

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER AL CONTRACTE DE SERVEIS DE GESTIÓ, DINAMITZACIÓ I COORDINACIÓ DELS CENTRES DE RECURSOS JUVENILS MAS FONOLLAR I RELLOTGE XXI I DEL PUNT D'INFORMACIÓ JUVENIL DE SANTA COLOMA DE GRAMENET.

CLÀUSULA 1: OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte de serveis és la gestió, dinamització i coordinació dels **Centres de Recursos Juvenils Mas Fonollar (CRJ Mas Fonollar) i Rellotge XXI (CRJ Rellotge XXI) i del Punt d'Informació Juvenil de Santa Coloma de Gramenet (PIJ)**, ubicats al carrer St. Jeroni, 1 i al Centre Cívic Fondo (carrer de Wagner, número 19, Santa Coloma de Gramenet) respectivament.

Tanmateix, cal tenir en compte un possible canvi d'ubicació del CRJ RXXI a un espai municipal amb unes característiques similars que permetrà la continuïtat del servei.

CRJ MAS FONOLLAR I CRJ RELLOTGE XXI

CLÀUSULA 2: MISSIÓ I OBJECTIUS DELS CRJ

2.1.- Missió

Els Centres de Recursos Juvenils, CRJ d'ara en endavant, són equipaments juvenils municipals de promoció social que tenen com a finalitat, d'una banda, **contribuir a la formació d'una ciutadania crítica** davant d'entorns i situacions de desigualtat, conscient de la implicació necessària en iniciatives de transformació social a través de la participació en processos de treball col·lectiu i en la gestió d'un afer públic de caràcter sociocomunitari; i, d'altra banda, **promoure una presa de decisions autònoma i responsable** de la persona jove en els àmbits, les temàtiques i les qüestions que requereixi per desenvolupar satisfactòriament els projectes personals d'acord amb les seves inquietuds i interessos i gràcies a tenir al seu abast i utilitzar recursos i serveis facilitadors.

El CRJ Mas Fonollar i el CRJ Rellotge XXI són els equipaments juvenils de referència dels programes municipals de joventut de Santa Coloma de Gramenet.

2.2.- Objectius

Els CRJ han de portar a terme les seves accions, des de la visió jove, segons les següents perspectives:

- Perspectiva de gènere.
- Perspectiva saludable i sostenible.
- Perspectiva inclusiva.
- Perspectiva de diversitat.

Prenent com a referència la persona jove, l'acció d'un CRJ ha d'incidir en tres dimensions principals:

- **Acció individual:** perquè incideix en la pròpia persona jove. Els CRJ pretenen ser un espai en què la persona jove pugui accedir a qualsevol informació, eina o recurs fruit de la seves necessitats concretes i peculiars.
- **Acció col·lectiva:** tenir una incidència no només en el o la jove individual, sinó en el

col·lectiu juvenil alhora que crea un espai de connexió, coneixença i apropament entre els i les joves d'un mateix territori.

- **Acció comunitària:** més enllà de les accions individuals i col·lectives, pretén ser un punt de trobada on es creïn projectes de forma conjunta des de les persones joves. El resultat, però, té un valor afegit ja que va més enllà de la individualitat del col·lectiu jove perquè vol generar moviment i tenir un impacte positiu en el territori com l'enfortiment de la comunitat, millora de les condicions de vida del territori i vetllar per la inclusió social.

Considerant les perspectives i les dimensions comentades, els objectius perseguits són:

- Promoure la **plena ciutadania de les persones joves** a partir de la **participació en projectes col·lectius** que fomentin la **implicació social i comunitària**, i de l'accés a una sèrie de **recursos** que **afavoreixin l'autonomia i el desenvolupament personal**.
- Impulsar l'educació integral, incorporant l'educació no formal, la participació i l'associacionisme com una forma d'aprenentatge en l'etapa educativa de les persones joves.
- Fomentar l'autonomia per emprendre iniciatives i projectes, per conduir-les i per gestionar-ne els resultats.
- Sobre Igualtat i diversitats:
 - Lluitar contra les discriminacions per motius de gènere, origen cultural, discapacitat, etc. promovent el coneixement dels Drets de les persones.
 - Combatre l'abús sexual i el maltractament a través de programes de prevenció i denúncia.
 - Impulsar relacions i projectes interculturals i intergeneracionals constructius entre les múltiples cultures, ètnies i col·lectius existents.
 - Fomentar la creació d'espais de proximitat compartits entre joves diversos per potenciar les relacions interculturals en el món juvenil.
 - Fomentar la igualtat de gènere a l'adolescència, treballant sobre les feminitats i les masculinitats adolescents com a expressions de llibertat.
 - Acompanyar la descoberta de la diversitat sexual en l'adolescència.
 - Acompanyar els i les adolescents i joves nouvinguts/des a la ciutat.
 - Redefinir el concepte de diversitat a partir de la mirada dels i les adolescents i joves de la ciutat.
 - Promoure la visibilització de joves de diversos contextos culturals com a referents.
- Sobre Participació cultural i creació:
 - Promoure l'activitat de les persones joves com a creadores i organitzadores de la creació cultural a través de l'oferta d'espais de creació i intercanvi cultural.
 - Facilitar l'accés al consum cultural.
 - Promocionar festivals de cultura per adolescents i joves.
 - Potenciar l'art urbà jove.
 - Visualitzar la creativitat dels i les adolescents a l'àmbit educatiu i de lleure.
 - Afavorir l'intercanvi internacional en projectes culturals.
 - Fer partícips els i les joves de la cultura vinculada al teixit associatiu dels barris.
 - Fer de la diversitat cultural un valor a compartir, donant a conèixer les diferents expressions culturals que conviuen a la ciutat als i les joves.
- Sobre Participació i associacionisme:
 - Reconèixer l'associacionisme com espai d'aprenentatge.
 - Obrir la participació a adolescents i joves que no participen habitualment o que no estan associats.
 - Fer visible l'opinió dels i les joves a través de les eines de comunicació online.
 - Fomentar els espais de participació i d'incidència i de cogestió d'espais juvenils.

CLÀUSULA 3- DESTINATARIS/ES DEL SERVEI DELS CRJ

Els CRJ són equipaments universalistes que s'adrecen a totes les persones que tenen entre **12 i 35 anys**. Això suposa que els CRJ han de crear i portar a terme les estratègies necessàries per arribar a tota la població juvenil. Ara bé, en relació amb aquesta franja d'edat, que abasta una franja de vint-i-dos anys, cal tenir en compte una sèrie de consideracions.

- El públic objectiu: Tenint en compte el perfil d'edat de les persones usuàries i els serveis que s'aborden, les persones que tenen una edat compresa entre 12 i 29 anys són les que formen el col·lectiu que es pren com a població destinatària principal. En la majoria de casos, a més, cal dividir aquesta franja en dues: de 12 a 16 anys i de 16 a 29 anys.
- D'altra banda, la franja de 30 a 35 anys es té en consideració, principalment, quan es tracten qüestions i temàtiques que també tenen incidència en les persones d'aquest tram d'edat, com, per exemple, l'ocupació i l'emancipació.

CLÀUSULA 4- CATÀLEG DE SERVEIS ALS CRJ

El catàleg de serveis i els usos dels CRJ els determina l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, per al pla d'usos de l'equipament, la programació, l'avaluació i l'organització dels diferents serveis que es presten, la supressió o restricció d'activitats, caldrà que l'empresa adjudicatària es coordini amb la/les persona/es responsable/es de la supervisió del contracte que des del Servei d'educació, infància i joventut es designi/n.

