



CODI DE VERIFICACIÓ	4K0V0T0B5G1U6U6E12X7		
PROCEDIMENT	V230 Contractacions de serveis		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/98031/2023	DOCUMENT NÚM.	85637/2025
ÀREA	Seguretat i Govern Intern		
UNITAT	Seguretat, Convivència i Civisme. Direcció		

INFORME JUSTIFICATIU PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE MAJOR PER PORTAR A TERME LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'AGENTS CÍVICS DE L'HOSPITALET DE LLOBREGAT. VALORACIÓ DELS CRITERIS DE JUDICI DE VALOR

Prèviament a la valoració de les especificacions tècniques es procedeix a descriure el barem utilitzat per l'assignació de puntuació als projectes:

Tipus de criteris	Puntuació màxima	
2. Criteris de judici de valor	40	
2.1. Relacionats amb la qualitat del servei		36
a) Proposta de desenvolupament del servei	16	
b) Coneixement de la ciutat de L'Hospitalet	3	
c) Sistema i/o procediment per a l'execució del treball	6	
d) Cohesió d'equip	4	
e) Supervisió, contenció i avaluació de les tasques assignades	3	
f) Pla de seguiment del treball	4	
2.2. Relacionats amb l'organització		4
TOTAL		40

1. Criteris de judici de valor (màxim 40 punts)

Per tal de valorar el conjunt de criteris de judici de valor, es tindrà en compte la memòria presentada per les empreses amb una longitud màxima del document de 30 fulls.

Empresa Iqembu: presenta una memòria de 30 pàgines, completament escrites, sense portada i amb alta intensitat de redactat: aprofitant molt els marges de les pàgines i amb lletra més petita.

Empresa Vincle- Associació per la Recerca i l'Acció social presenta una memòria de 30 pàgines amb portada i amb menys intensitat d'escriptura que l'empresa Iqembu.

1.1. Relacionats amb la qualitat del servei (fins a 36 punts)



- a) Proposta de desenvolupament del servei: proposta de funcionament i d'organització del servei en base als criteris establerts a la clàusula 3 i 4 del plec de condicions tècniques. L'empresa haurà de presentar una memòria on faci menció als diferents aspectes a puntuar. **Fins a un màxim de 16 punts.**

- Proposta de funcionament del servei (**fins a 8 punts**). Es puntuarà tenint en compte el següent detall:

- Detall exhaustiu: **8 punts**.
- Descripció completa però sense aprofundir: **6 punts**.
- Descripció sense desenvolupar algun àmbit: **4 punts**.
- Descripció bàsica: **2 punts**.
- Sense descripció: **0 punts**.

Empresa Iqembu: L'empresa redacta aquest punt en 7 pàgines, desenvolupant-ho en 6 punts:

- 1- Descripció i objectius: Aquest punt es una còpia literal dels objectius redactats a l'informe justificatiu.
- 2- Línies metodològiques: L'empresa expressa que treballa tenint en comptes les següents línies metodològiques transversals i interseccionals:
 - a. Adaptació al context territorial i dinàmiques del municipi de L'Hospitalet
 - b. El treball de proximitat i en Xarxa: per apropar l'equip d'agents cívics a la ciutadania
 - c. La diversitat cultural i la cohesió de col·lectius amb menys oportunitats: fent menció expressa que el treball de l'equip d'agents cívics amb la població de L'Hospitalet ha de generar una presa de consciència de la diversitat cultural, treballant conceptes com estereotips, prejudicis i discriminacions, promovent mecanismes d'inclusió social.
 - d. La perspectiva de gènere: conscienciació sobre les diferències i desigualtats entre dones i homes, el patriarcat i el masclisme. Amb una mirada femenina i promovent la detecció de situacions de violència masclista a l'espai públic.
- 3- Eixos de treball metodològics: Diferencia dos eixos d'intervenció:
 - a. Eix d'intervenció: detecció i intervenció en problemàtiques tenint en comptes els diferents col·lectius d'intervenció.
 - b. Eix de sensibilització i prevenció: que engloba el foment de la cultura del civisme. En aquest eix fa menció a l'acció preventiva i concretament als districtes de la Zona Nord de L'Hospitalet, cosa que demostra un ampli coneixement de la ciutat.

Expressa la necessitat de treballar l'aspecte més pedagògic i de conscienciació ciutadana per tal d'incidir en el canvi de determinats comportaments.
- 4- Metodologia d'abordatge: li dedica un espai considerable a desenvolupar aquest aspecte. Fent menció expressa a l'adaptació de l'equip d'agents cívics al context d'intervenció i a la comunicació no violenta i resolució positiva del conflicte mitjançant la mediació i la gestió de rumors i emocions. Fa menció a tècniques de comunicació: bona comunicació, missatge clar, precís i ordenat, desenvolupant l'escolta atenta, l'observació sense judicis, la gestió positiva de conflictes.

Té en comptes també els possibles conflictes interns que puguin sorgir dins del propi equip.

Menciona que els conflictes no sempre es resolen, però es poden arribar a transformar. Expressa el projecte de l'Estratègia de la Xarxa Antirumors de L'Hospitalet i com els agents cívics també han de formar part d'aquest projecte.

I per últim té en comptes la gestió de les emocions i el desenvolupament d'habilitats emocionals, com a professionals de la intervenció social.

- 5- Col·lectius d'Intervenció: Tot i que el servei d'agents cívics té l'encàrrec d'intervenir amb tots els col·lectius, l'empresa fa menció a 4 col·lectius concrets:
 - a. Infants: Menciona que és el col·lectiu de major grau d'intervenció i vinculació amb el servei degut a activitats com Ser Cívic és guay, La festa del Civisme, les civiteques de nadal i estiu



- b. Joves: expressa que es plantegen com a repte incrementar i millorar la seva intervenció.
 - c. Gent Gran.
 - d. Col·lectius d'ús intensiu de l'espai públic
- 6- Serveis i àrees d'acció. El servei s'estructura en 4 àrees d'acció:
- a. Rutes per l'espai públic: estipula cobertura diària de districtes conformades per dues professionals, prioritzant zones de conflicte o alta concentració, presència a parcs i zones comercials, definint en què consistirà la intervenció i les principals problemàtiques detectades al municipi.
 - b. Activitats de promoció del civisme: L'empresa menciona activitats municipals on desenvolupen activitats els agents cívics i estan presents: Ifars, campanya gestió de residus, dia del Poble Gitano, festes primavera....
 - c. Col·laboració amb altres departaments municipals: L'empresa menciona entre altres campanya de coloms, campanya d'hàbits de consum entre joves, refugis climàtics, campanya d'onada de fred on es visiten punts de sensellarisme, campanya de cementiris...
 - d. Participació en actes de ciutat: Es mencionen tots els actes de ciutat en els que han participat l'equip d'agents cívics en els darrers 3 anys.

Es valora un ampli coneixement de les problemàtiques relacionades amb la convivència i el civisme a la ciutat i coneixement de les línies estratègics d'intervenció municipal i de les actuacions desenvolupades des de la Secció de Convivència i Civisme

A més es denota experiència prèvia i pràctica de treball en contractes similars a l'objecte actual.

