

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE PER AL SERVEI
"NOU BARRIS DIGITAL" AL DISTRICTE DE NOU BARRIS, AMB MESURES DE
CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE**

CLÀUSULA 1: OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és gestionar el servei Nou Barris Digital, que dona suport i acompanya, prioritàriament, el teixit associatiu de Nou Barris en el procés d'obtenció i/o renovació del certificat digital (CD) i en la tramitació digital derivada de la relació amb l'Administració Pública amb la finalitat de reducció de l'escletxa digital als 13 barris del Districte. El contracte té clàusules socials i s'emmarca dins la contractació pública sostenible.

CLÀUSULA 2: ANTECEDENTS DEL SERVEI. MISSIÓ I VALORS.

2.1. Antecedents

L'any 2017 s'inicia aquest servei amb la planificació i coordinació amb la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori de Nou Barris (DSPiT en endavant) per a donar cobertura a la tramitació de les sol·licituds de subvencions municipals. Aquesta necessitat configura un servei amb activitats complementàries com són les sessions informatives que ofereixen a les entitats i activitats de difusió del servei, tant amb materials gràfics com amb materials de consulta disponibles al web del Districte de Nou Barris.

A partir de l'anàlisi de les actuacions realitzades i el seu impacte al Districte, durant els anys 2017, 2018 i 2019 es valora intensificar l'acompanyament amb un increment en accions informatives i sessions personalitzades d'acompanyament, ampliant al mateix temps els tipus de procediments als que oferir aquest suport.

A partir de 2020 i fins l'actualitat s'han consolidat accions com el dispositiu "Subvencions a punt" que aglutina sessions informatives, tallers pràctics i revisió de la documentació de justificació de projectes presentats a subvenció.

Amb una imatge renovada i adaptada a la realitat del districte, el projecte treballa amb el conjunt d'entitats del Districte de Nou Barris el seu apoderament pel que fa la competència digital, fent extensiu el seu abast més enllà del procediment de sol·licitud de subvencions, objectiu amb el que va néixer.

A les accions consolidades s'han afegit:

- a) Creació de materials de consulta com el manual per emplenar el formulari FE01 i actualització dels preexistents penjats al web del Districte de Nou Barris.
- b) Impuls per la introducció de dades de gestió en l'aplicatiu de l'IBE per part de les entitats esportives del districte.
- c) Avanç de la normativa de subvencions que incorpora la notificació electrònica dels requeriments dels expedients i que suposen una condició prèvia per la realització d'esmenes per part de les entitats que també les han d'introduir telemàticament.
- d) Transició de l'aplicatiu informàtic SAP a subventio que suposa la introducció de noves dades i nous procediments en la sol·licitud de subvencions, per part de les entitats.
- e) Transició a la facturació electrònica per part de les entitats sotmeses a l'impost sobre societats (verifactu).
- f) Altres que es puguin generar durant la vigència del contracte.

2.2. Missió i valors

En atenció a les Lleis del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i de Règim Jurídic del Sector Públic (Llei 39/2015 i 40/2015) sobre l'ús de mitjans electrònics per a la gestió i relació de l'Administració Pública i la ciutadania, el Districte de Nou Barris ha de continuar treballant per fer front a la bretxa digital, tal i com reflecteixen les dades disponibles al portal Barcelona Dades i l'informe de població Barcelona 2024.

Nou Barris és un dels districtes amb **més desigualtats digitals**:

- **Accés a internet a la llar**: inferior a la mitjana de la ciutat, especialment en llars amb rendes baixes.
- **Competències digitals**: menor percentatge de persones amb habilitats digitals avançades.
- **Equipament TIC**: menys presència de dispositius com ordinadors portàtils o tauletes a les llars.

Aquestes dades reflecteixen una **correlació directa entre nivell socioeconòmic i accés digital**, i Nou Barris és un dels districtes més afectats. Hem de tenir present que a Nou Barris viu el 10,5% del total de població de la ciutat, que la seva renda familiar és una de les més baixes amb una taxa d'atur estimada com la més alta de la ciutat, que el nivell d'estudis es situa inferior a la resta de districtes de Barcelona i que la seva demanda de serveis socials és superior al seu pes poblacional.

Observant algunes diferències destacades amb altres districtes es justifica la necessitat de suport del Districte de Nou Barris pel que fa al tràmit digital:

- **Educació i digitalització:** Nou Barris té menys accés a formació digital i menys ús de serveis digitals, en comparació amb districtes com Les Corts o Gràcia.
- **Infraestructura digital:** menor penetració de fibra òptica i menys presència d'espais públics amb accés Wi-Fi.
- **Renda i ocupació:** la bretxa digital es veu agreujada per la precarietat econòmica i l'atur.