L'adjudicatari haurà d'assumir els canvis que es puguin produir durant el període del contracte, adaptant-ne els recursos i l'organització.

L'adjudicatari haurà de desenvolupar els següents serveis ja sigui de forma presencial o a distància i en format online o qualsevol altre:

- 4.1 Servei d'acollida i d'atenció informativa.
- 4.2 Espai de trobada/relacional.
- 4.3 Servei de dinamització per a adolescents.
- 4.4 Servei de dinamització juvenil.
- 4.5 Serveis de suport a l'estudi.
- 4.6 Servei d'activitats socioculturals, formatives i de lleure.
- 4.7 Servei de facilitació i difusió de la creació cultural i artística.
- 4.8 Servei de promoció i suport a projectes associatius.
- 4.9 Servei de foment i acompanyament d'iniciatives juvenils.
- 4.10 Servei de cessió i lloguer d'espais.
- 4.11 Servei de cessió i lloguer de recursos tècnics/materials.
- 4.12 Espai multimèdia.
- 4.13 Sistemes de comunicació, informació i difusió de les activitats.

4.1.- Servei d'acollida i d'atenció informativa

L'adjudicatari ha de comptar amb un servei d'acollida i d'atenció informativa coincident amb els horaris d'obertura del centre, que garanteixi una atenció personalitzada i de qualitat als usuaris.

Aquest servei és un element clau de l'estructura organitzativa del projecte. Oferirà als usuaris informació acurada de totes les activitats de l'equipament, i de la resta d'equipaments i serveis del municipi. També posarà a l'abast dels usuaris i usuàries difusió d'altres activitats que puguin ser del seu interès, amb el vistiplau dels responsables del seguiment del contracte.

Funció: rebre la ciutadania que fa ús o vol conèixer els serveis i donar-los informació dels serveis i del funcionament dels equipaments. Fer el control d'accés i vigilància del centre, l'atenció telefònica i la cessió dels espais, preparant les sales per a les activitats que es desenvolupin als equipaments. Així mateix, caldrà comunicar al o la referent Servei d'educació, infància i joventut de les incidències que hi pugui haver a les instal·lacions.

Organització: S'ha de garantir un horari coincidint, com a mínim, amb l'obertura de l'equipament, i disposarà d'un espai propi diferenciat i dissenyat per a la seva funció.

El personal destinat al servei haurà de ser especialitzat en atenció al públic (informadors/es), format en aplicacions informàtiques específiques per a la recerca d'informació. Haurà de ser coneixedor del funcionament dels diferents serveis de l'equipament. Ha de tenir accés a eines telemàtiques i connexions de xarxa.

4.2.- Espai de trobada/relacional

L'adjudicatari destinarà una ubicació específica dels equipaments com a espais de trobada i relació. Aquests espais comptaran amb seients còmodes, revistes i premsa, jocs de sobretaula, etc.

Funció: Ser un punt de trobada i relació per passar l'estona de forma lúdica i recreativa. A partir d'aquest espai es poden generar dinàmiques de dinamització social i ser inici de les diverses activitats en l'equipament.

Organització: Aquest és un espai de lliure accés, que ha de garantir la relació de joves i adolescents. La figura del dinamitzador/a ha de jugar un paper clau en saber engrescar als i les joves i adolescents en projectes i activitats. Caldrà tenir cura en que l'espai sigui acollidor i disposi dels recursos suficients.

4.3 Servei de dinamització per a adolescents

És un servei dirigit als nois i les noies de 12 a 16 anys (amb grups diferenciats de 12-13 i 14-16 anys) que ha de generar un espai de relació que, a partir dels plantejaments de la pedagogia del lleure i de l'animació sociocultural, ofereixi a la població adolescent un temps, uns recursos i unes activitats que els ajudin a relacionar-se entre elles i els posin en situació de gestionar allò que els interessa, d'auto organitzar-se i, en definitiva, de fer ús lliure, crític i creatiu del seu temps lliure.

Funcions: Dissenyar accions (espais relacionals, activitats d'expressió, tallers...) adequades als ritmes i característiques dels i les adolescents, havent escoltat les seves propostes.

Objectius:

- Generar espais relacionals adequats.
- Crear tallers a mida i amb continguts adequats, amb preus i sistemes de pagament adaptats. S'incorporaran al menys 18 tallers a preus adaptats a aquest sector de població en la programació anual de tallers.
- Desenvolupar espais d'expressivitat.
- Programar accions de sensibilització en front problemàtiques de consums de tots tipus: alcohol, pantalles, drogues...
- Cedir espais a grups no institucionalitzats d'adolescents.
- Donar cobertura a les necessitats dels educadors/es de carrer de la ciutat, que treballen amb adolescents i grups de joves.

Pel desenvolupament adequat del servei, l'adjudicatari proporcionarà personal que ha de reunir el següent perfil professional: tenir formació bàsica i experiència provada en el camp educatiu i/o animació en el temps lliure, animació sociocultural

o educació social i/o titulacions d'educador especialitzat, animació sociocultural o grau de magisteri, pedagogia, psicologia.

4.4 Servei de dinamització juvenil

És un servei dirigit a les persones joves entre 16 i 29 anys per generar un espai de relació que, a partir dels plantejaments de la pedagogia del lleure i de l'animació sociocultural, ofereixi un temps, uns recursos i unes activitats que els ajudin a relacionar-se entre ells i elles i els posin en situació de gestionar allò que els interessa, d'auto organitzar-se i, en definitiva, de fer ús lliure, crític i creatiu del seu temps lliure.

Funcions: Dissenyar accions (espais relacionals, activitats d'expressió, tallers...) adequades als ritmes i característiques dels destinataris, escoltant les seves propostes.

Objectius:

- Generar espais relacionals adequats tan a dintre de l'equipament com als espais exteriors.
- Desenvolupar espais d'expressivitat.
- Programar accions de sensibilització en front problemàtiques de consums de tots tipus: alcohol, pantalles, drogues,...
- Cedir espais a grups formals o no formals.

Pel desenvolupament adequat del servei, l'adjudicatari proporcionarà personal que ha de reunir el següent perfil professional: tenir formació bàsica i experiència provada en el camp educatiu i/o animació en el temps lliure, animació sociocultural o educació social i/o titulacions d'educador especialitzat, animació sociocultural o grau de magisteri, pedagogia, psicologia.

4.5 Serveis de suport a l'estudi.

L'adjudicatari destinarà un espai específic de suport a l'estudi. Aquest espai comptarà amb el mobiliari necessari per al correcte desenvolupament del servei.

Funció: Ser un espai per facilitar l'estudi i el treball en grup. S'hauran de generar dinàmiques de suport a l'estudi.

Organització: Aquest ha de ser un espai de lliure accés, que ha de facilitar tan l'estudi de forma individual com col·lectiva diferenciant si és necessari els horaris destinats a una o altra forma. Caldrà organitzar tallers com: tècniques d'estudi, organització del temps, repàs d'assignatures específiques... Mínim 10 tallers l'any en les èpoques d'aules d'estudi (maig-juny i desembre-febrer).

4.6 Servei d'activitats socioculturals, formatives i de lleure.

L'adjudicatari haurà de dissenyar i gestionar una oferta de cursos i tallers així com aquelles activitats basades en diferents aprenentatges, que afavoreixin la creació, la participació i la relació.

