

Àrea / Unitat Àrea d'Educació, Cultura i Acció Social Acció Social i Comunitària JOD		
Codi de verificació  6K654W516X700L0N03W1		
Document ACS19I01F4	Expedient 22396/2025	

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE CONVIVÈNCIA I VEÏNATGE DEL BARRI DE SANT COSME PER L'ABORDATGE DE CONFLICTES A L'ESPAI PÚBLIC I PREVENCIÓ DE SEGURETAT.

ÍNDEX CONTINGUTS

Clàusula 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Clàusula 2. OBJECTIUS GENERALS DEL CONTRACTE

Clàusula 3. FUNCIONS GENERALS DEL SERVEI, METODOLOGIA D'INTERVENCIÓ I CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES.

Clàusula 4. SERVEI DE PREVENCIÓ I GESTIÓ DE CONFLICTES DE CONVIVÈNCIA COMUNITARIS A SANT COSME

- Funcions i característiques tècniques del servei:
- Metodologia d'intervenció. En relació a l'abordatge de situacions grupals, individuals i el treball en xarxa es demana a l'adjudicatari.
- Recursos personals i tècnics del servei prevenció i gestió de conflictes de convivència comunitaris a Sant Cosme
- Lloc, calendari i horari de treball
- Seguiment i Control

Clàusula 5. DESTINATARIS DEL SERVEI

Clàusula 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present plec tècnic té per objecte definir els requisits tècnics per a la contractació del **"Servei de prevenció i gestió de conflictes de convivència comunitaris a Sant Cosme per l'abordatge de conflictes a l'espai públic i prevenció de seguretat "**

L'Ajuntament del Prat de Llobregat té el compromís de vetllar per la preservació de l'espai públic com a lloc de convivència, on totes les persones puguin desenvolupar en llibertat les seves activitats de lliure circulació, oci, trobada i esbarjo, amb ple respecte a la dignitat i als drets dels altres i a la pluralitat d'expressions culturals, polítiques, lingüístiques, religioses i de formes de vida diverses existents.

Aquesta perspectiva implica una aproximació integral a les problemàtiques que, més enllà de la reacció davant d'incompliments normatius i la prevenció de conductes que generen molèsties, impliqui l'assumpció de mesures proactives per a fer de l'espai públic un espai per a l'exercici dels drets.

El conflicte és inherent a l'espai públic ja que és on conflueixen diferents interessos públics i privats, així com persones amb necessitats i expectatives diverses. Per aquest motiu la bona convivència entre els diferents actors no pot donar-se per descomptat, i sovint no sorgeix de manera espontània.

A l'espai públic es donen situacions de desigualtat social i situacions de diversitat entre les pretensions o interessos de diferents actors que impliquen desacords, desajustos o incompatibilitat en la simultaneïtat d'usos de l'espai públic.

Enfocar els conflictes de convivència a l'espai públic implica partir de l'assumpció que el conflicte (derivat de les desigualtats i la diversitat d'expectatives) s'ha de gestionar de manera permanent. Per tant, una intervenció municipal orientada a la promoció i foment de la convivència ha de partir de la necessitat de revertir les desigualtats socials, d'habilitar espais per a que la ciutadania diversa en faci un ús compatible amb altres usos, de la participació ciutadana i de la negociació permanent. Alhora, l'espai públic és també l'espai d'intercanvi ciutadà on es produeix la interacció social amb tota la complexitat, diversitat i multiculturalitat de les formes de vida i de relació a la ciutat i on poden sorgir impactes en la convivència dels diferents actors al territori per la intensitat d'ús, conflictes d'interessos i/o un ús inadequat.

Per aquest motiu s'estableix la necessitat d'establir un Servei de Convivència i Veïnatge del Barri de Sant Cosme com a Servei depenent del Departament d'Actuació Integral de Sant Cosme, ja que aquests són l'instrument municipal establert al barri per poder dirigir processos de millora i transformacions socials, econòmiques i urbanístiques que garanteixin la cohesió social i la millora de la qualitat de vida dels habitants del barri de Sant Cosme, des d'una perspectiva de treball comunitari.

