques detectades
  - Descripció de les problemàtiques
- **Variabls relatives a les intervencions específiques per a la gestió del conflicte**
  - Descriptives de la intervenció.
    - Hora d'inici de la intervenció.
    - Hora de fi de la intervenció.
    - Data d'inici de la intervenció.
    - Descripció de la intervenció.
    - Professionals que la realitzen. Nom i número.
    - Número d'intervenció respecte al global d'intervencions en el propi conflicte
  - Descriptives dels grups, les dinàmiques i les problemàtiques
  - Descriptives de la presència de serveis.
  - Contactes realitzats durant la intervenció
  - Altres intervencions

*(<sup>1</sup>)L'índex de conflictivitat és una proposta d'indicador a partir de 4 elements que ens poden permetre establir el grau de conflictivitat: a) número de grups involucrats en el conflicte; b) número de subjectes involucrats en el conflicte; c) número de queixes rebudes per l'Ajuntament; d) valoració numèrica qualitativa de la conflictivitat (entre 1 i 5).*

Tots aquests indicadors estaran en qualsevol moment a disposició del Direcció de Serveis a les Persones i al Territori, a més d'extraure un informe mensual. sens perjudici de substituir aquesta forma de compartir informació per qualsevol altre procés en l'entorn de les TIC que el licitador pogués plantejar com a millora.

La documentació anteriorment esmentada s'haurà de remetre habitualment en format electrònic i, en cas de sol·licitar-ho el Districte, l'empresa adjudicatària hauria de presentar-la en paper.

L'empresa adjudicatària haurà de permetre i facilitar l'accés al seu aplicatiu informàtic al personal designat per l'Ajuntament, amb la finalitat de poder extreure els indicadors o informes d'activitats predefinits (i acordats prèviament amb el personal referent del



Districte) que consideri oportuns i/o verificar les dades necessàries referents a l'activitat del servei i al compliment dels estàndards de qualitat exigits en el present plec.

## **CLÀUSULA 10. FORMACIÓ**

Per a la prestació de les tasques objecte del present contracte, l'empresa adjudicatària haurà d'aportar els mitjans personals més idonis, d'acord amb les habilitats i capacitats professionals i les condicions descrites.

L'empresa adjudicatària garantirà que totes les persones que s'incorporin a la plantilla, abans de començar la seva activitat, hauran rebut una formació inicial necessària per al desenvolupament de les seves funcions i per a la correcta utilització dels sistemes d'informació.

L'empresa adjudicatària vetllarà pel convenient reciclatge i millora de la formació del personal i presentarà un pla de formació anual, que caldrà que estigui validat pel personal referent del Districte. Aquesta formació tindrà una durada mínima de 15 hores a l'any i, com a mínim, haurà de contenir matèria relativa als següents aspectes:

- Gestió de conflictes
- Tècniques de mediació

Les hores que ofereixi l'empresa per a formació es consideraran, en tot cas, temps de treball efectiu per al personal.

## **CLÀUSULA 11. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA**

L'empresa adjudicatària es compromet a portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i a organitzar el servei amb estricta subjecció a les característiques establertes al contracte i dins dels terminis assenyalats, assumint formalment, entre d'altres, les obligacions següents:

- a) Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de gestió de personal adequada per portar a terme, amb la deguda eficàcia i eficiència, la prestació objecte del contracte. El personal de l'empresa adjudicatària haurà de tenir la titulació i formació requerida i adequada a cada una de les tasques que s'han de desenvolupar.
- b) Complir els protocols, procediments i instruccions de servei.
- c) Garantir una atenció correcta i empàtica als interlocutors del servei, establint els mecanismes oportuns per a la gestió i supervisió de les actuacions realitzades en cada cas.
- d) Designar un/a representant a través del qual es canalitzaran totes les relacions derivades d'aquest contracte. Així mateix, l'empresa adjudicatària designarà un interlocutor amb l'Ajuntament de Barcelona per a la revisió periòdica de l'execució del present contracte.
- e) Presentar els informes, memòria i indicadors d'acord amb el que estipula aquest Plec.