El detall del redactat d'aquest punt és complert, però atès que en la descripció i objectius l'empresa fa una còpia literal de l'informe justificatiu s'atorguen **6 punts**.

- Proposta de funcionament del servei

Empresa Iqembu: **6 punts**

Empresa Vincle- Associació per la Recerca i l'Acció social. L'empresa redacta aquest punt en 7 pàgines

Menciona om des de VINCLE entenen l'espai públic, com un entorn essencial per a la convivència ciutadana, però també és un espai on poden sorgir conflictes derivats de l'ús intensiu i la diversitat social, un espai sotmès a tensions i conflictes, els quals requereixen una contínua resolució a partir del respecte.

A VINCLE posen l'èmfasi en l'equilibri entre l'acció, la reflexió i el treball en proximitat, i tot això sempre amb la implicació de les persones participants, generant així una coresponsabilitat amb la ciutadania, en el seu procés cap a la cohesió social i civisme compartit. Estableixen que el seu model de funcionament està basat en: Dinàmiques d'atenció social de caràcter proactiu, el valor de l'autonomia, de la diversitat i les respostes personalitzades, el treball en xarxa fonamentat en perspectives interseccionals, transversals, integrals i inclusives, l'orientació socioeducativa com a estratègia de treball, acompanyant a les persones en els seus processos d'empoderament Desenvolupen una metodologia d'atenció centrada en la persona i en el treball comunitari.

Estableixen que la seva estratègia per promoure la cohesió social i el foment del civisme estan basades en les 4 àrees d'acció en les que es divideix el servei. El funcionament d'aquestes 4 àrees d'acció serà el següent:



- Mirada estratègica global del civisme i convivència a la ciutat a partir de rutes a l'espai públic
- Dinamització, execució i participació de campanyes activitats i actes per promoure la convivència i civisme
- Creació d'espais de governança, co-creació i de participació veïnal
- Treball en xarxa i intercanvi d'informació amb altres agents del territori i departaments de l'Ajuntament.

Plantegen:

- Treballar des d'una perspectiva intergeneracional, intercultural i amb atenció a la diversitat de gèneres
- Coordinació transversal: Col·laboració estreta amb serveis municipals clau, com l'àrea de seguretat i govern intern, ciutat de drets, qualitat urbana i ciutat transformadora, per a la gestió conjunta de casos i problemàtiques.
- Establir sinergies amb el teixit social: Coordinació amb entitats del territori, com associacions de veïns i veïnes, comerciants i famílies, per reforçar la intervenció comunitària i assegurar la coherència en les accions implementades.

El seu marc metodològic estipula:

- 1) L'empoderament com a pràctica
- 2) El grup com a agent de transformació
- 3) L'acompanyament social i educatiu com a eina de treball i de proximitat a la ciutadania.
- 4) El treball en xarxa per vinculació amb l'entorn comunitari i altres agents socials.
- 5) La participació ciutadana i democràcia deliberativa com a forma de vinculació amb la ciutadania del territori.
- 6) La prevenció i provenció com a metodologia de treball abans d'arribar el conflicte.
- 7) La gestió positiva del conflicte com a mitjà per arribar acords.
- 8) L'observació com a mètode exploratori per percebre la realitat del territori i crear un mapa de relacions i cohesió social

9) La sensibilització ciutadana és clau per prevenir conflictes i promoure un ús adequat dels espais públics

Defineix els rols de l'equip d'agents cívics com:

- Facilitador
- Dinamitzador
- Informador
- Comunicador
- Investigador:
- Capacitador: Proporciona formació i coneixement sobre la metodologia comunitària,
- Mediator:
- Co-Creador: fomentar la creativitat social, implicant la comunitat

La proposta plantejada per l'empresa mostra una descripció complerta però molt teòrica i molt centrada en la metodologia comunitària, parteix de la voluntat de treballar cooperativament amb els agents de proximitat de l'Hospitalet. Pactant amb els agents, serveis i entitats implicades en cada cas, el ritme i sistema de treball conjunt a realitzar. La intervenció d'observació en el territori que plantegen permetrà obtenir conclusions fonamentals per dissenyar la millor estratègia per treballar en el territori.

Es valora que aquests objectius de participació comunitària no són els que s'han contemplat en els plecs de prescripcions tècniques.

El funcionament del servei estableix una intervenció activa en el cas del conflictes, intervenint per a resoldre's que tampoc és objecte del contracte ja que hi ha un equip propi a l'Ajuntament que realitza aquest servei.



Es valora que la proposta de funcionament del servei feta per l'empresa és molt genèrica i teòrica, podria funcionar amb un equip d'agents cívics, amb un equip de mediadors o educadors socials. Es valora poca concreció i adaptació de la proposta de servei a l'objectiu del contracte.

Es valora atorgar **4 punts**.

- Proposta de funcionament del servei:

Empresa Vincle- Associació per la Recerca i l'Acció social: **4 punts**

- Organització del servei (**8 punts**). Es puntuarà tenint en compte el següent detall:

- Detall exhaustiu: **8 punts**.
- Descripció completa però sense aprofundir: **6 punts**.
- Descripció sense desenvolupar algun àmbit: **4 punts**.
- Descripció bàsica: **2 punts**.
- Sense descripció: **0 punts**.

Empresa Iqembu:

Adjunta un quadre on es pot veure quantes hores i professionals hi ha per cada torn de matí i de tarda durant el llarg de la setmana. Es valora molta definició

Proposa un sistema de rotació de l'equip distribuït en 3 grups perquè diuen que és el més òptim per desenvolupar les hores de servei indicades, per respectar els descansos de dos dies seguits de les persones treballadores, equiparar les condicions de tot l'equip i per fomentar la cohesió de l'equip

Estableix els següents horaris de treball:

Jornada de matí: 8.30h – 14.30h = 6h

Jornada de tarda: 15.30h – 21.30h = 6h en mesos d'estiu / 15.00h – 21.00h = 6h en mesos d'hivern.

Estableix amb molta definició l'horari del treball de l'equip de reforç, adaptant-lo al que digui el responsable tècnic:

Dimecres: 15.30h – 21.30h

Dijous: 3h matí + 16.30h – 21.30h

Divendres: 3h matí + 16.30h – 21.30h

Dissabte: 4h matí + 16.30h – 21.30h

Diumenge: 3h matí + 16.30h – 21.30h

Figura del coordinador:

Proposen un horari semi-flexible per desenvolupar totes les tasques de coordinació que siguin necessàries, però concentrades en els matins: Horari prioritari de matins de dilluns a divendres, definint fins a 3 dies concrets, amb opció de flexibilitzar-ho per necessitats del servei i indicacions del referent tècnic municipal. No podrà superar la jornada diària de 9h de treball. Per tant, podrà fer 3h diàries en tasques de coordinació

L'organització del servei està molt definida i adaptada a les necessitats exposades al contracte, el detall que fa l'empresa és molt exhaustiu s'atorguen **8 punts**.

