



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal de Serveis Socials
Direcció d'Acció Social Territorial i Comunitària

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS PER LA CONTRACTACIÓ DE
SERVEIS DE SUPORT A LA GESTIÓ I DEL DESENVOLUPAMENT DEL PROJECTE RADARS
ALS CENTRES DE SERVEIS SOCIALS DE LA CIUTAT DE BARCELONA**

Contracte reservat: NO

Lots: NO

Exp. 015_P250005

CPV: 85320000-8 Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)

Direcció d'acció social territorial i comunitària



ÍNDEX

Clàusula 1. Introducció i contextualització	3
Clàusula 2. Justificació idoneïtat del contracte.....	4
Clàusula 3. Objecte del contracte.....	7
Clàusula 4. Descripció del Servei.....	7
4.1 Definició del servei.....	7
4.2 Destinataris.....	8
4.3 Objectius del servei.....	9
4.4 Organització del servei.....	9
4.5 Etapes en el desenvolupament del projecte Radars als Centres de Serveis Socials.	11
4.6 Fonaments o característiques del servei.....	12
Clàusula 5. Equip Tècnic del servei de suport al projecte Radars....	15
5.1 Unitat de coordinació.....	16
5.2 Unitat del territori d'intervenció social comunitària...	18
5.3 Suport administratiu.....	21
5.4 Distribució horària de la jornada dels RH contractats..	21
5.5 Formació.....	23
Clàusula 6. Organització del servei.....	24
6.1 Característiques generals del funcionament del servei.	24
6.2 Composició del Servei de Suport a la Gestió i Desenvolupament del projecte Radars.....	24
6.3 Coordinació entre l'adjudicatària i l'IMSS.....	25
6.4 Infraestructura.....	26
6.5 Mobiliari.....	26
6.6 Sistemes d'informació.....	26
Clàusula 7. Obligacions de l'adjudicatària.....	27
Clàusula 8. Propietat intel·lectual, confidencialitat, seguretat i protecció de dades, difusió i drets d'imatge.	30
8.1 Propietat intel·lectual.....	30
8.2 Difusió del servei i drets d'imatge.....	30
Clàusula 9. Responsabilitat.....	31
Clàusula 10. Finalització del contracte i traspàs.....	31
10.1. Pla de devolució del servei.....	32



CLAUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ

Les **polítiques de benestar social**, com a component bàsic de l'estratègia d'atenció a les persones es situen en el centre de les prioritats municipals. La **Regidoria de Drets Socials** considera un aspecte estratègic el desenvolupament de polítiques públiques orientades a la promoció de l'envelliment actiu i saludable, la promoció de la solidaritat entre generacions i l'atenció a les persones dependents.

Actualment estem en un **procés demogràfic de sobreenvelliment** i longevitat augmentant l'esperança de vida, on pràcticament 4 de cada 10 persones grans viuen en llars unipersonals.

La soledat no desitjada fa referència a l'estat que una persona gran experimenta aïllament i/o emocional no per decisió pròpia. Aquesta soledat pot ser el resultat de la pèrdua d'autonomia i/o de pertinença.

Les persones grans s'enfronten amb certa freqüència a situacions de soledat no desitjada especialment en processos de pèrdua de relacions íntimes i significatives o pèrdua de capacitats/salut.

La soledat pot ser una situació volguda i desitjada, però en la gran majoria de persones que la senten, suposa un sentiment amb conseqüències emocionals negatives que poden comportar processos de vulnerabilitat i d'exclusió social.

En aquest context marcat pel creixent nombre de persones grans en situació de risc social s'emmarca la creació del projecte Radars l'any 2008, un projecte comunitari liderat pels serveis socials per donar cobertura a situacions de soledat no desitjada a persones grans.

Durant els anys posteriors a la creació del projecte hi va haver el **desplegament de la Llei 39/2006, per a la Promoció de l'Autonomia Personal i per l'atenció a les persones en situació de Dependència**. Aquesta Llei va desplegar una sèrie de recursos i serveis adreçats a les persones en situació de dependència. La precitada llei va tenir un impacte al projecte Radars en el sentit que va ajudar a prevenir i evitar situacions de risc social. La cobertura assistencial garantida i l'acompanyament a les persones que es feia des dels centres de serveis socials en relació a la Llei de la dependència va anar



permetent de manera gradual al projecte Radars de destinar els seus esforços i recursos a una **creació de xarxa comunitària de prevenció, i intervenir cap a l'envelliment actiu i apoderament de les persones grans i combatre la soledat no desitjada.**

La **Mesura de Govern: implementació del Projecte Radars a la ciutat de Barcelona, cap a un model nou de suport a les persones grans (2017-2019)** s'elabora arran de l'expansió del projecte a diferents barris de la ciutat. Radars rau en la recuperació de valors com la solidaritat veïnal i l'ajuda mútua i en la innovació pel que fa a la metodologia de treball. La implementació d'aquesta **Mesura de Govern** respon a la necessitat d'adequar les actuacions municipals a l'envelliment i el creixement del grup de persones grans a la ciutat i es fa des d'un enfocament preventiu, que promogui l'envelliment actiu, el bon tracte, la detecció i l'atenció a les persones grans que pateixen situacions de vulnerabilitat i/o de solitud no volguda.

La Mesura de Govern de l'any 2017 representa un impuls en la gestió del projecte i s'estén a altres barris de la Ciutat de Barcelona.

Enfront el repte que suposa la soledat, l'Ajuntament de Barcelona posa en marxa **l'Estratègia Municipal contra la Soledat no desitjada 2020-2030** amb l'objectiu de promoure relacions de qualitat, sòlides i duradores amb l'objectiu de vetllar pel benestar de tots els ciutadans i ciutadanes d'acord amb els objectius de desenvolupament sostenible (ODS) de l'Agenda 2030 de les Nacions Unides.

CLAUSULA 2. JUSTIFICACIÓ IDONEÏTAT DEL CONTRACTE

El projecte Radars materialitza un model d'acció comunitària, liderat pels serveis socials de territori i tècnicament acompanyat pel Servei de Suport a la Gestió i Desenvolupament del projecte. Aquest servei dona suport als centres de serveis socials en el desplegament del projecte en dues línies complementàries:

1. El desplegament del procés comunitari en el territori: diagnòstic poblacional i d'agents, disseny d'estratègia relacional, assessorament pel lideratge dels espais participatius, planificació de processos, resolució i transformació de conflictes, dinamització de comissions de treball, gestió del voluntariat etc.
2. La prevenció del risc i gestió i seguiment de les persones usuàries: seguiment i



coordinació del voluntariat que està en contacte directe amb la població atesa, identificació de situacions de risc, i la gestió de les demandes que se'n deriven.

L'existència del Servei de Suport a la Gestió i Desplegament del projecte Radars és garantia de consolidació d'un model d'atenció de ciutat, amb una visió compartida, sota uns mateixos valors i criteris d'intervenció i processos comuns.

A més, conforma un model de treball eficaç i eficient, ja que facilita la sistematització del coneixement i els aprenentatges, i l'intercanvi d'experiències, combinant l'estructura pròpia municipal i el suport d'un equip tècnic especialitzat. El model de funcionament promou i facilita el treball en equip dins dels barris i entre Districtes.

