

Expedient	Assumpte
2025/13-G626 G626_P1 Contractes, previ de necessitat Emissor : Centres Cívics Codi : 15704506212707506107	EIX 1 SERVEIS CENTRES CÍVICS_Contracte Servei d'assistència, informació al públic i serveis complementaris de la xarxa de centres cívics municipals 2025-2029

Signat per:

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL PÚBLIC I CONTROL D'ACCÈS PER LA XARXA DE CENTRES CÍVICS DE TARRAGONA

1. Descripció

La Xarxa de Centres Cívics de Tarragona esdevenen espais de trobada i intercanvi entre l'administració i la ciutadania, compartint serveis i executant; projectes i activitats que millorin la qualitat de vida de la ciutadania de proximitat. Els equipaments esdevenen doncs un servei, competència de l'Ajuntament de Tarragona, que promou la participació i la ocupació del temps lleure, a través dels serveis i projectes propis i que treballa transversalment amb associacions, entitats, col·lectius i altres departaments del consistori donada la ubicació d'aquest servei, considerant la distribució urbanística de la ciutat.

Des de l'aprovació de pla estratègic de la Xarxa de Centres Cívics, anomenat programa marc, els centres cívics tenen com a objectiu fomentar la cohesió social en els aspectes relacionats amb l'accés i l'expressió de la ciutadania, en la dinamització social per a la promoció de persones i grups, en la creació de sentiments de pertinença de la comunitat. Aquest fet provoca que la recepció d'un equipament de proximitat esdevingui un punt d'informació municipal tant dels propis programes de centres cívics com de la resta de departaments dels consistori relacionats amb l'atenció directa a la ciutadania.

Alhora els centres cívics són espais públics de la ciutat, espais oberts i accessibles, espais d'acollida i trobada, de convivència i de relació. Són espais facilitadors de processos i dinàmiques col·lectives. I és de des de l'accés als Centres Cívics i el personal d'informació i atenció al públic des d'on s'ha de fomentar aquest valor de proximitat i atenció. Donada la distribució urbanística de la ciutat, els centres cívics, són en la majoria de casos, la primera porta d'accés a l'administració local de la ciutadania.



Nogensmenys li correspon a la Xarxa de Centres Cívics de Tarragona:

- Oferir informació actualitzada dels serveis, programes i activitats que desenvolupa el propi departament i altres departaments del consistori que utilitzen els equipaments de proximitat.
- Oferir acompanyament i recursos a grups no constituïts, entitats i associacions per al desenvolupament de projectes i activitats fomentin el sentiment comunitari.
- Elaborar una programació estable, transversal i accessible d'activitats i cursos que promoguin l'ocupació del temps lliure des d'una vessant comunitària, cultural, educativa, formativa i social.
- Incorporar el treball transversal entre els diferents departaments del consistori, per apropar l'administració local a la ciutadania i viceversa.
- Afavorir la cultura des de la comunitat com a motor d'organització i transformació social.

2. Objecte del contracte

Servei d'informació i atenció a la ciutadania per la Xarxa de Centres Cívics Municipals de Tarragona

2.1. Els Centres Cívics Municipals:

- Monnars: Centre Cívic Llevant, C/ Major s/n 43007 Monnars
- Bonavista: Centre Cívic Bonavista C/ Onze, 13 43100
- Torreforta: Centre Cívic Torreforta, Pl. Del Tarragonès, s/n 43006
- Sant Pere i Sant Pau: Centre Cívic de Sant Pere i Sant Pau, Camí Pont del Diable s/n 43007
- Sant Salvador: Centre Cívic de Sant Salvador. Av. Pins s/n 43130
- Part Alta: Centre Sociocultural de Part Alta. C/ del Puig d'en Pallars, s/n 43003(*)

() El Centre Sociocultural Part Alta, actualment es troba tancat, tanmateix l'activitat i serveis s'han traslladat a la Llar Centre, ubicada al Carrer Adrià, núm 4.*

2.2. Altres espais i/o equipaments, sense que tingui la consideració de modificació contractual, que vingui motivat pel responsable del contracte. La motivació pot venir donada per canvi d'ubicació de l'activitat organitzada i el Centre Cívic corresponent no és necessari que estigui obert.