Aquesta oferta estarà basada en les demandes i necessitats dels i les joves i perseguirà posar a l'abast dels i les joves la iniciació a les diverses disciplines artístiques, tecnològiques o de creació.

L'oferta de cursos i tallers es correspondrà en els trimestres naturals anuals, excepte la darrera que serà quadrimestral (de setembre a desembre), i una específica d'estiu durant el mes de juliol.

Funció: Afavorir l'ús del temps lliure de forma creativa. Iniciar als i les joves en diverses disciplines artístiques i oferir un espai de trobada i relació.

Organització: La programació dels cursos i tallers tindrà un estàndard, consistent en 10 sessions d'una hora de durada, al voltant d'aquest estàndard i en funció del tipus de curs o taller, aquests s'adequaran als diferents interessos. Els tallers i cursos tenen un caràcter d'introducció a una disciplina determinada, en aquest sentit s'evitarà una prolongació excessiva de nivells o bé una permanència dels i les demandants. Es vetllarà per una oferta de cursos i tallers específica adreçada a l'adolescència.

El mínim de tallers anuals serà de 15 i caldrà vetllar per un equilibri en la programació d'aquests cursos i tallers tant en les disciplines proposades, en les diverses franges horàries, i per als col·lectius específics de joves d'11 a 16 anys i de 16 a 29 amb els quals s'ha de treballar.

L'adjudicatari haurà de participar en tots els projectes liderats pel Servei d'Educació, Infància i Joventut que vagin adreçats a la participació dels i les joves.

Així mateix, l'adjudicatari contractarà el personal expert necessari per a la realització d'aquests cursos o tallers i amb la formació i experiència que garanteixin la qualitat requerida.

4.7 Servei de facilitació i difusió de la creació cultural i artística.

Programació d'espectacles i difusió cultural

L'adjudicatari haurà de dissenyar i dur a terme una programació estable de produccions culturals que esdevingui l'instrument d'apropament dels i les joves de Santa Coloma de Gramenet a activitats de les diferents expressions culturals. S'han d'afavorir les iniciatives, projectes i propostes relacionades amb la realitat cultural del territori i aquelles en què al disseny i la gestió hi participen els mateixos joves. Aquests espectacles o activitats podran tenir un format de cicle, mostra o actuacions puntuals.

Per donar coherència a la programació global de l'equipament i seguint una lògica que interrelacioni elements de formació, suport a la creació i divulgació cultural, cal garantir la realització d'una programació estable d'arts escèniques. En aquest sentit es treballarà molt estretament amb els grups de joves dels Instituts i amb entitats de Santa Coloma que tinguin joves artistes participants.

Funció: Facilitar l'accés a la cultura al conjunt de la població jove. Afavorir hàbits culturals. Propiciar la vertebració social. Donar a conèixer les creacions dels i les artistes joves de la ciutat. Possibilitar espais en què les propostes culturals juvenils puguin expressar-se amb un llenguatge propi.

Organització: Les activitats o espectacles es realitzaran en espais adients. També es podran realitzar en espais exteriors, com ara en sales d'espectacles, prèvia sol·licitud dels permisos corresponents.

Es participarà en aquells equips, taules de treball o coordinació que cohesionin la programació amb la resta d'equipaments socioculturals de la ciutat, així com en aquelles de determinades disciplines artístiques amb voluntat de generar circuits més amplis i estables per a joves creadors. També es participarà en aquelles festes tradicionals, com ara la festa major, integrant-se així, en la vida sociocultural del territori de Santa Coloma de Gramenet.

L'adjudicatari haurà de programar un mínim de 12 espectacles anuals.

Servei de programació d'exposicions

Els equipaments disposen de sales susceptibles de ser emprades com a sales d'exposicions que esdevenen un important instrument per a la difusió i divulgació cultural. S'organitzaran mostres de diferents disciplines artístiques que fomentin el suport a nous i noves creadors/es, a col·lectius d'artistes i especialment a aquells amb més dificultats per donar-se a conèixer i si és el cas, en entrar en els circuits comercials. L'adjudicatari prioritzarà exposicions gestionades per a col·lectius de joves creadors, de tècniques o continguts que tenen difícil cabuda a altres espais expositius tradicionals.

També es reservaran espais expositius per iniciatives artístiques o manifestacions de caire cívic o cultural associats a grups o col·lectius de joves vinculats al territori, així com dels Instituts de la zona.

Funció: Facilitar l'accés als públics de la ciutat a les creacions i mostres dels diferents sectors artístics juvenils. Oferir un espai per a l'expressió i la difusió de l'obra dels i les creadors/es emergents.

Organització: L'adjudicatari organitzarà un mínim de 6 exposicions anuals. A més, es reservaran espais per acollir altres exposicions de col·lectius artístics, les propostes institucionals que puguin sorgir i per les demandes de les entitats d'especial interès al territori.

Totes les exposicions, organitzades per l'adjudicatari, han de respondre a un criteri de qualitat en quant a instal·lacions i infraestructures. L'expositor haurà de signar amb l'adjudicatari les condicions d'ús establertes on se l'informi de les característiques de l'espai i de l'exposició, conforme accepta aquestes condicions, així com de les responsabilitats i assegurances que correspongui.

4.8 Servei de promoció i suport a projectes associatius.

L'adjudicatari promocionarà i donarà suport a projectes i iniciatives col·lectives de qualsevol tipus, ja siguin col·lectius formals o no formals en que el denominador comú sigui que es tracta d'un col·lectiu de joves. Utilitzarà tots els mitjans de que disposi per promocionar i donar-los el màxim de suport. Aquest suport també es podrà fer mitjançant activitats de formació i assessorament.

Funció: Afavorir el suport i la promoció dels projectes de col·lectius de joves de qualsevol tipus. Facilitant tots els recursos i totes les eines de que disposi.

4.9 Servei de foment i acompanyament d'iniciatives juvenils.

L'Adjudicatari haurà de donar suport a grups i associacions juvenils per al seu funcionament i per al desenvolupament de les seves activitats i projectes.

Al voltant de dos eixos principals:

Informació sobre les activitats i els projectes d'associacions, col·lectius i grups de joves de Santa Coloma de Gramenet i sobre els equipaments de la ciutat, els serveis i els programes d'interès per a les entitats juvenils, de formació i de gestió associativa.

Promoció de la participació de la gent jove en el teixit associatiu de ciutat, el creixement de nous projectes associatius i la realització d'activitats obertes i participatives.

4.10 Servei de cessió i lloguer d'espais.

Els equipaments disposen de diferents sales i espais que l'adjudicatari ha de posar a disposició de grups de joves i entitats juvenils de forma prioritària, i a altres entitats perquè hi puguin realitzar les seves propostes i activitats. Aquestes cessions poden tenir caràcter puntual o estable.

Tots els usos estaran subjectes a pagament dels preus públics aprovats anualment per l'Ajuntament i al compliment de les normatives i acords d'ús existents. Les entitats juvenils, grups i associacions de joves que el consistori cregui convenient, pel seu interès públic, podrà decidir la reducció o exempció del pagament.

Sempre que se sol·liciti, s'atendran les demandes motivades per desenvolupar activitats promogudes per l'Ajuntament. Aquest podrà utilitzar espais de l'edifici per a donar serveis i/o activitats d'interès ciutadà.

L'adjudicatari desenvoluparà juntament amb el Servei d'educació, infància i joventut, un procediment d'us de cessió i lloguer d'espais, on es descriuran les condicions d'accés, les pautes d'utilització i altres requeriments que hauran de conèixer i acceptar els usuaris i usuàries prèviament.

