

Expedient: 41/2023/AG
Procediment: Expedient de contractació de l'àrea gestora
Procedència: Àrea Social

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI MEDIACIÓ VEINAL EN EL BARRI DE LA RIBERA DE MONTCADA I REIXAC

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El servei de mediació veïnal en el barri de la Ribera treballarà per promoure la convivència dins del programa Viu la Ribera! en el "Programa integral de barris per a la millora de rendes 2022-2024" de l'AMB.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El barri de la Ribera de Montcada i Reixac està constituït per 732 habitatges. Diferents informes i documents tècnics desenvolupats en els últims anys, acrediten un seguit de dificultats socials latents que dificulten la convivència dels seus veïns i veïnes.

Les barreres territorials, limiten el barri creant no només barreres físiques, sinó també socials; els solars buits, el riu i les vies de tren, formen un espai que no promou el flux de gent del barri a altres espais de Montcada i Reixac i a la inversa, tot fomentant una perpetuació de rols i de dinàmiques veïnals que no ajuden a fomentar millores pel barri. Per un altre costat, la manca de recursos públics, les baixes rendes i l'alta densitat de població en un espai molt reduït, també provoquen diferents situacions de vulnerabilitat cronificades. És per aquest motiu, que es detecta la necessitat de desenvolupar una intervenció intensiva amb les comunitats de veïns i veïnes per millorar la seva convivència.

Des de l'Àrea Social de l'Ajuntament de Montcada i Reixac, concretament dins del programa Viu la Ribera!, volem incidir en les comunitats de veïns i veïnes del barri de la Ribera per tal de repercutir no només a un millor clima pel barri, sinó per millorar la qualitat de vida de la gent que hi regenta. Així, que volem disposar de dos professionals amb experiència en mediació veïnal que desenvolupin una diagnosi, una proposta tècnica i una intervenció conjuntament per les millores de convivència al barri.

3. LÍNIES D'INTERVENCIÓ

Les línies que caracteritzen la intervenció amb les comunitats de veïns i veïnes del barri de la Ribera són els següents:

- Observació de l'estat de les instal·lacions de la finca.
- Constitució d'una estructura en les comunitats de veïns i veïnes.
- Mediació de conflictes.
- Detecció de necessitats socials.
- Intervenció comunitària per la millora de la convivència.

4. OBJECTIUS

L'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar programes i activitats dirigides a assolir els següents objectius:

4.1 Objectiu general del servei de mediació veïnal:

- Millorar la qualitat de vida de les persones que viuen en el barri de la Ribera.
- Millorar el sentiment de pertinença al barri.

4.2 Objectius específics segons cada línia d'acció:

- Observació de l'estat de les instal·lacions de la finca
 - Quantificar el numero d'ocupacions reals que hi ha al barri de la Ribera.
 - Tenir registre de la quantitat de subministres connectats de manera irregulars.
 - Anotar les mesures de seguretat que s'estan duent a terme a cada finca.
 - Observar les fortaleces i debilitats que presenta cada comunitat de veïns i veïnes.
- Constitució d'una estructura en les comunitats de veïns i veïnes.
 - Quantificar quines escales tenen constituïda la comunitat i els òrgans de govern d'aquesta.
 - Fer suport a l'assignació, si és necessari, d'un/a president/a de comunitat en cada una de les comunitats de veïns i veïnes del barri.
 - Dinamitzar les escales de veïns i veïnes.
 - Registrar un seguit d'indicadors que donin una imatge real i integral de les dinàmiques veïnals.
 - Treballar pel respecte a la interculturalitat que presenta cada escala de veïns/es
- Mediació de conflictes
 - Baixar els nivells de conflictivitat relacional en cada una de les

- comunitats de veïns i veïnes.
 - Consensuar una línia d'acció clara quan hi hagin impagaments a la comunitat.
 - Donar un espai d'escolta individual o grupal als i les habitants del barri per tal de resoldre conflictes veïnals.
 - Apropar la proposta cívica al territori.
 - Detallar els principals problemes que s'identifiquen en cada comunitat.
- Detecció de necessitats socials
 - Registre de les necessitats socials concretes de les persones que habiten al barri de la Ribera.
 - Agilitzar processos d'informació als veïns i veïnes per tal de donar resposta a les seves necessitats socials.
 - Donar consignes concretes per augmentar la sensació de seguretat al barri.
 - Quantificar el nivell de satisfacció en relació a la comunitat de veïns/es i en el barri.
 - Intervenció comunitària per la millora de la convivència
 - Vincular comerços amb les dinàmiques veïnals.
 - Potenciar la interacció dels i les habitants del barri amb altres barris de Montcada.
 - Crear dinàmiques veïnals que ajudin a potenciar l'arrelament al barri.
 - Augmentar la participació ciutadana en les dinàmiques del barri.

