



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAURÀ DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE DE MEDIACIÓ CIUTADANA, AGENTS CÍVICS/QUES, SUPORT TÈCNIC AL SERVEI DE CONVIVÈNCIA I CIVISME I INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA A L'ESPAI PÚBLIC DE LA CIUTAT DE VILADECANS, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT I TRAMITACIÓ ORDINÀRIA. (Exp. SSC/AGI/Contractació/2024/66 – 24/2024/CSERV)

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

Contracte per desenvolupar quatre serveis dels programes de convivència i civisme. Dividits en quatre lots diferenciats amb projectes propis:

Lot 1: SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA

Lot 2: SERVEI D' AGENTS CIVICS/QUES

Lot 3: SERVEI D'INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA A L'ESPAI PÚBLIC

Lot 4: SERVEI DE SUPORT TÈCNIC AL SERVEI DE CONVIVÈNCIA I CIVISME

LOT 1: SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte consisteix en la realització del **servei mediació ciutadana de la ciutat de Viladecans**, d'acord amb les condicions establertes en el present plec de prescripcions tècniques i en el plec de clàusules administratives particulars, mitjançant el foment de la contractació de persones amb dificultats particulars d'inserció al mercat laboral i amb mesures de contractació pública sostenibles.

El servei de mediació es presenta com una via complementària i/o alternativa i com a un nou model als sistemes tradicionals de resolució de conflictes, aquesta és una tasca innovadora



ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL I SERVEIS A LA CIUTADANIA Servei de Seguretat i Convivència

al nostre país, molt específica i d'impacte social. Entenem que cal conèixer el sistema tradicional i d'altra banda les repercussions legals de tot allò que es tracta en el servei.

La mediació ciutadana ofereix un espai on afrontar els conflictes de manera positiva, prevenint un enfocament negatiu de les desavinences comunitàries i responsabilitzant als actors de la solució dels conflictes. Entenem el servei com una eina de comunicació i de transformació, una eina per a la millora de la cohesió social i per a la promoció de la participació ciutadana alhora que fomenta el compromís cívic i ciutadà.

2.- OBJECTIUS A ASSOLIR AMB LA CONTRACTACIÓ

Són objectius del Servei de Mediació:

- **Afavorir la convivència ciutadana i la cohesió social.**
- **Analitzar la conflictivitat del territori** tenint en compte el paper dels agents implicats.
- **Reduir el nivell de conflictivitat** del municipi, mitjançant la prevenció i la gestió pacífica dels conflictes.
- **Difondre** la cultura de la mediació, pau i diàleg.
- **Donar una resposta integral i coherent** als conflictes que sorgeixen en la nostra ciutat.
- **Facilitar al ciutadà l'accés als serveis** que oferim: clarificar serveis, funcions i circuits.
- Aportar a la ciutadania una **nova visió respecte els conflictes**.
- **Treballar conjuntament amb altres professionals** per gestionar situacions conflictives o per prevenir-les.
- **Facilitar** processos de diàleg entre parts en conflicte.
- **Oferir assessorament** a persones que han d'intervenir en el conflicte entre dues o més parts.
- **Formar als/a les professionals i a la ciutadania**, en la gestió de conflictes com a oportunitat per créixer.
- **Donar eines i capacitar** als ciutadans i ciutadanes per resoldre els seus conflictes.



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

3.- DESCRIPCIÓ DEL PROJECTE

El servei de mediació ha de complir les funcions següents:

- Realitzar les tasques d'atenció al públic al servei de mediació comunitària. L'atenció al públic suposarà realitzar degudament la recepció i atenció als usuaris i usuàries.
- Prestació del servei de mediació ciutadana: estudi, gestió dels casos i seguiment dels mateixos. Que inclourà:
 1. Entrevistes individuals amb els i les usuàries i els seus familiars per fer el seguiment dels casos; aquestes entrevistes es podran fer a les dependències del servei de Mediació Ciutadana de l'Ajuntament, a l'espai públic o bé al domicili de l'usuari/a.
 2. Foment de la integració i la participació social del públic usuari.
 3. Obertura d'expedient individualitzat, on hi constarà la documentació recopilada per cadascun dels casos.
 4. Establir les condicions perquè la mediació entre ciutadans/es en conflicte sigui possible.
 5. Assistir i acompanyar durant el procés de mediació facilitant les eines necessàries per que les parts implicades arribin, en la mesura del possible, a acords seriosos i durables.
 6. Fer seguiment de tots els casos verificant el compliment dels acords en el temps.
 7. Mantenir actualitzada i gestionar la base de dades de casos ja existent, respectant el compliment de la normativa de confidencialitat.
 8. Realitzar les memòries periòdiques relatives als serveis i actuacions realitzades, seguint els criteris i indicadors pautats.
 9. Dissenyar i desenvolupar activitats de sensibilització i formació al voltant de la cultura de la mediació.
 10. Participar i desenvolupar totes aquelles activitats que se'n derivin del conveni entre l'Ajuntament de Viladecans i la Diputació de Barcelona i per aquest servei.
 11. Establir estratègies per la consolidació de la xarxa de derivadors.
- Coordinació amb el/la referent municipal del departament de Convivència:
 - Una reunió setmanal amb la coordinadora del projecte pel seguiment del funcionament del Servei de Mediació Ciutadana.



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

- Una reunió mensual amb el/la responsable de l'empresa i la direcció del projecte.
- Un informe mensual dels horaris del personal adscrit al servei.
- Relació setmanal de les accions realitzades.
- Coordinació amb d'altres entitats que siguin d'interès pel desenvolupament dels casos.
- Assessoria tècnica, disseny de protocols d'actuació, suport tècnic, seguiment i avaluació.
- Realització de protocols diversos vinculats amb les seves funcions.
- Participació a diferents comissions de treball on hi participin personal tècnic i entitats vinculades amb l'objecte del contracte.
 - Elaboració i execució de plans de treball adreçats a la dinamització de la comunitat amb l'objecte de difondre la cultura de la mediació, com element cohesionador. Coordinar-se amb les persones referents dels departaments i serveis dels àmbits de Sostenibilitat Social i Serveis a la Ciutadania, Sostenibilitat Ecològica, Ocupació i Economia, i de Presidència, per a la realització d'activitats de tot tipus de campanyes de sensibilització i pedagogia.
- Sistema d'avaluació i de supervisió, presentant els resultats mitjançant memòria anual que inclogui:
 - Avaluació dels punts programàtics i objectius de la intervenció.
 - Avaluació dels serveis oferts als ciutadans i ciutadanes.
 - Presentació dins de la memòria anual d'una ressenya qualitativa i quantitativa d'usuaris/es del servei establert:
 - Categories i tipus de demandes.
 - Tràmits realitzats.
 - Seguiment de les demandes.
 - Estadística d'usuaris/es: edat, gènere.
 - Incidències de personal.
 - Informes d'actuació trimestral (a requeriment).

A. Tipologia de conflictes que han de ser atesos

- Conflictes veïnals.
- Conflictes de convivència en comunitats i mancomunitats de propietaris/es.
- Conflictes derivats de la gestió de les comunitats.



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

- Conflictes d'operacions i activitats econòmiques.
- Conflictes per la tinença d'animals domèstics.
- Conflictes per obres, instal·lacions i humitats.
- Conflictes derivats per dificultats de comunicació i presa de decisions.
- Conflictes per olors, neteges i higiene.
- Conflictes per sorolls.
- Conflictes de la comunitat escolar.
- Conflictes associatius.
- Conflictes familiars.
- Conflictes derivats de l'ús de l'espai públic.
- Altres conflictes de característiques similars als anteriors.

B. Tipologia de conflictes exclosos

- Conflictes familiars de separació i divorci.
- Conflictes on una part sigui l'Ajuntament.
- Conflictes d'àmbit de consum.
- Conflictes on existeixi la presumpció de delictes.
- Conflictes on es constati que una de les parts ha patit abusos.

C. Circuits de derivació al servei i des del servei

El servei de mediació ha d'estar obert a rebre i realitzar derivacions des de i als diferents serveis municipals i altres serveis, associacions i entitats del municipi. El circuit de derivació serà:

1er. El/la professional derivador/a contacta amb el servei de mediació per avaluar la viabilitat d'una mediació i definir conjuntament l'estratègia de derivació.

2on. El/la professional derivador/a informa i facilita el contacte de la ciutadania amb el servei de mediació.

CARACTERISTIQUES DEL SERVEI

- El servei de mediació es defineix com un servei municipal, universal i gratuït.



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

- El servei de mediació ciutadana tindrà una seu principal però també es desplaçarà, en cas necessari, a prestar els seus serveis a d'altres dependències municipals o espais públics de la ciutat.
- Treballarà coordinat amb la resta de serveis municipals.
- Es prestarà servei d'informació a la població, recollida de demandes i mediació entre les parts.
- La prestació del servei serà concertada amb professionals externs a l'Ajuntament.

4.- AVALUACIÓ

Els sistemes d'avaluació han d'incloure:

- Presentació en la memòria anual de la valoració de la ciutadania en referència als serveis oferts. Les dades s'obtidran mitjançant enquestes en els serveis.
- Establiment d'indicadors quantitatius i qualitatius dels serveis prestats complint amb les directrius marcades per la Diputació de Barcelona.
- Complementació de les fitxes de recollida d'indicadors quadrimestrals que estableix la Diputació de Barcelona.
 - Assessorar en l'establiment i revisió dels criteris que defineixen quins casos poden ser objecte del servei de mediació. En els supòsits en que l'objecte de controvèrsia no sigui mediable, podrà proposar a les parts altres tècniques de gestió de conflictes més apropiades.
 - Compliment del reglament de funcionament del Centre Municipal de Mediació.

5. TERMINI DE VIGÈNCIA, PRÒRROGA I MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

El període del contracte s'estableix per dos anys i serà prorrogable per períodes anuals, sense que la vigència total del contracte, incloses les pròrroques pugui excedir de quatre anys.