En totes les cessions de sales l'adjudicatari es farà càrrec de:

- Oferir i gestionar serveis complementaris que es puguin derivar de l'ús de l'equipament per part de les entitats i/o empreses: projector, portàtil, etc.
- Tenir preparat el mobiliari, escenari, equip de so, pantalles o altra infraestructura necessària.
- Garantir que les entitats que tenen reservada la sala puguin accedir i gaudir en condicions òptimes.
- Recollir les dades de totes les cessions i lloguers que es realitzin: entitat, número de participants desagregats per sexe, dia i hora de l'activitat, col·laboració circular, necessitats i valoració (incidències, ús, qualitat de l'acte...)

Funció: Donar suport logístic i tècnic al moviment associatiu i a les iniciatives ciutadanes individuals o col·lectives, així com a grups d'artistes joves emergents de la ciutat. Es donarà prioritat a les propostes relacionades amb:

- Les entitats juvenils.
- Les associacions sense ànim de lucre d'àmbit per sobre de les que obtenen algun tipus de guany econòmic.
- Activitats de difusió de la cultura.
- Activitats que ajudin a la formació de nous creadors.
- Associacions i activitats de caire social.
- Activitats que fomentin la solidaritat i la cohesió social.
- Activitats que fomentin la cultura de la sostenibilitat.
- Activitats que fomentin l'associacionisme.

Destinatari: Entitats i Associacions, grups de joves sense personalitat jurídica, promotors i empreses privades. **Tindran prioritat el col·lectiu jove entre tots els destinataris.**

Horari: El servei s'oferirà en els horaris habituals d'obertura del centre i sempre que no hi hagi activitat programada, i s'estudiaran les demandes que superin aquest horari.

Per a poder donar resposta a aquelles ampliacions horàries de personal que s'hagin

de realitzar en cas de cessions a entitats que estiguin exemptes de pagament i pertanyin a la ciutat, l'empresa adjudicatària farà una reserva anual d'un mínim de 50 hores d'ampliació de personal fora de l'horari habitual.

Organització: La utilització dels espais a utilitzar per a les cessions d'espais han de ser compatibles amb la resta de serveis i programacions de l'equipament.

4.11 Servei de cessió i lloguer de recursos tècnics/materials

Els equipaments disposen de diferent material i recursos tècnics que l'adjudicatari ha de posar a disposició de grups de joves i entitats juvenils, de forma prioritària, i a altres entitats perquè les puguin utilitzar. Aquestes cessions tenen caràcter puntual.

Totes les cessions estaran subjectes al compliment de les normatives i acords d'ús existents i, en el cas que hi hagi preus públics per la cessió del material, al seu pagament. Les entitats juvenils, grups i associacions de joves que el consistori cregui convenient, pel seu interès públic, podrà decidir la reducció o exempció del pagament.

Sempre que se sol·liciti, s'atendran les demandes motivades de material promogudes per l'Ajuntament.

El gestor desenvoluparà juntament amb el Servei d'educació, infància i joventut un protocol d'ús de cessió i lloguer de recursos tècnics i materials, on es descriuran les condicions, les pautes d'utilització i altres requeriments que hauran de conèixer i acceptar els usuaris i usuàries prèviament.

Funció: Donar suport logístic i tècnic al moviment associatiu i a les iniciatives ciutadanes individuals o col·lectives, així com a grups d'artistes joves emergents de la ciutat. Es donarà prioritat a les propostes relacionades amb:

- Les entitats juvenils.
- Les associacions sense ànim de lucre de la ciutat per sobre de les que obtenen algun tipus de guany econòmic.
- Activitats de difusió de la cultura.
- Activitats que ajudin a la formació de nous creadors.
- Associacions i activitats de caire social.
- Activitats que fomentin la solidaritat i la cohesió social.
- Activitats que fomentin la cultura de la sostenibilitat.
- Activitats que fomentin l'associacionisme.

Destinatari: Entitats i Associacions, grups de joves sense personalitat jurídica, promotors i empreses privades. **Tindran prioritat el col·lectiu jove entre tots els destinataris.**

4.12 Espai multimèdia

L'adjudicatari dissenyarà un projecte a l'entorn de les tecnologies de la informació i comunicació, aquestes eines del tot necessàries, estan presents en molts àmbits de la vida quotidiana, aquests espais contemplaran modalitats de cursos o tallers o el lliure accés dels i les joves i adolescents.

A tall d'exemple, aquest espai contemplarà:

- Espai relacional de navegació lliure
- Espai de treball (treballs de l'institut, elaboració de currículums, etc.)

- Espai d'edició de vídeos
- Espai d'edició gràfica en 2D i 3D

Funció: Divulgació de les noves tecnologies entre joves i adolescents, facilitar instruments tecnològics i orientar-ne el seu ús. Promoure la utilització d'aquest espai mitjançant accions formatives i lúdiques.

Organització: S'organitzaran cursos i tallers per a l'ús d'aquest espai, el qual comptarà amb els interessos dels i les joves i adolescents. Es contemplarà també, franges horàries de lliure accés per a l'ús d'aquelles activitats pactades a priori.

4.13 Sistemes de comunicació, informació i difusió de les activitats

S'oferirà als usuaris i usuàries informació acurada de totes les activitats internes dels CRJ i de la resta d'equipaments i serveis de la ciutat, garantint una atenció personalitzada i de qualitat. També posarà a l'abast dels usuaris i usuàries difusió d'altres activitats que puguin ser del seu interès.

Mitjançant un butlletí de format electrònic, amb la periodicitat que es cregui oportuna, es difondran les activats de forma atractiva, adequada i en un estil adaptat als i les joves per maximitzar l'ús dels serveis, recursos i consum i/o aprofitament d'activitats, d'acord amb la normativa de comunicació del Servei d'educació, infància i joventut. Tota la informació que es generi, s'elaborarà seguint les pautes d'imatge i normativa municipal.

L'adjudicatari haurà de participar i col·laborar en la difusió de la programació per a joves que es fa en tota la ciutat i segons les condicions que s'estableixin en cada moment.

Els CRJ disposen de pàgina web, el domini de la qual és de l'Ajuntament. L'adjudicatari haurà de fer el manteniment de la informació d'aquestes pàgines dels CRJs, i proporcionar tota la informació a les diferents xarxes socials de que disposin.

L'adjudicatari s'haurà de fer càrrec de la línia de telèfon mòbil de què disposen els CRJs, mantenint els números de telèfon, com un canal més de comunicació amb els i les joves mitjançant les aplicacions de missatgeria instantània (telegram, whatsapp,...), les xarxes socials (instagram, twitter, youtube, ...) i altres eines que puguin sorgir.

Pel desenvolupament adequat del servei, haurà de disposar d'una persona amb coneixements avançats en gestió de xarxes socials, (community manager) i en comunicació en general.

PUNT D'INFORMACIÓ JUVENIL SCG

CLÀUSULA 5: MISSIÓ I OBJECTIUS DEL PIJ

5.1.- Missió

Promoure el desenvolupament personal, l'autonomia i la participació social de les persones joves, tot facilitant-los suport en els processos de presa de decisions, el coneixement i l'accés als recursos que la ciutat els ofereix.