5. ESPAIS I HORARIS DE FUNCIONAMENT DEL SERVEI

L'espai d'atenció habitual està situat en el barri de la Ribera de Montcada i Reixac, en l'espai públic, en les comunitats de veïns i veïnes, etc. tenint com a espai de trobada el Centre Cívic de la Ribera (c/Llevant,10, 08110 Montcada i Reixac).

L'horari habitual d'atenció serà de 30h setmanals de dilluns a divendres, totes les tardes de 15h a 20h més un matí tot i que seran horaris flexibles i vinculats a les necessitats del servei, si el servei ho requereix també és podria donar atenció en cap de setmana. La durada d'aquest projecte serà del setembre del 2023 fins el desembre del 2024.

6. RECURSOS TÈCNICS I HUMANS

Aquest servei s'emmarca dins de l'Àrea Social de l'Ajuntament de Montcada i Reixac concretament dins del projecte Viu la Ribera! en el que serà imprescindible treballar de forma coordinada per tal de complir els objectius proposats en aquest plec.

A més a més, s'haurà de tenir en compte el contacte continuat amb l'equip de dinamització del Centre Cívic de la Ribera com a únic recurs públic en el barri.

Els servei disposarà de dos professionals contractats a 30h setmanals pel conveni col·lectiu de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc, especialitzats en mediació veïnal que treballaran pel compliment dels objectius establerts.

7. TASQUES A REALITZAR PER L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

La realització del servei i accions ressenyats comporta les següents accions mínimes a realitzar per l'empresa adjudicatària:

- Proposar una planificació de les accions que es faran fins els desembre del 2024 on es defineixi cadascun dels objectius a aconseguir, les tasques a realitzar, la metodologia de treball, els instruments per avaluar, etc. A més a més, s'han de definir quines accions es realitzaran a la fase de diagnòstic, que aquesta tindrà una durada màxima de 2 mesos, quines en la proposta d'intervenció i quines en la intervenció, tot marcant una temporalitat.
- Executar i implantar directament les accions acordades a la planificació, així com les activitats puntuals previstes sota les directrius i criteris d'intervenció definits per l'Ajuntament de Montcada i Reixac.
- Posar a disposició dels veïns i veïnes del barri de la Ribera un canal de comunicació de queixes i/o suggeriments i respondre-les acomplint els compromisos de servei establerts.
- A principi de desembre del 2023 i 2024 s'elaborarà i presentarà una memòria tècnica dels serveis i accions prestades i els corresponents informes desenvolupats. L'informe haurà d'incloure la següent informació:
 - Accions desenvolupades: cronograma i calendari
 - Número de persones ateses
 - Metodologia emprada
 - Grau de compliment amb els objectius establerts i resultats
 - Informes obtinguts o realitzats
 - Recursos emprats
 - Conclusions, valoracions finals i observacions
- Participar a les reunions a les que siguin convocats per part de l'Ajuntament de Montcada i Reixac per a la planificació d'activitats i seguiment del servei.
- Presentar suggeriments per a la millora del serveis i les accions proposades.

8. CONDICIONS ESPECÍFIQUES DEL PERSONAL PER REALITZAR EL SERVEI

7.1. L'empresa adjudicatària aportarà el personal necessari pel correcte desenvolupament del servei. La funció requerida per portar a terme el projecte és un professional contractat pel conveni col·lectiu de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc.

7.2. El personal que ha de participar en les tasques descrites haurà d'ajustar-se al perfil professional adequat a les seves tasques.

7.3. El personal dependrà exclusivament de l'adjudicatari i no tindrà lligam administratiu, laboral o de cap altre classe amb l'Ajuntament de Montcada i Reixac.

7.4. L'empresa adjudicatària proposarà una persona com a coordinador/a responsable, la qual mantindrà les reunions de coordinació necessàries amb el corresponent personal tècnic destinat per l'Ajuntament. Amb una dedicació mínima de 4 hores mensuals.

7.5. L'empresa adjudicatària cobrirà immediatament les baixes o vacants del seu personal, per absència, malaltia o altres contingències. En cada cas l'adjudicatari ho comunicarà als responsables municipals verbalment en el termini de 24 hores, i per escrit en el de 3 dies.

7.6 Serà obligació de l'empresa adjudicatària la formació del seu personal adscrit al servei, seguint les directrius i continguts definits pel personal designat per l'Ajuntament de Montcada i Reixac.

7.7. L'empresa i el personal designat per l'Ajuntament de Montcada i Reixac realitzaran reunions periòdiques de coordinació per tal de facilitar la logística del funcionament dels serveis i activitats adscrits al servei de mediació veïnal del barri de la Ribera.