Modificació del contracte:

Atès que el contracte podrà ser modificat per causa de necessitar incrementar el volum del mateix, al no poder preveure el volum d'incidències i peticions de serveis, o en el cas de canvi de les freqüències o dels sistemes organitzatius, sense que l'import corresponent a aquesta modificació del contracte pugui superar un 20 % del preu del contracte (inclosa la possible pròrroga).



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

6.- ÀMBIT DE GESTIÓ

El desenvolupament del projecte es realitzarà al municipi de Viladecans, tenint la seu del Servei de Mediació al Casal de Barri Montserratina, Plaça Constitució, 4.

7.- HORARIS

El servei es prestarà durant el període de dos anys d'acord amb el següent horari base:

- S'haurà de prestar el servei municipal de Mediació Ciutadana tenint en compte una obertura mínima al públic de 16h. setmanals preferentment en horari de tarda, de dilluns a divendres. La resta d'hores s'invertiran en la realització de tràmits i coordinació per al correcte desenvolupament del servei.

La prestació total del servei haurà de ser mínim de 65h. setmanals.

8.- DESTINATARIS DEL PROJECTE

Els i les usuàries seran veïns/es i entitats de la ciutat.

9.- OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

Seràn obligacions del contractista:

- a) Prestar el servei amb precisió i seguretat, de forma regular i interompuadament, en la forma prevista en el plec de prescripcions tècniques i amb submissió a les instruccions que dictin els Serveis Tècnics de l'Ajuntament, de conformitat amb l'oferta presentada, inclús en el cas de que circumstàncies imprevisibles ocasionin una subversió en l'economia de l'empresa.
- b) Realitzar totes les actuacions necessàries per al bon funcionament dels treballs objecte del contracte, a més del que determinin els Serveis Tècnics Municipals.
- c) Intervenir, a requeriment dels Serveis Tècnics Municipals, i en actuacions que per la seva urgència siguin necessàries, fora de l'horari normal, atenent les urgències les 24 hores de tots els dies de l'any.



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

d) Respondre de tota indemnització civil o administrativa de danys i perjudicis per accidents ocasionats pels seus/seves operaris, treballadors i empleats, vehicles i instruments de treball utilitzats en la prestació del servei objecte del contracte, sense perjudici de les sancions contractuals que se'n poguessin derivar i dels drets que els assisteixin davant dels autors/es dels fets o les companyies d'assegurances dels riscos. Estarà obligat al rescabament dels danys que causin a tercers amb motiu de la prestació defectuosa dels serveis o per la negligència o per culpa, així com per actuar fraudulentament, tant si els danys són produïts a persones com a béns.

L'adjudicatari assumirà la total responsabilitat essent considerat a aquests efectes l'únic responsable dels danys.

e) L'Ajuntament està facultat per sol·licitar a l'empresa adjudicatària, en qualsevol moment, tota la documentació que consideri necessària a fi de comprovar la plena legalitat de l'empresa en relació a la situació fiscal, laboral, administrativa, i tota aquella documentació relativa a la prestació dels serveis contractats. El requeriment haurà d'atendre's en el termini que en cada moment assenyali l'Ajuntament.

f) Presentar a l'Ajuntament, inicialment i amb periodicitat anual, una còpia de les pòlisses de responsabilitat civil actualitzades.

g) Informar, de forma immediata sobre les reclamacions i denúncies de que tingués coneixement, i que facin referència a la seva intervenció en el compliment de l'objecte del contracte.

h) Acceptar, en el cas de força major o en qualsevol altra situació d'emergència pública, la direcció de l'Ajuntament per a la realització dels treballs o serveis contractats d'altres tasques diverses a les contractades, mentre duri l'estat d'emergència, força major o calamitat pública, sense cost per l'Ajuntament.

i) Designar la persona que serà responsable dels serveis davant de l'Ajuntament, amb categoria professional de tècnic/a superior, no disminuint les seves atribucions durant el contracte.

j) Complir amb el que estableix el conveni del sector pel que fa a les hores de formació del personal en funció de la seva jornada laboral i de les necessitats que requereixi el servei.

k) Cobrir les baixes que es puguin produir al servei en un termini màxim de 16 dies.

l) En cas de vaga, tancament patronal, o qualsevol altra circumstància que impedeixi el normal desenvolupament dels treballs o serveis contractats, l'empresa adjudicatària estarà obligada a posar a disposició de l'Ajuntament tots els elements adscrits als serveis, estant les despeses originades pels fets anteriors a càrrec del contractista. El preu es deduirà proporcionalment. A aquests efectes el contractista haurà de donar coneixement i comunicar la notificació de l'inici de vaga a l'Ajuntament en el mateix dia o el següent a aquell en què els treballadors/es li hagin comunicat. Igualment té l'obligació de remetre immediatament còpia de l'Ordre de l'Administració competent, en la qual es fixin els serveis mínims.



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

En cas de vaga l'adjudicatari estarà obligat a prestar els serveis mínims d'acord amb allò que acordi amb el Comitè de Vaga, i en cas de desacord, amb el Decret de Serveis Mínims aprovat per la Generalitat de Catalunya, per l'autoritat laboral competent o d'acord amb el laude arbitral corresponent.

- m) L'adjudicatari no podrà repercutir els augments pactats en convenis laborals d'empresa.
- n) Respondre de l'exacte compliment de la totalitat dels treballs i serveis contractats; conseqüentment, sense que pugui derivar la responsabilitat a les faltes de subministradors o treballadors que per a ell efectuen els treballs objecte del contracte.
- o) Adoptar les mesures de prevenció i precaució necessàries per evitar accidents i perjudicis de tot ordre, essent responsable d'elles.
- p) 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 la bona execució requereixi, atenent en tot moment les indicacions que formulin els Serveis Tècnics Municipals.
- q) 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/a les treballadors/es responsables de la pertorbació.
- r) Aquelles obligacions pròpies de l'execució del contracte administratiu i aquelles que se'n derivin de les disposicions normatives d'aplicació.

10.- RECURSOS HUMANS I MATERIALS

10.1.- RECURSOS HUMANS

El personal mínim per garantir la prestació del servei és de 65 hores setmanals amb com a mínim **2 mediadors/es**.

Tot aquest personal és subrogable, d'acord amb l'establert al plec de clàusules administratives particulars.

En base a l'objecte del contracte, el personal per desenvolupar el servei estarà compost per tècnics/ques qualificats. Els requisits són:

- Els mediadors/es de l'equip hauran de tenir formació universitària en l'àmbit social (psicologia, pedagogia, treball social, etc...).
- Els/les membres de l'equip de mediació hauran d'acreditar una titulació específica i complementària en la Gestió de Conflictes i la mediació. (Mínim 200hs)



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

- Tenint en compte l'especificitat i particularitat de la tasca a realitzar és important que el mediador/a tingui unes característiques personals concretes com són les habilitats socials, capacitat comunicativa (escolta activa i empatia), credibilitat, honestat, seguretat etc. Per això considerem molt important que tots els/les membres de l'equip de mediadors/es acreditin experiència professional dins l'àmbit social. Preferiblement emmarcat en la gestió de conflictes i la mediació, sent essencial l'experiència de carrer.

L'equip de mediadors/es hauran d'adequar-se als següents principis:

- El mediador/a és un tercer imparcial que, mitjançant tècniques de comunicació i facilitació, gestiona el procés i acompanya a les parts, perquè per elles mateixes puguin arribar a una solució satisfactòria per a tothom.
- La funció del mediador/a és la d'assistir a la negociació entre particulars. Per aquest motiu no dona la solució sinó que ha d'actuar des de la confidencialitat, la neutralitat (equidistància), i la imparcialitat.
- S'intentarà treballar, en la mesura del possible, en co-mediació (dos mediadors/es simultàniament).
- **Deure d'informar.** Abans d'iniciar el procés de mediació caldrà informar als i les implicats/es de les característiques i normes del mateix, per tal de garantir la **voluntarietat i el procés pacífic** en la participació.
- **Confidencialitat.** Els/les professionals estan vinculades al principi de confidencialitat. Per tant, no pot fer pública ni transmetre a tercers, la informació tractada en mediació, llevat autorització expressa de les persones implicades. Aquest principi vincula també vers la informació obtinguda en sessions privades i respecte a la resta de participants en el procés.
- **Imparcialitat.** El/la mediador/a no pot donar la solució, per tant durant tot el procés haurà de mantenir una posició neutra vers els interessos dels implicats/des.
- Comunicar als i les implicades si concorren causes d'incompatibilitat o exclusió.
- El/la professional **dirigeix el procés**, per tant, pot efectuar entrevistes conjuntes o individuals amb els/les implicats/des.
- **Finalitzar el procés**, malgrat no s'hagi arribat a cap acord, en el supòsit següent:
 - Els i les implicades no respectin els principis de la mediació.
 - Es produeixin actuacions manifestament contraries a la dignitat humana i respecte vers tercers.
 - Tingui coneixement que alguna de les persones implicades està declarada legalment incapaç o té alguna deficiència psíquica.



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

- En casos de **violència o conductes penalment tipificades** com a delictes. En aquests casos es suspèn el procés i s'informa a l'autoritat competent.

L'adjudicatari aportarà tot el personal necessari per a la realització de l'objecte del contracte, d'acord amb les condicions establertes a les prescripcions d'aquest plec i la proposta presentada per l'adjudicatari.

El personal que hagi d'efectuar els treballs contractats, serà de la plantilla del contractista, que a tots els efectes assumeix amb respecte a ells/es el caràcter legal de patró o empresari amb tots els drets i obligacions inherents a aquella condició, d'acord amb la legislació laboral i social vigents en cada moment.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a cobrir les baixes que s'hi produeixin a partir del setzè dia de la mateixa, amb personal suplent, a càrrec exclusiu de l'adjudicatari, mantenint el personal cobert.