5.2.- Objectius

Generals:

- Difondre (serveis de difusió).
- Facilitar la demanda d'informació (serveis d'informació).
- Orientar (en relació a processos de presa de decisions).
- Assessorar (en relació a "coneixement expert").
- Acompanyar.
- Tramitar.

Específics:

- Oferir serveis d'atenció personal, tant presencial com telemàtica, dotats amb els recursos tècnics i professionals necessaris per donar compliment als requeriments d'universalitat, accessibilitat...
- Generar programacions d'activitats, espais i materials comunicatius (web, butlletins...) que permetin amplificar i complementar els serveis d'atenció personal.
- Formar una xarxa de treball amb altres agents, serveis i professionals orientada a satisfer les necessitats de promoció social dels i les joves.
- Implicar els i les joves en els processos informatius i en el disseny i avaluació dels serveis: promoció de la participació.
Pedagogia informacional: ensenyar a aprendre en la societat del coneixement, noves tecnologies de la informació i les comunicacions (NTIC) .

CLÀUSULA 6. DESTINATARIS/ES DEL SERVEI DE PIJ

Els serveis del PIJ tenen una **vocació universal** i s'adapten a la singularitat de cada territori.

Els i les destinataris/es de l'activitat de PIJ són tota la població compresa entre els 12 i els 35 anys. Amb **especial incidència** en les edats compreses entre els **16 i els 29 anys**.

Tot i que el públic objectiu són els i les joves també són destinataris del servei les famílies i els/les professionals que treballen amb joves.

CLÀUSULA 7. CATÀLEG DEL SERVEI DEL PIJ

El Punt d'Informació Juvenil (PIJ) és un servei que **abasta tots els temes d'interès per a joves**. Ofereix, amb o sense cita prèvia, informació, assessorament, consell, orientació, suport, capacitació i formació, treball en xarxa i remissió a serveis especialitzats.

Els principals àmbits d'actuació són aquells relacionats amb el procés d'emancipació i creixement personal: **salut, treball i emprenedoria, educació, lleure, mobilitat internacional i habitatge**. Així com difondre convocatòries d'ajuts, tràmits i recursos informatius per donar resposta a les inquietuds i necessitats de la població jove.

Els PIJ s'engloben dins de la **Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil (XNEJ)**. Són un referent significatiu ja que els i les seves professionals, especialistes en l'àmbit de la joventut, coneixen a fons el territori i es coordinen amb la resta d'agents que ofereixen serveis i recursos a les persones joves.

Pretén esdevenir un **servei de referència** pel que fa a **informació juvenil** des dels conceptes següents:

- La universalitat
- La gratuïtat
- L'atenció personalitzada, atenent la diversitat de formes i models de vida
- La garantia de la confidencialitat de les persones usuàries
- Els treball en xarxa: territorial i per àrees temàtiques.

7.1.- Informació i difusió

- Informació, per tots els canals existents, als i les joves que s'adrecin al servei i a possibles grups juvenils i escolars.
- Conèixer les demandes i necessitats dels i les joves de la ciutat, així com de les entitats i dels serveis que atenguin a joves per tal d'adequar l'oferta a aquestes necessitats.
- Recerca, actualització, recepció, selecció, classificació i producció dels materials informatius de serveis i equipaments de la ciutat relacionats amb els àmbits d'interès juvenil.
- Elaboració de documentació pròpia a partir de la informació recollida, adaptada a les necessitats dels i les joves i dels serveis, entitats i equipaments amb presència juvenil a la ciutat.
- Espai de consulta per internet, amb punts de lliure consulta d'informació i controlat amb temps des del taulell on són els i les professionals informadors/es. Caldrà establir un protocol de tipus d'informació consultable, descàrrega de fitxers, durada màxima de la consulta, entre d'altres.
- Oferir un espai per a l'auto consulta, amb els diferents tipus de suports: informàtics, telemàtics i paper. Aquest espai pot utilitzar també com a espai d'estudi grupal, cobrint així de forma parcial una necessitat expressada pel col·lectiu juvenil.
- Gestionar el servei d'informació i assessorament en aquells àmbits d'interès juvenil: informació acadèmica, formativa, laboral, d'accés a l'habitatge, oci i cultura, mobilitat i cooperació internacional, esports, acollida de nouvinguts, associacionisme i voluntariat, salut, transports, turisme i serveis socials.
- Expositors i cartellera on incloure els fullets i cartells editats dels diferents serveis i equipaments de la ciutat, d'interès pel jove.
- Gestió i actualització de la web del PIJ, així com de les xarxes socials que es corresponguin, sota la supervisió del Servei d'educació, infància i joventut.
- Butlletí de format electrònic, i de temporalitat mensual, amb les activitats destacades del PIJ.
- L'adjudicatari s'haurà de fer càrrec de la línia de telèfon mòbil que disposa el servei, mantenint el número de telèfon, com un canal més de informació i comunicació amb els i les joves mitjançant les aplicacions de missatgeria instantània (telegram, whatsapp,...), les xarxes socials (instagram, twitter, youtube, ...) i altres eines que puguin sorgir.

7.2.- Activitats de dinamització informativa

- Garantir i organitzar activitats de dinamització informativa (exposicions, xerrades, conferències, tallers...) de temàtiques d'interès pels i les joves en el propi centre i en els instituts de la ciutat, així com en aquells altres serveis i entitats presents en el territori. L'adjudicatari haurà de fer un calendari d'activitats a l'equipament i als instituts que consensuarà amb el/la referent del Servei d'educació, infància i joventut.
- Desconcentrar el servei a través d'un PIJ Mòbil, oferint les seves accions a qualsevol servei o equipament de la ciutat que tingui una necessitat puntual o continuada d'orientació i informació a grups de joves. Els/les informador/es encarregats del PIJ es desplacen a un altre punt (centres cívics, biblioteques, entitats...) del territori per respondre a consultes dels i les joves i realitzar accions de dinamització de la informació. Aquest desplaçament sempre és sota demanda prèvia amb coordinació amb altres professionals que treballen amb joves. És un servei gratuït i adaptat a les necessitats del grup o col·lectiu que fa la demanda.
- Gestionar la recollida de dades personals de la població usuària del PIJ, tenint cura de la Llei de protecció de dades de caràcter personal. Control estadístic de consultes i usuaris/usuàries.

7.3.- Orientació i assessorament

- Orientar, mitjançant una atenció individualitzada o grupal (tallers, xerrades...), per donar una resposta específica a les necessitats expressades de la població juvenil. Requerirà, per tant, aportar recursos i serveis que permetin una bona derivació i orientació en la temàtica expressada, adaptada a la demanda i les possibilitats del noi o noia. L'atenció es realitza a partir de la demanda que es rep per part del o la jove. A partir d'aquí, l'informador haurà de valorar altres necessitats o complementar la demanda per donar unes orientacions més eficaces i adients. Aquesta atenció s'haurà de fer extensiva també a professionals que desenvolupen accions en matèria de joventut.
- Acol·lir els serveis d'assessorament que l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet ofereix: laboral, mobilitat, habitatge, entre d'altres, que siguin d'interès per a la població juvenil i segons els criteris que s'estableixin des de l'Ajuntament. Garantir l'assessorament personalitzat en aquells temes d'interès juvenil i vetllar, si és el cas, per a la derivació de la persona a un centre d'informació i orientació especialitzat. Aquests assessoraments caldrà que estiguin consensuats amb el Servei d'Educació, Infància i Joventut.

7.4.- Tramitacions

Possibilitar que el PIJ pugui ésser un espai on tramitar diferents temes que afectin especialment a la població juvenil. En concret, bons culturals, carnets i inscripcions, entre altres.

