



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL SERVEI D'INTERVENCIÓ PER LA
CONVIVÈNCIA A L'ESPAI PÚBLIC DE CASTELLDEFELS**

ÍNDEX

1. Objecte del contracte.....	pàg. 1
2. Característiques del servei.....	pàg. 1
3. Tasques a desenvolupar.....	pàg. 3
3.1. Metodologia d'intervenció	
3.2. Coordinacions del projecte	
4. Obligacions de l'empresa contractista.....	pàgs. 3-4
4.1. Obligacions en matèria de protecció de dades personals	
5. Personal.....	pàg. 5
6. Avaluació del contracte.....	pàg. 5-6



1. Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és definir de forma clara i concisa les condicions tècniques en les quals s'ha de desenvolupar la prestació del Servei d'Intervenció per la convivència a l'Espai Públic de Castelldefels.

2. Característiques del servei

El servei objecte d'aquesta licitació compren actuacions adreçades a promoure la convivència veïnal, a preservar la cohesió social i a reforçar valors de convivència, corresponsabilitat ciutadana i el treball col·laboratiu i en xarxa.

El servei tindrà encàrrecs diferenciats per àrees territorials d'intervenció o temàtiques. Els principals àmbits d'intervenció són:

- a) Ús massiu o intensiu de l'espai públic.
- b) Activitats irregulars.
- c) Incivisme.
- d) Altres que generin problemàtiques als diferents espais públics de la ciutat.

Les tasques a desenvolupar a la intervenció en l'espai públic són les següents:

- ❖ Garantir el coneixement i la informació dels conflictes de convivència emergents al territori, principalment en l'espai públic, ja sigui pels usos que s'hi fan per part de diferents col·lectius, així com per situacions esdevingudes per contextos socials, civils, polítics i/o religiosos, entre d'altres.
- ❖ Dur a terme actuacions d'anticipació orientades de forma específica a reduir o canalitzar positivament les situacions de conflicte social (explícites o latents) que generen agressions, inseguretat ciutadana o reaccions segregadores, des d'una detecció proactiva i preventiva dels possibles conflictes, i anticipar-se per tal de reduir i evitar l'exposició al risc i rebaixar tensions.
- ❖ Desenvolupar estratègies individuals, grupals i comunitàries per afavorir la convivència i el civisme, en coordinació amb les persones tècniques dels equipaments municipals del territori, de les diferents àrees municipals i entitats o associacions de l'entorn.
- ❖ Possibilitar el coneixement i treball mutu de les parts actives en el conflicte, afavorint la implicació de la comunitat i de tots els agents socials per la resolució del conflicte, tot treballant per la corresponsabilització.
- ❖ Orientar la intervenció a detectar, recollir, treballar i canalitzar les demandes municipals i les informacions veïnals que fan referència a situacions de conflicte.
- ❖ El servei ha d'intervenir en l'àmbit social del conflicte i ha d'indicar les actuacions correctes en d'altres àmbits que siguin favorables a la resolució del conflicte, com el de la seguretat,



del manteniment de la neteja, infraestructures, de l'associacionisme, del comerç de proximitat, de la comunicació, etc.

- ❖ Facilitar a la ciutadania l'accés als canals de participació vers la convivència i/o denúncia de situacions incíviques.

3. Tasques a desenvolupar

L'execució del servei per part de l'adjudicatària es realitzarà sota l'Unitat Intermitja de Participació i Projectes Transversals i abordarà les següents línies de treball:

3.1. Metodologia d'intervenció

a) Accions de prevenció dels conflictes:

- Tallers usos i corresponsabilització de l'espai públic.
- Prospeccions espai públic per a la detecció d'espais de risc o vulnerabilitat.
- Accions de sensibilització i pedagògiques a l'espai públic i centres educatius, culturals i esportius.

b) Diagnòstics socials de problemàtiques i/o necessitats:

- Prospecció del territori, coneixement d'equipaments, serveis i agents socials que operen la zona.
- Prospecció dels grups, organitzats o no, amb necessitats i voluntat de realitzar accions concretes, les quals facilitin la convivència a l'espai públic i l'estudi de les necessitats.
- Estudi de necessitats dels col·lectius en situació de vulnerabilitat i risc.