L'empresa adjudicatària ha de complir les disposicions vigents en matèria laboral, en tots els seus aspectes, inclosos els de previsió, seguretat i higiene en el treball i Seguretat Social.

Tot el personal que executi les prestacions dependrà únicament de l'adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquest i aquell i l'Ajuntament existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral. A tal efecte, previ a l'inici de l'execució del contracte, l'adjudicatari vindrà obligat a especificar les persones concretes que executaran les prestacions i a acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social. Durant la vigència del contracte, qualsevol substitució o modificació d'aquelles persones haurà de comunicar-se prèviament a l'Ajuntament i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.

L'empresa ha de presentar una llista de tots els treballadors/es vinculats a l'execució del contracte, en què figurarà: nom i cognom de totes les persones, edat, domicili, data d'ingrés a l'empresa, núm. DNI, categoria laboral.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar a l'Ajuntament els TC1 i els TC2, o butlletins de cotització d'autònoms quan siguin requerits.

L'empresa adjudicatària s'haurà de comprometre a cobrir les baixes que s'hi produeixin, mantenint sempre el servei.

L'Ajuntament verificarà que el servei es presta per personal adequat, de conformitat amb les obligacions establertes en els plecs de prescripcions tècniques i de clàusules administratives particulars.

En cas que l'horari de funcionament dels espais d'activitats no coincideixi amb l'horari general de l'equipament, l'empresa adjudicatària es farà càrrec de l'obertura del servei en les condicions exposades en el present plec, tenint en compte que ha de ser aprovat el seu ús per l'Ajuntament.



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

L'adjudicatari designarà una persona responsable per a la bona marxa dels serveis, fent d'enllaç amb els corresponents serveis municipals. Aquesta persona, haurà de tenir coneixements i experiència per al desenvolupament de les seves funcions.

10.2.- RECURSOS MATERIALS

L'aportació de materials i recursos necessaris per a la prestació del servei de manera presencial anirà a càrrec de l'Ajuntament. Tot aquest material resta en propietat de l'Ajuntament. Així com el subministrament de material per a fer activitats de dinamització directament organitzades des del servei de Convivència i Civisme.

En el cas que s'acordi teletreball per necessitats del servei o per restriccions sanitàries els materials i recursos necessaris per a l'adequada prestació del servei aquests correran a càrrec del/a professional o de l'empresa adjudicatària segons correspongui.

11.- CONTROL DEL SERVEIS PRESTATS

L'adjudicatari designarà una persona responsable per a la bona marxa del servei, fent d'enllaç amb els corresponents serveis municipals. Aquesta persona, haurà de tenir coneixements i experiència per al desenvolupament de les seves funcions en base als següents nivells de coordinació:

- Una reunió trimestral entre el/la responsable de Convivència i Civisme i el/la responsable de l'empresa.

L'adjudicatari haurà de subministrar la informació necessària per al seguiment i avaluació de la gestió del servei, concretament:

- Periòdicament, es revisarà el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que s'hagin pogut donar.
- Mensualment haurà de recollir els indicadors de gestió dels serveis, programes i activitats desenvolupades.
- El seguiment i avaluació s'haurà de recollir, com a mínim, en una memòria anual de gestió que haurà de recollir els següents continguts:
 - Avaluació dels objectius
 - Descripció i avaluació dels serveis realitzats
 - Avaluació quantitativa / qualitativa
 - Valoració de l'organització i el funcionament del servei:
 - Projectes, programes i activitats



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

- Professional
- Propostes de millora
- Objectius per la següent anualitat

12.- PRIVACITAT I SISTEMES DE COMUNICACIO

Els projectes, documentació, base de dades, cartera de professionals i proveïdors/es, generats i contactats/des durant la vigència del contracte, es consideraran de propietat municipal i seran lliurats a l'Ajuntament a la finalització del contracte, en el suport que en el seu moment es determini.

13.- PROPIETAT INTELECTUAL

Aquells projectes o productes, informes, material de divulgació o expositius generats pel correcte desenvolupament dels serveis, passaran a ser propietat de l'Ajuntament de Viladecans i la seva valoració econòmica queda incorporada dins el preu del contracte.

LOT 2: SERVEI D'AGENTS CÍVICS/QUES



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

Constitueix l'objecte d'aquest lot la **prestació del servei d'agents cívics/ques de la ciutat de Viladecans**, d'acord amb les condicions establertes en el present plec de prescripcions tècniques i en el plec de clàusules administratives particulars, mitjançant el foment de la contractació de persones amb dificultats particulars d'inserció al mercat laboral i amb mesures de contractació pública sostenibles.

El civisme és com el conjunt de comportaments i actituds que es donen en la interacció humana, en la manera de viure a la ciutat i les normes bàsiques de conducta que conformen la cultura pública de convivència pacífica i solidària, fonamentada en el respecte, el diàleg, la tolerància i els valors democràtics. Aquests comportaments i actituds es concreten en:

1. El compromís col·lectiu per assumir tots aquells comportaments que permeten a la ciutadania actuar de ple dret, alhora que és una mesura per a la cohesió social i el respecte per la ciutat.
2. El respecte per les normes de convivència amb la participació activa de la ciutadania.

El treball va en la línia de crear consciència per al respecte del que és individual i col·lectiu amb responsabilitat social, amb la finalitat de que el civisme i la urbanitat siguin les millors garanties per a la defensa i la millora de la qualitat de vida i de la convivència a Viladecans.

Davant aquesta realitat es creà la necessitat de definir una figura que sigui eina clau interfície entre l'administració i la ciutadania, per a la dinamització d'una nova cultura cívica i de convivència mitjançant funcions d'informació i sensibilització sempre des de una vessant no sancionadora: els/les Agents Cívics/ques. **(d'ara en endavant AACC)**.

2.- OBJECTIUS A ASSOLIR AMB LA CONTRACTACIÓ

Són objectius del Servei d'AACC:

- **Mantenir i millorar el civisme** a la ciutat de Viladecans.
- **Millorar l'entorn, el nivell i la qualitat de vida** de la ciutadania.
- **Avançar en el desenvolupament d'accions d'informació i sensibilització** dirigides als ciutadans/es de Viladecans.
- **Dotar de les eines i condicions necessàries perquè la convivència** i el civisme siguin uns dels factors claus i diferencials de la ciutat de Viladecans.



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

3.- DESCRIPCIÓ DEL PROJECTE

Els/les AACC són un servei que treballa en espais públics com ara els carrers, les places, els parcs, mercats, fires, equipaments públics, etc. realitzant tasques de difusió de les conductes facilitadores de la convivència i dissuadint de forma amable de realitzar actes incívics al carrer.

En el marc de l'objecte expressat, amb caràcter general, són funcions dels agents cívics/ques les següents:

- Conscienciar, divulgar i informar a la ciutadania sobre la importància del civisme i informar aquelles persones que no actuïn d'acord amb les ordenances vigents i amb les normes de conducta generalment acceptades de quin és el comportament adequat, amb l'objectiu de promoure, mantenir i millorar les conductes cíviques.
- Millorar el coneixement del medi natural i social a fi de generar estimació, protecció, convivència i respecte envers el municipi de Viladecans.
- Promoure un canvi d'hàbits de la població que faciliti la introducció i el manteniment de conductes cíviques.
- Acostar l'administració municipal a tots els ciutadans i ciutadanes del municipi.
- Implementar i dinamitzar campanyes de sensibilització que tinguin com a eix vertebrador el foment de bones pràctiques cíviques i la participació ciutadana.
- Intervenir en accions i esdeveniments del municipi que promoguin la millora del civisme i fomentin el sentiment de pertinença al mateix.
- Atendre els dubtes i suggeriments de la ciutadania.
- Col·laborar amb altres serveis municipals en l'adopció de mesures o accions que afavoreixin un clima cívic a Viladecans.

Aquestes funcions s'articularen en:

- A. Serveis ordinaris,
- B. Campanyes de sensibilització permanents o puntuals,
- C. Intervencions,
- D. Accions educatives,
- E. Accions informatives o de difusió,
- F. Derivació d'incidències,
- G. Col·laboracions amb altres serveis i departaments.



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

S'elaboraran informes de cadascuna de les accions realitzades, amb valoració quantitativa i qualitativa.

4.- AVALUACIÓ

El procés per aconseguir una avaluació acurada s'ha de fonamentar en la utilització d'instruments de recollida i anàlisi de dades quantitatives i qualitatives, que permetin analitzar el moment de partida del projecte i els resultats obtinguts amb la seva implementació.

L'anàlisi dels elements valorats ha de permetre mesurar posteriorment el procés de canvi, modificació o assoliment experimentats en cadascun dels aspectes.

Per al seguiment i avaluació del projecte es faran servir les següents eines:

- Informes d'avaluació.
- Recull d'indicadors qualitius i quantitatius.
- Informes trimestrals d'activitat.
- Actes de reunions de coordinació.
- Memòria anual de valoració del projecte.
- Assessorar en l'establiment i revisió dels criteris que defineixen el servei.

5. TERMINI DE VIGÈNCIA, PRÒRROGA I MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

El període del contracte s'estableix per dos anys i serà prorrogable per períodes anuals, sense que la vigència total del contracte, incloses les pròrroques pugui excedir de quatre anys.

Modificació del contracte:

Atès que el contracte podrà ser modificat per causa de necessitar incrementar el volum del mateix, al no poder preveure el volum d'incidències i peticions de serveis, o en el cas de canvi de les freqüències o dels sistemes organitzatius, sense que l'import corresponent a aquesta modificació del contracte pugui superar un 20 % del preu del contracte (inclosa la possible pròrroga).

6.- ÀMBIT DE GESTIÓ



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

El desenvolupament del projecte es realitzarà principalment als carrers i espais públics de la ciutat de Viladecans i en tots aquells equipaments, centres o seus on es consideri necessària la tasca educadora i sensibilitzadora en matèria de civisme.