- Organització del servei:

Empresa Iqembu: **8 punts**



Empresa Vincle- Associació per la Recerca i l'Acció social:

La prestació i organització del servei, s'emmarcarà dins del sistema de gestió i de qualitat de VINCLE –certificat per ICONG Calidad.

Entenen l'organització com un circuit per complir les expectatives i necessitats de la institució contractant i de les parts interessades, amb un enfocament principal en les persones beneficiàries o participants, grups i comunitats.

Parlen de processos, de com entenen la coordinació.

Les referències a horaris i rotacions dels professionals s'emmarquen en les necessitats definides als plecs sense que l'empresa aportï res nou, no indica quants professionals hi haurà per torn de treball, sí especifiquen que un dia a la setmana, en principi el divendres, l'horari serà de 9.30 a 15.30h i de 14.30 a 22.30h per així tenir de 14.30 a 15.30 l'equip complet per les revisions setmanals.

Especifica que cada parella treballarà en diferents districtes o barris, seguint un pla rotatiu per cobrir de manera uniforme tota la ciutat segons les necessitats detectades en la planificació setmanal, sense especificar més.

Es vetllarà per fer parelles estables amb un territori estable, ja que degut a l'experiència de l'entitat, en serveis similars a aquest, s'ha vist que és important el manteniment de les dinàmiques d'equip.

Expressen que es farà unes acreditacions per cada membre de l'equip amb la seva fotografia, nom i cognoms i servei per tal de poder estar identificats en tot moment.

Menciona una formació del personal nou que s'incorpori, com l'element essencial pel l'adquisició de noves habilitats, i competències de l'equip i també en les tasques de coordinació, especificant en què consistirà la formació però sense definir hores.

Atenent a les explicacions que es donen en relació a l'organització del servei es valora que l'empresa presenta una descripció molt genèrica i poc concreta en l'objecte del contracte. Manquen per desenvolupar més àmbits com la concreció d'horaris dels professionals, rotació. A més, l'empresa és refereix a *agents de convivència* en comptes de parlar d'agents cívics per això s'atorguen **4 punts**

- Organització del servei:

Empresa Vincle - Associació per la Recerca i l'Acció Social: **4 punts**

b) Coneixement de la ciutat de L'Hospitalet de Llobregat: Fins a 3 punts.

- Ampli coneixement de la ciutat: si especifica correctament informació relacionada amb la divisió territorial, característiques sociodemogràfiques de la població i dels diferents districtes, si demostra coneixement dels serveis públics de la ciutat (amb especial atenció als relacionats amb l'atenció social, activitats socioeducatives i atenció a la salut), projectes socioculturals més destacats: **3 punts**.
- Alt coneixement de la ciutat: si especifica correctament informació relacionada amb la divisió territorial, característiques sociodemogràfiques de la població i dels diferents districtes, si demostra coneixement dels serveis públics de la ciutat, projectes socioculturals: **1,5 punts**.
- Coneixement insuficient: **0 punts**.

Empresa Iqembu:

Fa un anàlisi demogràfic de la població, fent incidència en la densitat poblacional del municipi, mencionant que el creixement natural de la població i l'arribada d'immigrants estrangers són factors clau en les característiques de la ciutat.



Exposen que en els últims anys, L'Hospitalet de Llobregat ha experimentat una transformació significativa tant urbanística com econòmica. Ha passat de ser una ciutat predominantment industrial i residencial a convertir-se en un centre de serveis amb una influència econòmica pròpia dins l'àrea metropolitana. Coneixen els plans d'integració urbana previstos: eliminació de barreres viàries, desenvolupament del Districte Econòmic al sud de la Gran Via.

Identifiquen la divisió territorial de L'Hospitalet de Llobregat i les diferències socioeconòmiques i dinàmiques poblacionals que consideren que s'han de tenir en compte per definir l'organització del servei i la seva metodologia d'intervenció.

Les principals característiques sociodemogràfiques de L'Hospitalet de Llobregat a tenir en compte en la definició d'aquest projecte i la metodologia d'intervenció de l'equip d'agents cívics de la ciutat són:

- Diversitat cultural: enriqueix la ciutat però també requereix intervencions adaptades per fomentar la convivència intercultural. Especialment, la zona nord, té un major percentatge de població estrangera de diferents procedències i amb diverses tradicions culturals, religioses i costums.
- Densitat de població elevada: genera tensions en l'ús dels recursos disponibles, incloent l'habitatge i l'espai públic. Els espais existents es veuen sotmesos a un ús intensiu,
- Vulnerabilitat socioeconòmica: els barris del nord concentren el major nivell de vulnerabilitat econòmica.

Coneixem com està estructurada la Unitat de Convivència i Civisme fent menció a l'Ordenança de Convivència i Civisme, i de bon veïnatge i als següents serveis:

- Servei de Mediació Comunitària: esmenten que *els i les usuàries del servei de Mediació reparadora, que participen d'algun servei per reparar sancions per incompliment de l'Ordenança de Convivència i Civisme sovint estan amb l'equip d'agents cívics i cíviques, algunes hores a la setmana.*
- Servei de Suport a les Comunitats de veïns i veïnes
- Servei de convivència i civisme de la Guàrdia Urbana característiques de la una unitat especialitzada: *unitat no uniformada, horari flexible, que promou la resolució de les problemàtiques sobre establiments de pública concurrència, comunitats de veïns i veïnes.*
- Telèfon d'Incidències de Convivència (TIC) i l'Oficina de Convivència i Civisme que recull les incidències que es produeixen a la ciutat en matèria de convivència i civisme. L'equip d'agents cívics ofereix informació sobre aquest servei a la ciutadania amb la que intervé en les rutes per l'espai públic, com a canal d'atenció individualitzada i d'anàlisi de la situació per derivar-ho al departament corresponent.

Coneixen projectes desenvolupats per l'Àrea: l'Aliança per la Convivència, l'Estratègia Anti-rumors, xarxa de conciliadores i conciliadors comunitaris. I recursos i programes municipals com el servei residencial d'estada limitada, el CAID, el projecte de Patis Oberts,...

Es valora un ampli coneixement de la ciutat: especifica correctament informació relacionada amb la divisió territorial, característiques sociodemogràfiques de la població i dels diferents districtes, demostra coneixement dels serveis públics de la ciutat (amb especial atenció als relacionats amb l'atenció social, activitats socioeducatives i atenció a la salut), projectes socioculturals més destacats i altres aspectes no demanats que denoten coneixement institucional. Atorguem: **3 punts**



b) Coneixement de la ciutat de L'Hospitalet de Llobregat

Empresa Iqembu **3 punts**

Empresa Vincle- Associació per la Recerca i l'Acció social

Exposen les característiques sociodemogràfiques del municipi, sense mencionar aspectes que per nosaltres són característics dels municipi i que afecten a la Convivència en la ciutat.