Aquest suport tècnic i metodològic als professionals dels centres de serveis socials és necessari per les següents raons:

- Tenir una visió i criteris tècnics de ciutat per desenvolupar el projecte a cada barri.
- Promoure estratègies comunitàries, eines i recursos.
- Formar als professionals referents dels centres de serveis socials.
- Proporcionar suport en les tasques relacionades en la promoció i gestió dels voluntariat, i per avaluar la implementació del projecte a cada barri i a nivell de ciutat.
- Donar suport als centres de serveis socials en el lideratge del projecte.
- Acompanyament metodològic en intervenció comunitària.
- Aportar els recursos necessaris per a la sostenibilitat del projecte.
- Recollida i sistematització de dades.

Durant els seus 17 anys d'existència, el projecte Radars s'ha anat estenent a diferents barris de la ciutat assolint una cobertura actual de 59 dels 73 barris, el qual representa 33 dels 39 centres de serveis socials.

El Projecte Radars té uns objectius, metodologia i línies estratègiques de ciutat. S'ha anat implementat a diferents territoris, d'ara endavant, per referir-nos al Radars general direm Projecte Radars i per referir-nos als territoris direm Projecte Radars Territorial. D'aquesta manera es podrà diferenciar quan parlem del projecte en general o de l'especificitat segons els territoris.



Radars és un projecte reconegut que, al llarg del temps, ha participat en moltes jornades i congressos a diferents llocs de l'Estat. Aquesta projecció ha provocat que rebem moltes sol·licituds per conèixer amb més profunditat el projecte i replicar-lo, ja que altres ciutats i serveis estan interessats en aprendre de la nostra experiència. Les sol·licituds per presentar el projecte es gestionen mitjançant una fitxa on els demandants detallen el tipus de participació que requereixen: l'entitat que fa la demanda, el destinatari, el nombre de participants, el lloc i l'horari, entre altres aspectes. La representació institucional es duu a terme a través de la persona referent del projecte o altres membres de l'Institut Municipal de Serveis Socials, i es fa en col·laboració amb algun membre de l'equip de ciutat. Per garantir una organització eficient i donar resposta a totes les demandes, s'utilitza una eina de registre on es va anotant i gestionant tota la informació.

En els darrers anys, aquest interès mostrat en el projecte i les nombroses demandes de suport tècnic per implementar el projecte a altres Municipis per part dels agents socials, siguin els serveis socials, siguin altres agents socials de l'Estat Espanyol i d'àmbit internacional, han propiciat la creació de Convenis d'Adhesió al desenvolupament del Projecte Radars entre l'IMSS i altres municipis del conjunt d'Espanya i l'àmbit internacional.

Així doncs, avui en dia el projecte Radars ha esdevingut un referent metodològic que va més enllà de les nostres fronteres.

Aquest conveni no implica obligacions de caràcter econòmic entre les parts. Amb la signatura de l'Adhesió, l'Institut Municipal de Serveis Socials es compromet a donar suport tècnic i metodològic als professionals dels municipis que s'hi adhereixin en tots aquells aspectes nuclears específics del projecte Radars que siguin necessaris per a la correcta implementació del projecte a la ciutat, i a cedir l'ús de la imatge identificativa del projecte com a eina per a la seva implementació.

Actualment hi ha 10 municipis adherits al projecte Radars, a aquests caldrà afegir els que ho puguin fer durant l'execució del contracte.

L'acompanyament als Municipis adherits es realitza una vegada signat el conveni, per explicar detalladament la metodologia i les eines del projecte Radars. Es fa una primera reunió on s'aprofundeix en la part més metodològica, en alguns casos es convida al Municipi adherit a participar en alguna de les activitats que es realitzen a Barcelona en el marc del projecte Radars normalment relacionades amb el voluntariat, que és un dels pilars del projecte i sovint el més complexa de gestionar. Posteriorment es fa assessorament a demanda.



CLAUSULA 3. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte la contractació de serveis de Suport a la Gestió i el Desenvolupament del Projecte Radars als centres de serveis socials de la ciutat de Barcelona: "Projecte preventiu d'Acció Comunitària per a persones grans" de l'Institut Municipal de Serveis Socials (en endavant IMSS).

CLÀUSULA 4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

4.1 Definició del servei

Radars és un projecte comunitari impulsat per Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona per pal·liar els efectes de la soledat no volguda i prevenir situacions de risc de les persones grans majors de 65 anys.

Treballem conjuntament amb els veïns i veïnes, comerços, farmàcies, persones voluntàries, entitats i equipaments, amb l'objectiu de transformar els barris en comunitats humanes, segures, participatives i solidàries.

Els centres de serveis socials tenen la voluntat d'intervenir de manera preventiva en aquestes situacions incorporant la participació activa d'agents socials del territori a partir de l'impuls de les xarxes socials i els processos de dinamització comunitària.

El projecte Radars és una iniciativa de la ciutat de Barcelona que s'implementa en diversos barris de la ciutat. Cada projecte Radars és gestionat pel Centre de Serveis Socials del territori corresponent, tot i que tots els projectes comparteixen els mateixos objectius i línies estratègiques.

Atenent al fet que es tracta d'un projecte comunitari, les activitats i accions que s'hi duen a terme es dissenyen tenint en compte les necessitats i la implicació dels agents locals del territori. A més, cada projecte Radars territorial pot incloure un o més barris, segons les dinàmiques territorials i les particularitats històriques de cada zona.

Per exemple, és possible que dos barris colindants amb característiques similars i amb dinàmiques comunitàries ja establertes es fusionin en un mateix projecte Radars territorial, per afavorir una millor coordinació i aprofitament de recursos.

Actualment, el projecte Radars està present en 59 barris de la ciutat, distribuïts en 33 projectes territorials, degut a la fusió de barris en un mateix projecte, tal com s'ha comentat anteriorment. (Annex 1)



Radars té com a objectius:

- Detectar i prevenir situacions de risc de les persones grans majors de 65 anys.
- Evitar les conseqüències socials i sanitàries de les situacions de soledat no desitjada de les persones grans.
- Connectar les persones grans amb el seu entorn més immediat.
- Sensibilitzar i conscienciar a la població sobre la situació de les persones grans, especialment en el sobre envelliment.
- Crear noves xarxes de barri que facin possible viure en entorns més segurs, amables i accessibles per les persones grans.

4.2 Destinataris

El perfil de les persones ateses pel projecte Radars s'ha anat ampliant al llarg dels anys degut a la detecció d'altres necessitats derivades de la situació de soledat no desitjada, totes relacionades amb l'impacte que té la soledat en el conjunt d'esferes de la vida de la persona gran.

La detecció d'aquesta realitat vital entre les persones que participaven a Radars va propiciar una reflexió interna en el sí del projecte, per a incidir en l'abordatge preventiu de la soledat no desitjada.

És per això que es va valorar ampliar els objectius i aprofitar la xarxa i l'entramat creat als barris per adreçar-los no només a detectar situacions de risc de persones majors de 65 anys, sinó també a pal·liar els efectes negatius de la solitud no volguda d'aquesta població.

El Projecte s'adreça simultàniament a 2 grups poblacionals:

Destinataris/es Directes:

- Persones majors de 65 anys que tenen un sentiment de soledat no volguda, que no tenen un deteriorament cognitiu que impedeixi el gaudir d'una trucada. La valoració del possible deteriorament cognitiu es fa per part dels serveis de salut en coordinació amb els serveis socials.