2.3. Funcions:

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei d'acollir les persones usuàries i fer-los una atenció personalitzada, oferint-los una informació acurada de les activitats i serveis de l'equipament. Alhora haurà de rebre les propostes i suggeriments de la ciutadania.



Aquest servei és el primer contacte de la ciutadania amb l'equipament de proximitat. A més de la informació de les activitats del centre, l'empresa adjudicatària ha d'oferir la informació de les activitats que és desenvolupen per altres serveis acollits a l'equipament, al barri i a la ciutat que siguin de caràcter municipal.

Alhora, el servei d'atenció i informació s'ha de fer càrrec de la custòdia de claus, distribució d'espais i altres que es desglossen a continuació:

2.3.1. Atenció i informació:

- Recepció, atenció i desviament de trucades telefòniques
- Conèixer els recursos, serveis i activitats que s'hi presten.
- Atenció personalitzada als ciutadans
- Ser capaç de guiar i acompanyar, en el cas de visites, per l'equipament amb les explicacions que corresponguin.
- Actualització d'expositors informatius, cartellera, tríptics, etc.
- Recepció de suggeriments i reclamacions.
- Recepció d'objectes perduts.
- Arxiu d'aviso i comunicacions.
- Distribució i entrega de correu i materials diversos. (professionals, serveis, etc.)
- Formalització dels processos administratius d'alta/inscripció, baixa, modificacions de quotes i altres actuacions envers els programes de la Xarxa de Centres Cívics.
- Gestió documental en paper i suport digital. Seguiment de tots els protocols de protecció de dades de tots els usuaris de la instal·lació fixats per la normativa vigent.
- Seguiment dels processos de llistes d'espera, així com la gestió de les queixes i suggeriments dels usuaris.

2.3.2. Suport al personal de gestió dels equipaments de proximitat:

- Proporcionar informació actualitzada i personalitzada sobre les activitats i serveis que es desenvolupen al centre cívic.
- Donar suport al personal tècnic de gestió de l'equipament en tasques administratives i operatives, com; la recepció de documentació, gestió de comunicacions internes, coordinació d'agendes, gestió i derivació del correu en paper o digital i la recopilació d'informació sobre l'ús dels espais.
- Facilitar la logística de les activitats programades al centre cívic, assegurant que es compleixin les indicacions del personal de gestió de l'equipament i la normativa aplicable.
- Oferir suport logístic a les activitats i esdeveniments que es desenvolupin al centre cívic, resolent incidències i assegurant la disponibilitat de recursos i funcionalitat del centre.

2.3.3 Control de la instal·lació:

- Obertura i tancament de l'equipament
- Connexió i desconnexió dels equips de seguretat. (alarmes)
- Control de quadres de llum
- Connexió i coneixement dels quadres de llum dels escenari i dels equips de so.



- Connexió i desconexió de sistemes de confort
- Connexió i desconexió de sistemes de megafonia
- Connexió i desconexió d'equips informàtics.
- Obertura d'espais d'ús immediat
- Control del material que entra i surt de l'equipament
- Inventari i control del material de l'equipament
- Suport per la col·locació d'exposicions, expositors, etc.
- Vigilància i control de les instal·lacions, com de l'accés dels usuaris.
- Conèixer els plans d'emergència i poder-los aplicar en cas que sigui necessari.
- Preparació dels espais per al seu ús.

2.3.4 Supervisió i reposició de materials:

- Detecció d'avaries i desperfectes i comunicar-les al responsable de l'equipament.
- Reposició de materials fungibles (tòner fotocopiadora, etc) comunicar al responsable quan s'estigui esgotant.
- Manipulació de maquinaria de reprografia.
- Control, comunicació i preparació de les comandes de material que corresponen als professionals de l'equipament.
- Atendre imprevistos de neteja.
- Control i entrega de claus d'espais i d'armaris. (establir un control d'horari de claus)

3. Definició, finalitats i horaris del servei:

3.1 Definició:

És necessari un servei d'informació i atenció al públic amb el personal adequat, identificats sempre amb el logotip de l'empresa corresponent i per al desenvolupament de les tasques encomanades i les funcions anteriorment descrites.

A continuació és proporciona el càlcul detallat de les hores anuals que s'han previst per a la prestació del servei de informació i atenció al públic als 6 equipaments de la Xarxa de Centres Cívics de Tarragona. L'objectiu és establir una planificació adequada dels recursos i la seva organització.