Analitzen entrades i sortides de flux migratori. Remarquem com a característiques sociodemogràfiques importants per ells:

- L'origen de la població que ha arribat a la ciutat en els darrers anys és divers. La majoria prové de Catalunya, tot i que també hi ha un important nombre de persones immigrants, amb un gruix significatiu procedent d'Amèrica, seguit d'Àsia i, en menor mesura, d'Àfrica i Europa. Aquest fenomen s'ha vist reflectit en la composició dels districtes, *on els barris d'immigració recent com Gran Via Sud, Can Serra o Bellvitge presenten una gran varietat cultural.*
- creixement de llars unipersonals (l'envelliment poblacional amb poques diferències notables entre els districtes).
- una tercera part dels habitatges acullen més de quatre persones, i més del 25% d'aquests són llars amb més de sis residents, reflectint la diversitat i complexitat social de la ciutat.

Mencionen les característiques dels diferents districtes i sobta la descripció del Districte IV: Els barris de La Florida i Les Planes *representen zones residencials tranquil·les amb una estructura urbana més dispersa. Aquests barris es caracteritzen per una forta cohesió comunitària i una oferta variada de serveis.* Des de la Secció de Convivència es valora que no és la característica que defineix al Districte IV

En relació als serveis públics de l'Hospitalet, fa menció als serveis corresponents a la Cartera de Serveis (concepte teòric), però sense demostrar coneixement de com funcionen al municipi.

Mencionen Projectes socioculturals però són massa genèrics, poc concrets i no exclusius del municipi: Samontà (la regeneració integral d'aquest sector), gestió de la matrícula viva i impuls de places educatives, envelliment de la població, entorn comunitari (Procés comunitari intercultural de Collblanc-La Torrassa)

En el redactat es detecten errors per manca de coneixement i confusió de conceptes, com quan parlen de projectes socials culturals com el de la Lluita contra la violència de gènere i ajuts a l'habitatge habitual: que diu *que Són línies de treball destacades que inclouen la creació de xarxes antirumors, programes de suport econòmic per garantir l'accés a un habitatge digne i la lluita contra la violència envers les dones. Es fomenta una cultura de respecte i igualtat a través d'iniciatives com l'Aliança per la convivència de l'Hospitalet.* En aquest aspecte barregen violència de gènere, ajudes a l'habitatge, amb Xarxa Antirumors o Aliança per la Convivència.

L'empresa ha fet un esforç per conèixer el municipi, menciona informació relacionada amb la divisió territorial, dades sociodemogràfiques i projectes però es detecten errors importants en el redactat que denoten que aquest coneixement no és real, sinó que pot venir derivat d'una exploració expressa per presentar-se a la licitació sense comportar un coneixement real. Per tant es valora atorgar **1,5 punts**.



b) Coneixement de la ciutat de L'Hospitalet de Llobregat

Empresa Vincle- Associació per la recerca i l'Acció Social **1,5 punts**

c) Sistema i/o procediment que utilitzarà el licitador en l'execució del treball: consecució de les tasques i la seva gestió, proposta d'equips de treball, execució de les tasques assignades tant de la persona representant de l'empresa com a la coordinadora de l'equip. **Fins a 6 punts.**

- Detall exhaustiu i adequació de la proposta: **6 punts.**
- Ampli detall i adequació de la proposta: **4 punts.**
- Explicació suficient però es deixa algun àmbit: **2 punts.**
- Explicació molt superficial i/o es deixa algun àmbit: **1 punt.**
- No hi ha explicació de com procedirà o la proposta no es considera adient: **0 punts.**

Empresa Iqembu:

Exposa aquest punt en 4 pàgines fent menció a la planificació detallada i la clara assignació de rols que assegurin la consecució dels objectius del contracte.

Exposen els criteris, aptituds i habilitats per formar part de l'equip: Capacitat de treball en equip, eines per la gestió de conflictes i actitud conciliadora, capacitats empàtiques, assertives i d'escolta activa, autonomia i iniciativa davant incidències, confiança, autocontrol i seguretat en el desenvolupament de les tasques, disponibilitat a acceptar indicacions,...

A més de les condicions exposades al Plec de preinscripcions tècniques l'empresa exposa que les tasques dels agents cívics seran:

- Conscienciar, divulgar i informar la ciutadania sobre la importància del civisme
- Promoure un canvi d'hàbits de la població que facilitin la introducció i el manteniment de conductes cíviques.
- Acostar l'administració municipal a tota la ciutadania del municipi.
- Detectar i comunicar urgències que es presentin a la via pública, i col·laborar o donar suport per evitar l'agreujament de la situació i/o la resolució de la mateixa.
- Implementar activitats adreçades a infants i joves per al foment del civisme i la convivència (tallers, xerrades, jocs...).
- Establir vincles amb els usuaris i les usuàries dels espais públics i amb diferents col·lectius ciutadans.

L'assignació del personal que ha de participar en les diverses accions i campanyes la determinarà la figura de la coordinació amb el vistiplau del tècnic/a referent de l'Ajuntament. El pla de treball es definirà de forma setmanal, mitjançant comunicacions telefòniques, grups de WhatsApp i a les reunions de coordinació internes

Proposa el funcionament i elements que es seguiran en els processos de selecció de personal del servei d'agents cívics de L'Hospitalet. En quant al procés d'entrevista i selecció del personal, identifiquen quatre filtres.

És important esmentar, la política de promoció interna de l'empresa.

Implementa un protocol de benvinguda, on consta tota la documentació que la persona incorporada rebrà i una mentoria específica per les noves incorporacions: Es detalla el procés a seguir per aquesta mentoria



Exposen altres tasques addicionals, no previstes en el plec per les figures de coordinador i Directora de Projectes (representant de l'empresa)

Exposa el procediment que utilitzarà el licitador en l'execució del treball: consecució de les tasques i la seva gestió, proposta d'equips de treball, selecció del personal nou, mentoria execució de les tasques assignades tant de la persona representant de l'empresa com a la coordinadora de l'equip i de l'equip d'agents cívics. El detall de la proposta és exhaustiu. S'atorguen **6 punts**.

- c) Sistema i/o procediment que utilitzarà el licitador en l'execució del treball: consecució de les tasques i la seva gestió, proposta d'equips de treball, execució de les tasques assignades tant de la persona representant de l'empresa com a la coordinadora de l'equip.

Empresa Iqembu: **6 punts**

Empresa Vincle- Associació per la Recerca i l'Acció social

La persona representant per part de VINCLE, serà la Responsable de l'àmbit d'Intervenció comunitària, que executa les funcions pròpies de Cap de l'Àrea d'intervenció de la nostra organització.

Especifiquen i concreten altres funcions per la responsable de l'àmbit, coordinadora i agents cívics amb molta especificitat i agrupant-les funcions per àmbits

A la Responsable de l'àmbit li correspon:

- Coordinació global del servei
- Planificació inicial
- Supervisió estratègica
- Avaluació constant.

Persona coordinadora:

- Lideratge de les operacions diàries
- Elaboració d'informes
- Implementació de mesures correctores
- Avaluació de l'Eficàcia del Servei

Agents cívics

Els hi correspon la implementació operativa.