7.8. El personal de l'empresa adjudicatària anirà perfectament identificat en relació a la seva categoria professional. Aquest personal seguirà totes les indicacions del personal designat per l'Ajuntament de Montcada i Reixac per al desenvolupament correcte de les activitats i serveis.

9. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari per al correcte desenvolupament de les diferents funcions, ha de garantir com a mínim els aspectes organitzatius que es relacionen a continuació:

- Elaboració de la planificació de totes les actuacions a desenvolupar, amb cadascuna d'elles els objectius a aconseguir, les tasques a realitzar, la metodologia de treball, previsió de despeses, i els instruments per avaluar.

- Seguir les directrius i criteris d'intervenció definits pel projecte Viu la Ribera! de l'Ajuntament de Montcada i Reixac en l'execució i implementació de les funcions i accions necessàries per assolir els objectius.
- Control d'assistència diària del personal contractat pel servei.
- Concreció de les formes d'organització i funcionament del servei d'acord amb els criteris de l'Ajuntament (distribució horària setmanal, protocols d'intervenció, etc).
- Elaborar i presentar una memòria tècnica anual del servei i activitats prestats, i els corresponents informes semestrals de valoració de les accions, i de l'estat de satisfacció dels usuaris.
- Participar a les reunions a les que siguin convocats per l'Ajuntament de Montcada i Reixac per a la planificació i avaluació de les funcions i accions a desenvolupar.
- Coordinar tècnicament amb aquells professionals que es consideri necessari i oportú per la correcta execució i millora del procés de treball.
- Presentar suggeriments per a la millora del servei i les accions.

10. TASQUES DEL SERVEI DE MEDIACIÓ VEÏNAL:

El Servei de mediació veïnal tindrà les següent funcions:

- Realitzar la redacció d'una diagnosi del barri de la Ribera per poder detallar les problemàtiques i necessitats dels veïns i veïnes.
- Realitzar per escrit una proposta d'accions concretes que defineixin la posterior intervenció dels i les professionals del servei de mediació veïnal en el barri de la Ribera de Montcada i Reixac.
- Vetllar per que es duguin a terme un seguit d'accions que corresponguin amb el compliment dels objectius específics establerts en aquest plec. Preparar adequadament les accions programades, vetllar pels seus aspectes infraestructurals i avaluar-les posteriorment.
- Realitzar un calendari de treball.
- Fer un registre concret de totes les peculiaritats que recauen cada una de les comunitats de veïns i veïnes del barri.
- Realitzar trobades periòdiques amb cada una de les comunitats del barri per tal desenvolupar una estructura òptima pel bon funcionament d'aquestes.
- Gestionar els conflictes que puguin sorgir entre els habitants.
- Definir una línia clara d'intervenció quan hi hagin impagaments.

- Derivar als recursos pertinents totes aquelles problemàtiques detectades de risc social.
- Promoure accions de participació ciutadana per la millora de la convivència tot ajustant-se als objectius del projecte.
- Comunicar qualsevol anomalia que observi i que pugui perjudicar el desenvolupament normal del servei.
- Coordinació periòdica amb la responsable dels projecte Viu la Ribera! de l'Ajuntament de Montcada i Reixac.
- Elaboració d'una memòria anual.
- Participació i/o organització reunions amb altres tècnics/ques o entitats per tal de desenvolupar les accions necessàries i oportunes per la consecució de les seves funcions en el desenvolupament del projecte de mediació veïnal.

11. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

Són obligacions de l'adjudicatari:

- Prestar el servei d'acord amb els termes disposats en la licitació amb continuïtat i regularitat.
- Fer un bon ús de les instal·lacions i mobiliari municipal, i mantenir-los en bon estat.
- Recollir la informació necessària per saber quina valoració fa la ciutadania del servei.
- Actuar en tot moment d'acord amb les indicacions i les observacions de l'Ajuntament sobre el funcionament de les funcions i accions objecte d'aquest contracte.
- El concessionari informará l'Ajuntament sobre la prestació del servei. A tal objecte atindrà satisfactòriament les demandes d'informació que aquell li formuli.
- Responsabilitzar-se del tracte correcte als usuaris per part del seu personal.
- Sufragar les despeses que origini la contractació del personal necessari per a la correcta gestió dels servei objecte d'aquest contracte i la seva corresponent formació.
- L'adjudicatari assumeix la responsabilitat del correcte funcionament de la prestació d'aquest contracte, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar als usuaris o usuàries, per qualsevol causa en les

instal·lacions municipals, en el seu mobiliari i objectes personals, i hauran de procedir, quan s'escaigui, a la corresponent indemnització.