L'actual Departament d'Actuació Integral de Sant Cosme, integrat en el servei d'Acció Social, és un conjunt de Serveis i Projectes municipals transversals que requereixen un treball de generació de continguts i coordinació amb altres departaments i àrees de l'Ajuntament. El Departament d'Actuació Integral de Sant Cosme integra en un equip sociocomunitari integral diferents professionals de l'educació i l'acció social i comunitària i un conjunt d'oficines i recursos municipals, que partint de l'Oficina Municipal d'informació de Sant Cosme (la OMISC) s'estableixen com agents facilitadors de la recollida i l'orientació de les incidències que sorgeixen en les comunitats de veïns i veïnes i en els espais públics del barri.

En aquesta línia, i amb el desenvolupament dels diferents projectes i serveis que s'han establert al barri, s'ha anat definint un "Programa de convivència, habitatge i veïnatge" que té un conjunt d'objectius específics com facilitar l'accés a l'habitatge en condicions

dignes, detectar l'ús per activitats marginals d'habitatges i locals i dels seus efectes sociocomunitaris, evitar ocupacions il·legals de pisos, garantir el nivell de qualitat física i convivencial a les escales de veïns del barri de Sant Cosme, ampliar el vincle amb els veïns en l'àmbit de l'espai públic o millorar la convivència i la cohesió social entre les diferents comunitats que comparteixen el barri, així com la imatge i sentiment de pertinença al barri.

L'Ajuntament ja ha estat l'impulsor d'espais de col·laboració com el Pla de joc de Sant Cosme i taules de treball davant la crisi de convivència i seguretat que ara cal aprofundir.

Per això és imprescindible desenvolupar la línia de treball "gestió i prevenció de conflictes i convivència" al barri de Sant Cosme i crear un "Servei de convivència i veïnatge al barri de Sant Cosme" que ha de permetre als serveis municipals prendre el pols a les dinàmiques, tendències i sinèrgies del barri, anticipar conflictes i coordinar-se amb altres professionals de diferents departaments de l'Ajuntament i d'altres serveis públics i cossos de seguretat.

En aquest marc, un dels encàrrecs de l'equip sociocomunitari de l'actual Departament d'Actuació Integral de Sant Cosme, és garantir el nivell de qualitat convivencial a l'espai. És per aquest motiu que es requereix d'un equip de proximitat, amb professionals experts en mediació comunitària i intervenció social que donin suport a aquest encàrrec.

Aquest encàrrec està recollit en el Pla Estratègic de Sant Cosme 2020-2030, on es preveu la creació del "*Servei de convivència i veïnatge de Sant Cosme*"

El Servei haurà de realitzar treball de proximitat preferentment sobre l'espai públic i els veïns i veïnes i els elements d'àmbit social. En aquest sentit, el Servei adequa i desenvolupa la seva activitat d'acord amb el servei municipal impulsor de cada demanda rebuda i segons les circumstàncies concurrents al cas, que determinaran l'abast de l'actuació del servei.

Per tant, el Servei de Convivència i Veïnatge del Barri de Sant Cosme, és el servei social d'actuació en la prevenció i la gestió de conflictes socials a l'espai públic i de suport.

Clàusula 2. OBJECTIUS GENERALS DEL CONTRACTE

Els objectius generals que es volen assolir amb la contractació d'aquest servei són:

- Contribuir a la cohesió social del barri a través de la millora d'hàbits cívics, de la organització dels espais comuns i de les relacions veïnals.
- Permetre als serveis municipals prendre el pols a les dinàmiques, tendències i sinèrgies del barri, anticipar conflictes i coordinar-se amb altres professionals de diferents departaments de l'Ajuntament i d'altres serveis públics i cossos de seguretat.
- Prevenir situacions de deteriorament tant de la vida comunitària
- Promoure l'ús comunitari positiu tant dels espais com dels serveis públics
- Potenciar el desenvolupament de la bona organització veïnal de les escales, sota criteris de responsabilitat .