7.- HORARIS

El període del contracte s'estableix per dos anys i serà prorrogable per períodes anuals, sense que la vigència total del contracte, incloses les pròrrogues pugui excedir de quatre anys d'acord amb les següents premisses:

- La prestació es desenvoluparà principalment de dilluns a divendres, en dos torns de matí i tarda.
- L'horari serà definit per les indicacions tècniques de l'Ajuntament, segons les necessitats de servei i altres variables, com: condicions meteorològiques, calendari escolar, festes populars, etc.
- L'horari de prestació de servei haurà de cobrir el següent número d'hores:
 - ✓ **1.695 hores anuals de coordinació**, seguiment i avaluació del projecte.
 - ✓ **1.039,6 hores anuals d'agent cívica** en funcions de suport administratiu i tècnic a la coordinació del projecte.
 - ✓ **10.848 hores anuals d'agent cívica** en desenvolupament de tasques de sensibilització, intervenció i informació als espais públics de la ciutat.
 - ✓ **150 hores anuals d'agent cívica** en horari de cap de setmana amb funcions de suport al voltant d'actes de la cultura i la joventut.
 - ✓ **104 hores anuals d'agent cívica** en horari de cap de setmana en funcions de suport als punts accessibles als actes de ciutat.
 - ✓ **12 hores anuals d'agent cívica** en horari de cap de setmana en funcions de suport al voltant d'actes institucionals.
 - ✓ **20 hores anuals d'agent cívica** en horari de cap de setmana en funcions de suport al voltant de la comunicació de serveis públics i la sensibilització ciutadana.
 - ✓ **130 hores anuals d'agent cívica** per suport a campanyes entorn a la presència d'aus urbanes i tinença responsable d'animals de companyia.

8.- DESTINATARIS DEL PROJECTE

Els destinataris del projecte són tots els ciutadans i ciutadanes de Viladecans.



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

9.- OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

Seràn obligacions del contractista:

a) Prestar el servei amb precisió i seguretat, de forma regular i intermptudament, en la forma prevista en el plec de prescripcions tècniques i amb submissió a les instruccions que dictin els Serveis Tècnics de l'Ajuntament, de conformitat amb l'oferta presentada, inclús en el cas de que circumstàncies imprevisibles ocasionin una subversió en l'economia de l'empresa.

b) Realitzar totes les actuacions necessàries per al bon funcionament dels treballs objecte del contracte, a més del que determinin els Serveis Tècnics Municipals.

c) Intervenir, a requeriment dels Serveis Tècnics Municipals, i en actuacions que per la seva urgència siguin necessàries, fora de l'horari normal, atenent les urgències les 24 hores de tots els dies de l'any.

d) Respondre de tota indemnització civil o administrativa de danys i perjudicis per accidents ocasionats pels seus/seves operaris, treballadors i empleats, vehicles i instruments de treball utilitzats en la prestació del servei objecte del contracte, sense perjudici de les sancions contractuals que se'n poguessin derivar i dels drets que els/les assisteixin davant dels autors dels fets o les companyies d'assegurances dels riscos. Estarà obligat al rescabament dels danys que causin a tercers amb motiu de la prestació defectuosa dels serveis o per la negligència o per culpa, així com per actuar fraudulentament, tant si els danys són produïts a persones com a béns.

L'adjudicatari assumirà la total responsabilitat essent considerat a aquests efectes l'únic responsable dels danys.

e) L'Ajuntament està facultat per sol·licitar a l'empresa adjudicatària, en qualsevol moment, tota la documentació que consideri necessària a fi de comprovar la plena legalitat de l'empresa en relació a la situació fiscal, laboral, administrativa, i tota aquella documentació relativa a la prestació dels serveis contractats. El requeriment haurà d'atendre's en el termini que en cada moment assenyali l'Ajuntament.

f) Presentar a l'Ajuntament, inicialment i amb periodicitat anual, una còpia de les pòlisses de responsabilitat civil actualitzades.

g) Informar, de forma immediata sobre les reclamacions i denúncies de que tingués coneixement, i que facin referència a la seva intervenció en el compliment de l'objecte del contracte.

h) Acceptar, en el cas de força major o en qualsevol altra situació d'emergència pública, la direcció de l'Ajuntament per a la realització dels treballs o serveis contractats d'altres tasques



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

diverses a les contractades, mentre duri l'estat d'emergència, força major o calamitat pública, sense cost per l'Ajuntament.

i) Designar la persona que serà responsable dels serveis davant de l'Ajuntament, amb categoria professional de tècnic superior, no disminuint les seves atribucions durant el contracte.

j) Cobrir les baixes que es puguin produir al servei en un termini màxim de 72 hores.

k) Portar a terme un programa de formació amb temes relacionats amb les diverses matèries que la prestació del servei requereixi.

l) En cas de vaga, tancament patronal, o qualsevol altra circumstància que impedeixi el normal desenvolupament dels treballs o serveis contractats, l'empresa adjudicatària estarà obligada a posar a disposició de l'Ajuntament tots els elements adscrits als serveis, estant les despeses originades pels fets anteriors a càrrec del contractista. El preu es deduirà proporcionalment. A aquests efectes el contractista haurà de donar coneixement i comunicar la notificació de l'inici de vaga a l'Ajuntament en el mateix dia o el següent a aquell en què els/les treballadors/es li hagin comunicat. Igualment té l'obligació de remetre immediatament còpia de l'Ordre de l'Administració competent, en la qual es fixin els serveis mínims.

En cas de vaga l'adjudicatari estarà obligat a prestar els serveis mínims d'acord amb allò que acordi amb el Comitè de Vaga, i en cas de desacord, amb el Decret de Serveis Mínims aprovat per la Generalitat de Catalunya, per l'autoritat laboral competent o d'acord amb el laude arbitral corresponent.

m) L'adjudicatari no podrà repercutir els augments pactats en convenis laborals d'empresa.

n) Respondre de l'exacte compliment de la totalitat dels treballs i serveis contractats; conseqüentment, sense que pugui derivar la responsabilitat a les faltes de subministradors o treballadors que per a ell efectuen els treballs objecte del contracte.

o) Adoptar les mesures de prevenció i precaució necessàries per evitar accidents i perjudicis de tot ordre, essent responsable d'elles.

p) 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 la bona execució requereixi, atenent en tot moment les indicacions que formulin els Serveis Tècnics Municipals.

q) 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/a les treballadors/es responsables de la pertorbació.

r) Aquelles obligacions pròpies de l'execució del contracte administratiu i aquelles que se'n derivin de les disposicions normatives d'aplicació.



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

10.- RECURSOS HUMANS I MATERIALS

10.1.- RECURSOS HUMANS

El personal mínim per garantir la prestació del servei és el següent:

- ✓ **Un/a Director/a de Programes/Projectes** de l'equip amb funcions de planificació, seguiment i avaluació del projecte amb la formació adequada per a la realització de la tasca.

Haurà de tenir formació universitària en l'àmbit social.

Ha de disposar d'experiència professional dins l'àmbit social, així com d'habilitats socials, capacitat comunicativa (escolta activa i empatia) per tal de poder assumir un lideratge transversal, credibilitat, honestedat, seguretat etc.

Per liderar l'equip ha de tenir experiència en la gestió d'equips de treball, capacitat organitzativa, iniciativa en la presa de decisions i autonomia.

Per la natura de la feina ha de tenir assumides unes característiques professionals al voltant de la gestió del canvi, el treball en situacions de pressió i flexibilitat.

- ✓ **Un/a agent cívica/a en funcions, de suport administratiu i tècnic a la coordinació.**

Ha de disposar de coneixements d'ofimàtica, informàtica i administració.

Tenint en compte l'especificitat i la particularitat de la tasca a realitzar, ha de disposar d'experiència professional dins l'àmbit social sent essencial l'experiència "de carrer" i el tracte amb el públic, així com d'habilitats socials, capacitat comunicativa (escolta activa i empatia), credibilitat, honestedat, seguretat etc.

Ha de tenir capacitat organitzativa, pro activitat, iniciativa i flexibilitat.

- ✓ **Un equip mínim de 12 agents cívics/ques** de dilluns a divendres a 20 hores setmanals adscrits/es a les tasques derivades de l'àmbit d'aplicació del projecte, per garantir la prestació del servei segons la següent distribució horària.

Tenint en compte l'especificitat i particularitat de la tasca a realitzar és important que els/les AACC tinguin unes característiques personals concretes per tal de relacionar-se amb la ciutadania, com són les habilitats socials, capacitat comunicativa (escolta activa i empatia) l'actitud conciliadora i l'autocontrol, credibilitat, honestedat, seguretat etc. Per això considerem important acreditar experiència professional dins l'àmbit social. Sent essencial l'experiència "de carrer" i el tracte amb el públic.

Per la natura de la feina han de ser persones motivades envers el lloc de treball i tenir la capacitat d'implementar protocols específics de treball.

Aquest personal és subrogable, d'acord amb l'establert al plec de clàusules administratives particulars.



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

L'adjudicatari aportarà tot el personal necessari per a la realització de l'objecte del contracte, d'acord amb les condicions establertes a les prescripcions tècniques d'aquest plec i la proposta presentada per l'adjudicatari.

Les persones que hagin d'efectuar els treballs contractats seran de la plantilla del contractista, que, a tots els efectes, assumeix respecte d'ells/es el caràcter legal de patró o empresari amb tots els drets i les obligacions inherents a aquella condició, d'acord amb la legislació laboral i social vigents en cada moment.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a cobrir les baixes que s'hi produeixin a partir del tercer dia de la mateixa, amb personal suplent, a càrrec exclusiu de l'adjudicatari, mantenint el personal cobert.

L'empresa adjudicatària ha de complir les disposicions vigents en matèria laboral, en tots els seus aspectes, inclosos els de previsió, seguretat i higiene en el treball i Seguretat Social, i prevenció de riscos laborals.