7.5.- Acompanyaments

El PIJ realitzarà un acompanyament en les gestions d'aquells casos en els quals el o la jove necessiti d'una especial atenció. També es farà el seguiment de la derivació realitzada a través de mitjans telefònics o electrònics.

7.6.- Altres funcions del PIJ

- Conèixer els fluxos de mobilitat i espais de trànsit específic dels i de les joves a la ciutat.
- Gestionar la recollida de dades personals de població usuària del PIJ, tenint cura de la seva protecció i seguiment dels protocols corresponents. Mantenir actualitzada la base de dades del PIJ.
- Control estadístic de consultes i usuaris/àries. Recollida de dades i indicadors d'avaluació, atenent-se al sistema de registre d'indicadors de la XNEJ.
- Conèixer la realitat juvenil, recursos, serveis, entitats i ofertes de totes les temàtiques d'àmbit de la ciutat que tinguin interès per a la persona jove i pels agents juvenils.
- Avaluar el funcionament del servei en quant a qualitat i satisfacció del client i aplicar un sistema de millora continua. Elaborar els informes, memòries i projectes corresponents.
- Participar en els espais de formació i en les campanyes que s'organitzin des de la XNEJ.
- Participar en els espais de coordinació establerts des de l'Ajuntament i la XNEJ.
- Coordinació estreta i específica amb l'equip de l'Escolta Jove, oferint-los productes d'informació i realitzant accions coordinades de dinamització informativa.
- Establir i mantenir una estreta col·laboració amb aquells agents (centres docents, entitats, institucions...) que desenvolupen accions adreçades a la gent jove, generant una llista de distribució pròpia per fer arribar aquella informació que aquests agents consideri rellevant. Treballar conjuntament per desenvolupar activitats conjuntes i oferir als esmentats agents els productes d'informació que els puguin ser d'utilitat.

CLÀUSULA 8. ALTRES FUNCIONS A REALITZAR PER L'ADJUDICATARI

8.1.- Programacions estables i extraordinàries

Les propostes de programació estables seran trimestrals i l'oferta d'activitats serà elaborada amb les aportacions de l'equip gestor i els responsables tècnics municipals. S'haurà de promoure una comissió de programació per la planificació i execució d'activitats de forma conjunta amb entitats juvenils i els propis joves.

Hi ha tres unitats de programació anuals i a més tres d'especials. La primera correspon als mesos de gener, febrer i març, la segona correspon als mesos d'abril, maig i juny i la tercera als mesos de setembre, octubre, novembre i desembre. També hi haurà tres programacions especials, la d'Estiu i la de Nadal que incorporaran les temàtiques pròpies d'aquestes dates, i la dels dissabtes que incorporarà activitats socioculturals específiques com ara teatre, cinema, obra literària, etc. També s'afegeixen les programacions corresponents a la Festa Major del territori.

L'Ajuntament podrà oferir activitats i serveis que pel seu interès social o cultural per a la ciutadania hauran de ser assumits dintre de la programació del centre. Si es genera un cost addicional no contemplat en la projecció econòmica s'estudiarà el finançament de les mateixes.

En les programacions s'hauran de preveure la realització d'activitats presencials i també online, cadascuna amb el preu que correspongui i segons els preus públics aprovats per a cada cas.

8.2. Seguiment i avaluació dels serveis

Coordinació

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a l'Ajuntament la informació derivada de l'activitat objecte del contracte. A més, informarà per escrit de qualsevol incidència que afecti el bon desenvolupament dels projectes en un termini de 24 hores des del moment en què es produeixi o immediatament quan es tracti d'una incidència de caràcter greu.

Els responsables tècnics de l'equipament hauran de garantir la coordinació amb els diferents responsables i/o tècnics de l'ajuntament i aplicar els criteris, els procediments, les normatives, els instruments de gestió existents així com participar de la cultura de treball impulsada des de la corporació municipal.

Pel seguiment del contracte es convocarà una reunió mensual i sempre que alguna de les parts ho consideri necessari, de tècnics o tècniques de l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària, sense perjudici del seguiment operatiu de les accions, la periodicitat del qual establirà l'Ajuntament.

Control i seguiment del serveis

L'adjudicatari haurà de subministrar al Servei d'educació, infància i joventut la informació necessària per al seguiment i avaluació de la gestió.

Mensualment i trimestralment es proporcionarà la recollida dels indicadors de gestió de tots els serveis segons un model d'informe pactat amb el Servei d'educació, infància i joventut.

A final d'any es presentarà una memòria de gestió i una memòria econòmica.

Control de qualitat

L'adjudicatari haurà de proposar i executar un seguit d'instruments que li permetin fer un

control de qualitat dels serveis que s'estan prestant. Així mateix, periòdicament, farà anàlisi del grau de satisfacció dels usuaris i usuàries dels diferents serveis de l'equipament. Haurà de presentar un informe amb les dades obtingudes i les conclusions del mateix.

Els indicadors de l'anàlisi del grau de satisfacció s'adaptaran, tant pel contingut com per la periodicitat, als que l'Ajuntament estableixi.

Indicadors per a l'avaluació

La següent informació s'inclourà en els informes periòdics trimestrals i memòria anual:

- Nombre d'usos dels equipaments diferenciats per cadascuna de les activitats i serveis (espai de trobada, PIJ, tallers, activitats, festivals, jornades...)
- Nombre de persones participants diferents inscrites a les activitats.
- Nombre de tallers i cursos realitzats.
- Nombre d'accions desenvolupades a cada centre educatiu.
- Nombre de serveis diferents
- Assistència per taller (mitjana i mediana).
- Avaluació del grau de satisfacció per part d'usuàries dels serveis.
- Avaluació del grau de satisfacció per part dels professionals d'altres serveis.
- Nombre de serveis de cogestió realitzats. Entitats que cogestionen (dates i avaluació de la cogestió)
- Cost de cadascuna de les activitats i serveis (total i per participant i ús)
- Registre de les cessions realitzades (entitat, número d'assistents, dia i hora de l'activitat, col·laboracions amb els CRJ, necessitats, valoració (incidències, ús, qualitat de l'acte...))

S'inclouran dades anonimitzades de trets de les persones participants, com ara edat, gènere, nivell d'estudis i altres que es valorin d'interès.

8.3. Aplicació normatives

L'entitat adjudicatària haurà d'aplicar les normatives (ús, accés, aforaments, preus públics...) i protocols existents a l'Ajuntament per als diferents serveis.

8.4. Sistemes d'informació i bases de dades

Els projectes, documentació, bases de dades d'usuaris, cartera de professionals, talleristes i proveïdors, etc. generats i contactats durant la vigència del contracte, es consideraran de propietat municipal i seran lliurats al Servei d'educació, infància i joventut a la finalització de l'esmentat contracte en el suport que es determini.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir actualitzades les bases de dades dels usuaris i usuàries i periòdicament se'n farà revisió amb l'objectiu de minimitzar les incidències a la mateixa.

Hi haurà d'incorporar i/o adequar en els CRJ eines i recursos informàtics com a suport a la gestió.

Per altra banda, tota la informació telemàtica que es generi, s'elaborarà seguint les pautes d'imatge i normativa municipals (pag. web, etc.). Haurà de seguir les pautes d'accessibilitat comunicativa.