Destinatari/es indirectes:

- Persones voluntàries que acompanyen a les persones grans i/o altres tasques del projecte. Les voluntàries majoritàriament son dones majors de 65 anys i que el fet de participar al projecte també facilita un espai relacional i ampliació de la seva xarxa social.

Altres beneficiaris:

- Tant la comunitat com el barri on es realitza cada projecte Radars territorial es beneficien de la xarxa i les relacions que es generen. Al projecte Radars hi participen diversos agents, com ara comerços, farmàcies, veïns i veïnes, entitats i serveis, cadascun dels quals contribueix amb el seu coneixement i implicació per transformar el barri en un entorn més amigable i segur per les persones grans.
- Els serveis socials i les administracions públiques, donat que es fomenta:
 - Intervenir des de la prevenció i contribuir a l'eficàcia dels processos.
 - Aconseguir la coresponsabilitat de les entitats i de la ciutadania.
 - Major coneixement del funcionament de les dinàmiques veïnals i comunitàries.
 - Fer difusió precisa de la cartera de serveis públics adreçats a la gent gran.
 - Apropar i millorar la relació de l'administració municipal i dels serveis socials amb els ciutadans.

4.3 Objectius del servei

- Aconseguir la implementació i el lideratge del projecte Radars als centres de serveis socials de la ciutat de Barcelona.
- Mantenir les fases de consolidació i autonomia del projecte en el màxim nombre de centres de serveis socials de la ciutat.

4.4 Organització del servei

El projecte Radars es fonamenta en la creació d'una xarxa comunitària a cada territori, que inclou diversos espais de participació. Cadascun del 33 projecte Radars territorials que hi ha la ciutat (que aglutina 59 barris en total) te una mateixa organització que es desplega de manera adaptable a cada territori, amb les següents estructures:

- **Equip Motor:** Un grup reduït de professionals encarregats de dinamitzar,



coordinar i impulsar les accions del projecte a cada barri. Normalment està conformat per professionals del Centre de Serveis Socials del Territori, tècnics de suport a la gestió i desenvolupament del projecte Radars a nivell de ciutat, i segons el territori també hi participen algun servei i/o entitat.

- **Taula Radars:** Espai de trobada i intercanvi entre veïns i veïnes, persones voluntàries, serveis i entitats locals. En aquest espai, es planifiquen les estratègies i les accions que es duren a terme a cada territori. En la composició de la Taula Radars hi participen professionals del Centre de Serveis Socials del Territori, tècnics de suport a la gestió i desenvolupament del projecte Radars a nivell de ciutat, i tots aquelles entitats, serveis, veïns/es, farmàcies i comerços que s'han implicat en el projecte i construeixen conjuntament les accions que es realitzaran.
- **Voluntaris Radars:** Són persones que s'han sumat al projecte per fer tasques de voluntariat. La coordinació d'aquests voluntaris corre a càrrec de la Federació Catalana de Voluntariat Social, que s'encarrega de la selecció i formació. A més, professionals dels Serveis Socials i tècnics de Radars ciutat ofereixen acompanyament.

La principal tasca del voluntariat és gestionar la Plataforma de Seguiment Telefònic, realitzant trucades per fer un seguiment de les persones ateses i vincular-les al barri. El voluntariat també participen en tasques de difusió i sensibilització, activitats de vinculació, acollides i acompanyaments puntuals, així com altres tasques específiques que puguin sorgir a cada barri.

Les persones voluntàries, en molts casos, també són destinatàries del projecte, ja que moltes d'elles són persones grans. Així, el projecte treballa preventivament en el seu envelliment actiu, fomentant la seva xarxa relacional i el desenvolupament cognitiu.

El 2024, hi ha hagut 259 voluntaris/es a tota la ciutat.

- **Plataforma de seguiment telefònic.** A cadascun dels projectes Radars territorials de la ciutat, hi ha un grup de voluntaris/es que es reuneixen periòdicament i realitzen les trucades de vinculació a les persones grans que s'han adherit al projecte. Aquesta tasca de trucades i seguiment, s'anomena plataforma de seguiment telefònic. Aquest grup de voluntaris/es està coordinat per una professional del Centre de Serveis Socials del territori amb el suport del Servei a



la Gestió i Desenvolupament del Projecte Radars a nivell de ciutat.

- **Xarxa Radars:** Consta de veïns i veïnes, així com de comerços que s'han sumat al projecte, compromesos amb la visió de vetllar per les persones grans i difondre'n els objectius.
- **Usuaris/es Radars:** Són persones de més de 65 anys que volen formar part del projecte i que tenen sentiment de soledat no desitjada.

4.5 Etapes en el desenvolupament del Projecte Radars als centres de serveis socials

La prestació de servei es divideix en tres etapes, que poden o no ser consecutives donat que l'evolució del projecte és sensible als canvis del territori i la mobilitat de professionals dins de l'administració

- 1a Etapa, Implementació: del servei en aquells territoris/barris on encara no s'ha desplegat.
- 2a Etapa, Consolidació: procés sostingut, coherent i consolidat
- 3a Etapa, Autonomia: aquells centres de serveis socials on el Projecte està consolidat i per tant precisen de menys suport per al seu manteniment.

Fases de la implementació del servei:

1. Acord institucional per a l'impuls del projecte al territori.
2. Estratègia d'implementació.
3. Creació d'Equips Motor Radars en els centres de serveis socials que iniciïn el projecte.
4. Creació de Taula Radars o inclusió a la Taula de Gent Gran.
5. Sensibilització/difusió captació de Radars i promoció d'una mirada sensible i respectuosa vers la Gent Gran.
6. Detecció i Atenció.
7. Prevenció i vinculació.



Fases de la Consolidació i gestió del servei:

1. Consolidació de la xarxa, fidelització de Radars i foment de la seva participació activa en el projecte.
2. Vinculació de les persones destinatàries de RADARS al territori.
3. Foment de les relacions socials entre persones grans i altres col·lectius del barri.
4. Foment de la participació de joves i les relacions intergeneracionals.
5. Recull indicadors.

Fase d'autonomia

1. Acompanyament puntual en accions concretes
2. Assessorament periòdic i de seguiment.

4.6 Fonaments o característiques del servei

Prevenició

La naturalesa del servei és la prevenició, entenent que les actuacions dels serveis socials en les fases inicials de situacions de vulnerabilitat tenen un millor efecte i que la prevenició contribueix a l'eficàcia dels processos.

La seva metodologia es fonamenta en la dinamització de les relacions de cooperació entre veïnat, comerciants, entitats i serveis públics, per a la detecció de persones en risc d'aïllament i per a la millora de la seva qualitat de vida.

El projecte té com a repte, implicar a la ciutadania donant-li protagonisme i marge per a l'acció, però al mateix temps mantenir la ètica professional i confidencialitat corresponent que requereix un projecte d'aquestes característiques (i per la que han de vetllar els serveis socials i tots els actors implicats).

Universalitat

El servei va dirigit a tota la població major de 65 anys, que te sentiment de soledat no volguda, sense deteriorament cognitiu i que viu en un dels barris de la ciutat però també i no menys important a tota la població en general, donat que el que pretén és



crear comunitats sensibles, cuidadores, i amigues de les persones grans del seu entorn.