- Detectar situacions d'exclusió social no ateses i atendre-les a partir del treball col·laboratiu en xarxa.
- Oferir suport tècnic per a la prevenció, gestió i resolució de conflictes existents.

Així doncs, es tracta d'un servei que de manera general ha de garantir:

- Un alt grau de transversalitat i necessitat de coordinació amb altres serveis i recursos municipals i no municipals presents al territori. *Es tracta d'un servei flexible i polivalent, que treballa en contacte directe amb la ciutadania i des de la proximitat del territori, analitzant i plantejant escenaris de recepció de demandes d'intervenció social vers les necessitats de suport veïnal i la prevenció i gestió dels conflictes de convivència del territori d'actuació.*
- Un alt nivell d'interlocució amb els diferents actors al territori i als espais de coordinació establerts.
- L'activació de serveis i recursos en coordinació i/o actuar conjuntament en funció de les necessitats detectades.
- Capacitat per desenvolupar el treball comunitari i la coordinació dels serveis públics per propiciar la convivència en l'entorn més immediat de les persones i col·lectius detectats: veïns, comerços, usuaris del mateix espai, associacions o entitats i desenvolupar la prevenció, contenció, tractament i resolució de situacions de conflicte a l'espai públic.
- Capacitat d'observació per ser referent i font d'informació de les dinàmiques de conflicte a l'espai públic, el seu impacte al propi espai públic i a la convivència. És a dir, farà prospecció, diagnòstic i propostes d'actuació sobre dinàmiques socials al territori, per tal de garantir la convivència, el civisme i l'ús compartit de l'espai públic

Clàusula 3. FUNCIONS GENERALS DEL SERVEI, METODOLOGIA D'INTERVENCIÓ I CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES.

Les funcions del **Servei de convivència i veïnatge del barri de Sant Cosme** han de poder cobrir els objectius del Servei especificats en els punts anteriors.

Aquests objectius han de ser coberts amb funcions de diferent natura, capaces de conformar una acció integral prevenció i gestió de conflictes en l'espai públic i de suport i acompanyament a les comunitats de veïns i veïnes a diferents nivells: prevenció, detecció, intervenció i promoció.

Alhora, el servei ha d'incloure accions específiques que afavoreixin la bona convivència als espais públics de la ciutat, complint amb la normativa i les ordenances municipals vigents.

Clàusula 4. SERVEI DE PREVENCIÓ I GESTIÓ DE CONFLICTES DE CONVIVÈNCIA COMUNITARIS A SANT COSME

4.1 Funcions i característiques tècniques del servei:

Aquest servei haurà de desenvolupar les següents funcions més concretes:

1. Fer suport a la coordinació dels serveis i agents comunitaris desplegats a l'espai públic així com donar suport a l'observació i intervenció socioeducativa a l'espai públic.
2. Impulsar accions específiques que afavoreixin la bona convivència als espais públics de la ciutat, complint amb la normativa i les ordenances municipals vigents.
3. Executar mecanismes coordinats de recepció i gestió de les situacions de conflicte social amb els serveis i recursos del barri i de la ciutat.
4. Actuar preventivament sobre dinàmiques emergents a la ciutat que poden esdevenir problemàtiques, que puguin dificultar la convivència i/o l'ús compartit de l'espai públic.
5. Donar suport tècnic en matèria de convivència, gestió i prevenció de conflictes als equips municipals desplegats al barri de Sant Cosme i amb els serveis municipals que ho requereixin.
6. Conjuntament amb el tècnic de referència, coordinar i gestionar projectes, serveis i intervencions d'abast de barri amb el conjunt de les àrees o equipaments municipals que permetin donar resposta a necessitats veïnals o acordades amb els cossos de seguretat o altres administracions.
7. Treballar conjuntament amb el tècnic de referència per coordinar les accions concretes amb els diferents serveis i recursos públics de la ciutat per a establir plans de treball o plans de xoc concrets. Generar un estret treball en xarxa i de complementaritat amb d'altres serveis, com el de Mediació Ciutadana, Habitatge, Urbanisme, Serveis Socials i Policia Local, Salut Pública, Manteniment i Serveis i molt especialment amb la resta de serveis i projectes del Departament d'Actuació integral de Sant Cosme. Cadascun d'aquests serveis existents està ja actualment atenent problemàtiques relacionades amb les comunitats veïnals, malgrat no estar especialitzats en les casuístiques que les afecten.
8. Donar suport a la gestió de les queixes i sol·licituds d'intervenció en matèria de convivència formulades pels veïns i veïnes de Sant Cosme a l'Oficina Municipal de Sant Cosme i en d'altres serveis públics.
9. Estimular la participació i corresponsabilitat ciutadana en garantir la seguretat i la convivència.
10. Participar en la gestió i la intervenció de situacions d'alarma social i conflictes desencadenats a l'espai públic del barri de Sant Cosme, col·laborant amb els serveis municipals desplegats al barri amb una metodologia basada en el desenvolupament d'actuacions específiques per a cada situació i en la coordinació i treball transversal amb els serveis municipals i supramunicipals.
11. Desenvolupar intervencions específiques orientades a potenciar la bona convivència i el civisme (tipus campanyes focalitzades i multidisciplinars) a l'espai públic d'ús comunitari, tals com places, carrers , etc., i on es focalitzen també determinats problemes de convivència.
12. Garantir el manteniment dels resultats assolits a partir de la intervenció realitzada en conflictes de convivència i el coneixement dels factors que l'han originat, així com el seguiment i suport a l'articulació transversal dels serveis estables del territori una vegada retirat el servei de gestió i prevenció de conflictes.

13. Donar suport tècnic en matèria de convivència als òrgans del sistema de seguretat de l'Ajuntament del Prat, donant suport a l'articulació de la junta de seguretat de Sant Cosme i, si s'escau, als espais de coordinació i debat sobre seguretat i convivència del barri.
14. Donar suport tècnic a la Policia Local, als departaments municipals de manteniment i serveis, habitatge i urbanisme, i a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya en la gestió dels conflictes comunitaris que es puguin produir al barri de Sant Cosme.
15. Intervenir a demanda quan es detecta un greu conflicte de naturalesa social, origen multifactorial i alta complexitat, en el que s'ha comprovat inviable l'acció dels serveis estàndards disponibles al territori.
16. Realitzar accions tècniques preferentment sobre els elements d'àmbit social del conflicte, però proposant als màxims responsables municipals de la demanda formulada, durant tot el període d'aquesta intervenció, el conjunt d'actuacions concretes d'altres àmbits que siguin viables i beneficioses per a la resolució o disminució del conflicte.
17. Adaptar recursos en els àmbits de protecció i seguretat i en els sectors de població i espais amb més risc.
18. Donar suport al servei de veïnatge en la gestió de conflictes a les escales de veïns, segons detecció o demanda dels propis veïns o dels serveis municipals.
19. Coordinar-se i compartir estratègies d'actuació amb el servei de joventut, mediació, bon veïnatge o convivència de l'Ajuntament que actuen a nivell de tota la ciutat.
20. Col·laborar en el desplegament de les prioritats del Pla Estratègic de Sant Cosme 2020-2030 vinculada a garantir la convivència i la seguretat al barri de Sant Cosme.
21. Elaborar i fer seguiment de la implementació del Pla de prevenció i seguretat de Sant Cosme en el marc del Pla Estratègic de Sant Cosme.
22. Establir un sistema d'indicadors de la situació de la convivència i la seguretat i fer informes periòdics i participar de la Taula de Convivència de la ciutat del Prat.
23. Ajudar a pal·liar les situacions de vulnerabilitat de les persones i col·lectius implicats, potenciant el coneixement i accés a recursos ja existents als diferents programes per a l'atenció a persones en situació de vulnerabilitat i/o exclusió social.
24. Elaborar i fer el seguiment d'un programa d'intervenció amb persones que mantenen actituds disruptives amb el servei d'Actuació Integral de Sant Cosme i altres serveis municipals del barri i la resta de la ciutat. També generar un llistat d'aquestes persones per a treballar coordinadament amb la Xarxa de Proximitat de la ciutat.
25. Realitzar una intervenció social de les persones en situació de vulnerabilitat que es troben ubicades al municipi del Prat de Llobregat i fora de les instal·lacions de l'Aeroport, així com una diagnosi de la situació.
26. Articular els recursos socials necessaris del municipi del Prat de Llobregat que facilitin la intervenció social davant les persones en situació de vulnerabilitat