A més, s'ha inclòs una previsió de la possibilitat de redistribuir hores entre els centres, si es considera necessari, per assegurar una cobertura òptima del servei.

Els horaris a desenvolupar en cada servei seran principalment en les franges següents segons necessitat:

Equipament	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte
Part Alta (*)	De 16 a 20 h	De 16 a 20 h	De 16 a 20 h	De 16 a 20 h	De 16 a 20 h	-----



Centre Cívic Llevant	De 15 a 21 h	De 15 a 21 h	De 15 a 21 h	De 15 a 21 h	De 15 a 21 h	De 9 a 14 h
Centre Cívic Sant Pere i Sant Pau	De 15 a 21 h	De 15 a 21 h	De 15 a 21 h	De 15 a 21 h	De 15 a 21 h	De 9 a 14 h
Centre Cívic Bonavista (**)	De 15 a 21 h	De 15 a 21 h	De 15 a 21 h	De 15 a 21 h	De 15 a 21 h	De 9 a 14 h
Centre Cívic Torreforta	De 15 a 21 h	De 15 a 21 h	De 15 a 21 h	De 15 a 21 h	De 15 a 21 h	De 9 a 14 h
Centre Cívic Sant Salvador	De 15 a 21 h	De 15 a 21 h	De 15 a 21 h	De 15 a 21 h	De 15 a 21 h	De 9 a 14 h

(*) Actualment l'activitat del CS Part Alta és realitza a la llar Centre, C/ Adrià núm 4.

(**) El Centre Cívic de Bonavista disposa de dos edificis, el centre cívic ubicat al carrer 11 número 13 i el teatre, ubicat al carrer 22 del mateix barri.

Aquesta previsió s'ha calculat considerant la flexibilitat del servei, amb la possibilitat de modificar horaris **sense augmentar el total d'hores previstes per motius propis del servei** (com canvis en programes o projectes), o per causes externes, com decrets que ordenin el tancament per causes climàtiques o sanitàries tant de l'administració local o indicacions de protecció civil o obres de manteniment o millores en les instal·lacions. En aquest cas, si no hi ha desplaçament per part de les persones que han de dur a terme el servei no es computaran com a hores a facturar. En cas que hi hagi desplaçament i s'hagi efectuat l'obertura del servei, és facturarà per les hores realment efectuades.

Funcionament de la Xarxa de Centres Cívics de Tarragona:

- **Horari tardor-hivern-primavera:** Del **01 d'octubre al 23 de juny**, els centres cívics funcionen de dilluns a divendres de **15:00 a 21:00 hores** i els dissabtes de **9:00 a 14:00 hores**. El centre cívic de la Part Alta l'horari és de 16:00 a 20:00. Això suposa un total de **35 hores setmanals** per centre durant aquest període, excepte el centre cívic de Part Alta són 20 hores.
- **Horaris especials:** Del **24 de juny al 30 de setembre**, durant la **setmana santa** i **els períodes de nadal** els centres cívics obren en horari de matí els dies laborables, de 8 a 15 hores, tanmateix s'estima una previsió de **450 hores anuals** durant aquests períodes, en el cas que l'activitat associada a l'equipament requereixi obertura de tarda per programació o serveis propis del departament. O en el cas que sigui necessària l'ampliació puntual d'horaris a raó d'activitats durant l'horari previst de tardor a primavera.

3.2 Previsió d'hores anuals per Centre Cívic:

Horari hivern	Dies	Horari	Hores	Dissabtes	Horari	Hores	setmanes	Totals
---------------	------	--------	-------	-----------	--------	-------	----------	--------



	setmana							
CC Bonavista	5	15 a 21 h	6	1	9 a 14h	5	38	1330
CC Sant Pere i Sant Pau	5	15 a 21 h	6	1	9 a 14h	5	38	1330
CC Sant Salvador	5	15 a 21 h	6	1	9 a 14h	5	38	1330
CC Llevant	5	15 a 21 h	6	1	9 a 14h	5	38	1330
CC Torreforta	5	15 a 21 h	6	1	9 a 14h	5	38	1330
Llar Centre	5	16 a 20 h	4	0	0	0	38	760
Estimació modificació horaris								450
TOTALS:								7860

