

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 31092024000005
Codi Segur de Verificació: 32d95392-62ad-447c-87c4-305bc270ad70 Origen: Administració Identificador document original: 1912611 Data d'impressió: 26/09/2024 12:04:59 Pàgina 1 de 10	SIGNATURES 1.- ROSA BAIXAS CARCERENY (TCAT), 25/09/2024 14:32	



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA

CO2024056ASI

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 31092024000005
Codi Segur de Verificació: 32d95392-62ad-447c-87c4-305bc270ad70 Origen: Administració Identificador document original: 1912611 Data d'impressió: 26/09/2024 12:04:59 Pàgina 2 de 10	SIGNATURES 1.- ROSA BAIXAS CARCERENY (TCAT), 25/09/2024 14:32	



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest contracte té per objecte la prestació del servei de mediació ciutadana per facilitar la resolució de conflictes des d'una mirada comunitària i restaurativa. Pretén proporcionar espais de diàleg perquè les persones prenguin el protagonisme en la gestió dels seus conflictes, amb el suport i l'acompanyament del mediador/a.

Aquest servei es prestarà durant 11 mesos de l'any amb una dedicació de 16 hores mensuals (4 hores a la setmana), en horari de tarda, en les dependències habilitades a l'edifici de l'Àrea de Serveis a la Persona (av. Barcelona, núm. 41). Per tant, el nombre d'hores anuals del servei és de 176.

En els casos que es requereixi, el servei aplicarà el protocol de mesures alternatives a la sanció econòmica per a infants i joves, fins a 25 anys, infractors/es de l'ordenança de civisme de l'Ajuntament de Sant Joan Despí.

Es tracta d'un recurs municipal adreçat al conjunt de la ciutadania i a les entitats del municipi de Sant Joan Despí, amb l'objectiu d'estimular i de fomentar a les parts implicades per a construir, per elles mateixes, un acord realista i possible per a la resolució de determinats conflictes nascuts dintre l'estructura social.

Els principis que han de regir el Servei de Mediació són: la voluntarietat de les parts en utilitzar-lo, la neutralitat del/la professional que gestiona el servei, la confidencialitat del procés, el respecte a la dignitat humana, la proximitat en el territori i la gratuïtat del servei

2. MARC NORMATIU

L'article 25.1 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, i l'article 66.1 del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, que aprova el text refós de la Llei municipal i de Règim Local de Catalunya, estableixen que el municipi pot promoure tota mena d'activitats i prestar tots els serveis públics que contribueixin a satisfer les necessitats i aspiracions de la comunitat de veïns. Així mateix, els ens locals també tenen competències en l'àmbit de la cohesió social, entre d'altres, segons preveu l'apartat 2 del mateix article 66.

La Llei 40/2015 de règim jurídic del sector públic, en el seu article 4 estableix que "les administracions públiques, entre les quals hi ha l'administració local, sempre que limitin l'exercici dels drets individuals o col·lectius hauran d'aplicar el principi de proporcionalitat i escollir la mesura menys restrictiva, motivar la necessitat per tal de protegir l'interès públic i justificar els objectius, i evitar qualsevol tipus de discriminació.

L'article 78 de l'Ordenança de civisme i convivència de l'Ajuntament de Sant Joan Despí, aprovada l'any 2009, contempla l'opció que joves infractors menors d'edat puguin acollir-se a un programa de mesures alternatives a la sanció econòmica.

Protocol de Mesures Alternatives a la sanció econòmica per menors i joves, fins a 25 anys, infractors/es de l'ordenança de civisme de l'Ajuntament de Sant Joan Despí.

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 31092024000005
Codi Segur de Verificació: 32d95392-62ad-447c-87c4-305bc270ad70 Origen: Administració Identificador document original: 1912611 Data d'impressió: 26/09/2024 12:04:59 Pàgina 3 de 10		SIGNATURES 1.- ROSA BAIXAS CARCERENY (TCAT), 25/09/2024 14:32



3. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL SERVEI

En la determinació de les prescripcions, s'han tingut en compte els arts. 124 i següents de la LCSP sobre definicions i regles per a l'establiment de prescripcions tècniques.