L'adjudicatari vetllarà pel convenient reciclatge i millora de la formació dels/de les professionals, per dotar-les de les competències pròpies de l'encàrrec, tot establint un pla de formació planificat amb el vist-i-plau de l'Ajuntament.

L'adjudicatari vetllarà perquè tots els/les professionals adscrits/es al servei desenvolupin les seves tasques correctament i tinguin en tot moment un tractament curós i adequat amb la ciutadania, segons els principis de l'ètica del treball.

L'equip d'AACC hauran d'adequar-se al principi de confidencialitat. Els/les professionals estan vinculats al principi de confidencialitat. Per tant, no poden fer pública ni transmetre a tercers tota aquella informació tractada relacionada amb el servei.

L'uniforme propi del servei és d'ús exclusiu en l'horari de treball.

10.2.- RECURSOS MATERIALS

En el cas de la figura de la direcció de projectes / programes i l'agent cívica en funcions de suport administratiu i tècnic a la coordinació: L'aportació de materials i recursos necessaris per a la prestació del servei de manera presencial anirà a càrrec de l'Ajuntament. Tot aquest material resta en propietat de l'Ajuntament. Així com el subministrament de material per a fer activitats de dinamització directament organitzades des del servei de Convivència i Civisme.

En el cas que s'acordi teletreball, per aquestes figures, per necessitats del servei o per restriccions sanitàries els materials i recursos necessaris per a l'adequada prestació del servei aquests correran a càrrec del/a professional o de l'empresa adjudicatària segons correspongui.



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

Uniformitat

L'empresa adjudicatària facilitarà als/a les treballadors/es els elements d'uniformitat necessaris segons les indicacions i els criteris d'imatge corporativa definits per l'Ajuntament, formats per pantalons d'estiu i d'hivern, camises o polos d'estiu i d'hivern, jaquetes o polars, abrics, impermeables, armilla reflectant i motxilla.

Tots els elements de la uniformitat s'hauran de mantenir nets i en perfectes condicions.

Comunicacions

Les comunicacions entre l'equip i amb l'Ajuntament, desenvolupades en l'execució de l'objecte del contracte, hauran de ser traslladades amb la utilització dels mitjans tècnics necessaris que determini l'Ajuntament.

11.- CONTROL DEL SERVEIS PRESTATS
--

L'adjudicatari designarà una persona responsable per a la bona marxa del servei, fent d'enllaç amb els corresponents serveis municipals. Aquesta persona, haurà de tenir coneixements i experiència per al desenvolupament de les seves funcions en base als següents nivells de coordinació:

- Una reunió trimestral entre el/la responsable de Convivència i Civisme i el/la responsable de l'empresa.

L'adjudicatari haurà de subministrar la informació necessària per al seguiment i avaluació de la gestió del servei, concretament:

- Periòdicament, es revisarà el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que s'hagin pogut donar.
- Mensualment haurà de recollir els indicadors de gestió dels serveis, programes i activitats desenvolupades.
- El seguiment i avaluació s'haurà de recollir, com a mínim, en una memòria anual de gestió que haurà de recollir els següents continguts:
 - Avaluació dels objectius
 - Descripció i avaluació dels serveis realitzats
 - Avaluació quantitativa / qualitativa
 - Valoració de l'organització i el funcionament del servei:
 - Projectes, programes i activitats



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

- Professional
- Propostes de millora
- Objectius per la següent anualitat

12.- PRIVACITAT I SISTEMES DE COMUNICACIO

Els projectes, documentació, base de dades, cartera de professionals i proveïdors/es, generats i contactats/des durant la vigència del contracte, es consideraran de propietat municipal i seran lliurats a l'Ajuntament a la finalització del contracte, en el suport que en el seu moment es determini.

13.- PROPIETAT INTELECTUAL

Aquells projectes o productes, informes, material de divulgació o expositius generats pel correcte desenvolupament dels serveis, passaran a ser propietat de l'Ajuntament de Viladecans i la seva valoració econòmica queda incorporada dins el preu del contracte.

LOT 3: SERVEI D'INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA A L'ESPAI PÚBLIC

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació del **servei d'intervenció comunitària a l'espai públic a la ciutat de Viladecans, amb especial incidència a la zona de Ponent**, d'acord amb les condicions establertes en el present plec de prescripcions tècniques i en el plec de clàusules administratives particulars, mitjançant el foment de la contractació de persones amb dificultats particulars d'inserció al mercat laboral i amb mesures de contractació pública sostenibles.



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

2.- OBJECTIUS A ASSOLIR AMB LA CONTRACTACIÓ

Són objectius del Servei:

- Analitzar i detectar les necessitats dels infants i joves i acompanyar-los en el seu procés de desenvolupament.
- Intervenir d'una manera socioeducativa, disminuint els factors de risc d'exclusió, afavorint la integració activa i potenciant la seva autonomia.
- Enfortir el teixit comunitari, de convivència i cohesió social de Viladecans, i en especial de la zona de ponent, mitjançant el valor que les persones aporten de sí mateixes a la comunitat amb valors com civisme, convivència i cohesió.
- Afavorir la formació ocupacional i la inserció laboral del jovent.
- Promoure activitats saludables en el temps lliure dels infants i joves des dels diferents àmbits d'intervenció; esport, prevenció de consum de tòxics, relacions de parella saludables, prevenció de conductes sexistes, etc.
- Donar a conèixer als infants i joves, així com a la resta de la comunitat, els diferents recursos, espais, projectes i programes que es realitzen a tot el municipi, realitzant en cas necessari un acompanyament per tal de garantir la seva participació.
- Construir una xarxa inter-generacional que sostingui els llaços de la convivència a través de les relacions personals que es treballaran, per generar la xarxa comunitària que ajudi a la prevenció de l'exclusió social en qualsevol àmbit.
- Promoure noves formes de relació social que impactin en forma de reptes per minimitzar l'exclusió social en tots els àmbits (Xarxa Comunitària), sobretot entre els/les joves.
- Millorar la salut emocional, mental i física de la ciutadania i donar qualitat a la vida.
- Construir una xarxa de suport per al jovent, un espai de seguretat, on acompanyar-los a través d'accions concretes i des d'una perspectiva socioeducativa.
- Enfortir el teixit comunitari i el treball en xarxa entre els serveis de l'àrea de convivència i civisme que treballen per la gestió positiva del conflicte, la no violència i la prevenció de l'exclusió social.
- Millorar la qualitat de vida dels infants i joves tant al carrer com dins el nucli familiar.

3.- DESCRIPCIÓ DEL PROJECTE



ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL I SERVEIS A LA CIUTADANIA Servei de Seguretat i Convivència

Aquest projecte és un servei municipal que té com a missió analitzar e intervenir amb persones i/o famílies en situació de vulnerabilitat social i/o de necessitat socioeducativa per tal de millorar el seu benestar i la seva integració social a l'entorn, posant al seu abast els espais, serveis i recursos disponibles del propi municipi. Té com a destinataris a tota la ciutadania de Viladecans, principalment dels barris de Ponent, però en especial a la infància i adolescència. Aquest esdevindrà un referent per a la població infantil i juvenil, treballant sempre per a la millora del seu propi benestar i el de la resta del municipi.

Durant el desenvolupament d'aquest treball comunitari, es considerarà oportú atendre algunes persones de manera individualitzada, sempre que necessitin una atenció específica i centrada en la pròpia persona.

En aquest treball és important la transversalitat recíproca amb tots els serveis públics que treballen amb la ciutadania en els espais de carrer i agents educatius de proximitat, tant com derivadors de persones com a promotors del canvi. Aquesta transversalitat ha de recolzar-se amb la implicació dels diferents agents i/o serveis / recursos de la ciutat per tal de garantir una intervenció comunitària integral, que doni resposta a les possibles necessitats que es puguin esdevenir: **Educadors/es de carrer, Agents cíviques, Servei de Mediació, Serveis Socials, Polícies, casals de barri, casals de joves, centres oberts, Serveis d'ocupació, Servei de salut pública, Serveis d'igualtat, Serveis d'educació, etc.**

4.- AVALUACIÓ

El procés per aconseguir una avaluació acurada s'ha de fonamentar en la utilització d'instruments de recollida i anàlisi de dades quantitatives i qualitatives, que permetin analitzar el moment de partida del projecte i els resultats obtinguts amb la seva implementació.

L'anàlisi dels elements valorats ha de permetre mesurar posteriorment el procés de canvi, modificació o assoliment experimentats en cadascun dels aspectes.

Per al seguiment i avaluació del projecte es faran servir les següents eines:

- Informes d'avaluació.
- Recull d'indicadors qualitatius i quantitatius.
- Informes trimestrals d'activitat.
- Actes de reunions de coordinació.
- Memòria anual de valoració del projecte.
- Assessorar en l'establiment i revisió dels criteris que defineixen el servei.



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

5. TERMINI DE VIGÈNCIA, PRÒRROGA I MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

El període del contracte s'estableix per dos anys i serà prorrogable per períodes anuals, sense que la vigència total del contracte, incloses les pròrrogues pugui excedir de quatre anys.

Modificació del contracte:

Atès que el contracte podrà ser modificat per causa de necessitar incrementar el volum del mateix, al no poder preveure el volum d'incidències i peticions de serveis, o en el cas de canvi de les freqüències o dels sistemes organitzatius, sense que l'import corresponent a aquesta modificació del contracte pugui superar un 20 % del preu del contracte (inclosa la possible pròrroga).

6.- ÀMBIT DE GESTIÓ

El desenvolupament del projecte es realitzarà als carrers i espais públics de la ciutat, principalment de la Zona de Ponent, i en tots aquells equipaments, centres o seus on es consideri necessària la tasca d'intervenció comunitària en l'espai públic en l'àmbit socioeducatiu.