- f) Adequar al llarg de la vigència del contracte les funcions i organització del servei a les necessitats i modificacions que puguin produir-se en la intervenció, o d'altres circumstàncies que requereixin definir noves línies d'actuació per part de l'ajuntament.
- g) Efectuar un ús correcte i diligent dels espais i dels materials d'acord amb el pactat o el que correspongui, en el seu defecte, a la pròpia naturalesa dels mateixos.
- h) Elaborar i custodiar la documentació pròpia dels serveis, seguint els criteris, instruccions i normatives que estipuli l'Ajuntament de Barcelona. Igualment, haurà d'establir les mesures i condicions amb els treballadors per tal de garantir el compliment de la LOPD.
- i) Comunicar per escrit al Districte de Ciutat Vella i en el menor termini possible qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o minorar el funcionament dels serveis.
- j) Els professionals que prestin els serveis, aportats per l'empresa adjudicatària, dependran únicament d'aquesta a tots els efectes, sense que entre ells i l'Ajuntament existeixi cap vincle funcional ni laboral. Aquest personal treballarà a les ordres de l'empresa adjudicatària, la qual vetllarà per l'exacte compliment de les condicions de la gestió de servei públic.
- k) L'empresa adjudicatària haurà de garantir mecanismes d'identificació dels seus professionals enfront els interlocutors i d'altres mecanismes instàncies amb les que s'hagin de coordinar, en funció del desenvolupament de la seva intervenció.
- l) L'empresa adjudicatària mantindrà, durant la vigència del contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta. L'incompliment podrà ser causa d'extinció contractual.
- m) L'empresa adjudicatària haurà de garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que canvis i substitucions puguin suposar per al desenvolupament del mateix.
- n) Garantir el reciclatge, formació permanent, i suport tècnic del seu personal per tal d'aconseguir una prestació del servei eficient i de qualitat.
- o) Aportar tot el personal per a la realització de tots els treballs detallats, i es compromet a cobrir les absències per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos a que tingui dret el personal de l'empresa adjudicatària d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de l'empresa adjudicatària. Les substitucions per suplència o necessitats del servei, no eximeixen de la realització de les prestacions encomanades.
- p) L'empresa adjudicatària es compromet a informar sobre les persones contractades en relació a les clàusules de persones amb discapacitat i clàusules socials, si és el cas.
- q) L'empresa adjudicatària és la responsable del compliment de totes les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, seguretat i salut, i de prevenció de riscos laborals que siguin d'aplicació.

## **CLÀUSULA 12. POTESTATS I COMPROMISOS DE L'AJUNTAMENT**

### **L'Ajuntament ostentarà les potestats següents:**

- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic.
- Ordenar la modificació dels indicadors, procediments i aplicatius establerts, quan ho consideri oportú per a la bona marxa del servei.



- Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques i procediments utilitzats i els espais on s'estiguin desenvolupant.
- Definir els objectius específics anuals.
- Dictar les ordres i instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la deguda qualitat en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Sol·licitar a l'empresa adjudicatària els informes i la documentació sobre el servei que s'estimin pertinents en cada moment, inclosos informes especials sobre el funcionament del servei, canvis, tendències emergents, etc.
- Qualsevol altra que s'estableixi la legislació vigent que garanteixi la correcta prestació del servei.

#### **L'Ajuntament, d'altra banda, es compromet a:**

- Garantir l'autonomia de gestió de l'empresa adjudicatària en els marges de les condicions definides en aquest plec.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Subministrar a l'empresa adjudicatària tota la informació disponible sobre el servei que sigui necessària per garantir la correcta realització de les funcions encarregades.