Territorialitat i proximitat

El servei s'ha de realitzar en els entorns on es desenvolupa la vida quotidiana de les persones grans. Comporta el desenvolupament de projectes d'intervenció territorials dissenyats en funció de les problemàtiques detectades al territori i dimensionades a partir del coneixement de la situació per part dels professionals dels serveis socials. Els projectes d'intervenció han de tenir en compte el treball en xarxa amb els serveis públics i associatius en els territoris i els plans de desenvolupament comunitari existents.

Adaptació a les necessitats d'intervenció dels territoris i dinamisme en la gestió i resolució dels projectes: els i les professionals del projecte Radars han de aportar la metodologia i les eines necessàries perquè els professionals dels serveis socials de cada barri puguin implementar el projecte en el seu territori. Quan el projecte estigui consolidat suficientment han de distanciar-se de la intervenció directa del projecte agafant un rol de consultors.

Relació amb la dinàmica de treball dels Serveis Socials Bàsics del territori: els i les professionals del projecte donaran el suport necessari als serveis socials fins aconseguir l'autonomia i lideratge dels mateixos en la execució del projecte. Aquesta complementarietat significa que el disseny de les actuacions ha de fer-se conjuntament amb els responsables de l'atenció social bàsica del territori on es desenvolupa la intervenció.

Flexibilitat

El servei que ofereixi l'equip professional de Radars-Ciutat ha de ser dinàmic i flexible en estratègies d'aproximació, en metodologies i, molt especialment, en horaris dels professionals que intervenen, per poder oferir unes respostes diferenciades a l'heterogeneïtat de situacions i problemàtiques que es donen així com de la composició del teixit associatiu en els diversos barris i districtes de la ciutat.

La intervenció Comunitària

A partir del coneixement i l'anàlisi de la xarxa d'entitats i serveis existents en un barri l'equip de Suport a la Gestió i Desenvolupament del projecte ha de dissenyar una



estratègia per constituir la Taula Radars de cada Radars territorial. La Taula Radars és l'espai de trobada i intercanvi entre veïns i veïnes, persones voluntàries, serveis i entitats del barri, on es planifiquen les estratègies i accions que es duran a terme. Està formada pel major nombre possible de entitats i serveis, la seva periodicitat pot ser mensual o bimensual en funció de la dinàmica de cada territori.

Els agents que participen de la Taula Radars dels diferents territoris treballen de manera coordinada i amb coresponsabilitat per poder fer ús dels recursos territorials i comunitaris, així com canalitzar interessos i demandes. Aquest tipus d'intervenció comunitària comporta:

- Implicar a la comunitat respecte a les problemàtiques de les persones grans del barri en la recerca d'alternatives de millora.
- Conèixer els agents socials que estan implicats en la dinàmica comunitària i la seva participació de la realitat.
- Conèixer les necessitats del territori i els recursos existents per a atendre-les.
- Treballar amb la resta de serveis i entitats, tant coparticipadament com sigui possible en pro de la participació de les persones grans.
- Valorar les potencialitats de la comunitat per abordar interessos i necessitats de les persones grans.
- Potenciar la implicació de la comunitat en la resposta als interessos i necessitats de les persones grans, com a part de la comunitat.
- Participar activament, amb el consens de l'Ajuntament, en les iniciatives que es duguin a terme a nivell comunitari per afavorir el procés d'inclusió i participació activa de les persones grans en el territori.
- Detectar situacions emergents en les relacions entre ciutadans de diferents edats a partir de les seves interrelacions al carrer o en altres espais de socialització.
- Promoure una participació activa de les persones grans en el desenvolupament de polítiques, programes i accions comunitàries.

Coproducció

El servei preveu la identificació de reptes col·lectius vers les necessitats de sosteniment de la vida en el territori així com la generació de propostes d'acció compartides entre els diversos agents socials i la ciutadania en general.



Treball en xarxa

Fomentar una millor coordinació dels serveis i recursos del territori i donar així, una resposta més integral a les persones que requereixen atenció i accions per pal·liar la seva solitud.

CLAUSULA 5. EQUIP TÈCNIC DEL SERVEI DE SUPORT AL PROJECTE RADARS

El Servei de Suport a la Gestió i Desenvolupament del projecte Radars es durà a terme per un equip de professionals tècnics experts en intervenció comunitària.

La gestió del servei es farà amb un equip de professionals constituït per tres unitats:

- Unitat de Coordinació (UC), conformada per 1 Coordinador/a Tècnic/a.
- Unitat d'Intervenció Territorial Sòcio-Comunitària (USC), conformada per 8 tècnics/ques expert/es en intervenció comunitària.
- Unitat Administrativa (UA), conformada per 1 administratiu/va.

Aquest equip donarà suport logístic, metodològic i organitzatiu als Equips Motor referents del projecte als diferents Centres de Serveis Socials de la ciutat. Hi ha un Equip Motor per cada Radars de territori, està conformat per professionals del centre de serveis socials, tècniques de ciutats i segons el barri hi poden participar altres agents (per exemple serveis de salut). Els Equips Motor s'encarreguen de dinamitzar, coordinar i impulsar les accions del projecte a cada territori.

El suport per part de la tècnica d'intervenció comunitària es concreta en:

- Elaboració d'eines i metodologies per implementar el projecte.
- Acompanyar en el procés d'implementació.
- Capacitar als professionals dels Centres de serveis socials per assolir autonomia en el desplegament i consolidació del projecte.
- Elaboració d'estratègies comunitàries.

Per al correcte funcionament del servei es precisa un volum estimat de 16.560 hores anuals efectives, amb la següent distribució:



CATEGORIA PROFESSIONAL	NUMERO PROFESSIONALS	Hores de dedicació efectives	GRUP PROFESSIONAL
Grup I	1	1.656 hores anuals	Sots direcció
Grup II	8	13.248 hores anuals	Tècnic/a superior graduat
Grup III	1	1.656 hores anuals	Personal tècnic
TOTAL	10	16.560 hores anuals	

Les categories professionals s'estableixen segons el *Conveni d'Acció Social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018 (codi de conveni núm. 79002575012007)*, cicle general publicat en el DOGC el 7 de desembre de 2017 i també s'ha tingut en compte l'Acord Parcial per la seva classificació professional i l'actualització de taules salarials de l'esmentat Conveni de data 4 de maig de 2023 publicat en el DOGC de 16 de juny de 2023 com a Resolució EMT/2054/2023 de 8 de juny, per la qual es disposa la inscripció i publicació de l'acta de la Comissió paritària del Conveni Col·lectiu.

5.1 Unitat de Coordinació:

- Tècnica de coordinació amb una dedicació de 1656h , en còmput anual efectives.
- És el/la responsable de la coordinació de l'equip tècnic de suport i del desplegament del projecte Radars als barris en les diferents actuacions del servei segons les condicions tècniques establertes en aquest plec.
- Titulació: llicenciatura o grau en ciències socials.
- Experiència professional: Per desenvolupar les tasques corresponents es requereix que les persones contractades puguin demostrar experiència i coneixement de dos anys en els següents àmbits:
 - Experiència en la direcció de projectes o programes d'acció social i/o serveis socials i gestió d'equips.
 - Disseny de projectes comunitaris i coneixement en processos i tècniques participatives.
 - Experiència en envelliment actiu i/o projectes relacionats amb gent gran.