social vinculades al municipi del Prat de Llobregat de l'entorn de l'aeroport i terrenys propietat d'AENA i la cobertura de les seves necessitats més bàsiques.

27. Detecció i vinculació amb persones significatives del barri. Generació d'una base de contactes que faciliti un abordatge més eficient en situacions de conflicte.

4.2 Metodologia d'intervenció. En relació a l'abordatge de situacions grupals, individuals i el treball en xarxa es demana a l'adjudicatari

- Coordinar els serveis de proximitat del barri de Sant Cosme en matèria de prevenció i gestió de conflictes
- Generar recursos de suport tècnic al servei dels equips municipals i de l'Oficina Municipals d'Informació de Sant Cosme .
- Coordinar-se tècnicament en l'equip sociocomunitari de la Secció del Pla d'actuació Sant Cosme del Servei d'Acció Social de l'Ajuntament del Prat.
- Oferir atenció individual a persones i/o famílies, ja vinguin per mutu propi o derivades per algun servei que vulguin exposar alguna dificultat de convivència.
- Dissenyar estratègies d'intervenció comunitària, a partir del treball en xarxa, per a la millora de situacions de vulnerabilitat i/o risc d'exclusió social .
- Garantir el seguiment intensiu d'aquells casos individuals que ho requereixin i oferir un acompanyament integral en coordinació amb la Secció del Pla d'actuació Sant Cosme a comunitats desestructurades.
- Dissenyar plans de treball amb agents de la xarxa professional del territori, en especial en el marc de l'equip sociocomunitari de Sant Cosme inclòs en la Secció del Pla d'Actuació Sant Cosme.
- Elaborar diagnòstic tant de l'estat de funcionament com de les situacions de convivència en què es troben als espais públics i comunitaris del barri de Sant Cosme.
- Coordinar-se periòdicament quan els casos o serveis ho requereixin, amb els professionals d'altres serveis, especialment amb els Serveis Socials, Educació i Cultura, Ciutadania, habitatge o Salut, com amb empreses públiques i privades com Aigües del Prat, Endesa, o l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i l'INCASOL.

4.3 Recursos personals i tècnics del servei prevenció i gestió de conflictes de convivència comunitaris a Sant Cosme

L'adjudicatari objecte del contracte, haurà de garantir la prestació del servei mitjançant el corresponent equip tècnic per desenvolupar les funcions establertes al present plec.

En el Servei de prevenció i gestió de conflictes de convivència comunitaris a Sant Cosme l'adjudicatari haurà de garantir que el personal tècnic encarregat de l'execució del contracte que disposi de la formació d'Educadors/es Socials o Treballadors/es Socials o amb titulacions equivalents, amb experiència professional mínima de dos anys en la gestió i prevenció de conflictes.