L'empresa adjudicatària està obligada a destruir tots els arxius que restin en el seu poder una vegada extingit el contracte, prèvia entrega de dita documentació a l'ajuntament.

L'empresa adjudicatària haurà de fer un ús responsable de la informació de caire intern a la que tingui accés per raó de la seva gestió i acomplir la normativa sobre protecció de dades, tal i com s'especifica al Plec de Clàusules Administratives d'aquest contracte.

Les dades de persones assistents a les diferents activitats del centre hauran d'estar desglossades segons gènere i edat.

CLÀUSULA 9. HORARIS DELS CRJ I SERVEIS

9.1. Horari dels CRJ Mas Fonollar i Rellotge XXI

L'horari mínim garantit d'obertura dels CRJ Mas Fonollar i Rellotge XXI serà de **dilluns a divendres de 16h a 21h i dissabtes**, sempre que hi hagi programació especial programada, **de 16h a 20h** a l'hivern i de **18h a 22h** a l'estiu,.

Els centres podran obrir puntualment en diumenge o ampliar horaris segons calendari festiu, programacions específiques, suports a les activitats de les entitats ubicades als CRJ i segons programacions conjuntes puntuals consensuades amb les entitats residents. L'horari s'adequarà a les activitats programades, tenint present la Normativa Municipal d'horaris, a efectes d'horaris nocturns.

Els CRJ tancaran per vacances el mes d'agost. La resta de períodes de vacances i la determinació de dies festius i ponts es planificarà anualment conjuntament amb el Servei d'educació, infància i joventut i segons les necessitats del servei.

9.2. Horari del Punt d'informació Juvenil

L'horari **mínim d'obertura i d'atenció al públic** és de **30 hores setmanals**. Aquest horari cal establir-lo de forma que doni resposta a les necessitats juvenils i tenint en compte la realitat social del municipi. Així doncs, s'aconsella que aquestes 30 hores es reparteixin en dos matins de 10 a 14 hores i quatre tardes de 16 a 21 hores. Les alternatives d'aquestes 2 hores d'ampliació serien, segons necessitats, de 9 a 10 h, obrir al migdia o bé la tarda de divendres.

Caldrà reservar un horari de treball intern. Dins d'aquest horari cada any es consensuarà un dia setmanal al matí (reserva de 5 hores), que no hi hagi servei d'atenció al públic, per destinar-lo a coordinació i formació en temes d'interès de la xarxa d'informació juvenil.

Dins l'horari d'obertura habitual del PIJ caldrà incloure l'**horari específic dels serveis d'assessorament**. Aquests serveis d'assessorament han de prestar un mínim d'atenció de **3 hores setmanals**. Tot i que és important que la persona assessora estigui durant el seu horari establert a disposició de les persones usuàries en el mateix equipament, és molt recomanable, per al bon funcionament d'aquest servei, que l'atenció es realitzi també mitjançant una sol·licitud de cita prèvia. D'aquesta manera s'evita col·lapsar el servei en alguns moments i desenvolupar-lo de forma fluïda. Per poder assegurar un bon assessorament, a més dels materials informatius necessaris, caldrà un espai de privacitat amb dotació d'ordinador connectat a internet i a impressora.

El servei tancarà per vacances el mes d'agost. La resta de períodes de vacances i la determinació de dies festius i ponts es planificarà anualment conjuntament amb el Servei d'educació, infància i joventut i segons les necessitats del servei.

CLÀUSULA 10. PETIT MANTENIMENT DELS CRJ

L'empresa adjudicatària es farà càrrec del petit manteniment dels CRJ, com a mínim en aquests casos i sempre que no superin un màxim de 500 € per actuació unitària. L'import màxim anual serà de 12.000 €/any. Aquest servei s'haurà de realitzar per personal especialitzat.

CLÀUSULA 11. PLA DE COMUNICACIÓ I DIFUSIÓ

L'empresa adjudicatària s'haurà d'encarregar de la difusió de les activitats de cadascun dels serveis. Al tractar-se d'equipaments adreçats al públic jove la comunicació serà de forma prioritària online (pàgines web, xarxes socials...), tot i això és mantindrà el format paper tot i que de forma molt residual.

L'adjudicatari es farà càrrec de la gestió de la informació i del manteniment que se'n derivin. Incorporarà els criteris que marqui l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, respectant la titularitat i la imatge municipal.

Els documents informatius relatius a l'oferta de serveis hauran d'estar redactats com a mínim en català.

Es farà ús d'una comunicació inclusiva i lliure d'estereotips sexistes.

CLÀUSULA 12. PERFIL DELS PROFESSIONALS I QUANTIFICACIÓ D'HORES DE PRESTACIÓ

Els perfils dels professionals que prestaran els serveis i les hores de prestació que es consideren correctes per a l'execució del contracte, com a mínim, són:

CRJ Mas Fonollar i Rellotge XXI

LLOC DE TREBALL	Categoria conveni	segons	HORES DE PRESTACIÓ SETMANALS
Coordinador/a	Coordinador/a	de	30h
Animadors/es sociocultural del centre CRJ Mas Fonollar*	Animador/a sociocultural		60h
Informador/a CRJ Mas Fonollar	Informadors/ores		30h
Animadors/es sociocultural del CRJ Rellotge XXI*	Animador/a sociocultural		60h

(*) Aquest servei comparteix hores amb el Servei d'Informació per tal de complementar totes les hores d'obertura del centre.

PUNT D'INFORMACIÓ JUVENIL

LLOC DE TREBALL	Categoria conveni	segons	HORES DE PRESTACIÓ SETMANALS
Informador/a CRJ Mas Fonollar	Informador/a juvenil		30 h
Informador/a CREJ Rellotge XXI	Informador/a juvenil		30 h

Tot el personal haurà de tenir:

- Coneixements mínims d'informàtica a nivell d'usuari de processadors de textos, full de càlcul, presentació de documents i base de dades, així com capacitat per navegar per internet, gestionar correus electrònics i xarxes socials.
- Perfecte ús del català (nivell C) i castellà parlat i escrit.
- Capacitat de comunicació i empatia amb el públic i amb el personal de la resta de

serveis, institucions i entitats.

Les jornades del personal han de ser el més llarg possible dintre dels límits legals establerts.

Qualsevol altra proposta en relació al personal i les seves funcions haurà de venir justificada i garantir el total d'hores especificat en aquest punt.

La proposta de personal, així com qualsevol canvi que es produeixi al llarg del desenvolupament del contracte va a càrrec de l'empresa adjudicatària, però haurà de comptar amb l'aprovació de la cap del Servei d'educació, infància i joventut.

Així mateix les substitucions o modificacions relatives als professionals que presten els serveis, hauran de comunicar-se prèviament al Servei d'educació, infància i joventut. En cas de baixa o absència d'un membre de l'equip, l'empresa està obligada a la immediata substitució en un període màxim de 48 hores.

L'empresa adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o d'altres permisos i eventualitats. Els períodes de vacances i permisos a que tingui dret el personal de l'empresa adjudicatària no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà de destinar un mínim de 15 hores per trimestre, destinades a la supervisió i direcció del equips.

Els treballadors i treballadores que portin a terme els serveis de dinamització i programació de les activitats i serveis estaran regits pel conveni col·lectiu del Sector del lleure educatiu i sociocultural que estigui en vigor i que es pren com a Conveni de referència.