L'adjudicatària vetllarà per aconseguir que la Unitat de Coordinació estigui ocupada



per un/a professional amb les habilitats i les capacitats requerides següents:

- Capacitat per dirigir equips.
- Capacitat estratègica i global del servei, per assolir els objectius establerts.
- Capacitat de coordinació, analítica d'organització, gestió i coordinació d'equips.
- Habilitats de mediació i negociació.

Tasques de la Unitat de coordinació:

- Supervisar la implementació del projecte Radars en els diferents barris on s'està desenvolupant.
- Reportar les incidències i propostes a la direcció de projecte de l'IMSS.
- Dissenyar eines d'avaluació del servei.
- Elaborar memòries anuals.
- Detectar punts forts i punts febles de la diversitat dels espais Radars territorials que s'estan realitzant per transmetre la informació a la direcció de projecte de l'IMSS.
- Col·laborar i executar jornades de treball i d'intercanvi de bones pràctiques.
- Donar suport als professionals de l'equip en el desenvolupament de les seves funcions.
- Substituir en les seves funcions als diferents professionals per absència d'aquests.
- Adequar els protocols i formularis a les normatives i Lleis vigents.
- Actualitzar els indicadors i dades a nivell de ciutat.
- Coordinar la planificació estratègica del servei amb la direcció de projecte de l'IMSS.
- Dissenyar la documentació relacionada amb les diferents propostes d'innovació en l'àmbit metodològic.
- Recollir i gestionar el material de premsa general on aparegui Radars.
- Analitzar i proposar noves estratègies per facilitar la detecció de situacions de risc i dinamització d'actuacions per fer front a la soledat no desitjada de les persones grans de de les polítiques comunitàries.
- Coordinar l'equip de treball amb l'assignació de càrregues de treball equitatives.
- Impulsar la implementació de les Directrius establertes des de la Direcció corresponent de l'IMSS
- Vetllar pel desenvolupament, coneixement i aplicació dels procediments, protocols i instruccions de treball del servei.



- Avaluar el funcionament del servei de fer propostes de millora.
- Fer suport i seguiment dels municipis amb conveni d'adhesió al Projecte Radars en l'àmbit de Catalunya, Estatal i Internacional.
- Donar assessorament als municipis que s'hagin adherit al projecte.
- Participar en Jornades, Congressos i altres espais de treball on es requereixi la presentació del projecte.
- Elaboració d'articles i continguts divulgatius a mitjans especialitzats i xarxes socials sobre el projecte Radars i la soledat no desitjada.

La Unitat de Coordinació també realitzarà tasques com a Tècnic d'intervenció socio-comunitària

Pel que fa a les tasques als barris, el/la tècnic/a de coordinació desenvoluparà les mateixes funcions que s'especifiquen a la unitat d'intervenció Sòcio-Comunitària.

5.2 Unitat de Territori d'Intervenció Sòcio-Comunitària (UTC):

- Els Tècnics/ques d'intervenció socio-comunitària tindran una dedicació horària cadascun d'ells/es de 1.656 hores en còmput anual, essent un total de 13.248 hores anuals efectives.
 - Són els professionals responsables de donar suport tècnic i metodològic als equips de serveis socials en la implementació del projecte Radars en el seu conjunt i en especial en el desplegament de la intervenció comunitària.
 - Titulació: Grau o Diplomatura en Treball Social i/o Educació Social, i equivalents, com ara graduats o llicenciats en Psicologia o en Ciències Socials.
 - Experiència professional: Per desenvolupar les tasques corresponents es requereix que les persones contractades puguin demostrar experiència i coneixement de dos anys en els següents àmbits:
 - Coneixements de la cartera de serveis socials i recursos públics, privats i associatius de la ciutat.
 - Experiència en processos participatius i comunitaris.
 - Experiència i dinamització de Xarxes Comunitàries.



L'adjudicatària vetllarà per aconseguir que l'equip estigui format per professionals amb les habilitats, i capacitats requerits següents:

- Capacitat d'autonomia i pro activitat.
- Habilitats de relació social ,empatia i comunicació.

Tasques de la Unitat de Territori d'Intervenció Sòcio-Comunitària (UTC):

- Aportar visió i criteris tècnics per desenvolupar el projecte en els diferents barris que l'hi són encarregats respectant els valors, protocols i circuits específics vinculats al servei establert per la direcció.
- Difondre i representar el projecte per delegació dels serveis socials en els diferents àmbits on es requereixi.
- Elaborar i actualitzar els indicadors i dades a nivell de ciutat.
- Analitzar i proposar noves estratègies per facilitar la detecció de situacions de risc i dinamització d'actuacions per fer front a la soledat no volguda de les persones grans des de les polítiques comunitàries.
- Promoure estratègies per fer front a la solitud no volguda de les persones grans. Garantir una mirada i un abordatge transversal en el projecte.

Funcions pel que fa les tasques de Comunicació:

- Fer operatives les propostes comunicatives dels diferents barris i realitzar la coordinació amb el Departament de Comunicació de l'Àrea de Drets Socials per a la creació, producció i distribució de materials gràfics i audiovisuals relacionats amb el servei.
- Redactar i gestionar el contingut i enviament del butlletí Radars de forma trimestral.
- Funcions i tasques a desenvolupar als Barris:
- Suport tècnic i metodològic als Centres de serveis socials per a la implementació i gestió del servei.
- Desenvolupament de la Diagnosi (poblacional i estratègica) per planificar la implementació del servei.
- Donar suport en el procés estratègic d'implementació i desenvolupament del



programa: definició d'estratègies relacionals, elaboració d'eines de planificació i avaluació.

- Fer propostes per adequar la metodologia, protocols i espais de participació en els barris.
- Donar suport per la creació de nous Grups Motor Radars en els centres de serveis socials on encara no s'ha implementat el projecte.
- Donar suport per la creació noves Taules Radars en el marc del servei i suport en la preparació de les respectives trobades: anàlisi d'actors, dinamització, secretaria tècnica; resolució de conflictes.
- Disseny de circuits i protocols de detecció, intervenció, valoració i seguiment de persones en risc d'exclusió.
- Donar suport als equips de Serveis socials en la difusió dels circuits de detecció i derivació entre els potencials agents detectors.
- Coordinació amb les diferents entitats de barri per a la creació, implementació i seguiment dels diferents dispositius del servei; Porta a Porta, Comerços, Plataforma de seguiment telefònic, grups de suport i acollida.
- Dinamització de les diferents comissions i grups de treball que esdevenen de les Taules Radars.
- Desenvolupament de materials formatius/informatius i realització de capsules formatives/ informatives i suport en la coordinació de voluntaris.
- Participació en diferents actes de difusió i dinamització dels barris.
- Avaluació de la implementació del servei en el barri.
- Generar eines de seguiment i acompanyament específiques per aquells territoris on hi ha més dificultats per implementar el projecte.

Tasques relacionades amb la promoció i gestió del voluntariat:

Tenint en compte que el voluntariat comunitari representa un dels eixos cabdals del projecte, es desenvoluparan tasques de :

- Suport a la Taula Radars en la promoció del voluntariat.
- Suport en la formació específica del projecte entre els diferents perfils de voluntaris.
- Elaboració d'eines i suports per els voluntaris que desenvolupen tasques de:
 - Sensibilització i difusió del projecte.
 - Plataforma d'acompanyament Telefònic.



- Voluntaris Relacionals per fer acompanyaments i acollides.