c) Accions comunitàries i/o intervencions socioeducatives:

- Elaboració i execució d'accions grupals amb col·lectius en situació de vulnerabilitat i risc social que ha de partir de:
 - o Anàlisi de la realitat: haurà de tenir present la situació generada, les actuacions anteriors, les causes, els actors i quants elements la determinen i afecten.
 - o Detecció de necessitats: del col·lectiu/s, fent una identificació, avaluació i priorització conjunta, si s'escau, de les necessitats i interessos.
 - o Definició i planificació de la intervenció i l'organització dels recursos: definició de la metodologia, el temps i l'espai, incloent la orientació, derivació i acompanyament del ciutadà o grup a l'equipament, servei o recurs més adient per les necessitats, amb indicació dels indicadors.
 - o Avaluació: Anàlisi de les dades i resultats a nivell quantitatiu i qualitatiu.
 - o La intervenció contemplarà els 3 nivells d'intervenció: individual, grupal i comunitària.

d) Accions de difusió i promoció del servei:

- Publicacions en xarxes
- Participació en espais municipals transversals.



3.2. Coordinacions del projecte

- Coordinació amb la persona referent del servei de la unitat de Participació Ciutadana i Projectes Transversals, es realitzaran coordinacions pel seguiment del desenvolupament del projecte (planificació, seguiment actuacions control, avaluació...). Aquesta coordinació comptarà amb la presència de la persona coordinadora i de l'equip tècnic i es realitzarà amb un mínim d'una sessió quinzenal.

- Coordinació amb els serveis i projectes municipals i/o col·laboració amb altres xarxes actives al territori així com la col·laboració en els espais participatius existents amb un mínim de 8 hores mensuals; per tal de garantir les intervencions amb una visió transversal.

4. Obligacions de l'empresa contractista

L'adjudicatari es compromet a:

- Assegurar la continuïtat dels professionals al llarg de la durada del contracte.
- L'empresa contractada es compromet al compliment de totes les disposicions vigents en matèria laboral i de seguretat social que siguin d'aplicació.
- Facilitar als treballadors les eines necessàries pel desenvolupament de la seva tasca.
- Prestar el servei de manera permanent durant el període d'adjudicació, amb el nombre de professionals establert i adaptat el funcionament a les directrius que estableixi l'Ajuntament de Castelldefels. Anirà a càrrec de l'adjudicatari les suplències o substitucions en cas de malaltia o absència en un màxim de 72 hores.
- Presentar en un termini màxim d'un mes després de la formalització del contracte, un informe descriptiu del seu coneixement del territori (tant a nivell sociocultural, demogràfic, equipaments i serveis del territori, els diferents agents que operen i dels col·lectius i/o situacions objecte d'intervenció detectats) i de la seva proposta d'intervenció.
- Seleccionar als professionals. L'Ajuntament de Castelldefels podrà demanar la substitució dels treballadors assignats al servei, que pel seu perfil no s'ajustin a les funcions encomanades en aquest plec.
- Designar una persona coordinadora través de la qual es canalitzaran totes les relacions derivades d'aquest contracte i es coordinarà el seguiment de les intervencions.
- Presentar la bateria d'indicadors tant qualitatius com quantitatius que estableixi l'Àrea de Cooperació i Participació amb una periodicitat mensual tal.
- Crear i mantenir una base de dades que reculli el registre d'activitats.
- Adequar al llarg del contracte les funcions i organització del servei a les necessitats que puguin produir-se en la intervenció, per noves línies d'actuació o per altres circumstàncies que aconsellin, per part de l'Ajuntament.
- Comunicar per escrit a la persona tècnica de referència qualsevol incidència que pugui perjudicar el funcionament del servei.