Estimació total anual per a la Xarxa de Centres Cívics

El total d'hores anuals per als **6 centres cívics** és la suma de les hores dels cinc centres amb horari complet i del centre amb horari reduït:

- **Centres Cívics Bonavista, Torreforta, Llevant, Sant Pere i Sant Pau i Sant Salvador: 7100 hores.**
- **Centre Part Alta: 760 hores.**
- **Previsió d'hores per ampliacions puntuals d'horaris: 450 hores**

Previsió total d'hores anuals per al servei d'informació i atenció al públic Xarxa de Centres Cívics: **7.860 h**

Flexibilitat en la distribució de les hores del servei a prestar:

Amb l'objectiu d'oferir un servei adaptat a les necessitats reals de cada equipament, es preveu que les hores no utilitzades en un centre es puguin transferir a altres equipaments de proximitat. Això pot ser necessari, per exemple, per duplicar personal en moments d'increment de càrrega de treball o per donar resposta a situacions excepcionals o a canvis en la planificació dels programes i projectes.

4. Necessitats que es pretenen cobrir a través del servei d'atenció i informació al públic de la Xarxa de Centres Cívics.

Descripció: La consergeria d'un equipament de proximitat, és el primer punt de contacte de la ciutadania amb el centre cívic. Un servei d'atenció i informació ha de garantir una acollida amable i professional, ajudant a resoldre dubtes, orientar sobre activitats i gestionar consultes de forma directa i personalitzada. Això fomenta un accés inclusiu i facilita la relació entre les persones usuàries i l'equipament.



A més, un servei d'atenció i informació al públic adequat millora la percepció de l'administració local per part de la ciutadania. Quan una consergeria ofereix un tracte professional, cordial i una informació clara, reforça la confiança i la satisfacció de la ciutadania envers els equipaments de proximitat.

A nivell de necessitats, el servei d'informació i atenció al públic ha de tenir en compte els següents objectius:

- a) Proporcionar informació actualitzada, accessible i personalitzada a les persones usuàries sobre els serveis, activitats, horaris i espais disponibles al centre cívic.
- b) Vetllar pel benestar de les persones usuàries i les instal·lacions mitjançant el control d'accessos, la supervisió d'aforaments i la prevenció d'incidents, creant un entorn segur i positiu per al desenvolupament de les activitats, programes i serveis.
- c) Donar suport tècnic i logístic a les activitats i esdeveniments que es desenvolupen al centre cívic, resolent incidències de manera ràpida i assegurant la disponibilitat i funcionalitat dels recursos i infraestructures del centre.
- d) Donar suport al personal de gestió de l'equipament en tasques administratives i operatives, com ara la recepció de documentació, la gestió de comunicacions internes, la coordinació d'agendes i la recopilació d'informació sobre l'ús d'espais i serveis.
- e) Facilitar la logística de les activitats programades al centre cívic, assegurant que es compleixin els requisits normatius, tècnics, materials i temporals establerts pel personal de gestió, la normativa aplicable i informant sobre possibles incidències o necessitats addicionals.
- f) Disposar de coneixements mínims en matèria de neteja i petit manteniment per resoldre incidències urgents durant el desenvolupament del servei a desenvolupar.
- g) Actuar com a enllaç entre els usuaris i el personal tècnic de gestió, recollint suggeriments o consultes i traslladant-les a la direcció de manera estructurada, contribuint així a la millora contínua dels equipaments i a la presa de decisions basada en informació real.

5. Durada

La durada d'aquest contracte és defineix al plec de clàusules administratives.

6. Competències, Capacitats i perfil professional

6.1 Competències:

Per tal de poder desenvolupar les funcions descrites en el punt anterior es requerirà que el professional tingui també les següents competències:

- Empatia amb els usuaris i les usuàries.
- Treball en equip.
- Habilitats comunicatives.
- Ser respectuós/a.



- Ser responsable.
- Ser discret/a.

6.2 Capacitats:

L'empresa haurà de garantir que les seves persones treballadores tinguin un perfil professional el qual ha de partir d'unes característiques personals i d'uns coneixements mínims:

- Capacitat de relació
- Experiència en tasques de consergeria i atenció al públic
- Persona discreta
- Capacitat física per desenvolupar les diferents tasques assenyalades en aquest plec.
- Capacitat d'expressió oral i escrita
- Aptitud per col·laborar amb altres professionals.
- Actitud de respecte i manteniment del secret professional.
- Ser coneixedor/a de primers auxilis bàsics.