5.3.- Unitat Administrativa (UA)

- Responsable de la primera atenció telefònica, gestionar el correu genèric del projecte, donar informació protocol·litzada i de les tasques administratives pròpies del servei. Dedicació horària de 1.656 hores anuals efectives.
 - Titulació: Tècnic/a en Gestió Administrativa de Grau Mig o equivalent similar o superior.
 - Tasques del Suport Administratiu:
 - Realitzar l'atenció telefònica en primera instància al servei i gestió de trucades.
 - Donar informació utilitzant les eines adequades i lliurar la documentació corresponent a la informació sol·licitada.
 - Realitzar les altes i baixes dels usuaris del projecte.
 - Realitzar les graelles d'activitats i de seguiment d'usuaris per les Plataformes de seguiment telefònic
 - Actualització de dades als aplicatius informàtics.
 - Donar suport a la Unitat de Coordinació i als Tècnics de territori d'intervenció sociocomunitària.

5.4. Distribució horària de la jornada dels tècnics contractats

Dimensionament del servei:

El dimensionament del servei equival al còmput d'hores de dedicació professional de cadascuna de les unitats en que s'organitza el servei, i es el que s'indica en la següent graella. S'ha calculat atenent la dedicació requerida i l'experiència acumulada al llarg de l'activitat dels serveis municipals anàlegs que operen des de fa anys a la ciutat.

Pel que fa a la unitat d 'Intervenció Sòcio-Comunitària (USC) es vetllarà perquè les carregues de treball dels professionals adscrits siguin equiparables.



Perfil Professional	Núm prof.	Hores de dedicació efectives	Horari d'atenció
Unitat de Coordinació (UC)	1	1.656 hores anuals	Matins de dilluns a divendres (9-14h) i dues tardes (15-19h). La resta d'hores en horari flexible segons necessitats del servei. La tarda de dijous i una altra tarda que prioritàriament serà els dimarts amb opció de canvi segons necessitats del servei.
Unitat d' Intervenció Sociocomunitària (USC)	8	13.248 hores anuals	Matins de dilluns a divendres (9-14h) i dues tardes (15-19h) La resta d'hores en horari flexible segons necessitats del servei. La tarda de dijous i una altra tarda que prioritàriament serà els dimarts amb opció de canvi segons necessitats del servei.
Unitat Administrativa (UA)	1	1.656 hores anuals	Tots els matins i Matins de dilluns a divendres (9-14h) i dues tardes (15-19h). La resta d'hores en horari flexible segons necessitats del servei. La tarda de dijous i una altra tarda que prioritàriament serà els dimarts amb opció de canvi segons necessitats del servei.

Per tal de donar resposta a les necessitats del Servei de Suport a la Gestió i Desenvolupament del projecte Radars, l'horari es durà a terme segons la distribució orientativa següent:

Dedicació horària orientativa del Servei Radars:

Matins	Tardes	Caps de setmana
60%-65%	35%-30%	5%

Jornada mes d'agost:

Durant el mes d'agost la franja obligatòria serà pel matí de dilluns a divendres de 8 a 15h, la resta d'horari serà flexible segons necessitats del servei.



Torn de guàrdies:

En els períodes de Nadal, Setmana Santa, ponts i vacances d'estiu, s'haurà de garantir que hi hagi un/a professional tècnic d'intervenció social o la coordinació de l'equip de guàrdia. De la mateixa manera la resta de l'any s'ha de garantir la presencialitat.

Teletreball

Atès l'objecte del contracte, els i les professionals no podran gaudir de dies de teletreball.

Substitucions dels treballadors/es:

Els períodes de vacances dels/les treballadors/es no s'hauran de substituir i hauran d'estar compresos principalment en els mesos de juliol i agost.

Les baixes laborals dels/les treballadors/es: caldrà substituir els/les treballadores en cas que la baixa laboral sigui de més de 15 dies naturals. En aquest sentit, el dia que s'acompleixin els 15 dies de baixa, caldrà tenir coberta a al/la treballador/a.

5.5. Formació

L'adjudicatària garantirà la supervisió, el reciclatge, la formació permanent, i el suport tècnic del seu personal per tal d'aconseguir una prestació del servei eficient i de qualitat.

S'entén que les activitats esmentades responen a conceptes amb objectius diferenciats i en aquest sentit, l'adjudicatària les ha de preveure i executar per a tot el personal del servei, en la mesura que correspongui a les funcions i tasques assignades, sense que unes puguin ser substitutives de les altres.

Igualment, l'adjudicatària comunicarà a l'IMSS els plans formatius realitzats adreçats al reciclatge i la formació continua dels professionals del servei. Segons l'article 37 del Conveni Col·lectiu de Catalunya d'Acció Social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc (2013-2018), els/les treballadors/es podran destinar 30 hores anuals de la seva jornada laboral a participar en cursos de formació, sempre que aquesta estigui vinculada directament amb el lloc de treball que ocupen. Aquestes hores seran en proporció a una jornada completa, en el cas de que es facin jornades parcials aquestes hores s'ajustaran proporcionalment.



CLAUSULA 6. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

6.1 - Característiques generals del funcionament del servei

L'adjudicatària organitzarà el servei tot responent als objectius, criteris i metodologia de treball, establerts en aquest plec, tenint present les funcions i responsabilitats pròpies de les diferents instàncies organitzatives municipals que intervenen.

El servei ha de combinar la necessitat de resposta diversificada, en funció de les necessitats i problemàtiques específiques que es detectin a cada territori, amb la integració dels criteris tècnics de ciutat definits en aquest Plec. És a dir, ha de poder donar respostes que siguin, alhora, integrades i diferenciades, per tal de garantir tant la coherència general del servei com l'eficàcia de les actuacions concretes.

6.2 - Composició de l'Equip de Suport a la Gestió i Desenvolupament del Projecte Radars.

A fi de configurar un servei que doni la resposta diversificada necessària en el marc del servei, els equips de treball es configuraran de la següent manera:

Equip de Suport a la Gestió i Desenvolupament del Projecte Radars

L'equip de professionals del servei Radars, que desenvoluparà les tasques d'implementació i gestió durant el període de durada del contracte previst en el PCAP, comptarà amb un equip de 10 persones amb diferents perfils i encàrrecs i la jornada i dedicació horària, de conformitat amb l'establert a la clàusula 5 del present plec.

A cada un dels tècnics de la unitat territorial d'intervenció socio-comunitària se l'hi assignarà un número determinat de barris.

Coordinació del Servei

A fi de garantir el funcionament del servei segons els termes establerts en el present PPTP, l'adjudicatària disposarà d'un/a coordinador/a tècnic/a que mantindrà la interlocució amb la direcció del projecte a l'IMSS.

Responsable del Contracte



L'IMSS, i concretament la responsable del contracte, serà responsable de la supervisió i control de la implementació i desplegament del servei a la ciutat, en tots els seus aspectes.

S'encarregarà de supervisar l'execució, adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per assegurar la correcta realització de la prestació pactada, tot d'acord amb la previsió de l'article art. 62.1 de la Llei de contractes del sector públic.

6.3 - Coordinació entre l'adjudicatària i l'IMSS

La persona responsable del contracte és la interlocutora amb l'adjudicatària i té atribuïdes les funcions d'inspecció i control del correcte compliment del contracte i la resta que estableix la Llei de contractes del sector públic.