El sistema establert per a la consecució de les tasques i la seva gestió es basa en una planificació rigorosa que assegura l'assignació eficient de recursos.

Exposa el procediment que utilitzarà el licitador en l'execució del treball: consecució de les tasques i la seva gestió, proposta execució de les tasques assignades tant de la persona representant de l'empresa com a la coordinadora de l'equip d'equips de treball, amb un ampli detall i adequació de la proposta, sense ser un detall exhaustiu. **S'atorguen 4 punts**.

- c) Sistema i/o procediment que utilitzarà el licitador en l'execució del treball: consecució de les tasques i la seva gestió, proposta d'equips de treball, execució de les tasques assignades tant de la persona representant de l'empresa com a la coordinadora de l'equip.

Empresa Vincle - Associació per la Recerca i l'Acció Social: **4 punts**



d) Cohesió d'equip: el fet de que les parelles siguin rotatives, fa que l'entesa entre els professionals que portin a terme l'execució del servei ha de ser positiva i favorable per tal d'aconseguir bons resultats i intervencions de qualitat. Valorarem la manera en que l'empresa fomentarà aquesta cohesió d'equip: formacions, planning de treball, reunions... **Fins a 4 punts.**

- Detall exhaustiu de la metodologia: **4 punts.**
- Descripció sense aprofundir: **2 punts.**
- No hi ha explicació o la proposta no es considera adient: **0 punts.**

Empresa Iqembu:

Presenta les mesures proposades per fomentar la cohesió, incloent rotacions planificades, formacions contínues i espais de coordinació regulars.

Determinen una metodologia que inclou identificar les necessitats, establir unes línies transversals i també desenvolupar accions concretes. Estableixen el següent marc d'actuació per treballar dia a dia:

- Fomentar la cultura d'equip col·laborativa i establir objectius conjunts
- Promoure i dinamitzar la comunicació
- Formació conjunta
- Gestió de conflictes en els equips
- Promoció d'un lideratge i responsabilitats compartides

Accions per a la cohesió d'equip :

- Rotació i dinàmica de treball: rotació per parelles de treball, cobertura equilibrada per districtes, complementarietat de competències per parelles
- Plannings de treball i repartició de tasques: supervisió, seguiment i l'avaluació de tasques
- Formació i activitats per fomentar la cohesió que respongui a les necessitats i mancances que tingui l'equip. Es presenten algunes accions:
 1. Formació bàsica sobre el servei, el funcionament i coneixement de L'Hospitalet de Llobregat, coneixement de l'estructura territorial i els serveis municipals de L'Hospitalet, tècniques de mediació i resolució de conflictes, comunicació efectiva i atenció ciutadana
 2. Formacions i tallers pràctics i específics: és important confiar en el teu company/a davant la multitud de situacions que es poden trobar
 3. Jornades de cohesió: fora del seu àmbit habitual i treballar al voltant de l'equip, més enllà de les tasques establertes per al dia a dia. Es proposa planificar activitats específiques com sessions de *team building*, dinàmiques de grup i reunions en un entorn distès.
 4. Formació contínua i reciclatge
- Reunions periòdiques i coordinació: per alinear l'equip amb els objectius del servei. Es proposa l' esquema de coordinació.

Es valora una detall exhaustiu per explicar com promouran la cohesió d'equip. Atorguem **4 punts.**



- d) Cohesió d'equip: el fet de que les parelles siguin rotatives, fa que l'entesa entre els professionals que portin a terme l'execució del servei ha de ser positiva i favorable per tal d'aconseguir bons resultats i intervencions de qualitat. Valorarem la manera en que l'empresa fomentarà aquesta cohesió d'equip: formacions, planning de treball, reunions...

Empresa Iqembu: **4 punts.**

Empresa Vincle- Associació per la Recerca i l'Acció social

Promou la cohesió d'equip a través de:

- Coordinació interna que contempla un pla de comunicació intern marcat pel Pla de Qualitat de l'entitat i reunions de coordinació d'equip setmanals que es realitzen els divendres: espai de traspàs d'informació i espai per potenciar la cohesió.
- Espais de relació i formació amb:
 - Formacions inicials : A l'inici de l'activitat, es realitzaran dues formacions inicials per presentar el projecte i explorar com incorporar les millores i accions previstes. Es compartiran els objectius, les accions i la metodologia d'intervenció, es revisaran les eines disponibles i es definiran les pautes d'actuació per garantir. Es tracta d'un espai per fomentar la participació activa, establir una dinàmica de treball col·laborativa i per enfortir la confiança i el compromís de l'equip.
 - Jornada formativa anual de VINCLE esdeveniment clau per a l'entitat que reuneix els professionals de tots els projectes per formar-se, compartir experiències, conèixer altres membres de l'organització, fomentar el sentiment de pertinença i reconèixer la feina feta. Inclourà activitats formatives, tallers pràctics i dinàmiques col·laboratives.
 - Grup de Treball Intervenció Comunitària espai col·laboratiu i interdisciplinari creat amb l'objectiu de millorar les pràctiques d'intervenció comunitària a través de la reflexió conjunta, l'intercanvi de coneixements i l'elaboració d'eines adaptades a les necessitats del servei. Està format per professionals de VINCLE que treballen en l'àmbit comunitari, en el foment de la convivència i la prevenció i gestió de conflictes a l'espai públic. Aquest grup es reuneix telemàticament de manera bimensual per compartir coneixement per tal de promoure intervencions més efectives i alineades amb els objectius i enriquir-se mútuament
 - Sessions de cohesió d'equip, dinamitzades per la persona coordinadora, es plantegen com espais per enfortir les relacions professionals, fomentar el treball col·laboratiu i garantir una dinàmica fluida i efectiva dins de l'equip, especialment en un context de rotació constant que requereix una adaptació contínua. Les sessions poden incloure diferents tipus d'activitats: jocs de lleure i confiança, reflexió col·lectiva, exposició de casos, dinàmiques col·laboratives d'equip i activitats de creativitat i innovació.

Es valora una detall exhaustiu per explicar com promouran la cohesió d'equip. Atorguem **4 punts.**

- d) Cohesió d'equip: el fet de que les parelles siguin rotatives, fa que l'entesa entre els professionals que portin a terme l'execució del servei ha de ser positiva i favorable per tal d'aconseguir bons resultats i intervencions de qualitat. Valorarem la manera en que l'empresa fomentarà aquesta cohesió d'equip: formacions, planning de treball, reunions...

Empresa Vincle- Associació per la Recerca i l'Acció social: **4 punts.**



e) Supervisió, contenció i avaluació de les tasques assignades: mètodes, periodicitat, personal que hi participarà. **Fins a 3 punts.**

- Detall exhaustiu de com es durà a terme: **3 punts.**
- Explicació correcta però es deixa algun àmbit: **1,5 punts.**
- No hi ha explicació o aquesta és insuficient: **0 punts.**

Empresa Iqembu:

Aquest apartat descriu els mètodes de supervisió i avaluació, la periodicitat de les revisions i el paper del personal implicat.