En aquest sentit la missió d'aquest servei es concreta en quatre accions bàsiques:

1. Donar suport i assessorament a les entitats del districte de Nou Barris en la obtenció del Certificat Digital i en el seu ús.
2. Acompanyar les entitats del Districte de Nou Barris en la creació d'eines i/o mètodes que garanteixin la transmissió de coneixement digital en els seus relleus generacionals.
3. Acompanyar a les entitats del districte que s'inicien en la introducció d'informació en aplicatius informàtics de l'Ajuntament, pel seguiment de la seva gestió (entitats esportives, gestió cívica....).
4. Impulsar la reducció de l'escletxa digital en els diferents territoris del Districte, amb accions divulgatives i d'apoderament de les entitats i les seves xarxes de suport.

Els valors rere aquest servei es mantenen focalitzats en la igualtat que l'Administració Pública ha de garantir davant l'obligatorietat dels mitjans electrònics en les seves relacions amb les entitats així com en l'impuls del treball comunitari per situar a tot el teixit associatiu del Districte en el mateix pla i grau d'oportunitats.

Aquest servei té una alt valor social donat que el seu fi últim és dotar, a totes les entitats del Districte de Nou Barris, de l'autonomia digital necessària pel seu funcionament habitual.

CLÀUSULA 3: OBJECTIUS, FUNCIONS I PÚBLIC DESTINATARI

Les estratègies i Plans desenvolupats per les Administracions Públiques els darrers anys, que impulsen la transformació digital cap a una reducció de la bretxa digital existent entre la ciutadania, inclouen una gran reforma preparada per als reptes digitals del segle XXI.

En aquest sentit i amb la finalitat de garantir l'accessibilitat a l'entorn digital aconseguint amb la obligació de les administracions públiques de proporcionar assistència digital a les persones que ho necessitin, el servei de Nou Barris Digital es focalitza en els següents objectius:

Objectiu general:

Contribuir a l'acompliment de les lleis europees i estatals en matèria de transformació digital de les Administracions públiques i les seves relacions amb la ciutadania, oferint suport i acompanyament a les entitats del Districte en l'increment de la seva competència digital i la seva autonomia en la tramitació digital.

Objectius específics:

1. Facilitar a les entitats i associacions del Districte de Nou Barris l'obtenció del Certificat Digital oferint suport en l'ús i obtenció del mateix, aplicat als tràmits telemàtics.
2. Acompanyar les entitats en els processos de tramitació digital amb l'Administració Pública, pels seus tràmits o aquells que es derivin de la seva relació amb l'Administració.
3. Enfortir les associacions, entitats socials i persones implicades del Districte de Nou Barris, alfabetitzant-les en cultura digital i noves tecnologies, orientant-les, així, cap a la seva autonomia digital.
4. Reforçar el procés comunitari per implicar el teixit associatiu en la reducció real i efectiva de l'escletxa digital.
5. Acompanyar i donar suport a les entitats sotmeses a l'impost sobre societats a sistema de facturació electrònica verifactu.

3.2. Línies d'actuació

Les línies d'actuació són les següents:

- ✓ Donar suport i assessorament en identitat digital i tramitació telemàtica, a les entitats de Nou Barris i a aquelles que no tinguin seu al Districte però realitzin activitats al territori en el moment que requereixin dur a terme procediments de tramitació electrònica en relació amb l'Administració.
- ✓ Acompanyar les entitats del Districte de Nou Barris en la creació i elaboració d'eines i metodologies que garanteixin el traspàs del seu coneixement digital en el relleu generacional de les entitats.
- ✓ Elaborar materials de consulta en diferents formats, sobre identitat digital i procediments de tramitació telemàtica amb l'Administració que estiguin a l'abast de les entitats per a facilitar el seu aprenentatge.
- ✓ Organitzar xerrades informatives i/o accions divulgatives al Districte que abastin el màxim del territori possible i amb el major nombre d'entitats implicades, sobre els temes

que es considerin rellevants relacionats amb la identitat digital i la tramitació telemàtica, que s'hagin acordat amb la DSPiT del Districte de Nou Barris.