El seguiment d'aquest contracte es realitzarà al local de titularitat municipal compartit amb altres serveis municipals al carrer Alegre de Dalt n° 5, 3a Planta de Barcelona. Segons els termes establerts en el present PPTP, s'estableix la següent periodicitat de reunions de seguiment entre el/la responsable del contracte i el coordinador referent assignat per l'adjudicatària:

1. Espai mensual de seguiment del contracte on es supervisarà el desenvolupament i compliment de l'abast del contracte. En aquestes reunions es formalitzarà l'acceptació de les tasques planificades, es revisarà el desplegament i funcionament global del projecte Radars a nivell de ciutat, així com l'estat de desenvolupament dels projectes d'intervenció territorial que l'integren, les incidències, els resultats i l'impacte assolits i les propostes de millora.
2. Reunions operatives: En aquestes reunions s'aniran precisant les tasques que no estiguin prou definides començant sempre per les més prioritàries. Per a cadascun dels serveis es definiran el conjunt de tasques a realitzar i de productes a lliurar. Aquesta organització de la feina permet prioritzar les tasques que es realitzen d'acord al valor que aporten per l'IMSS en cada moment. Aquestes reunions tindran una periodicitat setmanal.



6.4. Infraestructura

La prestació de serveis objecte d'aquest contracte es farà al local de titularitat municipal compartit amb altres serveis municipals del carrer Alegre de Dalt nº 5, 3a Planta de Barcelona.

6.5. Mobiliari, equipaments i materials d'ofimàtica

El mobiliari, equipaments i materials d'ofimàtica per a l'execució d'aquest contracte es aportat per l'IMSS.

6.6. Sistemes d'informació i transmissió

Amb l'objectiu de tenir un coneixement àgil de l'activitat del servei, poder realitzar una gestió eficient i una avaluació sistematitzada, l'IMSS de Barcelona proporcionarà a l'adjudicatària l'equipament informàtic necessari, així com els protocols, explicatius i software pertinents que l'adjudicatària haurà d'utilitzar.

Els professionals de l'equip concretament el/a coordinador/a i els tècnics de Territori d'intervenció Sociocomunitària han de disposar de mòbils per poder realitzar la seva feina tenint en compte que una part important de la seva jornada laboral es realitza en diferents llocs de la ciutat.

L'adjudicatària assumirà l'adquisició, manteniment, la reposició i les despeses associades de la telefonia mòbil dels treballadors/es. (Annex 2)

L'adjudicatària ha de proporcionar 70 dispositius de telefonia mòbil per ser utilitzats per les persones voluntàries que realitzen les trucades setmanals de seguiment a les persones usuàries. L'adjudicatària serà responsable del registre, control i distribució dels aparells.

La Plataforma de seguiment telefònic que és el grup de voluntaris/es que realitzen les trucades s'ubica en un servei o entitat que es decideix a cada territori segons la disponibilitat d'espais. El volum de voluntàries/es és variat, per tant, s'haurà d'ajustar el nombre de dispositius telefònics segons la disponibilitat que hi hagi a cada barri. Les trucades es realitzen majoritàriament des d'instal·lacions municipals o d'entitats locals que disposen de telèfons fixos suficients. En aquells casos on no n'hi ha prou, la



distribució dels mòbils dependrà de les necessitats específiques de cada territori. És possible que en algun territori hagin de compartir un mòbil entre dues persones voluntàries, en aquest cas, una voluntària farà la trucada a la persona gran i al finalitzar enregistrarà com ha anat mentre l'altra persona voluntària fa la següent trucada i així successivament.

El Projecte Radars disposa d'una aplicació pròpia dissenyada per permetre a l'equip de professionals gestionar les dades de les persones usuàries en situació de risc, amb l'objectiu d'evitar el seu desemparament. Aquesta eina facilita el seguiment continuat de l'estat i l'autonomia de les persones, valorant aspectes relacionals, de mobilitat, serveis de suport disponibles, vinculació social i suport familiar i de xarxa. També permet gestionar i fer el seguiment de les persones voluntàries, així com de les que col·laboren com a radars, i de les entitats del tercer sector amb les quals es col·labora.

L'aplicació gestiona dades de caràcter personal i les persones usuàries signen una LOPD. Per aquest motiu no es pot donar accés al sistema d'informació a persones externes.

CLÀUSULA 7. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

L'adjudicatària haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les **obligacions següents**:

- L'adjudicatària disposarà del personal suficient per poder prestar el servei amb els nivells de qualitat i eficiència necessaris per complir les obligacions estipulades al contracte i serà l'única obligada i responsable del compliment de les disposicions legals en matèria de contractació, seguretat social incloent el pagament de cotitzacions i prestacions, quan s'escaigui, prevenció de riscos laborals i tributària. En cap cas, el personal de l'adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'IMSS.
- Dur a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda eficàcia, eficiència i qualitat, complint estrictament les condicions i les disposicions legals aplicables.
- Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i en el PCAP.
- Vetllar, en tot moment, pel correcte funcionament del servei, amb ple respecte



- a les persones usuàries.
- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
 - Garantir els mecanismes necessaris per a fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
 - Gestionar els recursos humans adscrits al contracte: organitzar els horaris de servei segons els criteris establerts d'organització del servei.
 - Substituir el personal adscrit al servei, en cas de baixa laboral, quan l'absència sigui superior a quinze dies naturals.
 - Presentar, anualment, la auditoria econòmica limitada del servei.
 - Garantir mecanismes d'identificació del Servei Radars enfront els usuaris/usuàries i d'altres instàncies amb les que s'hagin de coordinar o relacionar, en funció del desenvolupament de la seva intervenció, fent constar que es un servei municipal de gestió externa. Aquests mecanismes d'identificació estaran sotmesos a les directrius de l'IMSS.
 - Respecte a la creació i gestió de comptes digitals per els diferents canals: web, xarxes, apps, missatgeria, etc.. relacionats amb el servei cal seguir les directrius de la Direcció de Serveis de Comunicació Digital de l'Ajuntament de Barcelona. Formar i reciclar permanentment el personal del servei.
 - Assegurar, en el cas que fos necessari, la coordinació entre els/les professionals adscrits al servei de l'adjudicatària i altres professionals dels diferents àmbits (serveis socials, salut, ensenyament, etc.) sempre que tingui alguna incidència en el desenvolupament dels projectes d'intervenció o l'atenció de casos que es tractin en el decurs de la prestació del servei.
 - Garantir el seguiment i control del correcte desenvolupament dels projectes d'intervenció territorials i, quan s'escaigui, de la correcta atenció personalitzada de les persones usuàries del servei.
 - Facilitar a l'IMSS el seguiment de la correcta gestió del servei, presentant tota aquella documentació que es determini, incloses les memòries anuals, informes mensuals, quadre d'indicators mensuals, estudis quan es determini, etc. i tota aquella que figuri en aquest plec de prescripcions tècniques particulars,
 - Disposar d'un sistema de documentació de cada projecte d'intervenció, dels grups sobre els quals s'actua, i de les activitats que es desenvolupin.
 - Comunicar per escrit a l'IMSS, amb la major brevetat possible, qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
 - Informar dels canvis que es produeixin en la situació dels projectes d'intervenció i, si s'escau, en l'estat de la persones usuàries que afectin a



l'atenció de les seves necessitats socioeducatives.