Supervisió del servei i avaluació de les tasques: Les línies del servei es poden englobar en quatre línies d'acció. De cadascuna es desprenen unes tasques concretes que l'equip ha de dur a terme assegurant la qualitat i l'assoliment dels objectius establerts. Per tal de poder determinar si s'està desenvolupant correctament el servei, serà indispensable fer una supervisió:

- La figura del lideratge del coordinador/a com una peça clau d'aquesta supervisió continuada. S'encarrega d'una supervisió de les tasques de forma diària. A través d'elaborar els plannings de treball, els informes diaris de tasques, fent recollir els encàrrecs específics de l'Ajuntament.
- Els espais de coordinació i comunicació constant del dia a dia per fer una coherent i bona supervisió del servei
- La recollida de dades valora quin és l'abast de les accions i tasques desenvolupades, recollint tot un seguit d'indicadors quantitius com qualitius
- L'informe com a eina de supervisió

Contenció i suport tècnic: Importància de saber gestionar situacions complexes o d'alta tensió en un equip de treball

- Generar espais segurs, de confiança i comunicació establint sessions de briefing, que consisteixen en espais on podran compartir experiències i rebre suport emocional en casos d'intervenció difícils, reforçant el rol de lideratge, que recau en la figura del coordinador o director i recuperant les trobades interprofessionals per treballar la cohesió
- Plantegen el desenvolupament de la gestió emocional, abordant situacions d'estrès per tenir un equip sa. Definint circuits i formes d'actuació en la contenció i supervisió que contribueixen a millorar la seguretat tant dels agents cívics i cíviques, com de la ciutadania, posen un exemple de circuit.

Davant situacions complexes plantegen un suport tècnic en temps real, a través de la Directora de projectes mitjançant dispositius mòbils, garantint una resposta ràpida i efectiva. A més Iqembu compta amb un gran nombre de professionals especialitzats en diferents àmbits; joventut, cultura de proximitat, acció comunitària, gent gran, igualtat, que estan a disposició de l'equip d'agents cívics. És un valor afegit que genera xarxa i suport a l'equip.

Respecte a la supervisió, contenció i avaluació de les tasques assignades es valora una explicació exhaustiva i s'atorguen **3 punts**



d) Supervisió, contenció i avaluació de les tasques assignades: mètodes, periodicitat, personal que hi participarà.
Empresa Iqembu: **3 punts**.

Empresa Vincle- Associació per la Recerca i l'Acció social

La supervisió consisteix en la revisió sistemàtica i contínua de les activitats i mètodes aplicats per part dels equips en el seu treball diari. A través de la supervisió s'identifiquen les àrees de millora, es proporcionen directrius clares i es fomenten estratègies per donar resposta a les necessitats i problemàtiques del dia a dia. Presenten un quadre amb la periodicitat, el mètode i els participants de la Supervisió.

Contenció interna: Exposen l'accessibilitat de l'equip directiu, establint canals oberts de comunicació amb els equips, escolta activa i atenció personalitzada a les necessitats, inquietuds i suggeriments dels professionals. Però no defineixen circuit al respecte.

Contenció externa: En situacions complexes que poden implicar riscos per als agents o per a la ciutadania, és essencial disposar d'un suport extern adequat. Aquest suport es basa en la col·laboració estreta amb la Guàrdia Urbana i altres serveis municipals.

Exposen la gestió de les incidències segons gravetat:

- Incivisme lleu: Mediació directa dels agents cívics, amb registre immediat de la situació i seguiment a curt termini per assegurar que no es reproduïxi el problema.
- Conflictes greus: Activació del protocol de col·laboració amb serveis municipals com la Guàrdia Urbana.
- Violència verbal o física: Intervenció immediata amb suport extern si és necessari a partir de l'activació del protocol existent o la seva revisió. Els agents rebran suport psicològic posterior si l'incident té un impacte emocional significatiu.

Avaluació: Les eines i mètodes utilitzats per avaluar les tasques que plantegen, són:

- Quadres de comandament: S'utilitzaran per al seguiment dels indicadors clau, com el nombre d'intervencions realitzades, el nivell de resolució dels casos i les àrees de millora detectades.
- Informes mensuals: rendició de comptes qualitativa i quantitativa de les actuacions realitzades. Aquests oferiran propostes concretes per optimitzar el servei.

La persona coordinadora és qui assegura que els objectius es compleixin i que els membres del grup treballin de manera cohesiva per assolir els resultats esperats.

Contempen la contenció greu amb serveis externs a l'empresa i per tant serveis propis municipals sense saber si hi ha disponibilitat i /o pressuposant la disposició per establir un protocol, sense coneixement de les dificultats administratives que comporten.

Es valora una explicació correcta però es deixa algun àmbit. S'atorguen **1,5 punts**

e) Supervisió, contenció i avaluació de les tasques assignades: mètodes, periodicitat, personal que hi participarà.

Empresa Vincle- Associació per la Recerca i l'Acció social: **1,5 punts**.



f) Pla de seguiment de la qualitat del treball i la metodologia de seguiment i control de qualitat. **Fins a 4 punts.**

- Detall exhaustiu de com es durà a terme: **4 punts.**
- Explicació correcta però es deixa algun àmbit: **2 punts.**
- No hi ha explicació o aquesta és insuficient: **0 punts.**

Empresa Iqembu:

Es detallen les mesures, indicadors i mètodes que s'utilitzaran per supervisar i avaluar la qualitat del servei de manera continuada. Mesures de qualitat transversals a tota la gestió del projecte:

- Sensibilitat social. Els i les professionals tindran com objectiu de gestió el contribuir al creixement dels drets i la justícia social, complint així amb el Codi Deontològic de Professionals d'Iqembu S.L. Així com el compliment de les mesures del Pla d'igualtat i accions.
- Flexibilitat, rigor, seguiment, efectivitat i transparència en la gestió
- Mirada transversal en una gestió sostenible de residus, consum energètic i foment d'actuacions per donar resposta a diversos objectius dels ODS.
- Tractament de la informació conforme al Reglament UE 2016/679 General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018

El seguiment de la qualitat de treball es farà mitjançant informes diaris que permeten: seguiment continu i actualitzat, registre immediat i fresc, un recull exhaustiu i acurat, tenir una visió diària i global, detectar tendències, implementar una coordinació efectiva, prioritzar les tasques, fomentar el compromís de tots i totes les agents cíviques, assignar i identificar les accions, d'aquesta manera queda constància del treball i l'eficàcia d'aquell equip. Així mateix, els informes mostren l'impacte i l'eficiència de l'equip.

Exposa les característiques i contingut que tindran els informes diaris i com es recullen per districte, adreça, hora i conducta/incidència. Seran elaborats per cadascuna de les parelles en els últims 20-30 minuts de la jornada laboral i ho enviaran al coordinador de l'equip. El coordinador de l'equip repassarà els informes i ho farà arribar el mateix dia, o al dia següent pel matí als referents de l'Ajuntament.