6.3. Perfil professional:

SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL PÚBLIC: Informador/a sociocultural, perfil professional previst en el III conveni col·lectiu del lleure a Catalunya, GRUP III, amb la següent descripció del lloc de treball:

Informador/a. És la persona que realitza les següents tasques:

Realitza activitats de divulgació, informació sociocultural i primera atenció a les persones usuàries d'equipaments socioculturals o de cultura de proximitat o altres projectes assimilables.

7. Recursos humans i del personal

Correspon exclusivament a l'entitat adjudicatària la selecció del personal que, acreditant els requisits de formació establerts en aquest plec tècnic, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'Administració del compliment d'aquells requisits.

En relació amb el personal destinat a l'execució d'aquest contracte, l'entitat adjudicatària assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció inherent a tot empresari/ària. En particular, assumirà el pagament dels salaris, les substitucions en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.

L'entitat adjudicatària vetllarà especialment perquè el personal adscrit a l'execució del contracte desenvolupi la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.



L'Ajuntament pot requerir a la persona adjudicatària la substitució de qualsevol treballador/a si no està conforme amb el desenvolupament de la seva tasca professional. En cap cas l'Ajuntament requerirà l'acomiadament, només sol·licitarà un canvi en la persona o persones que desenvolupin les tasques professionals de les quals l'Ajuntament no està conforme. El mecanisme per a la realització d'aquest tràmit ha d'estar degudament documentat per l'Ajuntament, que en donarà trasllat per escrit a la persona adjudicatària per tal que aquest procedeixi a realitzar la substitució del treballador/a.

L'empresa adjudicatària serà responsable de que el personal disposi de la formació, experiència i titulació adequada per desenvolupar les tasques requerides en aquest contracte.

7.1 Consideracions:

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar dos (2) uniformes per cada persona treballadora, cada uniforme ha d'estar adaptat al calendari estacional, que hauran de ser entregats abans de la realització del servei, així com una placa o targeta identificativa de l'empresa adjudicatària, amb la seva imatge corporativa i amb el nom de la persona treballadora en qüestió.

Els treballadors i treballadores proposats per l'empresa adjudicatària hauran d'acreditar la següent **formació**:

- ☐ Primers auxilis en suport vital bàsic i ús de desfibril·lador extern semiautomàtic en cada servei.
- ☐ Nivell mig en competències digitals (tractament de dades).
- ☐ En prevenció i extinció d'incendis: en cada servei 1 persona formada en Equips de Primera Intervenció (EPI).

Amb l'objectiu de garantir la qualitat i l'estabilitat del servei, així com evitar la precarització de les condicions laborals, no es permetrà l'ús de personal contractat mitjançant empreses de treball temporal (ETT) per a l'execució ordinària i habitual del contracte.

Només s'acceptarà, de manera excepcional, la utilització de personal d'una ETT per cobrir substitucions puntuals i justificades, com ara baixes imprevistes o absències per motius urgents, sempre que es garanteixi la continuïtat del servei.

En tot cas, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar prèviament aquesta circumstància al responsable del contracte, als efectes d'obtenir-ne l'autorització expressa, indicant el motiu, durada prevista i perfil professional de la persona que s'assignarà al servei.

8. Seguiment i control del treball a desenvolupar

Per portar a terme el control per part de l'equip tècnic municipal del bon funcionament de les tasques a realitzar, així com de les incidències dels equipaments s'establiran els següents mecanismes:

- L'empresa, a través d'un full de control propi, comunicarà al responsable de l'equipament les incidències que hagin hagut durant el servei prestat.
- Fora de l'horari habitual, l'empresa haurà d'emetre un comunicat de seguiment del servei. Aquest comunicat s'haurà d'emetre tot i que no hi hagin incidències destacables.



- La Xarxa de Centres Cívics en el moment de fer la sol·licitud de servei a l'empresa amb el formulari establert, comunicarà aquells aspectes o consideracions excepcionals que puguin afectar directament al servei a prestar.