#### **CLÀUSULA 13. RESPONSABILITAT**

L'empresa adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, a l'espai públic o als locals privats en els que ocasionalment els puguin donar accés els interlocutors indicats a la intervenció, i també en el seu mobiliari, instal·lacions, i objectes, i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'Ajuntament de Barcelona. Igualment serà responsable de les sostraccions de qualsevol material, valors i efectes, denunciats davant l'autoritat competent per l'usuari afectat. L'empresa adjudicatària garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

A aquests efectes, l'empresa adjudicatària haurà de contractar la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil prevista al plec de clàusules administratives particulars.

#### **CLÀUSULA 14. COMUNICACIÓ I DIFUSIÓ DEL SERVEI**

La **representació externa**, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació, **correspon a l'Ajuntament de Barcelona**. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents penalitats, independentment dels aspectes penals, en el cas que l'empresa adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.



**La titularitat de la documentació** escrita derivada de la prestació del servei, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat i que l'empresa adjudicatària elabori en qualsevol fase del desenvolupament del Projecte i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació de serveis, **correspon a l'Ajuntament de Barcelona.**

En tota la documentació constarà obligatòriament aquesta titularitat, amb l'estructura, contingut i anagrama que els serveis del propi Ajuntament estipulin.

S'entén que el mateix plantejament respecte a la titularitat de la documentació s'aplicarà quan aquesta s'elabori per a qualsevol altre mitjà (audiovisual, digital o de qualsevol altre tipus).

La titularitat correspondrà únicament a l'empresa adjudicatària quan aquest s'adreci a l'Ajuntament de Barcelona per fer-li arribar els perceptius informes interns del desenvolupament del Projecte.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que en les activitats derivades de l'execució del contracte no s'utilitzen llenguatge o imatges sexistes, en tant que es fa ús de la comunicació inclusiva.

## **CLÀUSULA 15. PROTECCIÓ DE DADES**

L'empresa adjudicatària es considera, a efectes d'aquest contracte, encarregada del tractament en els temes establerts per la vigent normativa de protecció de dades personals.

Tot i que inicialment l'empresa adjudicatària no utilitzarà cap dada personal ni cap fitxer de dades personals, en cas que, amb posterioritat a l'inici de l'execució del contracte i per necessitats del servei, l'empresa adjudicatària fes ús d'algun fitxer d'aquest tipus, s'obliga a tractar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en virtut de l'execució d'aquest contracte, d'acord amb les instruccions dictades per l'Ajuntament de Barcelona.

L'empresa adjudicatària no podrà aplicar ni utilitzar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés amb finalitats diferents a les de l'objecte del contracte i necessàries per a al seva execució. Tampoc podrà comunicar-les a tercers, ni tan sols per a la seva conservació.

Correspon a l'Ajuntament de Barcelona la resolució dels procediments d'exercici dels drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició que puguin exercir els titulars de dades de caràcter personal.

L'empresa adjudicatària resta obligada a guardar secret en relació a les dades de caràcter personal a les que tingui accés en virtut d'aquest contracte, obligació que substituirà fins i tot després de la finalització de la relació contractual.

Així mateix, l'empresa adjudicatària ha de guardar reserva respecte de les dades o antecedents dels quals hagi tingut coneixement en ocasió del present contracte i que



corresponguin o bé a dades de caràcter personal o a dades identificades com a confidencials per motius de seguretat.

En tot cas, i sense perjudici d'altres mesures a adoptar d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, només podran accedir a les esmentades dades, informacions i documentació, les persones estrictament imprescindibles per al desenvolupament de les tasques inherents al propi encàrrec, que hauran d'estar informades del caràcter confidencial i reservat de les dades, i del deure de secret al qual estan sotmeses. L'empresa adjudicatària serà responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal. Així mateix, s'obliga a realitzar la formació necessària al personal al seu càrrec que tingui accés a les dades personals, garantint el compliment de les obligacions derivades de la normativa de protecció de dades.