7.- HORARIS

El contracte estableix les següents premisses en aquest aspecte:

- La prestació es desenvoluparà principalment de dilluns a divendres, en torn de tarda.
- L'horari serà definit per les indicacions tècniques de l'Ajuntament, segons les necessitats de servei i altres variables, com: condicions meteorològiques, calendari escolar, festes populars, esdeveniments de ciutat, etc..
- L'horari de prestació de servei haurà de cobrir el següent número d'hores:
 - ✓ **60 hores setmanals en funcions d'integrador/a social.**

8.- DESTINATARIS DEL PROJECTE

Els destinataris del projecte són tots els ciutadans i ciutadanes de Viladecans, en especial els que conviuen a la zona de Ponent.



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

9.- OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

Seran obligacions del contractista:

a) Prestar el servei amb precisió i seguretat, de forma regular i interompuament, en la forma prevista en el plec de prescripcions tècniques i amb submissió a les instruccions que dictin els Serveis Tècnics de l'Ajuntament, de conformitat amb l'oferta presentada, inclús en el cas de que circumstàncies imprevisibles ocasionin una subversió en l'economia de l'empresa.

b) Realitzar totes les actuacions necessàries per al bon funcionament dels treballs objecte del contracte, a més del que determinin els Serveis Tècnics Municipals.

c) Intervenir, a requeriment dels Serveis Tècnics Municipals, i en actuacions que per la seva urgència siguin necessàries, fora de l'horari normal, atenent les urgències les 24 hores de tots els dies de l'any.

d) Respondre de tota indemnització civil o administrativa de danys i perjudicis per accidents ocasionats pels seus/seves operaris, treballadors i empleats, vehicles i instruments de treball utilitzats en la prestació del servei objecte del contracte, sense perjudici de les sancions contractuals que se'n poguessin derivar i dels drets que els assisteixin davant dels autors/es dels fets o les companyies d'assegurances dels riscos. Estarà obligat al rescabament dels danys que causin a tercers amb motiu de la prestació defectuosa dels serveis o per la negligència o per culpa, així com per actuar fraudulentament, tant si els danys són produïts a persones com a béns.

L'adjudicatari assumirà la total responsabilitat essent considerat a aquests efectes l'únic responsable dels danys.

e) L'Ajuntament està facultat per sol·licitar a l'empresa adjudicatària, en qualsevol moment, tota la documentació que consideri necessària a fi de comprovar la plena legalitat de l'empresa en relació a la situació fiscal, laboral, administrativa, i tota aquella documentació relativa a la prestació dels serveis contractats. El requeriment haurà d'atendre's en el termini que en cada moment assenyali l'Ajuntament.

f) Presentar a l'Ajuntament, inicialment i amb periodicitat anual, una còpia de les pòlisses de responsabilitat civil actualitzades.

g) Informar, de forma immediata sobre les reclamacions i denúncies de que tingués coneixement, i que facin referència a la seva intervenció en el compliment de l'objecte del contracte.

h) Acceptar, en el cas de força major o en qualsevol altra situació d'emergència pública, la direcció de l'Ajuntament per a la realització dels treballs o serveis contractats d'altres tasques



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

diverses a les contractades, mentre duri l'estat d'emergència, força major o calamitat pública, sense cost per l'Ajuntament.

i) Designar la persona que serà responsable dels serveis davant de l'Ajuntament, amb categoria professional de tècnic/a superior, no disminuint les seves atribucions durant el contracte.

j) Cobrir les baixes de personal que es puguin produir al servei en un termini màxim de 9 dies.

k) Portar a terme un programa de formació amb temes relacionats amb les diverses matèries que la prestació del servei requereixi.

l) En cas de vaga, tancament patronal, o qualsevol altra circumstància que impedeixi el normal desenvolupament dels treballs o serveis contractats, l'empresa adjudicatària estarà obligada a posar a disposició de l'Ajuntament tots els elements adscrits als serveis, estant les despeses originades pels fets anteriors a càrrec del contractista. El preu es deduirà proporcionalment. A aquests efectes el contractista haurà de donar coneixement i comunicar la notificació de l'inici de vaga a l'Ajuntament en el mateix dia o el següent a aquell en què els/les treballadors/es li hagin comunicat. Igualment té l'obligació de remetre immediatament còpia de l'Ordre de l'Administració competent, en la qual es fixin els serveis mínims.

En cas de vaga l'adjudicatari estarà obligat a prestar els serveis mínims d'acord amb allò que acordi amb el Comitè de Vaga, i en cas de desacord, amb el Decret de Serveis Mínims aprovat per la Generalitat de Catalunya, per l'autoritat laboral competent o d'acord amb el laude arbitral corresponent.

m) L'adjudicatari no podrà repercutir els augments pactats en convenis laborals d'empresa.

n) Respondre de l'exacte compliment de la totalitat dels treballs i serveis contractats; conseqüentment, sense que pugui derivar la responsabilitat a les faltes de subministradors o treballadors que per a ell efectuen els treballs objecte del contracte.

o) Adoptar les mesures de prevenció i precaució necessàries per evitar accidents i perjudicis de tot ordre, essent responsable d'elles.

p) 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 la bona execució requereixi, atenent en tot moment les indicacions que formulin els Serveis Tècnics Municipals.

q) 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.

r) Aquelles obligacions pròpies de l'execució del contracte administratiu i aquelles que se'n derivin de les disposicions normatives d'aplicació.



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

10.- RECURSOS HUMANS I MATERIALS

10.1.- RECURSOS HUMANS

El personal mínim per garantir la prestació del servei és el següent: **2 integradors/es social** cobrint un horari total de 60 hores setmanals.

Titulat/da en integració social o equivalent.

Experiència mínima de 3 anys en l'àmbit de treball d'intervenció comunitària i socioeducativa en l'espai públic.

Nivell de suficiència (C1) de Català.

Aquest personal és subrogable, d'acord amb l'establert al plec de clàusules administratives particulars.

Ha de tenir unes característiques personals concretes com són les habilitats socials, capacitat comunicativa oral i escrita i escolta activa i empatia, credibilitat, honestedat, seguretat etc. Per això considerem important que acreditin experiència professional dins l'àmbit social amb la formació adequada per a la realització de la tasca.

Per la naturalesa de la feina ha de tenir assumides unes característiques professionals al voltant de la gestió del canvi, el treball en situacions de pressió i flexibilitat degut a la natura i emplaçament del servei.

Haurà d'adequar-se al principi de confidencialitat. Per tant, no pot fer pública ni transmetre a tercers tota aquella informació tractada i relacionada amb el servei.

L'adjudicatari aportarà tot el personal necessari per a la realització de l'objecte del contracte, d'acord amb les condicions establertes a les prescripcions tècniques d'aquest plec i la proposta presentada per l'adjudicatari.

Les persones que hagin d'efectuar els treballs contractats seran de la plantilla del contractista, que, a tots els efectes, assumeix respecte d'ells/elles el caràcter legal de patró o empresari amb tots els drets i les obligacions inherents a aquella condició, d'acord amb la legislació laboral i social vigents en cada moment.

L'empresa adjudicatària està obligada a cobrir les baixes que s'hi produeixin a partir del novè dia de la mateixa, amb personal suplent, a càrrec exclusiu de l'adjudicatari, mantenint el personal cobert.

L'empresa adjudicatària ha de complir les disposicions vigents en matèria laboral, en tots els seus aspectes, inclosos els de previsió, seguretat i higiene en el treball i Seguretat Social, i prevenció de riscos laborals.



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

L'adjudicatari vetllarà pel convenient reciclatge i millora de la formació dels/de les professionals, per dotar-les de les competències pròpies de l'encàrrec, tot establint un pla de formació planificat amb el vist-i-plau de l'Ajuntament.

L'adjudicatari vetllarà perquè tots els/les professionals adscrits al servei desenvolupin les seves tasques correctament i tinguin en tot moment un tractament curós i adequat amb la ciutadania, segons els principis de l'ètica del treball.

Els/Les professionals hauran d'adequar-se al principi de confidencialitat i estan vinculats/des a aquest principi. Per tant, no poden fer pública ni transmetre a tercers tota aquella informació tractada relacionada amb el servei.

10.2.- RECURSOS MATERIALS

L'aportació de materials i recursos necessaris per a la prestació del servei de manera presencial anirà a càrrec de l'Ajuntament. Tot aquest material resta en propietat de l'Ajuntament. Així com el subministrament de material per a fer activitats de dinamització directament organitzades des del servei de Convivència i Civisme.

En el cas que s'acordi teletreball, per necessitats del servei o per restriccions sanitàries els materials i recursos necessaris per a l'adequada prestació del servei aquests correran a càrrec del/a professional o de l'empresa adjudicatària segons correspongui.

Comunicacions

Les comunicacions entre els/les professionals i amb l'Ajuntament, desenvolupades en l'execució de l'objecte del contracte, hauran de ser traslladades amb la utilització dels mitjans tècnics necessaris que determini l'Ajuntament.

11.- CONTROL DEL SERVEIS PRESTATS

L'adjudicatari designarà una persona responsable per a la bona marxa del servei, fent d'enllaç amb els corresponents serveis municipals. Aquesta persona, haurà de tenir coneixements i experiència per al desenvolupament de les seves funcions en base als següents nivells de coordinació:

- Una reunió trimestral entre el/la responsable de Convivència i Civisme i el/la responsable de l'empresa.

L'adjudicatari haurà de subministrar la informació necessària per al seguiment i avaluació de la gestió del servei, concretament:



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

- Periòdicament, es revisarà el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que s'hagin pogut donar.
- Mensualment haurà de recollir els indicadors de gestió dels serveis, programes i activitats desenvolupades.
- El seguiment i avaluació s'haurà de recollir, com a mínim, en una memòria anual de gestió haurà de recollir els següents continguts:
 - Avaluació dels objectius
 - Descripció i avaluació dels serveis realitzats
 - Avaluació quantitativa / qualitativa
 - Valoració de l'organització i el funcionament del servei:
 - Projectes, programes i activitats.
 - Professional.
 - Propostes de millora
 - Objectius per la següent anualitat

12.- PRIVACITAT I SISTEMES DE COMUNICACIO
--

Els projectes, documentació, base de dades, cartera de professionals i proveïdors/es, generats i contactats/des durant la vigència del contracte, es consideraran de propietat municipal i seran lliurats a l'Ajuntament a la finalització del contracte, en el suport que en el seu moment es determini.