L'adjudicatari també haurà de comptar amb el suficient equip tècnic, amb el mateix perfil professional que el personal tècnic encarregat de l'exsucció del contracte, per poder realitzar actuacions professionals puntuals i limitades en determinades franges horàries (tardes i nits o caps de setmana) o moments de l'any (Estiu), en la mesura en que es preveu una major necessitat de dedicació de professionals a la intervenció en conflictes de convivència que puguin sorgir de manera conjuntural al barri de Sant Cosme

Es demana que l'horari de prestació del servei sigui flexible en funció de les necessitats, per tant, l'adjudicatari del contracte, té l'obligació d'aplicar la flexibilitat horària necessària pel correcte desenvolupament dels Serveis.

Tot l'equip tècnics inclòs en el servei haurà de cobrir les següents competències bàsiques i especialitats:

- Competències bàsiques comunes que han de tenir totes les persones de l'equip tècnic: habilitats socials, comunicatives i empàtiques, persones assertives, capaces de pensar estratègicament i s'haurà d'acreditar formació i experiència demostrable en el camp de la gestió de conflictes, la dinamització i la mediació comunitària, el treball en l'espai públic i el coneixements de l'àmbit sociocomunitari del barri de Sant Cosme.
- Competències específiques: A nivell de metodologies, es valorarà l'especialització en treball comunitari, planificació estratègica, coordinació d'equips, dinamització de grups, tècniques de participació, mediació en la resolució de conflictes, comunicació i sensibilització social.

El personal tècnic encarregat de l'execució del contracte es coordinarà de manera habitual amb el Cap del Departament d'Actuació integral de Sant Cosme del Servei d'Acció Social o tècnic en que delegui de l'Ajuntament del Prat.

L'adjudicatari haurà d'assegurar i garantir abans de l'inici del servei la capacització suficient del personal tècnic per a la tasca encomanada.

Així mateix, l'adjudicatari es compromet a prestar el servei de forma permanent, garantint al màxim l'estabilitat dels tècnics de referència en el període de durada del contracte. S'haurà de garantir la cobertura de baixes i possibles absentismes en un termini màxim de 48 hores.

Correspon a l'adjudicatari la selecció del personal tècnic del servei. La Secció podrà demanar la substitució dels treballadors/es assignats al servei, que pel seu perfil no s'ajustin a les funcions encomanades en aquest plec.

Qualsevol canvi de personal haurà de ser comunicat amb una antelació de 15 dies, i també haurà d'obtenir el vist-i-plau del Departament d'Actuació integral de Sant Cosme del Servei d'Acció Social.

L'adjudicatari haurà de d'aportar un sistema d'avaluació del servei i d'indicadors compatible amb l'utilitzat pel Servi d'Acció Social i la Secció de Ciutadania de l'Ajuntament del Prat.

L'adjudicatari promourà i vetllarà per la formació continuada dels professionals que composen l'equip, mitjançant un programa de formació continuada anual de mínim 20 hores.

No existirà cap vinculació laboral entre el personal que es destini a l'execució del contracte i l'Ajuntament del Prat de Llobregat, per la qual cosa aquest queda

expressament sotmès al poder direccional i d'organització de l'empresa adjudicatària en tot àmbit i ordre legalment establert.

L'empresa adjudicatària serà l'única responsable i obligada al compliment de quantes disposicions legals resultin aplicables al cas, en especial en matèria de contractació, Seguretat Social, prevenció de riscos laborals i tributària. Per tant, aquest personal en cap cas tindrà vinculació jurídica –laboral amb l'Ajuntament del Prat de Llobregat, i això amb independència de les facultats de control i inspecció que legal i/o contractualment corresponen.

A l'extinció del contracte del servei, no podrà produir-se en cap cas la consolidació de les persones que hagin realitzat els treballs objecte del contracte com a personal de l'Ajuntament.

L'adjudicatari vetllarà per tal que es compleixin les hores setmanals que s'indiquen en aquest plec tècnic i que seran de 37 hores a la setmana considerant la necessària flexibilitat que un servei d'aquestes característiques ha de tenir.