Definició del servei:

El servei de mediació ciutadana promou la convivència ciutadana i facilita la resolució dels conflictes des d'una mirada comunitària i restaurativa, facilita espais de diàleg perquè les persones prenguin el protagonisme en la gestió dels seus conflictes, amb el suport i l'acompanyament del mediador/a.

El procés de mediació té 4 característiques bàsiques:

1. **Voluntari:** Les persones implicades són les que lliurement decideixen participar-hi. El procés pot ser interromput en qualsevol moment.
2. **Imparcial:** El/la mediador/a no afavoreix a cap de les parts, l'objectiu és trobar una solució consensuada.
2. **Confidencial:** Tant les parts com el/la mediador/a es comprometen a no fer pública la informació tractada en les sessions de mediació.
3. **Gratuït:** és un servei públic que no representa cap cost per les persones que hi participen.

Les finalitats del Servei de Mediació són:

1. Oferir un servei gratuït de mediació de conflictes com alternativa a la resolució de conflictes per via judicial.
2. Treballar per a millorar la vida i el benestar de les persones que conviuen a la ciutat.
3. Disminuir la conflictivitat tot oferint un espai protegit i professional on poder generar acords que possibilitin un desenvolupament òptim de la societat.
4. Fomentar una ciutadania activa, responsable i compromesa amb la convivència.
5. Orientar i donar suport en situacions complexes sorgides de la convivència quotidiana.
6. Treballar per la resolució dels conflictes existents dins la ciutadania, societat, comunitat.
7. Oferir una infraestructura mínima de confidencialitat i atenció personalitzada que garanteixin el procés de mediació ciutadana, donat al servei de personal professional específic, instal·lacions apropiades, serveis de referència entre la ciutadania.
10. Treballar des d'una mirada inclusiva, comunitària i restaurativa totes les intervencions, actuacions i projectes que desenvolupi el servei.

Els objectius generals del Servei de Mediació són:

1. Millorar la convivència.
2. Millorar la qualitat de vida comunitària.

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 31092024000005
Codi Segur de Verificació: 32d95392-62ad-447c-87c4-305bc270ad70 Origen: Administració Identificador document original: 1912611 Data d'impressió: 26/09/2024 12:04:59 Pàgina 4 de 10		
SIGNATURES 1.- ROSA BAIXAS CARCERENY (TCAT), 25/09/2024 14:32		



3. Fomentar el diàleg i la cohesió social.
4. Reforçar les relacions entre les persones (entre veïnatge, famílies, etc.).
5. Fomentar actituds que facilitin l'entesa i el respecte entre la ciutadania: empatia, reconeixement, escolta activa, etc.

4. PERSONES DESTINATÀRIES

El Servei de Mediació Ciutadana serà d'abast municipal i podran ser usuàries del servei les persones físiques residents a Sant Joan Despí o les persones jurídiques, radicades a la ciutat, que siguin part en algun tipus de conflicte dels previstos en els àmbits d'actuació.

5. ÀMBITS D'ACTUACIÓ

El Servei de Mediació Ciutadana podrà atendre els conflictes que, a títol enunciatiu i no restrictiu, responen a la tipologia següent:

- Conflictes veïnals (inclou comunitats de veïns)
- Conflictes familiars
- Conflictes derivats d'activitats econòmiques de proximitat
- Conflictes en els espais públics
- Conflictes relacionats amb entitats /associacions locals.
- Prestacions substitutòries derivades de l'ordenança de civisme i convivència.