4.1. Obligacions en matèria de protecció de dades personals

L'adjudicatari i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals. Als efectes de l'esmentada Llei, el contractista tindrà la consideració d'encarregat del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat. A aquests efectes l'adjudicatari també haurà de:

- Mantenir la confidencialitat de les dades de caràcter personal a què tingui accés o hagi elaborat per raó de l'execució del contracte i, a tal efecte, adoptarà les mesures de tipus tècnic i organitzatiu necessàries per tal de garantir la seguretat i evitar l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, en atenció a l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estiguin exposades.
- Tractar les dades de caràcter personal únicament conforme a les instruccions que a l'efecte li trameti l'Ajuntament i de forma confidencial i reservada, no podent ser objecte de cessió, difusió, publicació o utilització per a finalitats diferents de les establertes en aquest plec. Aquesta obligació seguirà vigent un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest plec.
- Tornar a l'Ajuntament, en tots els casos d'extinció contractual, les dades de caràcter personal, i també qualsevol suport o document en que consti alguna dada objecte del tractament.
- També haurà de guardar la deguda confidencialitat respecte a tota la informació obtinguda i documentació elaborada per raó de l'execució del contracte i aquesta documentació no podrà ser reproduïda, cedida, difosa, publicada o utilitzada per a finalitats diferents de les establertes en aquest plec, fins i tot un cop extingit el contracte.

5. Personal

El servei estarà prestat per dos professionals amb un temps de servei efectiu total de 3.456 h anuals en conjunt per l'equip tècnic i 208 h de coordinació. Per garantir una correcta prestació dels serveis, els professionals assignats han de complir els següents requeriments:

- Formació universitària de l'àmbit social (educació social, treball social, psicologia, antropologia, pedagogia, sociologia, ciències polítiques i de l'administració, etc.).
- Experiència en intervenció en medi obert.
- Formació en mediació comunitària.
- Coneixements del municipi.
- Capacitat o habilitats en les relacions interpersonals i dinàmiques grupals.
- Habilitats comunicatives.
- Adaptabilitat horària.
- Capacitat d'interlocució i comunicació amb altres agents cívics.
- Capacitat de coordinació transversal amb altres professionals i/o serveis municipals.



L'empresa adjudicatària facilitarà la comunicació interna/externa dels seus professionals i proporcionarà un telèfon amb dades a cada tècnic.

La prestació del servei ha de ser flexible i contemplar franges horàries de dilluns a dissabtes, 50 % en torn matí i 50 % en torn de tarda. També es realitzaran jornades nocturnes i festives quan sigui necessari. L'horari en tot cas es determinarà per part de la persona tècnica responsable del servei en funció de les necessitats. L'Ajuntament de Castelldefels podrà requerir la redistribució ordinària per a la realització de serveis extraordinaris fora dels horaris previstos en funció de les tasques assignades i les activitats, segons necessitats i prioritats que es determinen pels serveis municipals

El treball es durà a terme a l'espai públic i les intervencions a l'espai públic es duran sempre en parella educativa i no sols.

Els professionals de l'empresa adjudicatària dependran únicament d'aquesta, a tots els efectes, sense que entre aquests i l'Ajuntament existeixi cap vincle funcional ni laboral.

Un cop adjudicat el contracte i abans de la seva formalització l'adjudicatari aportarà l'acreditació conforme les persones que prestaran el servei responen al perfil requerit.

L'Ajuntament de Castelldefels facilitarà a l'equip tècnic l'espai necessari per poder mantenir entrevistes i reunions. També participarà en la responsabilitat de la recerca d'espais per a la posada en marxa d'activitats dutes a terme per l'equip.

6. Avaluació del contracte

- Lliurament d'un informe mensual on especifiqui d'acord amb el format que especifiqui la persona tècnica referent (format Word i PDF):

- Demandes d'intervenció rebudes sobre l'espai públic i altres (nombre, tipologia, origen, etc.).
- Intervencions i contactes realitzats al territori i la seva mapificació (ubicació, grups, persones, edats, relació entre grups, relació entre els grups i l'entorn, usos dels espais, recorregut efectuat i d'altres...).
- Intervencions i col·laboracions amb altres àrees, agents del territori i veïnatge (serveis, equipaments o entitats, accions conjuntes, coordinacions, informacions aportades sobre el conflicte, etc.)
- Planificació d'accions mensuals i noves propostes d'intervenció.
- Indicadors quantitatius i qualitatius i la seva valoració.

- Lliurament d'un informe per actuacions concretes quan es requereixi (format Word i PDF)



La Tècnica de la UI de Participació ciutadana i Projectes Transversals