9. Seguretat i salut

La persona adjudicatària prendrà totes les precaucions necessàries per tal d'evitar accidents i perjudicis de tot ordre, essent responsable d'aquests i atenent-se aquesta matèria a la legislació vigent.

10. Omissions

Les omissions d'aquest Plec o les descripcions dels treballs que siguin indispensables per portar-les a terme correctament, no eximeixen a la persona adjudicatària de la seva execució, que s'haurà de realitzar segons objecte d'aquest contracte, com si haguessin estat descrits en el present plec.

11. Direcció i seguiment de tasques

El responsable del contracte serà el tècnic municipal per al seguiment del contracte i la coordinació del servei, sens perjudici de que pugui delegar aquestes funcions.

12. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA:

12.1 En relació a l'organització

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- L'adjudicatari haurà de garantir la idoneïtat dels seus professionals per realitzar les diferents funcions pròpies del servei i per tal que puguin atendre les diferents tipologies d'usuari i les seves problemàtiques, així com vetllar per tal que compleixin les capacitats requerides que consten al punt 6.2 d'aquest Plec.
- Posar els mitjans necessari per complir els objectius i funcions definits en el present plec.
- Garantir l'inici de prestació del servei en els terminis corresponents.
- Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de condicions administratives.
- Els períodes de vacances, els permisos i absències no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis.
- Subministrar a l'Ajuntament de Tarragona, en els formats i d'acord amb els protocols que es determinin a l'efecte, tota aquella informació necessària per tal que es mantinguin puntualment actualitzats els sistemes d'informació de l'Ajuntament.
- Treballar amb les aplicacions informàtiques que la Xarxa Municipals de Centres Cívics de Tarragona determini.
- Si l'empresa adjudicatària ofereix serveis complementaris com a millora, la gestió d'aquests serà responsabilitat única de l'empresa.
- Facilitar als coordinadors/es tècnics/es i responsables de la Xarxa de Centres Cívics la còpia del present plec de condicions i del projecte de l'empresa amb les millores plantejades, com a eina bàsica i imprescindible pel desenvolupament de la seva tasca.



12.2 En relació a la prestació dels serveis

- Adequar el perfil dels treballadors/es al que sigui necessari per serveis que requereixin una certa especialitat per la seva complexitat, amb el vistiplau del tècnic/a referent del cas.
- L'empresa adjudicatària ha de garantir la màxima estabilitat del personal per minimitzar els efectes que els canvis, substitucions i rotacions poden suposar per als usuaris/es.
- És responsabilitat de l'empresa adjudicatària el control de la presència física al servei de cadascun dels seus treballadors/es, així com proveir dels materials necessaris per al desenvolupament dels serveis i les acreditacions oportunes.
- L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que disposa d'un sistema de control presencial dels treballadors.
- Garantir la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió.
- Facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats.(incidències, usuaris participants, etc.)
- Acreditar mitjançant certificació negativa del Registre Central de delinqüents sexuals, que les persones que exerceixen funcions en contacte habitual amb menors, no han estat condemnats per sentència ferma per alguna delicte contra la llibertat i indemnitat sexual.
- L'adjudicatària ha de garantir que el seu equip adscrit als serveis objecte d'aquest contracte tingui vigent en tot moment el Certificat negatiu de Delictes de Naturalesa Sexual degut a la naturalesa del servei.

12.3 En relació a horaris i incidències

- El contractista **designarà una persona per al seguiment del contracte i la coordinació del servei per garantir un sistema àgil de comunicació entre els diferents professionals a fi que es pugui informar amb la major brevetat possible de qualsevol incidència que succeeixi en la prestació del servei.**
- Comunicar per escrit a les persones responsables municipals, qualsevol incidència que pugui, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Disposar d'una borsa de professionals en cas de substitució immediata, atès que el servei no pot quedar descobert, a més, si el professional és de nova incorporació l'empresa adjudicatària haurà de fer l'acompanyament el primer dia de servei.
- Comunicar totes les incidències relatives a la prestació del servei i a la seva resolució, incloses les substitucions del personal, en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement i de forma immediata per aquelles situacions que es puguin considerar greus o molt greus.
- Mantenir prèvia i puntualment informats als responsables dels serveis municipals de totes les modificacions i baixes que es puguin produir del seu personal: vacances, permisos, suplències, i altres canvis; amb suficient anticipació per poder donar resposta a qualsevol reclamació o dubte de la persona usuària.
- Prohibir que cap treballador/a de l'empresa adjudicatària rebi de qualsevol usuari qualsevol tipus de donació o contraprestació econòmica.
- Elaborar una memòria semestral relativa a la prestació del servei en suport electrònic.