L'empresa adjudicatària està obligada a implantar les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal a les quals tindrà accés per a l'execució del contracte, i haurà de garantir que no es produeixin alteracions, pèrdues, tractaments o accessos no autoritzats, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, i en estricte compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Les mesures de seguretat a implantar són les que corresponguin, i són d'aplicació als fitxers, centres de tractament, locals, equips, sistemes, programes i persones que intervinguin en el tractament de les dades en els termes que estableix el reglament de desplegament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal. En cas que la normativa estableixi noves mesures de seguretat, l'empresa adjudicatària hi estarà obligada a la seva implantació.

L'empresa adjudicatària tindrà a disposició dels tècnics municipals còpia de les mesures de seguretat aplicades (document de seguretat de l'empresa adjudicatària).

L'empresa adjudicatària té prohibit incorporar les dades a altres sistemes o suports sense autorització expressa.

L'empresa adjudicatària ha de posar en coneixement de l'òrgan de contractació de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades de caràcter personal.

L'Ajuntament de Barcelona podrà verificar que l'empresa adjudicatària té implantades les mesures necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal.

Durant la vigència del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de conservar qualsevol dada objecte de tractament, llevat que rebi indicacions en sentit contrari de l'Ajuntament de Barcelona.

Una vegada executat el contracte, l'empresa adjudicatària haurà de retornar a l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb allò que s'estableixi legalment o les indicacions que li transmeti aquest Ajuntament, les dades de caràcter personal que hagin estat objecte de tractament



per part d'aquell durant la vigència juntament amb els suports o documents en que consti alguna dada de caràcter personal. El retorn de les dades es durà a terme en el format i els suports utilitzats per l'empresa adjudicatària per el seu emmagatzematge.

En el cas que alguna previsió legal exigeixi la conservació de les dades, o de part d'elles, l'empresa adjudicatària haurà de conservar-les, degudament bloquejades, per impedir-ne l'accés i el tractament en tant en quant puguin derivar-se responsabilitats de la seva relació amb l'Ajuntament de Barcelona.

L'incompliment del que s'estableix en els apartats anteriors pot donar lloc a que l'empresa adjudicatària sigui considerada responsable del tractament, als efectes d'aplicar el règim sancionador i de responsabilitats previst a la normativa de protecció de dades.

## **CLÀUSULA 16. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS**

Durant l'execució dels serveis objecte del contracte, l'empresa adjudicatària es compromet, en tot moment, a facilitar a les persones designades pel Districte de Ciutat Vella a aquests efectes la informació i documentació que sol·licitin per disposar d'un ple coneixement de les circumstàncies en què es desenvolupen els treballs, així com de les eventuais dificultats que puguin plantejar-se i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzats per resoldre'ls.

### **• Fase de captura del coneixement:**

L'empresa adjudicatària sortint haurà de:

- Realitzar un informe on constin els programes, les incidències i les casuístiques tractades durant el contracte en curs.
- Incorporar un annex on constin les bases de dades utilitzades pel desenvolupament de la tasca. Aquest informe es lliurarà en el transcurs de l'últim mes de contracte.
- Vetllar especialment per que el software al que fa referència la Clàusula 6. "Recursos materials: Sistemes d'informació i transmissió" sigui revertible. Aquest software ha de quedar en propietat del servei, instal·lat i en perfecte funcionament per al seu ús.

En el moment que es resolgui el nou contracte, el Districte de Ciutat Vella convocarà a reunió a l'empresa adjudicatària sortint i l'empresa adjudicatària entrant per poder fer el trasllat d'informació.

### **• Fase de transició:**

En el transcurs dels primers 15 dies de contracte, l'empresa adjudicatària entrant haurà de

- Seguir les indicacions del personal tècnic del districte de Ciutat Vella per a garantir una transició correcta. Bàsicament es preveu:
  - o Reunions amb les coordinadores dels diferents serveis del pla de Veïnatge per tal de garantir un correcte traspàs i interpretació de la informació i del funcionament del serveis



- Reunions amb el coordinador general del servei, juntament els responsables tècnics del districte de Ciutat Vella.

Durant el transcurs d'aquesta fase es podran veure incrementades les reunions de seguiment per garantir el correcte inici del servei.