Queden exclosos d'aquest servei:

- Conflictes en què l'Ajuntament de Sant Joan Despí en sigui part.
- Conflictes gestionats pel Síndic de Greuges
- Conflictes familiars de separació/divorci/custòdia menors/violència de gènere
- Conflictes de l'àmbit del consum
- Tasques pròpies d'assessorament jurídic
- La mediació en aquelles situacions que estiguin tipificades com a delictes.
- Conflictes que estiguin *sub judice* o assumptes en els quals una de les parts ja hagi requerit els serveis d'un advocat o mediador judicial.

En el cas que alguna de les tipologies esmentades es donés, el servei deixarà de prestar-se tan bon punt se'n tingui coneixement.

6. DEFINICIÓ DE LES FUNCIONS A DESENVOLUPAR

Per a la prestació del Servei de Mediació Ciutadana l'adjudicatària i les persones mediadores hauran de desenvolupar les funcions següents:

- Gestionar el Servei de Mediació Ciutadana.
- Establir i elaborar els protocols necessaris per a la derivació i coordinació amb els agents derivadors.
- Coordinar-se i fer seguiment amb els diferents departaments derivadors.
- Elaborar tots aquells documents administratius necessaris per al bon funcionament del servei (formularis, citacions, convenis de confidencialitat, estadístiques).
- Atendre les persones i/o entitats que s'adrecin al Servei de Mediació Ciutadana, principalment derivats pels serveis socials i/o altres departaments



de l'Ajuntament.

- Assistir i acompanyar el procés de mediació, facilitant les eines necessàries perquè les parts implicades arribin, en la mesura del que sigui possible, a acords i fer el seguiment verificant que els acords es compleixin.
- Establir les condicions perquè la mediació entre la ciutadania en conflicte sigui possible.
- Garantir l'homogeneïtat i la idoneïtat de la informació i del seu sistema d'actualització.
- Elaborar un procediment que garanteixi el control i l'actualització de la informació.
- Elaborar un informe trimestral de la gestió del servei i una memòria anual.
- Enregistrar les dades que es generin a partir del servei.
- Participar en el seguiment dels casos en que s'apliqui l'Ordenança de Civisme i Convivència de Sant Joan Despí.

7. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatària prestarà el Servei de Mediació Ciutadana durant tot el termini d'execució del contracte mantenint, com a mínim, el següent horari d'atenció directa:

- El servei es prestarà durant 11 mesos de l'any amb una dedicació de 16 hores mensuals, distribuïdes en 4 hores a la setmana en horari de tarda (un dia a determinar), en les dependències habilitades a l'edifici de l'Àrea de Serveis a les Persones (av. Barcelona, núm. 41).

Per tant, el nombre d'hores anuals del servei és de 176.

La tarda concreta del servei s'acordarà entre la persona responsable municipal del contracte i l'adjudicatària.

Aquest horari es podrà modificar per raons motivades, sempre i quant el còmput anual d'hores sigui el mateix que l'establert inicialment en aquest plec.

Si el cas ho requereix, la persona medidora s'haurà de desplaçar a un altre espai/dependència dins del terme municipal de Sant Joan Despí.

Funcionament:

La petició de mediació es farà a instàncies del personal de Serveis Socials o de la Policia Local.

El circuit de derivació del servei serà:

- Primer: El/la professional derivador/a contacta amb la persona professional medidora per avaluar la viabilitat d'una mediació i definir conjuntament l'estratègia de derivació.
- Segon: El/la professional medidor/a segons la tipologia del cas, establirà el circuit d'intervenció i de comunicació amb la persona interessada.

L'adjudicatària haurà de garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec, que tindrà naturalesa contractual, sense que pugui produir-se cap interrupció del servei.

En cas de malaltia o baixa de les persones professionals i quan aquesta sigui superior

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 31092024000005
Codi Segur de Verificació: 32d95392-62ad-447c-87c4-305bc270ad70 Origen: Administració Identificador document original: 1912611 Data d'impressió: 26/09/2024 12:04:59 Pàgina 6 de 10		SIGNATURES 1.- ROSA BAIXAS CARCERENY (TCAT), 25/09/2024 14:32



a una setmana, l'adjudicatària restarà obligada a la seva substitució mentre duri aquella, amb el perfil professional adient, al seu càrrec.