13.- PROPIETAT INTELECTUAL

Aquells projectes o productes, informes, material de divulgació o expositius generats pel correcte desenvolupament dels serveis, passaran a ser propietat de l'Ajuntament de Viladecans i la seva valoració econòmica queda incorporada dins el preu del contracte.



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

LOT 4: SERVEI DE SUPORT TÈCNIC AL SERVEI DE CONVIVÈNCIA I CIVISME

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

L'Objecte del contracte es la prestació **de serveis de suport tècnic per al desenvolupament de les polítiques de convivència i civisme de l'Ajuntament de Viladecans**, d'acord amb les condicions establertes en el present plec de prescripcions tècniques i en el plec de clàusules administratives particulars, mitjançant el foment de la contractació de persones amb dificultats particulars d'inserció al mercat laboral i amb mesures de contractació pública sostenibles.

2.- DESCRIPCIO DEL PROJECTE

El servei de convivència i civisme es presenta com un model preventiu d'una banda de la gestió alternativa i positiva del conflicte i d'altra per promoure un canvi d'hàbits en relació a la convivència, el respecte de l'espai públic i del medi ambient, des de una vessant no



ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL I SERVEIS A LA CIUTADANIA Servei de Seguretat i Convivència

sancionadora, per avançar en la consolidació d'una nova cultura ambiental i social mitjançant el civisme, desenvolupant polítiques de prevenció i de gestió dels nous espais amb identitat i vida pròpies.

A fi de donar suport a les polítiques, plans, programes i activitats de convivència i civisme de l'Ajuntament de Viladecans es detallen les següents **tasques principals a desenvolupar**:

- Elaboració i proposta de programes i activitats en matèria de convivència i civisme per adaptar-se a les necessitats de la ciutat i previsió dels recursos i suport necessaris.
- Execució de projectes entorn als grans reptes de ciutat, on la convivència, el civisme i la cohesió social són capitals, per apropar-los a la ciutadania: zona de baixes emissions, nou model de recollida de residus, etc.
- Desenvolupament, seguiment i control dels grans instruments de ciutat pel que fa a la convivència i el civisme, així com propostes de millora: Baròmetre de convivència, Pla de Convivència, Ordenança de Convivència i Civisme, etc.
- Aportar a la ciutadania una nova visió respecte els conflictes.
- Realització, valoració i propostes de millora dels serveis ordinaris relacionats amb les activitats de convivència i civisme.
- Desenvolupar campanyes de sensibilització per a fomentar la cultura del civisme i la convivència així com fer difusió dels serveis.
- Analitzar la conflictivitat del territori tenint en compte el paper dels agents implicats, valorar possibles intervencions i mapificar-les.
- Supervisió i coordinació dels serveis i recursos que conformen el servei de convivència i civisme de Viladecans.
- Elaboració i difusió d'accions informatives vinculades a la cohesió social de la ciutat.
- Col·laboració en esdeveniments organitzats pels diferents departaments de l'Ajuntament en el marc de la convivència i el civisme.
- Treballar conjuntament amb altres professionals per gestionar situacions conflictives o per prevenir-les en la metodologia comunitària inclusiva.

Altres tasques de gestió interna:

- Realitzar un diagnòstic diferencial així com la confecció d'informes, quan així es requereixi.
- Assessorar al/a responsable de convivència i civisme pel que fa als instruments propis del servei.
- Col·laborar en el disseny de projectes, reculls de dades i memòries i elaboració de les



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

eines de seguiment i supervisió del servei.

- Suport logístic i administratiu al servei.
- Derivació per escrit a d'altres serveis quan s'estimi necessari.
- Planificació i gestió dels indicadors de les activitats, intervencions i d'altres serveis relacionats.
- Gestió de les bases de dades i registres de cada instrument mitjançant l'aplicació que correspongui en cada cas.
- Gestió de les actes de reunió i seguiment del servei.
- Registre de dades, informes i mapificació de punts conflictius, intervencions, actes puntuals de ciutat, etc.
- Tramesa d'indicadors de gestió al/a responsable del servei.
- Participació activa en les reunions de seguiment i coordinació de l'equip que programi al/a responsable del servei.
- Elaboració de la memòria anual.

Coordinació Interprofessional:

- Amb l'Ajuntament, en general amb els serveis i departaments dels àmbits de Sostenibilitat social i serveis a la ciutadania, Sostenibilitat ecològica, ocupació i economia, i Presidència, amb especial atenció al servei de seguretat i convivència. Així com, disciplina urbanística, formació i ocupació etc. per a les derivacions i seguiment de les intervencions i programes.

- Amb recursos i serveis externs a l'Ajuntament per a coordinar-se en les intervencions i programes que ho requereixin.

- Participació en grups de treball quan sigui necessari.

4.- AVALUACIÓ

El procés per aconseguir una avaluació acurada s'ha de fonamentar en la utilització d'instruments de recollida i anàlisi de dades quantitatives i qualitatives, que permetin analitzar el moment de partida **dels projectes, instruments i activitats** i els resultats obtinguts amb la seva implementació.

L'anàlisi dels elements valorats ha de permetre mesurar posteriorment el procés de canvi, modificació o assoliment experimentats en cadascun dels aspectes.

Per al seguiment i avaluació del projecte es faran servir les següents eines:



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

- Informes de valoració i d'avaluació.
- Recull d'indicadors qualitatius i quantitatius.
- Informes trimestrals d'activitat.
- Actes de reunions de coordinació.
- Memòria anual de valoració del servei.
- D'altres que el/a responsable del servei consideri rellevants

5. TERMINI DE VIGÈNCIA, PRÒRROGA I MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

El període del contracte s'estableix per dos anys i serà prorrogable per períodes anuals, sense que la vigència total del contracte, incloses les pròrroques pugui excedir de quatre anys.

Modificació del contracte:

Atès que el contracte podrà ser modificat per causa de necessitar incrementar el volum del mateix, al no poder preveure el volum d'incidències i peticions de serveis, o en el cas de canvi de les freqüències o dels sistemes organitzatius, sense que l'import corresponent a aquesta modificació del contracte pugui superar un 20 % del preu del contracte (inclosa la possible pròrroga).

6.- ÀMBIT DE GESTIÓ

El desenvolupament del projecte es realitzarà al municipi de Viladecans.

7.- HORARIS

El servei es prestarà d'acord amb el següent horari base:

- L'horari de prestació de servei **s'haurà de cobrir amb 1695 hores anuals.**
- La prestació es desenvoluparà principalment de dilluns a divendres, en torn de matí i dues tardes preferentment. Aquesta proposta de distribució horària s'adaptarà sempre a les necessitats dels territoris i del servei, i estarà subjecte a les modificacions que l'Ajuntament estimi adequades per a la millora del servei.
- L'horari serà definit per les indicacions tècniques de l'Ajuntament, segons les necessitats de servei i altres variables, com: coordinació amb altres serveis, estacionalitat, calendari escolar, actes de ciutat, conflictes de convivència, realització de campanyes, etc..



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

- Aquestes hores es poden realitzar tant al centre habitual de treball, com fora del centre, en altres espais, per tal de coordinar-se, fer seguiment i dinamitzar projectes.
- **Una bossa de 100 hores** en horari preferentment de cap de setmana amb funcions de suport als actes de ciutat en el marc de la convivència i el civisme en funció de la programació del servei.
- Les vacances del/de la professional que presti el servei s'hauran d'acordar amb al/a responsable del servei, amb antelació i en base les necessitats del servei.

8.- DESTINATARIS DEL PROJECTE

Els destinataris del projecte són tots els ciutadans i ciutadanes de Viladecans.

9.- OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

Serán obligacions del contractista:

- a) Prestar el servei amb precisió i seguretat, de forma regular i interromptament, en la forma prevista en el plec de prescripcions tècniques i amb submissió a les instruccions que dictin els Serveis Tècnics de l'Ajuntament, de conformitat amb l'oferta presentada, inclús en el cas de que circumstàncies imprevisibles ocasionin una subversió en l'economia de l'empresa.
- b) Realitzar totes les actuacions necessàries per al bon funcionament dels treballs objecte del contracte, a més del que determinin els Serveis Tècnics Municipals.
- c) Intervenir, a requeriment dels Serveis Tècnics Municipals, i en actuacions que per la seva urgència siguin necessàries, fora de l'horari normal, atenent les urgències les 24 hores de tots els dies de l'any.
- d) Respondre de tota indemnització civil o administrativa de danys i perjudicis per accidents ocasionats pels seus/seves operaris, treballadors i empleats, vehicles i instruments de treball utilitzats en la prestació del servei objecte del contracte, sense perjudici de les sancions contractuals que se'n poguessin derivar i dels drets que els assisteixin davant dels autors/es dels fets o les companyies d'assegurances dels riscos. Estarà obligat al rescabament dels danys que causin a tercers amb motiu de la prestació defectuosa dels serveis o per la negligència o per culpa, així com per actuar fraudulentament, tant si els danys són produïts a persones com a béns.

L'adjudicatari assumirà la total responsabilitat essent considerat a aquests efectes l'únic responsable dels danys.