4.4 Lloc, calendari i horari de treball

El servei es prestarà preferentment a les oficines municipals i als espais públics del barri de Sant Cosme del Prat de Llobregat.

El servei haurà de garantir una prestació del servei diària i una dedicació continua a detecció de situacions conflictives en l'espai públic.

La proporció entre les hores dedicades a l'atenció a la ciutadania i les feines de gestió interna s'establirà de mutu acord entre l'empresa adjudicatària i el Departament d'Actuació Integral de Sant Cosme del Servei d'Acció Social.

Els períodes de vacances del personal tècnic encarregat de l'execució del contracte es coordinaran amb la Secció de Sant Cosme del Servei d'Acció Social, tot garantint la continuïtat del servei durant tot l'any. Per a la resta de l'any, regirà el calendari laboral vigent i, a nivell local, els dies festius del municipi.

4.5 Seguiment i Control.

El tècnic municipal de referència del servei, sota el paraigua de la Secció d'Actuació Integral de Sant Cosme, s'encarregarà de fer el seguiment i control de l'assoliment dels objectius encomanats, descrits en la clàusula 4, així com del seguiment de l'elaboració dels documents que es descriuen a continuació. Es vetllarà, així mateix pel compliment dels preceptes descrits a continuació.

- L'elaboració, en el termini màxim de dos mesos després de la formalització del contracte, d'un document executiu definitiu del servei que inclourà els aspectes següents:
 - A. Marc teòric i orientació bàsica del projecte.
 - B. Mecanismes de funcionament i dinamització
 - Metodologies de treball (diagnosi, plans d'intervenció, formació, etc).
 - Participació prevista de veïns i veïnes.
 - Estratègia de difusió del servei.
 - Funcions i horaris de l'equip.
 - C. Sistema d'avaluació:
 - Indicadors de procés.
 - Indicadors de resultats.

- Indicadors d'impacte.
- D. Pla de gestió:
 - Recursos humans i currículums.
 - Recursos tècnics i operatius
- Pressupost.
- Respectar la representació del Servei, la qual correspon al Departament d'Actuació integral de Sant Cosme del Servei d'Acció Social, com a titular del mateix, tant pel que fa a la relació amb la ciutadania i altres entitats i departaments, com amb la premsa o qualsevol altre mitjà de difusió social.
- L'adjudicatari és responsable de la qualitat tècnica dels treballs que es desenvolupin, de les prestacions i serveis que es realitzin, i de les conseqüències que es produeixin per a l'Administració o per a terceres persones a causa d'omissions, errors, inadequació dels mètodes que s'utilitzin o execució incorrecta d'aquest contracte.
- L'adjudicatari assumeix la responsabilitat civil i les obligacions fiscals que es derivin del compliment o incompliment d'aquest contracte; a aquests efectes haurà de contractar una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil.
- L'adjudicatari es compromet al compliment de totes les disposicions vigents en matèria laboral i de seguretat social que siguin d'aplicació.
- Gestió i Coordinació:
 - a. El Responsable de l'adjudicatària mantindrà reunions de seguiment amb periodicitat mensual amb el Responsable Municipal designat per tal d'avaluar l'activitat del servei, el seu funcionament i els resultats obtinguts. Tanmateix, l'adjudicatària elaborarà i presentarà la documentació de seguiment de l'activitat del servei, indicadors i avaluació de resultats en la forma i manera i en els terminis que determini.
 - b. Coordinació entre la persona referent de l'entitat adjudicatària i l'equip tècnic del Departament d'Actuació integral de Sant Cosme del Servei d'Acció Social, per valorar l'evolució i resultats del Servei. Aquestes coordinacions es portaran a terme, com a mínim, un cop al trimestre.
 - c. Treball col·laboratiu amb altres agents i serveis de l'Ajuntament, per l'abordatge integral de casos que ho precisin, sempre sota la supervisió de la direcció tècnica del Departament d'Actuació integral de Sant Cosme del Servei d'Acció Social.
- Els documents de gestió i metodològics del servei, hauran de rebre el vist i plau del Departament d'Actuació integral de Sant Cosme del Servei d'Acció Social
- Quant a la protecció de dades de caràcter personal, l'adjudicatari es compromet a complir la normativa vigent Llei orgànica 3/2018 de 5 de desembre de protecció de dades personals y garantia dels drets digitals.
- Així mateix es compromet a no divulgar ni utilitzar les dades, documents, ni materials generats a partir dels Serveis, en el desenvolupament de les seves tasques, els quals són propietat de l'Ajuntament.
- Tornar a l'Ajuntament, en tots el casos d'extinció contractual, les dades de caràcter personal, i també qualsevol suport o document en què consti alguna dada objecte del tractament.