- ✓ Exercir les funcions d'observatori, recollint i analitzant les dades relatives al fenomen de l'escletxa digital per generar coneixement específic del Districte de Nou Barris i enfortir les actuacions previstes. En aquesta línia d'actuació elaborar i mantenir actualitzada una base de dades d'entitats per barris i un mapa comunitari de l'estat de les entitats, pel que fa a capacitat i competències digitals, entenent aquestes com les mínimes necessàries per obtenir, mantenir i utilitzar el certificat digital així com per arribar a fer un tràmit telemàtic sense suport. Es partirà de les dades del fitxer d'entitats de l'Ajuntament de Barcelona.
- ✓ Consolidar la xarxa comunitària de suport mutu treballant amb entitats i equipaments tot identificant els lideratges i donant-los a conèixer entre el teixit associatiu.

CLÀUSULA 4:- CATÀLEG DE SERVEIS

4.1. Serveis de suport a les entitats

- Sessions informatives a les entitats i associacions orientades a donar a conèixer la metodologia per l'obtenció del certificat digital i altres tràmits telemàtics. Aquestes sessions han **de ser un mínim de 2 a l'any coincidint amb** la campanya de subvencions i de justificacions i **2 més segons les necessitats detectades. En total, un mínim de 4 sessions a l'any.**
- Enviament d'informació sobre l'obtenció del certificat digital, guies, manuals i recursos audiovisuals.
- Suport i acompanyament individualitzat en la obtenció del certificat digital i altres tràmits telemàtics.
- Suport i acompanyament telefònic a les entitats.
- Suport i acompanyament a entitats esportives del Districte en la utilització de l'aplicatiu informàtic de gestió.
- Detecció de les necessitats de les entitats i traspàs al Districte.
- Suport i acompanyament en la transició cap a la facturació electrònica de les entitats sotmeses a l'impost sobre societats.
- Seguiment del procés i avaluació de les actuacions proposades.

- Altres que puguin sorgir durant el desenvolupament del contracte relacionada amb la naturalesa del mateix, a petició de la persona referent tècnica del districte o si es detecten noves necessitats per part del servei una vegada traspassades a Districte.

4.2. Servei de seguiment i acompanyament a la campanya de subvencions

- Suport i assessorament en la preparació de la documentació necessària per presentar un projecte a subvenció així com en la preparació de la documentació necessària per presentar la justificació dels projectes executats, fent ús, si cal, del dispositiu Subvencions a punt! o altres accions similars que es proposin.
- Suport i acompanyament en la realització d'esmenes en termini, de forma telemàtica.
- Suport i acompanyament en el procés de justificacions.
- Altres que es puguin generar.

4.3. Serveis de suport comunitari

- Sessions als territoris amb el suport de reunions comunitàries, amb entitats i/o amb grups d'entitats i associacions del mateix àmbit.
- Recollida i organització de les informacions que s'extreguin d'aquestes sessions.
- Detecció de les necessitats de caràcter digital, gestió i implementació de tallers i altres actuacions comunitàries adaptades a aquestes necessitats, prèvia autorització del districte.

4.4. Servei d'anàlisi de resultats i avaluació continua del servei

- Recollida de dades pels indicadors quantitatius i qualitatius que hauran de servir per avaluar el servei i les seves accions concretes. L'empresa adjudicatària, juntament amb la persona tècnica referent del Districte, farà una proposta i definició d'indicadors qualitatius i quantitatius. Com a mínim:
 - Nombre de demandes rebudes.
 - Nombre de demandes ateses.
 - Tipologia a de les demandes.
 - Barris on es detecten més necessitats.
 - Nombre de sessions realitzades.
 - Nombre d'entitats assistents.
- Recollida de dades derivades de les funcions d'observatori i actualització de la base de dades d'entitats per barris i del mapa comunitari de l'estat de les entitats, pel que fa a capacitació i competències digitals i en especial en relació a la certificació digital.
- Anàlisi de les dades recollides.

CLÀUSULA 5:- PÚBLIC DESTINATARI

Donar assistència conforme al present servei a les entitats que apareixen en el fitxer d'entitats, que com a mínim, tenen seu al Districte de Nou Barris i a les que posteriorment el Districte consideri adient per les finalitats pel districte i del present contracte que siguin comunicades a l'entitat adjudicatària .

El fitxer disposa, a març de 2026, d'un total de 348 entitats del Districte de Nou Barris donades d'alta, de les quals 235 han presentat projectes a subvenció en la convocatòria general de 2025 al districte de Nou Barris. Cal tenir en compte que algunes entitats presenten projectes a Ciutat i no a districte i que d'altres no ubicades al districte desenvolupen projectes en algun dels nostres barris, necessitant igualment suport per presentar la documentació requerida.