8. RECURSOS HUMANS A ADSCRIURE AL SERVEI

Per desenvolupar el servei l'empresa haurà de garantir el perfil d'una persona professional especialitzada en la mediació comunitària següent:

- Titulació universitària en alguna disciplina de ciències socials (dret, educació social, treball social, sociologia, ...).
- Haurà de formar part del Registre de mediadors de família i del Registre de mediadors de dret privat del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.
- Haurà de tenir formació i capacitació específiques en mediació degudament actualitzades d'acord amb els requisits establerts per Reglament (segons l'article 3 de la Llei 15/2009, del 22 juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat). Aquesta formació ha d'estar homologada pel Departament de Justícia de la Generalitat Catalunya (segons l'Ordre JUS/428/2012, de 18 de desembre).
- Haurà de tenir una experiència mínima d'un any en mediació comunitària.
- Coneixements d'ofimàtica.
- Certificat personal de no tenir antecedents penals i/o certificat negatiu del Registre Central de delinqüents sexuals.

- Haurà de comptar amb les competències següents:

- Habilitats socials i capacitat comunicativa per establir una relació empàtica, credibilitat, honestetat i seguretat.
- Conducció del procés i facilitar la comunicació entre les parts.
- Capacitat d'anàlisi i enfocament de les situacions i demandes individuals i comunitàries. Imparcialitat.
- Capacitat d'interrelació, de treball en equip i de coordinació amb la xarxa de serveis municipals.
- Utilització d'una metodologia de treball oberta i flexible.

L'adjudicatària haurà de vetllar perquè hi hagi una continuïtat en el personal, evitant que es produeixin canvis o substitucions si no són necessaris i sempre amb prèvia justificació a l'Ajuntament. En el cas que hi hagi substitucions, les persones que han de continuar amb l'execució del contracte han de tenir la capacitat per dur-lo a terme i amb els mateixos requeriments de formació i d'experiència, o superiors, que es requereix en aquest plec tècnic.

L'adjudicatària haurà de cobrir les absències del seu personal, de forma immediata, de manera que, en cap moment pugui quedar reduïda la dotació de personal. A tal efecte, presentarà, una vegada formalitzat el contracte presentarà el sistema previst de substitucions d'urgència del personal a la responsable municipal del contracte.

La selecció dels professionals anirà a càrrec de l'adjudicatària.

El seu contracte haurà d'estar en el marc del Conveni col·lectiu de treball de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc (codi: 79002575012007).

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 31092024000005
Codi Segur de Verificació: 32d95392-62ad-447c-87c4-305bc270ad70 Origen: Administració Identificador document original: 1912611 Data d'impressió: 26/09/2024 12:04:59 Pàgina 7 de 10		SIGNATURES 1.- ROSA BAIXAS CARCERENY (TCAT), 25/09/2024 14:32



Tot el personal adscrit al servei dependrà laboralment de l'adjudicatària, sense que existeixi cap vincle funcional ni laboral amb l'Ajuntament. La retribució del personal i l'assignació de les tasques laborals correspondrà a l'adjudicatària.

Per tal de garantir el compliment de la normativa laboral, l'empresa haurà de lliurar a l'Ajuntament trimestralment una còpia dels models RLC i RNT (antics TC1 i TC2) on constin les persones contractades per aquest servei.

L'adjudicatària serà responsable davant de l'Ajuntament, de les actuacions dels seus empleats durant la prestació del servei i està obligada a reparar-les sens perjudici de les sancions que corresponduin en cada cas concret.