De la mateixa manera exposen el procediment per elaborar els informes mensuals i la memòria anual. A més, Iqembu entregarà una memòria final de contracte, detallant els resultats aconseguits i les activitats realitzades durant tot el període contractual.

Les reunions de coordinació seran el punt de trobada dels i les diferents professionals participants en el desenvolupament del servei per a poder coordinar accions, transmetre i recollir informació, exposar dificultats, millores i oportunitats, etc. referent a aspectes d'organització i gestió de tots els àmbits del servei. Aquestes reunions no esdevenen únicament espais de treball, sinó que són un element d'avaluació contínua fruit de la relació i d'impressions de tipus subjectiu que poden alertar o posar en antecedents la possibilitat de futures incidències.

En aquest punt l'empresa també comenta els diferents espais de coordinació i reunió i els objectius d'aquests.

Es valora que el pla de seguiment de la qualitat del treball i la metodologia de seguiment i control de la qualitat està explicat amb detall exhaustiu i s'atorguen **4 punts.**



f) Pla de seguiment de la qualitat del treball i la metodologia de seguiment i control de qualitat.

Empresa Iqembu: **4 punts.**

Empresa Vincle- Associació per la Recerca i l'Acció social

El seguiment diari és una metodologia qualitativa dirigida per la persona coordinadora del servei, que utilitza dispositius mòbils i eines específiques per registrar les tasques en temps real. Permet tenir una visió acurada i detallada de les intervencions dels agents cívics, incloent-hi el tipus d'actuació, la ubicació geogràfica i el temps de resolució. La qualitat d'aquest seguiment es basa en la capacitat de monitoratge de les dades per part de la persona coordinadora, que permet ajustar i millorar les estratègies d'intervenció segons les necessitats que sorgeixen. Tanmateix, es promou una comunicació constant entre els agents i la coordinadora.

Aquest enfocament permet una supervisió propera i eficaç, que afavoreix la qualitat i l'eficiència en la gestió dels recursos i els processos d'intervenció.

Les reunions operatives també serveixen per compartir bones pràctiques entre els membres de l'equip, detectar necessitats formatives i ajustar rutes o estratègies segons el context. Planteja que generaran un informe setmanal que sintetitza els resultats clau, les accions implementades i les recomanacions per a la setmana següent.

En el seguiment i control mensual faran una anàlisi exhaustiva que proporciona una imatge clara de la qualitat del servei, permetent identificar les àrees de millora i les tendències emergents. La reunió mensual de seguiment amb la Responsable d'àmbit de VINCLE se centra en revisar conjuntament l'eficiència operativa i proposar millores estratègiques. Aquest procés permet ajustar les estratègies d'intervenció segons les necessitats detectades, establint un enfocament proactiu per afrontar els desafiaments del servei.

Plantegen un seguiment semestral i extraordinari per fer una revisió profunda amb la direcció executiva per avaluar el desenvolupament del servei i el compliment del contracte. Aquesta revisió inclou una revisió externa entre la Responsable d'àmbit i la referent de l'ajuntament, per assegurar que s'estiguin complint els estàndards de qualitat establerts. A més, per abordar casuístiques no previstes, es podran convocar espais de coordinació extraordinaris dins d'un termini màxim de 5 dies hàbils. Aquests espais poden comptar amb la participació de la direcció executiva o d'altres àrees de VINCLE, si es considera necessari, per garantir una resposta ràpida i adaptativa davant situacions inesperades.

El Pla de seguiment de VINCLE permet una atenció immediata davant les no-conformitats detectades en relació amb la gestió del programa. Gràcies a aquest enfocament proactiu, podem assegurar la implementació d'accions correctores en menys de 15 dies, que inclouen la gestió de problemes dins l'equip, els circuits i les funcions assignades.

Per minimitzar riscos diversos i afavorir una visió preventiva, proposen la implantació d'accions trimestrals en format de campanyes de sensibilització comunitària. Aquestes iniciatives s'organitzarien i implantarien en funció de les càrregues de feina, valorades conjuntament amb l'ajuntament i l'equip, i podrien ser específiques o transversals, integrant-se de manera operativa en la tasca diària dels agents. Aquesta mesura reflecteix el compromís de VINCLE per mantenir uns estàndards de qualitat elevats i adaptar-se constantment als desafiaments emergents.

El Pla de seguiment proposat vetlla pel compliment de tres eixos fonamentals:

- Eficiència Operativa: S'assegura que es compleixin els indicadors
- Satisfacció Ciutadana
- Contribució Comunitària:



Es valora que el pla de seguiment presentat per l'empresa té una explicació correcta, però es constata que en cap moment incorpora la coordinació amb els responsables municipals per compartir aquest seguiment i/o avaluar el servei que s'està prestant. S'atorguen **2 punts**.

f) Pla de seguiment de la qualitat del treball i la metodologia de seguiment i control de qualitat.

Empresa Vincle- Associació per la Recerca i l'Acció social: **2 punts**.

2.2. Relacionats amb l'organització (fins a 4 punts)

Organització de l'entitat o empresa des del punt de vista dels recursos humans i metodològics disponibles per a prestar el servei. **Fins a 4 punts**.

- Adequació de l'organització per prestar els serveis: **4 punts**.
- Explicació correcta però falta de concreció de l'organització: **2 punts**.
- No hi ha explicació de l'organització: **0 punts**.

Empresa lqembu:

Exposen la missió i visió de l'empresa. Alineant els objectius de l'empresa a les ODS contribuint a un món més just i sostenible.

Són un equip humà integrat per tècnics i tècniques, amb perfils professionals diversos, i aptituds en àmbits diversos com l'educació social, l'educació infantil, la integració social, la psicologia, la pedagogia, la cultura, la politologia, la igualtat, etc. aportant l'experiència i coneixement en la gestió dels projectes.

Per incorporar la mirada feminista, lqembu compta amb La Sal Igualtat, entitat que neix al 2018 amb l'objectiu de treballar per la transformació social, incorporant transversalment la mirada feminista i d'igualtat, a través de l'acció social, la formació i tallers, la sensibilització i la difusió de coneixements i reflexions. A

lqembu s'està elaborant un Pla d'acció d'ODS, i una diagnosi de tots projectes gestionats per marcar línies d'actuacions relacionades amb la tipologia de cada servei.

Com a millora, es proposa també el suport i acompanyament, sempre que sigui necessari, de l'equip tècnic d'lqembu format per altres Director/es de projecte de l'empresa i/o personal tècnic de suport amb especialitzacions concretes. Els perfils amb els que és compta són: Sociòloga, psicòloga, educadora social especialista en intervenció socioeducativa amb adolescents i famílies, politòloga, , pedagoga

Identifiquem també com a mitjans humans i tècnics que es posaran a disposició del servei, la gestoria i l'administració de l'lqembu. L'empresa exposa la seva política de recursos humans: vetllant per l'estabilitat laboral del treballadors i respectat els drets adquirits.