Altres entitats, que necessitin suport per gestionar els permisos per fer actes a la via pública celebrats a Nou Barris, per exemple, entre d'altres tràmits telemàtics i/o introduir dades a l'aplicatiu de gestió de l'IBE.

CLÀUSULA 6. HORARI DEL SERVEI

El servei es prestarà de dilluns a divendres

- Coordinació:
 - Matins de 10:00 a 14:00 h.
 - Tardes de 16:00 a 19:00 h.

La resta d'horari serà flexible en funció de les necessitats de les entitats, i s'acordarà amb la persona referent* del districte.

- Activitats de suport/informació:
 - Tres matins entre les 10:00 i les 13:00
 - Dues tardes entre les 17:00 i les 19:00

CLÀUSULA 6. PERSONAL

Condicions generals

L'empresa adjudicatària farà una proposta d'organització interna del personal que garanteixi la total cobertura del servei, i que haurà de validar el/la persona tècnica responsable del Districte. Procurarà el personal propi per a la prestació del servei, i dependrà d'ella.

La licitadora haurà de posar com a mínim un equip de treball amb els següents perfils:

- Coordinació: 1.760 hores anuals.
 - Formació: Títol universitari de grau, llicenciatura, diplomatura o cicle formatiu de grau superior, preferentment de l'àmbit humanístic, social o de disseny i producció gràfica.
 - Experiència mínima de 2 anys en acompanyament i dinamització comunitària i treball grupal.
 - Llengua: català i castellà escrit i parlat.

Tasques i funcions

- Coordinació del projecte i dinamització de grups al territori.
 - Elaboració materials comunicatius de consulta en diferents formats, sobre identitat digital i sobre els procediments de tramitació telemàtica amb l'Administració, especialment de Subvencions
 - Exercir les funcions d'observatori recollint i analitzant dades relatives al fenomen de l'escletxa digital per generar coneixement específic del districte de Nou Barris i enfortir les actuacions previstes.
 - Coordinació amb DSPIT sobre les actuacions a desenvolupar al territori: planificació de calendari, contingut de les sessions, redacció de notícies per tal de promocionar-les des del departament de comunicació
 - Anàlisi de resultats i avaluació contínua del servei.
 - Seguiment i acompanyament a la campanya de subvencions.
 - Impuls de les sessions informatives, xerrades i tallers.
 - Donar suport en la revisió administrativa, a les entitats i a les persones referents del Districte, tant a l'inici de la campanya de subvencions com en el procés de justificació.
 - Altres que es puguin generar durant la vigència del contracte a petició de la persona tècnica referent del districte.
- Tècnic/a de suport: 891 hores anuals.

- Formació: haurà de comptar amb formació mínima de cicle formatiu de grau mig relacionat amb ciències socials, àmbit socioeducatiu o disseny i producció gràfica.
- Experiència: haurà de comptar amb experiència mínima d'1 any en atenció i informació directa a entitats i ciutadania. Haurà d'acreditar coneixements en Identitat digital i tramitació telemàtica.
- Llengua: català i castellà, parlat i escrit.

Tasques i funcions

- Acompanyament d'entitats en la obtenció del Certificat Digital i en la tramitació digital derivada de la relació amb l'Administració Pública. Treball de camp i seguiment dels tràmits telemàtics.
- Actualització periòdica de les entitats inscrites al fitxer d'entitats de l'ajuntament de Barcelona.
- Suport i acompanyament telefònic a les entitats.
- Donar suport a la persona responsable de la coordinació en la tasca de relació amb les entitats, suport en les sessions informatives, xerrades i tallers i revisió administrativa, si s'escau..
- Altres que es puguin generar durant la vigència del contracte.

La direcció de Serveis a les Persones i Territori de Nou Barris facilitarà un espai a les persones contractades on es prestarà el servei, donar atenció a les entitats i pel desenvolupament de les seves funcions, sense perjudici de realitzar puntualment accions fora del centre a la seu del districte i/o en equipaments del territori per facilitar el contacte amb les entitats, prèvia instrucció o comunicació de la persona tècnica referent del Districte.

Donat que els procediments telemàtics no són estàtics i que l'Administració Pública actualitza els canals i les eines que posa a l'abast de la ciutadania en la seva relació digital, l'empresa adjudicatària haurà de garantir **en reciclatge de les persones professionals, amb un mínim de 10 hores anuals.**

L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar la prestació permanent del servei, amb el nombre de professionals establerts i els recursos tècnics/informàtics necessaris. Durant la vigència del contracte, qualsevol substitució o modificació d'aquelles persones haurà de comunicar-se prèviament al/la responsable del contracte, de la DSPiT de Nou Barris, amb una antelació de 30 dies, i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de les eines tècniques per desenvolupar el servei correctament.