- L'adjudicatari 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 confirmar-se els fets denunciats.
- L'adjudicatari presentarà una proposta de temporalització del projecte on la diagnosi no superi els 2 mesos i es destini màxim 2 setmanes anuals per la realització de la memòria.
- L'adjudicatari oferirà al servei un mòbil i una línia telefònica per tal de tenir un contacte més directe amb els i les professionals o persones que atengui el servei.
- L'adjudicatari oferirà un ordinador portàtil als seus treballadors per realitzar la gestió interna del servei.

12. DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

L'Ajuntament es compromet a:

- Proporcionar el local i les instal·lacions en els quals s'hagin de prestar.
- Consignarà anualment contra el corresponent pressupost la quantitat necessària per cobrir les obligacions econòmiques derivades del present contracte.

L'Ajuntament gaudirà del dret a:

- Fer el seguiment i controlar de forma permanent la correcta gestió del servei.
- Dictar les ordres i les instruccions pertinents per al correcte acompliment del present contracte.
- Sol·licitar a l'empresa gestora la documentació que es determini per tal de poder planificar i controlar l'activitat del servei.
- Inspeccionar, seguir i avaluar els resultats de la intervenció i posar en coneixement de l'adjudicatari qualsevol deficiència que observi per a la seva subsanació.
- Requerir al/la contractista perquè acrediti documentalment el compliment de les obligacions d'aquest plec de condicions.

13. MANTENIMENT I SUBMINISTRAMENTS

Es responsabilitat de l'empresa:

- El compliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball.
- L'empresa adjudicatària comunicarà al projecte Viu la Ribera! per a la seva aprovació, aquelles incidències que afectin al manteniment i que per la seva envergadura, import o afectació així ho aconsellin.
- Contractarà les assegurances corresponents per poder portar a terme l'activitat, exceptuant les que puguin afectar a l'immoble municipal.

Es responsabilitat de l'Ajuntament:

- Son atribució, responsabilitat i competència de l'Àrea Social de l'Ajuntament de Montcada i Reixac el manteniment correctiu, preventiu i/o normatiu, els mitjans contra incendis i les instal·lacions d'alarma i seguretat així com el procediment de desinfecció, desratització i desinsectització de l'equipament.
- L'Ajuntament podrà dur a terme els controls i la petició del compliment normatiu dels extrems responsabilitat de l'empresa adjudicatària.
- L'Ajuntament, realitzarà en el moment que legalment correspongui, les revisions i correccions de les anomalies que es detectin per part d'Inspecció i Control de la Generalitat de Catalunya
- L'Ajuntament es farà càrrec de la despesa d'aigua, llum, sistemes de calefacció i neteja de les instal·lacions on es desenvolupi el servei.

14. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

La titularitat del servei prestat és municipal. Per aquest motiu, l'entitat adjudicatària que gestioni l'objecte d'aquest contracte resta obligada acceptar que:

- La representació externa del servei correspon a l'Ajuntament.
- Correspon també a l'Ajuntament la titularitat de qualsevol tipus de documentació derivada de la gestió i prestació del servei.
- En qualsevol difusió escrita, verbal o visual de projectes o accions a desenvolupar, l'adjudicatari ha de fer-hi constar la titularitat municipal, així com els logotips i la imatge gràfica de l'Ajuntament, el projecte Viu la Ribera i L'AMB; Programa integral de barris per a la millora de rendes 2022-2024.
- Tots els materials de difusió del servei han de ser elaborats i/o autoritzats pel departament de Comunicació de l'Ajuntament de Montcada i Reixac.

15. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

- L'adjudicatari i el seu personal han de mantenir la confidencialitat de les dades que li siguin facilitades en l'execució de les condicions previstes, no podent utilitzar-les més que per a les finalitats estrictes que es derivin del compliment de l'objecte d'aquest contracte ni les comunicarà o cedirà a cap entitat, empresa o persona diferent de la persona interessada, sense l'expressa autorització de l'òrgan competent de l'Ajuntament.
- L'adjudicatari, com encarregat del tractament de les dades, adoptarà les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la seguretat de les dades, sistemes i equips que intervinguin en el tractament de les dades de caràcter personal, d'acord amb les prescripcions de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de dades de caràcter personal.

16. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

- Quan finalitzi la vigència del present contracte, amb la finalitat que el traspàs no repercuteixi negativament als usuaris/es, l'Ajuntament de Montcada i Reixac supervisarà i ordenarà el traspàs d'informació, de funcionament i d'organització del servei.
- L'adjudicatari haurà de presentar a l'Ajuntament al finalitzar la prestació l'inventariï actualitzat.