L'adjudicatària haurà de proveir de telèfons mòbils i de *tablet* o ordinador portàtil a les persones mediadores que adscriu al contracte

9. COORDINACIÓ I SEGUIMENT DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

L'adjudicatària designarà una persona representant que serà responsable davant l'Ajuntament amb la finalitat de fer el seguiment del servei avaluant el grau de compliment, resoldre les possibles incidències en relació al desenvolupament del contracte i informar i traslladar a la persona medidora les consideracions, instruccions i protocols i procediments de l'Ajuntament tot assegurant la seva aplicació efectiva en la organització i en la prestació dels serveis.

L'Ajuntament designarà una persona responsable del contracte que serà la interlocutora amb l'adjudicatària.

La periodicitat de les reunions de coordinació la determinarà la responsable municipal del contracte.

L'adjudicatària haurà de garantir una coordinació adequada amb els serveis socials municipals per canalitzar totes les relacions derivades d'aquest contracte i comunicar per escrit qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.

L'adjudicatària haurà de realitzar

- informes trimestrals de la gestió del servei
- una memòria anual de l'activitat del servei. S'haurà d'entregar una breu memòria amb els indicadors mínims següents:
 - persones usuàries ateses (edat, gènere, etc.)
 - tipus de demandes de mediació
 - les hores de mediació fetes en cada cas
 - tipus de terminació de la mediació
 - tràmits realitzats
 - una valoració del funcionament del conjunt del servei
 - i propostes de millora.

10. Drets i OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

10.1 Drets:

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 31092024000005
Codi Segur de Verificació: 32d95392-62ad-447c-87c4-305bc270ad70 Origen: Administració Identificador document original: 1912611 Data d'impressió: 26/09/2024 12:04:59 Pàgina 8 de 10		
SIGNATURES 1.- ROSA BAIXAS CARCERENY (TCAT), 25/09/2024 14:32		



- Prestar el servei fins a l'extinció del contracte.
- Rebre el suport de l'Ajuntament en tot allò que estigui vinculat al desenvolupament del projecte.

10.2 Obligacions generals:

- a. Prestar el servei d'acord amb els nivells de qualitat i capacitat requerits i gestionar-los sota la seva responsabilitat, sotmetent-se en tot moment a les obligacions i indicacions que, respecte al servei, dicti l'Ajuntament de Sant Joan Despí.
- b. Prestar el servei d'acord amb el codi deontològic de la professió, si en té.
- c. Comunicar a l'Ajuntament aquelles qüestions que, salvant la confidencialitat de la persona, hagin de ser-li comunicades.
- d. Prestar de forma directa el servei, amb prohibició absoluta de cedir-lo, alienar-lo o sotsarrendar-lo, excepte si es compta amb l'autorització expressa de l'Ajuntament i només per causes extraordinàries degudament justificades.
- e. L'adjudicatària assumeix la responsabilitat civil i les obligacions fiscals que es derivin del compliment o incompliment d'aquest contracte, a aquests efectes haurà de contractar una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil.
- f. L'adjudicatària haurà de garantir l'estabilitat i la continuïtat del servei.
- g. El personal del Servei haurà d'utilitzar un llenguatge adient, on no es contempli cap element discriminatori, sexista, racista, denigrant o que afecti a l'esfera individual de les persones. El seu incompliment, implica la resolució contractual de manera immediata.
- h. L'adjudicatària haurà de garantir el manteniment, per part de tot el seu personal, del secret professional. Estarà obligada al compliment de tot allò que estableixi la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal i de seguretat dels fitxers automatitzats que continguin dades de caràcter personal, en relació amb les dades personals a les quals tinguin accés durant la vigència del contracte. La documentació i informació que es desprengui o a la qual es tinguin accés amb ocasió de la prestació de serveis derivats d'aquest contracte, que corresponen a l'Ajuntament de Sant Joan Despí com a responsable del fitxer de dades personals, té caràcter confidencial i no podrà ser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport; per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit de l'execució directa del contracte.
- i. Les persones treballadores de l'adjudicatària s'obliguen a guardar estricte secret de tota aquella informació a la qual tinguin accés i del compliment de totes aquelles mesures tècniques i organitzatives que s'estableixin per garantir la confidencialitat i integritat de la informació. Aquestes obligacions subsistiran fins i tot després de finalitzar i extingir-se el contracte.
- j. L'adjudicatària haurà de garantir la defensa jurídica del seu personal davant de reclamacions de tercers derivades de l'execució del contracte.