En cas de baixa o absència d'un membre de l'equip, l'empresa està obligada a la immediata substitució amb els requeriments de la posició objecte a substituir, en un màxim de 3 jornades laborals, prèvia notificació amb la DSPiT de Nou Barris.

CLÀUSULA 7.- COMUNICACIÓ I DIFUSIÓ

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

La producció dels materials inclou el redactat, la revisió lingüística, la traducció a altres llengües, el disseny, la maquetació i la impressió dels diferents productes. Abans de la impressió o difusió digital de productes de comunicació caldrà facilitar al Departament de Comunicació del Districte el document o arxiu digital d'aquests per a la seva supervisió amb la suficient antelació (7 dies hàbils mínim) abans de la seva edició i difusió per tal de que el departament corresponent facin les correccions, esmenes i comentaris pertinents que l'adjudicatària haurà d'implementar i tornar a enviar per tal d'obtenir la seva aprovació.

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

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

La creació de nous canals digitals (webs o perfils de xarxes socials) s'haurà de sol·licitar a la DSPiT i al Departament de Comunicació del Districte per a la seva valoració i prèvia aprovació per escrit del departament corresponent, de conformitat amb l'article 308 LCSP.

CLÀUSULA 8.- COORDINACIÓ, CONTROL I SEGUIMENT DEL SERVEI PRESTAT

El Districte de Nou Barris, a través dels professionals tècnics de la DSPIT, farà seguiment periòdic del servei i es reserva el dret de convocar a l'empresa adjudicatària amb caràcter extraordinari sempre que ho consideri necessari.

L'empresa adjudicatària haurà de subministrar la informació necessària per al seguiment i l'avaluació de la gestió, tant quantitativa com qualitativa.

El seguiment del contracte es defineix:

- Setmanalment es revisarà el funcionament ordinari del servei mitjançant seguiment telefònic o presencial segons les necessitats del servei, amb les persones contractades de l'equip.
- Mensualment es realitzarà una coordinació amb el personal responsable del contracte per revisar els indicadors de gestió del servei, i treballar sobre els següents 30 dies segons la planificació d'actuacions a realitzar en funció de la demanda de les entitats i associacions amb què es treballa. Es modificarà la planificació, si s'escau, en funció del calendari i l'estat d'obtenció de certificats de les entitats.
- A final d'any s'elaborarà una memòria de gestió amb el resum econòmic i la memòria qualitativa i quantitativa de resultats de les accions i actuacions realitzades que s'haurà de presentar, com a màxim, a data 31 de març.
- A la finalització del contracte es presentarà una memòria global, amb dades quantitatives i qualitatives, com a màxim un mes després de la seva finalització.

*Persona referent o persona tècnica referent: tècnic/a de referència establerta a nivell de comunicacions, gestió i seguiment del contracte a nivells pràctics.

*Persona informadora de l'adjudicatària: persona de referència establerta únicament a efectes d'unificar canals de comunicació entre les parts i centralitzar el traspàs d'informació a no ser que es requereixi de comunicació directa i específica amb un altre persona l'adjudicatària. Tanmateix serà la persona referent pels temes econòmics del contracte i de la relació laboral amb el personal contractat, entre d'altres.

CLÀUSULA 9.- OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

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 la persona responsable del contracte pel seguiment periòdic i subministrament d'informació sobre els resultats de la gestió del servei.

Haurà de desenvolupar les funcions necessàries per donar suport a les entitats del territori per obtenir el certificat digital, la renovació del mateix i altres situacions de suport en els tràmits telemàtics complint els objectius del contracte.

Aportar el coneixement i els recursos humans necessaris per portar a terme el conjunt d'accions previstes que han de dur a l'autonomia digital com a mínim a les entitats i associacions del Districte de Nou Barris que demanen subvencions a l'Ajuntament de Barcelona el temps de durada del contracte.

Aportar el material tècnic necessari pel bon desenvolupament del servei (equips informàtics i telèfon mòbil amb connexió a internet).

L'empresa adjudicatària haurà de desglossar i justificar totes i cadascuna de les despeses amb les corresponents factures.

Pel que fa les despeses en personal, s'haurà d'especificar clarament el concepte, les hores de dedicació, les tasques realitzades, la categorització professional de les persones contractades i la quantitat.

Pilar Moros
Coordinadora de la DSPiT

Vist i plau,
Isabel Santaulària
Directora de la DSPiT de Nou Barris