- Guardar la deguda confidencialitat respecte a tota la informació obtinguda i documentació elaborada per raó de l'execució del contracte i aquesta documentació no podrà ser reproduïda, cedida, difosa, publicada o utilitzada per a finalitats diferents de les establertes en aquest plec, fins i tot un cop extingit el contracte.
- Per qualsevol altra situació no prevista en aquest apartat, se seguiran les pautes marcades pel Departament d'Actuació integral de Sant Cosme del Servei d'Acció Social, d'acord amb la legislació vigent en matèria de tractament de dades de caràcter personal.
- Crear i mantenir una base dades que recullin el registre d'activitats.
- Memòries anuals i Informes trimestrals:
- El servei implica la necessitat de desenvolupar una avaluació de forma contínua tant per part de l'equip destinat per les empreses adjudicatàries, com per part de la Secció del Pla d'Actuació Sant Cosme, així com de forma conjunta.
- Es requeriran informes periòdics complets i detallats dels casos treballats, així com una avaluació del progrés del programa de forma acumulativa i dels resultats obtinguts..
- L'empresa adjudicatària haurà de lliurar al Departament d'Actuació integral de Sant Cosme una Memòria Trimestral amb l'avaluació corresponent a les accions objecte del contracte L'empresa adjudicatària lliurarà al Departament d'Actuació integral de Sant Cosme del Servei d'Acció Social una Memòria anual i avaluació corresponent a les accions objecte del contracte, on constaran:
 - a. Relació d'intervencions realitzades.
 - b. Descripció de "programes específics" endegats.
 - c. Relació d'activitats formatives i de sensibilització realitzades.
 - d. Relació de Coordinacions i de Derivacions fetes des del Servei i relació de casos compartits amb d'altres departaments.
 - e. Relació d'accions formatives a les que han participat els professionals tècnics, dins de l'horari del servei.
 - f. Relació d'activitats de caràcter comunitari que s'han realitzat o participat.
 - g. Altres que es considerin oportunes per explicar la bona execució dels serveis contractats
- Adequar al llarg del contracte les funcions i organització del servei a les necessitats que puguin produir-se en la intervenció, per noves línies d'actuació o per altres circumstàncies que s'aconsellin per part de l'Ajuntament. Revisió de projecte i redefinició de línies d'actuació en tot el procés d'intervenció.
- Comunicar per escrit al Departament d'Actuació integral de Sant Cosme del Servei d'Acció Social qualsevol incidència que pugui perjudicar el funcionament del servei.
- Assumir les despeses de transports, riscos laborals i formació del personal.
- Justificar les despeses amb les factures corresponents.

Clàusula 5. DESTINATARIS DEL SERVEI

Tots els veïns i veïnes del barri de Sant Cosme Prat de Llobregat així com tota la ciutadania que fa ús dels espais públics on es realitzin actuacions tant de gestió i prevenció de conflictes com de promoció de la convivència.

Alhora, també seran destinataris dels serveis les entitats i els diferents serveis públics tant desplegats al barri de Sant Cosme com a la ciutat que ho requereixin i en virtut de les tasques i funcions establertes en les clàusules anteriors.

El Prat de Llobregat