Les polítiques de recursos humans previstes per l'empresa s'orienten a construir un clima de treball que garanteixi l'anàlisi crítica de l'equip de gestió. Així mateix, tenen en compte el conjunt de la trajectòria laboral, definint un procés d'assumpció creixent de responsabilitats per part dels professionals del projecte que els permeti fer un desenvolupament professional ordenat i sostingut de les seves capacitats i que garanteixi una evolució positiva dels serveis i projectes a desenvolupar.



Pel desenvolupament de les activitats que comporta el compliment del deure de prevenció de riscos professionals, Iqembu S.L, manté un contracte amb l'empresa Preving Consultores SLU, entitat acreditada per exercir com a "Servei de prevenció aliè", la qual s'encarregarà de dur a terme aquesta formació.

En relació a la gestió de baixes i absències, Iqembu S.L, disposa d'un Departament de personal propi, connectat amb la Tresoreria General de la Seguretat Social, sistema xarxa. Aquesta estructura permet agilitzar i garantir la cobertura de suplències del personal absent. En el cas que l'absència sigui per una causa imprevista es garantirà la substitució en el menor temps possible, i sense incidir en el correcte desenvolupament del servei.

Per a que la substitució de personal i substitució de vacances, ocasioni el menor perjudici es l'empresa planteja les accions a adoptar.

L'adaptació dels serveis a les noves tecnologies és un dels àmbits de treball transversals que incorporen des d'Iqembu. Proposen les següents accions relacionades amb l'adaptació i implementació de les TIC al servei: gestió de documentació compartida i en núvol, dispositius mòbils intel·ligents, teletreball i connexió a distància, les coordinacions a distància, la gestió de recursos humans no presencial, mecanismes de seguiment online.

Des d'Iqembu es gestionen diferents equipaments relacionats amb la gestió de polítiques comunitàries i de civisme, promouen el coneixement compartit, experiències i inquietuds entre totes i tots els professionals que s'hi dediquen a través d'espais de trobada. L'objectiu principal d'aquestes trobades més informals, és crear xarxa entre els i les diferents professionals que treballen en diversos serveis i equipaments arreu de Catalunya, sobretot en civisme i convivència.

L'explicació realitzada per l'empresa en relació a l'organització des del punt de vista dels recursos humans i metodològics disponibles per prestar el servei és adequada. S'atorguen 4 punts

2.2. Relacionats amb l'organització

Organització de l'entitat o empresa des del punt de vista dels recursos humans i metodològics disponibles per a prestar el servei.

Empresa Iqembu: 4 punts

Empresa Vincle- Associació per la Recerca i l'Acció social

En el sistema de qualitat de VINCLE -certificat per ICONG Calidad- es defineix el Procés Operatiu de Gestió de Programes de l'Àrea Executiva de VINCLE. En aquest Procés Operatiu intern de gestió, s'estructura la implementació de programes des de la preparació fins al tancament, assegurant l'eficiència i la qualitat segons el sistema de qualitat certificat.

Prèviament a l'inici contractual d'un servei de VINCLE, l'Àrea administrativa i financera trasllada a l'Àrea Executiva el coneixement de tots els recursos previstos i condicionants específics al respecte, per a l'execució del servei.

Aquesta coordinació prèvia permet una reunió interna executiva -prèvia a l'inici del servei/contracte- on la Direcció executiva i Responsable d'àmbit elaboren els primers instruments de programa interns (Fitxa de Programa, Obligacions contractuals i fitxes de lloc de treball). Els instruments de programa intern seran gestionats per l'àrea executiva i l'àrea administrativa durant tota l'execució del contracte per fer el seguiment oportú de l'encàrrec.

Envers els recursos humans: Els perfils professionals es designen segons fitxes de llocs de treball, on es determinen els requisits tècnics i les competències transversals necessàries.



Envers els recursos metodològics: es disposa d'una estructura operativa interna amb espais de treball en un núvol, en aquests espais de treball virtual, s'ubiquen tots els instruments i eines metodològiques creades, identificades en la Programació anual del servei.

7.2 En la Programació anual

La fase de planificació estratègica de cada servei de VINCLE, s'estableix en format de programació anual en el termini d'un mes des de l'inici de la nostra intervenció.

Aquest exercici el realitza la coordinació i equip del servei amb el suport i la direcció de la Responsable d'àmbit. És un exercici reflexiu on es confecciona l'instrument marc que regirà la intervenció i funcionament del programa. En aquest, s'analitzen les necessitats, es defineixen les accions per cada objectiu del programa establerts en el contracte, s'identifiquen els indicadors, s'elaboren les eines oportunes pel seguiment i enregistrament de cada una de les accions, i es consideren i valoren els recursos disponibles i necessitats específiques.

Per realitzar la programació anual seran necessàries les reunions inicials amb l'administració contractant i els equips interns per alinear expectatives.

Recursos i eines genèrics per a tots els programes i serveis de VINCLE

- Models d'avaluació: Documents estandarditzats per recollir indicadors clau i realitzar l'avaluació de les accions definides per a cada objectiu.
- Base de dades: Centralitza registres, informes definits per cada programa i servei i totes les actes de reunions de seguiment del programa (mensuals) i actes de seguiment de contracte (semestral o d'altres periodicitats determinades específicament per l'administració contractant).
- Plataforma digital integrada que connecta equips, coordinadors i responsables d'àmbit.

7.4 En la gestió de persones

La consolidació de la Comissió d'Igualtat i de la Comissió d'Ètica a VINCLE representen una aposta estratègica i necessària per millorar la gestió dels equips i reforçar els valors de l'entitat. A través de l'aplicació de polítiques d'igualtat, la comissió contribueix a crear un entorn de treball equitatiu, respectuós i inclusiu,

Es valora que la explicació aportada per l'empresa en relació a l'organització des del punt de vista dels recursos humans i metodològics disponibles per a prestar el servei és correcta però falta concreció en informació de l'estructura organitzativa de l'entitat. No incorpora explicació de la seva organització de recursos humans, del procediment a seguir per cobrir baixes laborals, entre d'altres. S'atorguen **2 punts**

2.2. Relacionats amb l'organització

Organització de l'entitat o empresa des del punt de vista dels recursos humans i metodològics disponibles per a prestar el servei.

Empresa I Vincle- Associació per la Recerca i l'Acció social: **2 punts**



Sumatori de puntuació

Tipus de criteris		Puntuació màxima	Empreses	
2. Criteris de judici de valor		40	Iqembu	Vincle- Associació per la Recerca i l'Acció Social
2.1. Relacionats amb la qualitat del servei		36		
a) Proposta de desenvolupament del servei	16		6+8	4 + 4
b) Coneixement de la ciutat de L'Hospitalet	3		3	1,5
c) Sistema i/o procediment per a l'execució del treball	6		6	4
d) Cohesió d'equip	4		4	4
e) Supervisió, contenció i avaluació de les tasques assignades	3		3	1,5
f) Pla de seguiment del treball	4		4	2
2.2. Relacionats amb l'organització		4	4	2
TOTAL		40	38	23