- L'incompliment de totes aquestes obligacions serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

13. Mitjans Personals

El contractista aportarà tots els recursos humans necessaris, seguint les indicacions de l'Ajuntament. El personal que realitzi les tasques objecte d'aquest contracte estarà sota la dependència laboral de l'empresa adjudicatària d'acord amb la legislació laboral vigent. No existirà cap relació contractual ni cap obligació entre l'Ajuntament de Tarragona i el personal de la persona adjudicatària.

L'empresa adjudicatària estarà subjecte a la subrogació del personal, la informació del qual queda recollida en el corresponent annex del Plec de clàusules administratives.

La totalitat del personal, subrogat o de nova contractació –si s'escau-, pot ser destinat a desenvolupar la seva tasca professional, de forma total o parcial, a la Xarxa de Centres Cívics o altres instal·lacions on es realitzin programes organitzats pel departament de Centres Cívics.

L'empresa adjudicatària serà responsable de que el personal disposi de la formació, experiència i titulació adequada per desenvolupar amb excel·lència les tasques requerides en aquest contracte.

La persona adjudicatària haurà d'entregar la documentació, de tot el personal, en referència a la certificació negativa en relació a delictes penals i/o d'abusos sexuals a menors.

L'Ajuntament pot requerir a la persona adjudicatària la substitució de qualsevol treballador/a si no està conforme amb el desenvolupament de la seva tasca professional. En cap cas l'Ajuntament requerirà l'acomiadament, només sol·licitarà un canvi en la persona o persones que desenvolupin les tasques professionals de les quals l'Ajuntament no està conforme. El mecanisme per a la realització d'aquest tràmit ha d'estar degudament documentat per l'Ajuntament, la qual cosa li serà presentat per escrit a l'adjudicatari per a que procedeixi a realitzar la substitució.

14. Protecció de dades de caràcter personal

L'empresa o persona adjudicatària haurà d'aplicar les mesures de seguretat d'ordre tècnic i organitzatiu, que han d'ésser d'obligat compliment pel personal amb accés a les dades, automatitzades o no, de caràcter personal i als sistemes i instal·lacions que els suporten tal i com preveu la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades personals i garantia dels drets digitals.

A tal efecte, li serà exigit la formalització d'un contracte d'encarregat/da de tractament de dades en els termes establerts en la normativa sectorial específica de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes de Sector Públic.



Així mateix, donades les característiques del servei, l'empresa adjudicatària/professional es compromet a garantir la confidencialitat, el secret i la prudència professional necessaris de tota la informació a la qual pogués tenir accés.

En finalitzar la prestació, la persona o empresa adjudicatària haurà de seguir les instruccions que li siguin facilitades per l'equip de la Xarxa de Centres Cívics amb relació al retorn de les dades de caràcter personal.

15. Representació del servei i drets d'imatge

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc. públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament de Tarragona. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents penalitats, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'entitat adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

16. Control de qualitat

L'Ajuntament de Tarragona a través de la Xarxa de Centres Cívics, exigirà els nivells de qualitat adequats a les tasques a realitzar recollides en el present plec amb l'objectiu d'assolir el millor servei possible.

El control es durà a terme mitjançant un informe semestral, lliurat quan determini la persona responsable municipal, del nivell de qualitat del servei prestat. S'haurà de tenir en compte els següents ítems:

- a) Grau de satisfacció dels usuaris i dels equips de professionals que desenvolupen les seves tasques a l'equipament de referència, amb el servei ofert per l'empresa adjudicatària.
- b) Control d'incidències del servei tipificades per:
 - Nombre de la incidència
 - Tipus
 - Gravetat

Tanmateix, i per tal de millorar la qualitat del servei en ser detectat un grau de satisfacció baix en alguna de les funcions a desenvolupar per l'empresa adjudicatària caldrà, en el termini màxim de 5 dies, revertir la situació i presentar un informe que així ho corrobori.