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 31092024000005
Codi Segur de Verificació: 32d95392-62ad-447c-87c4-305bc270ad70 Origen: Administració Identificador document original: 1912611 Data d'impressió: 26/09/2024 12:04:59 Pàgina 9 de 10		SIGNATURES 1.- ROSA BAIXAS CARCERENY (TCAT), 25/09/2024 14:32



- k. Comunicar en el termini de 24 hores qualsevol incidència relacionada amb l'execució del contracte.
- l. Qualsevol altre obligació necessària per garantir el bon funcionament del servei.

11. OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

Les obligacions de l'Ajuntament són:

- a. Designar una persona referent del seguiment periòdic del servei i com a interlocutora amb l'adjudicatària.
- b. Facilitar la seva participació a les reunions de coordinació i actuacions municipals directament relacionades amb el desenvolupament dels objectius del present contracte.
- c. Fer efectiu el pagament del servei prèvia presentació de la corresponent factura per part de l'adjudicatària per l'import del contracte.
- d. Controlar de forma permanent el desenvolupament del Servei.
- e. Sol·licitar a l'adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- f. Aportar els espais, mobiliari, i la infraestructura necessària per a dur a terme satisfactòriament el servei. L'ordinador portàtil i el telèfon mòbil de les persones mediadores seran a càrrec de l'adjudicatària.
- g. Encarregar-se de la difusió pels mitjans que consideri oportuns, si s'escau.
- h. Facilitar les coordinacions entre l'adjudicatària i els i les professionals de l'Ajuntament o altres administracions sempre que es consideri oportú.
- i. Aportar els subministraments bàsics (electricitat, aigua, gas, telefonia fixa) així com el manteniment de l'espai i la seva neteja
- j. Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

12. OBLIGACIONS EN MATÈRIA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

L'adjudicatària està obligada al compliment de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i restant legislació general i sectorial aplicable en aquesta matèria respecte dels treballadors que adscriu al contracte.

13. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

En relació a la correcta pràctica del secret professional i del fidel compliment de la normativa en matèria de protecció de dades personals, l'adjudicatària i el seu personal

DOCUMENT 4. Plec de clàusules tècniques	ÒRGAN ÀREA DE GOVERNANÇA I DESENVOLUPAMENT LOCAL	REFERÈNCIA 31092024000005
Codi Segur de Verificació: 32d95392-62ad-447c-87c4-305bc270ad70 Origen: Administració Identificador document original: 1912611 Data d'impressió: 26/09/2024 12:04:59 Pàgina 10 de 10		
SIGNATURES 1.- ROSA BAIXAS CARCERENY (TCAT), 25/09/2024 14:32		



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, així com el Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la de protecció de les persones físiques en el que respecte al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

El tractament de les dades de caràcter personal es farà únicament conforme a les instruccions que a l'efecte 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 contracte.

Tota la informació relativa a la persona usuària que resti en possessió de l'adjudicatària haurà de ser traslladada a l'Ajuntament i també qualsevol suport o document en què consti alguna dada objecte del tractament, en el termini dels tres mesos posteriors a finalitzar la relació contractual.

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

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament.

L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà audiovisual...) derivada de la relació amb la persona usuària, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari/ària individual o col·lectiu, públic, o privat, que l'adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei. Les persones responsables municipals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i a la imatge externa de l'adjudicatària.

Sant Joan Despí, a la data de la signatura electrònica.

Rosa Baixas Carcereny
Cap d'Acció Social i Igualtat