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

e) L'Ajuntament està facultat per sol·licitar a l'empresa adjudicatària, en qualsevol moment, tota la documentació que consideri necessària a fi de comprovar la plena legalitat de l'empresa en relació a la situació fiscal, laboral, administrativa, i tota aquella documentació relativa a la prestació dels serveis contractats. El requeriment haurà d'atendre's en el termini que en cada moment assenyali l'Ajuntament.

f) Presentar a l'Ajuntament, inicialment i amb periodicitat anual, una còpia de les pòlisses de responsabilitat civil actualitzades.

g) Informar, de forma immediata sobre les reclamacions i denúncies de que tinguéssim coneixement, i que facin referència a la seva intervenció en el compliment de l'objecte del contracte.

h) Acceptar, en el cas de força major o en qualsevol altra situació d'emergència pública, la direcció de l'Ajuntament per a la realització dels treballs o serveis contractats d'altres tasques diverses a les contractades, mentre duri l'estat d'emergència, força major o calamitat pública, sense cost per l'Ajuntament.

i) Designar la persona que serà responsable dels serveis davant de l'Ajuntament, amb categoria professional de tècnic/a superior, no disminuint les seves atribucions durant el contracte.

j) Complir amb el que estableix el conveni del sector pel que fa a les hores de formació del personal en funció de la seva jornada laboral i de les necessitats que requereixi el servei.

k) Cobrir les baixes de personal que es puguin produir al servei en un termini màxim de 16 dies.

l) En cas de vaga, tancament patronal, o qualsevol altra circumstància que impedeixi el normal desenvolupament dels treballs o serveis contractats, l'empresa adjudicatària estarà obligada a posar a disposició de l'Ajuntament tots els elements adscrits als serveis, estant les despeses originades pels fets anteriors a càrrec del contractista. El preu es deduirà proporcionalment. A aquests efectes el contractista haurà de donar coneixement i comunicar la notificació de l'inici de vaga a l'Ajuntament en el mateix dia o el següent a aquell en què els/les treballadors/es li hagin comunicat. Igualment té l'obligació de remetre immediatament còpia de l'Ordre de l'Administració competent, en la qual es fixin els serveis mínims.

En cas de vaga l'adjudicatari estarà obligat a prestar els serveis mínims d'acord amb allò que acordi amb el Comitè de Vaga, i en cas de desacord, amb el Decret de Serveis Mínims aprovat per la Generalitat de Catalunya, per l'autoritat laboral competent o d'acord amb el laude arbitral corresponent.

m) L'adjudicatari no podrà repercutir els augments pactats en convenis laborals d'empresa.

n) Respondre de l'exacte compliment de la totalitat dels treballs i serveis contractats; conseqüentment, sense que pugui derivar la responsabilitat a les faltes de subministradors o treballadors que per a ell efectuen els treballs objecte del contracte.



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

- o) Adoptar les mesures de prevenció i precaució necessàries per evitar accidents i perjudicis de tot ordre, essent responsable d'elles.
- p) 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 la bona execució requereixi, atenent en tot moment les indicacions que formulin els Serveis Tècnics Municipals.
- q) 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/a les treballadors/es responsables de la pertorbació.
- r) Aquelles obligacions pròpies de l'execució del contracte administratiu i aquelles que se'n derivin de les disposicions normatives d'aplicació.

10.- RECURSOS HUMANS I MATERIALS

10.1.- RECURSOS HUMANS

El personal mínim per garantir la prestació del servei és el **un/a Director/a de Programes/Projectes i equip amb funcions de planificació, seguiment i avaluació del projecte** amb una jornada laboral de 37.5h setmanals, amb la formació adequada per a la realització de la tasca, que ha de complir els següents requisits:

Titulat/da universitari/a competent (en l'àmbit de les ciències socials o qualsevol altra titulació equivalent habilitant per a desenvolupar les funcions de planificació, seguiment i avaluació del projecte indicades al PPT per aquest perfil).

Nivell de suficiència (C1) de Català.

Per la naturalesa de la feina ha de tenir assumides unes característiques professionals al voltant de la gestió del canvi, el treball en situacions de pressió i flexibilitat.

Haurà d'adequar-se al principi de confidencialitat. Per tant, no pot fer pública ni transmetre a tercers tota aquella informació tractada i relacionada amb el servei.

Aquest personal és subrogable, d'acord amb l'establert al plec de clàusules administratives particulars.

El licitador, en cas de resultar adjudicatari del contracte, no podrà substituir a cap dels membres de l'equip mínim ofert, sense la prèvia conformitat de l'Ajuntament de Viladecans. Això inclou qualsevol substitució sigui per vacances, malaltia, formació, etc.



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

L'adjudicatari aportarà tot el personal necessari per a la realització de l'objecte del contracte, d'acord amb les condicions establertes a les prescripcions tècniques d'aquest plec i la proposta presentada per l'adjudicatari.

Les persones que hagin d'efectuar els treballs contractats seran de la plantilla del contractista, que, a tots els efectes, assumeix respecte d'ells/es el caràcter legal de patró o empresari amb tots els drets i les obligacions inherents a aquella condició, d'acord amb la legislació laboral i social vigents en cada moment.

L'empresa adjudicatària està obligada a cobrir les baixes que s'hi produeixin en un termini màxim de 16 dies, amb personal suplent, a càrrec exclusiu de l'adjudicatari, mantenint el personal cobert.

L'adjudicatari es compromet a tenir disponibilitat i flexibilitat en totes les feines i horaris a realitzar.

Les substitucions o modificació relativa dels/de les professionals que presten els serveis haurà de comunicar-se a l'Ajuntament de Viladecans amb 15 dies d'antelació. El licitador/a haurà de garantir l'obertura i la continuïtat del servei, aportant la substitució del personal quan s'escaigui.

L'adjudicatari ha de garantir el servei amb compliment del perfil del personal establert en aquest plec durant tota la vigència de contracte, sent responsabilitat de l'adjudicatari disposar de personal suficient per substituir temporalment al seu personal.

L'empresa adjudicatària ha de complir les disposicions vigents en matèria laboral, en tots els seus aspectes, inclosos els de previsió, seguretat i higiene en el treball i Seguretat Social, i prevenció de riscos laborals.

L'adjudicatari vetllarà pel convenient reciclatge i millora de la formació del/a professional, per dotar-lo de les competències pròpies de l'encàrrec, tot establint un pla de formació planificat amb el vist-i-plau de l'Ajuntament.

L'adjudicatari vetllarà perquè tots/es els/les professionals adscrits al servei desenvolupin les seves tasques correctament i tinguin en tot moment un tractament curós i adequat amb la ciutadania, segons els principis de l'ètica del treball això com tenir cura de la conservació de l'equipament municipal on es desenvolupin les activitats i projectes i dels bens mobles i materials adscrits al servei.

Tot el personal que executi les prestacions dependrà únicament de l'adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquest i aquell i l'Ajuntament existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral. A tal efecte, previ a l'inici de l'execució del contracte, l'adjudicatari vindrà obligat a especificar les persones concretes que executaran les prestacions i a acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social. Durant la vigència del contracte, qualsevol substitució o modificació d'aquelles persones haurà de comunicar-se prèviament a l'Ajuntament i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

L'Ajuntament verificarà que el servei es presta per personal adequat, de conformitat amb les obligacions establertes en els plecs de prescripcions tècniques i de clàusules administratives particulars.

10.2.- RECURSOS MATERIALS

L'aportació de materials i recursos necessaris per a la prestació del servei de manera presencial anirà a càrrec de l'Ajuntament. Tot aquest material resta en propietat de l'Ajuntament. Així com el subministrament de material per a fer activitats de dinamització directament organitzades des del servei de Convivència i Civisme.

En el cas que s'acordi teletreball per necessitats del servei o per restriccions sanitàries els materials i recursos necessaris per a l'adequada prestació del servei aquests correran a càrrec del/a professional o de l'empresa adjudicatària segons correspongui.

L'empresa adjudicatària o el/la professional haurà de dotar o disposar per al personal adscrit a aquest servei d'un telèfon mòbil amb connexió a internet i dels dispositius de suport tecnològic adequats. Aquests dispositius han de permetre la gestió eficient de les aplicacions, eines e instruments dels projectes i programes de convivència i civisme en el marc del la innovació social, a nivell de seguiment i control. Aquests aparells hauran d'estar disponibles en horari propi del servei i fora d'aquest.

11.- CONTROL DEL SERVEIS PRESTATS

L'adjudicatari designarà una persona responsable per a la bona marxa del servei, fent d'enllaç amb els corresponents serveis municipals. Aquesta persona, haurà de tenir coneixements i experiència per al desenvolupament de les seves funcions en base als següents nivells de coordinació:

- Una reunió trimestral entre el/la responsable de Convivència i Civisme i el/la responsable de l'empresa.

L'adjudicatari haurà de subministrar la informació necessària per al seguiment i avaluació de la gestió del servei, concretament:

- Periòdicament, es revisarà el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que s'hagin pogut donar.
- Mensualment haurà de recollir els indicadors de gestió dels serveis, programes i activitats desenvolupades.
- El seguiment i avaluació s'haurà de recollir, com a mínim, en una memòria anual de gestió que haurà de recollir els següents continguts:



**ÀMBIT DE SOSTENIBILITAT SOCIAL
I SERVEIS A LA CIUTADANIA
Servei de Seguretat i Convivència**

- Avaluació dels objectius
- Descripció i avaluació dels serveis realitzats
 - Avaluació quantitativa / qualitativa
- Valoració de l'organització i el funcionament del servei:
 - Projectes, programes i activitats
 - Professional
- Propostes de millora
- Objectius per la següent anualitat

12.- PRIVACITAT I SISTEMES DE COMUNICACIO
--

Els projectes, documentació, base de dades, cartera de professionals i proveïdors/es, generats i contactats/des durant la vigència del contracte, es consideraran de propietat municipal i seran lliurats a l'Ajuntament a la finalització del contracte, en el suport que en el seu moment es determini.

13.- PROPIETAT INTELECTUAL

Aquells projectes o productes, informes, material de divulgació o expositius generats pel correcte desenvolupament dels serveis, passaran a ser propietat de l'Ajuntament de Viladecans i la seva valoració econòmica queda incorporada dins el preu del contracte.

Viladecans en la data de la signatura electrònica.

Rakel Zamora Esteban

Tècnica de convivència i civisme