Correspon a l'empresa adjudicatària les funcions de reciclatge, formació i supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixi una prestació de servei eficient, de qualitat i que asseguri l'adquisició d'habilitats funcionals, psicològiques i socials, per poder atendre correctament les persones usuàries de l'equipament. Així caldrà garantir que tots els professionals hagin estat formats en funció de la seva tasca, i de manera específica en aspectes com la prevenció i l'atenció de l'abús sexual i el maltractament dels infants.

L'empresa adjudicatària serà responsable de tenir actualitzat el certificat negatiu del Registre Central de delinqüents sexuals del personal que presti el seu servei a l'equipament.

Els professionals que prestin el servei, aportats per l'empresa adjudicatària, dependran únicament d'aquesta a tots els efectes, sense que entre ells i l'Ajuntament existeixi cap vincle funcional ni laboral. Aquest personal treballarà a les ordres de l'empresa adjudicatària, la qual vetllarà per l'exacte compliment de les condicions de la gestió de servei públic.

L'empresa adjudicatària és la responsable del compliment de totes les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, seguretat i salut, i de prevenció de riscos laborals que siguin d'aplicació.

CLÀUSULA 13. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

Assegurar la qualitat tècnica de la prestació dels serveis a les persones usuàries mitjançant:

- a) La presentació durant els dos primers mesos del contracte d'una estratègia de relació i coordinació del programa amb xarxa de serveis del territori i amb els centres educatius adaptada al seu context.
- b) La presentació de la proposta trimestral d'activitats (tallers o d'altres que requereixin de planificació prèvia) almenys 3 setmanes abans de la seva execució.

c) La presentació durant els tres primers mesos del contracte d'un sistema de mesura de la satisfacció dels usuaris i usuàries del servei i de professionals derivants que inclogui ítems avaluatius de caire qualitatiu i quantitatiu.

d) La incorporació de la perspectiva de gènere en el desenvolupament del programa.

e) L'adjudicatari haurà d'especificar a l'inici de l'execució del servei les persones adscrites al contracte. Qualsevol substitució o modificació d'aquestes persones haurà de comunicar-se prèviament a l'Ajuntament i serà responsabilitat del contractista organitzar el servei de manera que es garanteixi la prestació íntegra de les prestacions contractades i alhora els drets sociolaborals dels seus treballadors, sense que l'Ajuntament interfereixi en les decisions que adopti per a cada treballador més enllà d'assegurar-se que en tot moment disposa dels efectius compromesos i de la correcta execució de totes les prestacions contractades.

f) El contractista procurarà l'estabilitat en l'ocupació del personal que entre les seves funcions tingui l'execució d'aquest contracte, garantint sempre que en cas de substitució de personal es fa amb un altre que reuneixi els requisits de titulació i/o experiència exigits als plecs, donant-se compte d'aquests canvis al responsable municipal del contracte. El personal que presti serveis directes en dependència municipals haurà de disposar d'algun element distintiu que n'acrediti la relació amb l'empresa contractista.

g) Respecte a la dotació de mitjans materials, el contractista s'haurà de comprometre a dotar de material informàtic de l'equipament i de tots els llocs de treball del personal que executi els diversos serveis que es concreten al contracte i fer-ne el manteniment, dels telèfons mòbils pels PIJ i pels professionals que hagin de desenvolupar la seva activitat fora dels equipaments. L'adquisició, manteniment i renovació es farà d'acord amb les necessitats tecnològiques del centre, sempre pactant prèviament amb l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet. El material tecnològic ha d'anar en la línia de suport a les activitats com poden ser: projector, pantalla digital, ordinador, tabletta tàctil...Dels equips i material que hi ha actualment als equipaments s'haurà de tenir cura i comunicar les incidències tècniques a l'equip tècnic d'infància de l'Ajuntament.

h) L'adequada supervisió i control de la gestió i prestació, arbitrant les mesures oportunes per al seguiment de l'execució.

i) Coordinar-se amb diferents serveis que treballen amb infants i famílies, així com, els centres educatius públics i concertats.

j) Programar i facilitar l'adequat suport tècnic al personal que desenvolupa l'atenció directa (coordinacions tècniques, accions de suport, mitjans tècnics i de comunicació i altres).

k) L'adjudicatari exercirà de manera real, efectiva i continuada, la direcció del personal que destina a l'execució del contracte, assumint totes les obligacions i drets inherents a la condició d'ocupador: negociació col·lectiva; concessió de permisos, vacances i llicències; control de l'assistència al treball i la productivitat; pagament dels salaris, cotitzacions a la Seguretat Social i retenció de l'IRPF; compliment de la normativa en formació i prevenció de riscos laborals, etc.

l) Donar resposta de les queixes o incidències que ha rebut el servei en un termini màxim de 15 dies.

m) Complir els acords de coordinació establerts amb l'Ajuntament per garantir el bon funcionament del servei. Per aquest motiu, el contractista designarà un representant que serà l'únic interlocutor entre l'empresa i l'Ajuntament i vetllarà per la correcta execució de les prestacions objecte del contracte i perquè els treballadors destinats a la seva execució no realitzin altres tasques diferents a les contractades. Aquest responsable de

l'execució del contracte serà qui distribueixi la feina entre els altres empleats de la mateixa i doni a aquests les instruccions oportunes, vigilant expressament que aquests no acaten ordres directes de cap treballador o representant municipal.

n) Recollir la informació i les dades que es requereixin per a l'elaboració de memòries o investigacions que augmentin el coneixement sobre les diverses temàtiques vinculades amb la salut mental i la joventut.

o) Disposar d'una organització amb recursos humans, tècnics i econòmics suficients per executar totes les prestacions objecte del contracte amb la deguda eficàcia, sense que aquesta activitat suposi l'afectació de la totalitat dels seus recursos.

p) Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en els plecs tècnics i els de condicions administratives, sense que pugui produir-se cap interrupció del servei.

q) Elaborar i implementar un pla de formació permanent dels seus treballadors/es, garantida d'acord amb la normativa vigent.

r) Realitzar totes les tasques necessàries per a informar, difondre i comunicar les activitats organitzades.

s) L'adjudicatari serà l'únic responsable, tant judicial com extrajudicial, de tots els accidents de treball que puguin succeir durant l'execució dels treballs objecte del contracte, per la qual cosa, adoptarà totes aquelles mesures que la pràctica aconselli i bona execució requereixi, atenent en tot moment les indicacions que formulin els serveis tècnics municipals.

t) L'Ajuntament, en cas de desobediència a les seves instruccions, manifesta incompetència o negligència greu que comprometi o pertorbi la marxa dels serveis, podrà requerir al contractista per a què separi del servei als treballadors/es responsables de la pertorbació.

u) Elaboració i presentació d'una memòria d'activitats amb la liquidació de les despeses o serveis efectivament prestats en la finalització del contracte.

CLÀUSULA 14. RECEPCIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari haurà de lliurar un informe-memòria amb el detall de tota la documentació lliurada a l'Ajuntament, segons la Clàusula 8 del PPT, quan es produeixi la finalització del contracte. A més, haurà de presentar una memòria econòmica explicativa de les activitats i serveis efectivament prestats durant l'execució del contracte al desè mes del servei.

Per altra banda, tots els mitjans facilitats per l'Ajuntament per al desenvolupament de les tasques objecte del contracte d'aquest plec s'hauran de retornar en bon estat de conservació quan es produeixi la finalització del contracte.

Per tal de verificar aquests fets, el responsable del contracte haurà d'emetre els informes favorables al respecte.

Esmeralda Garcia Ledesma

Cap del Servei d'Educació, Infància i Joventut