- L'adjudicatària haurà de garantir un sistema àgil de comunicació entre els diferents professionals a fi i efecte que es pugi informar de qualsevol incidència que succeeixi en la prestació del servei.
- L'adjudicatària informará als/les treballadors/es adscrits al servei sobre les característiques del servei a prestar d'acord amb la informació facilitada per l'IMSS.
- L'adjudicatària comunicarà a l'IMSS qualsevol canvi de personal amb el temps suficient, per tal de comprovar la seva qualificació i idoneïtat,
- L'adjudicatària assistirà a les reunions tècniques de coordinació i a totes aquelles que es disposi per l'anàlisi i millora del servei.
- L'adjudicatària facilitarà un telèfon mòbil als professionals del servei per tal de facilitar la comunicació amb tots els agents implicats.
- Resta prohibit que cap treballador/a de l'adjudicatària rebi de l'usuari/a del servei qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica o d'altra naturalesa.
- Efectuar un ús correcte i diligent dels espais, mobiliari i materials.
- L'adjudicatària es farà càrrec de les reparacions dels elements que resultin malmesos a causa d'un ús inadequat per part del seu personal, i serà responsable de satisfer la indemnització corresponent per les pèrdues que es produeixin.
- El manteniment, la reposició i les despeses associades dels equipaments informàtics i aplicacions així com les despeses de subministraments i manteniment del local en el que s'ubica el servei, de titularitat municipal aniran a càrrec de l'IMSS.
- L'adjudicatària és responsable de l'acompliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball i de tenir al dia i en normativa totes les condicions tècniques del centre.

Sense perjudici de l'anteriorment exposat, l'IMSS podrà requerir a l'adjudicatària perquè acrediti documentalment el compliment de les obligacions esmentades.



CLAUSULA 8. PROPIETAT INTEL·LECTUAL, DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRETS D'IMATGE.

8.1 Propietat intel·lectual:

La propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empareda d'aquest contracte pertany a l'Ajuntament de Barcelona/ Institut Municipal de Serveis Socials de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats, no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia.

L'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'Ajuntament de Barcelona/ Institut Municipal de Serveis Socials, necessaris per al desenvolupament del producte o servei contractat no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa.

L'adjudicatària accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec corresponen única i exclusivament a l'Ajuntament de Barcelona. Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

8.2 Difusió del servei i dret d'imatge:

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc. Públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació correspon a l'IMSS. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que l'adjudicatari s'atribueixi Juncions que no l'hi són pròpies.

La titularitat de la documentació escrita derivada de la relació amb els usuaris, 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'adjudicatari 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'IMSS.

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



partir del dictamen tècnic, s'especificarà en la documentació elaborada que l'adjudicatari realitza la gestió tècnica del Projecte;

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

CLAUSULA 9. RESPONSABILITAT DE L'ADJUDICATÀRIA

L'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, en el domicili de les persones usuàries, en el seu mobiliari, instal·lacions, i objectes personals, 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'IMSS. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per l'usuari afectat. L'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'adjudicatària haurà de contractar la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil prevista al PCAP.

CLAUSULA 10. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

Aquesta fase es desenvoluparà durant el darrer mes de la vigència inicial del contracte o de la seva pròrroga, si fos el cas i té com a objectiu fer una transició de tots els serveis relacionats amb el present contracte, que en aquell moment estigui prestant l'adjudicatària del present contracte, a la nova adjudicatària del servei de forma "transparent" per als/les usuaris/es. L'adjudicatària haurà de fer aquesta transició col·laborant amb l'adjudicatària entrant de forma proactiva per tal d'assolir l'esmentat objectiu.

Davant d'un possible futur canvi d'adjudicatària dels serveis contemplats en el present plec a la finalització del contracte o de les possibles pròrrogues que se'n derivin,



L'adjudicatària restarà obligada a cooperar amb l'IMSS i la nova adjudicatària en la transmissió de les dades i dels coneixements que, fruit del present plec, puguin haver obtingut de l'IMSS, dels seus proveïdors o d'altres organismes, entitats i serveis municipals.

El pla de devolució haurà d'estar validat per l'IMSS com a màxim 15 dies naturals abans de la finalització del contracte.

Tanmateix l'adjudicatària s'obliga a cooperar en l'execució d'una transició el més fluida possible entre ell i el nou adjudicatari dels serveis descrits en el present plec, admetent períodes d'almenys 2 setmanes de superposició i dues setmanes de superposició inversa amb el personal de l'adjudicatari entrant.

Durant el període de devolució del servei, l'adjudicatària ha de complir amb els compromisos i els estàndards de qualitat establerts, inclús durant les setmanes de superposició inversa. El pla de devolució no ha de causar cap discontinuïtat en el servei.

L'adjudicatària haurà de retornar qualsevol equipament, material o documentació que l'IMSS l'hagi proporcionat en règim de préstec. També haurà de gestionar la destrucció de tots els documents amb informació sensible.

L'adjudicatària haurà de prestar-se a començar aquesta fase un mes abans de la finalització del contracte o de la pròrroga que se'n derivi.

10.1. Pla de devolució del servei

Li correspondrà a l'adjudicatària l'elaboració del Pla de Devolució del Servei sobre el coneixement del conjunt de serveis i activitats que s'han executat dins el contracte a la seva finalització.

El disseny d'aquest Pla de Devolució del Servei és una obligació inherent al contracte que no consumirà hores del contracte, per tant es realitzarà sense càrrec per l'IMSS, en el període màxim d'un abans de la finalització del contracte i estarà basat en la seva proposta presentada en la fase de licitació.

En el Pla de Devolució del Servei s'haurà d'incloure totes les activitats de transferència



del servei i del coneixement a l'IMSS.

A la finalització del contracte l'adjudicatària estarà obligada a tornar el control del servei objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs de devolució amb la prestació del servei, sense cost addicional per l'IMSS.

El Pla de Devolució del Servei haurà de complir, com a mínim, els següents principis i continguts:

- El termini d'execució serà d'un mes abans de la finalització del contracte.
- Inclourà la metodologia de transferència de coneixement amb el detall suficient que permeti valorar la seva viabilitat, coherència i realisme, i com a mínim, descriurà el suport i documentació sobre els procediments de negoci i del servei.
- L'accés al maquinari, programari, informació, documentació i altre material utilitzat per l'adjudicatari en la provisió del servei.
- La formació pràctica tutelada, en la qual el personal designat per l'IMSS realitzi els treballs propis de cada procés o funcionalitat tutelats pel personal de l'adjudicatària.
- L'adjudicatària haurà d'oferir tota l'ajuda en la transferència a l'IMSS.
- L'adjudicatària assegurarà un correcte traspàs de tota la informació assegurant-ne la totalitat i que estigui tot actualitzat.
- L'adjudicatària haurà d'oferir un pla per definir les responsabilitats i gestionar la resolució de problemes detectats.
- L'IMSS no assumirà una dedicació significativa de recursos propis en les activitats de devolució.



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal de Serveis Socials
Direcció d'Acció Social Territorial i Comunitària

Barcelona en la data de la signatura.

Signatura
Mireia Gasol Turias
Cap Departament de Programes
I Equips de Suport i Atenció Social als CSS

Vistiplau
Anna Soler Iglesias
Directora de Programes
I Recursos Socials Bàsics