

Expedient: 48/2025/AG
Procediment: Expedient de contractació de l'àrea gestora
Procedència: Serveis Socials

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS (Esmena d'errors)

Clàusula 1. Objecte del contracte

El servei de Mediació Veïnal al barri de la Ribera treballarà per promoure la convivència dins del programa Viu la Ribera! en el Pla metropolità de suport a les polítiques socials municipals 2024-2027.

Clàusula 2. Descripció del Servei

El Servei de Mediació Veïnal és un projecte que pretén millorar la convivència i el desenvolupament social al barri de la Ribera de Montcada i Reixac.

El barri està constituït per 741 habitatges que corresponen a 40 comunitats de veïns. Diferents informes tècnics desenvolupats en els últims anys, han constatat un seguit de dificultats socials que fan que la convivència tingui un elevat grau de complexitat. La situació geogràfica i les barreres físiques i socials no promouen el flux de gent a altres espais de Montcada i a la inversa, tot fomentant una perpetuació de rols i dinàmiques que no contribueixen a la millora del barri i a la seva imatge. D'altra banda, la manca de recursos públics, les baixes rendes, la fragmentació de nacionalitats i l'alta densitat de població en un espai molt reduït, també han ajudat a la cronificació de diferents situacions de vulnerabilitat.

És per aquest motiu, que des de l'Àrea Social de l'Ajuntament es vol continuar intervenint per millorar la convivència dels veïns i les veïnes, tant en les seves comunitats com en el conjunt del barri. Creant un millor clima i incidint en la millora de la qualitat de vida de les persones.

Per aquest projecte es pretén disposar de dos professionals amb experiència amb mediació veïnal i intervenció comunitària.

Clàusula 3. Objectius

El Servei de Mediació Veïnal haurà de treballar per aconseguir els següents objectius:

Objectius generals:

- Potenciar la qualitat de vida de les persones que viuen al barri de la Ribera.
- Enfortir el sentiment de pertinença al barri.
- Afavorir la convivència tant en les comunitats de veïns com al conjunt del barri.

Objectius específics:

- Donar suport a l'organització i la gestió de les comunitats de veïns.
- Gestionar els conflictes i ajudar a millorar la convivència de les comunitats
- Intervenir comunitàriament per afavorir la convivència entre els veïns i veïnes del barri.
- Crear grups de suport mutu i de relació/xarxa entre els veïns del barri.

Clàusula 4. Destinataris

Veïns i veïnes del barri de la Ribera.

Clàusula 5. Espais i horaris de funcionament del servei:

L'espai d'atenció habitual del servei serà al barri de la Ribera de Montcada i Reixac; a l'espai públic, a les comunitats de veïns, etc, disposant d'un espai de trobada al Centre Cívic de la Ribera (C/ Llevant núm. 10, 08110 de Montcada i Reixac).

L'horari habitual d'atenció serà de 38h setmanals de dilluns a divendres en horari de tarda (de 16 a 21h aproximadament) i un o dos matins segons necessitat, en horari flexible. Es destinarà el 80% de la jornada setmanal a la intervenció directa i un 20% a la gestió i la coordinació.

La durada del projecte serà des del 15 de febrer del 2026 fins màxim al 31 de març de 2027.

Clàusula 6. Condicions específiques del personal adscrit al servei:

6.1. Recursos Humans:

El servei disposarà de dos professionals Treballadors i/o Educadors Socials, especialitzats amb mediació veïnal i intervenció comunitària que treballaran pel compliment dels objectius establerts.

Estaran contractats a 38h setmanals pel conveni col·lectiu de Catalunya d'Acció Social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc.

El personal dependrà exclusivament de l'adjudicatari i no tindrà lligam administratiu, laboral o de cap altre classe amb l'Ajuntament de Montcada i Reixac.

L'empresa adjudicatària proposarà una persona com a referent responsable, la qual mantindrà les reunions de coordinació necessàries amb el corresponent personal tècnic destinat per l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària cobrirà immediatament les baixes i vacants del seu personal, per absència, malaltia o altres contingències. En cada cas ho comunicarà als responsables municipals verbalment en el termini de 24 hores i per escrit en els 3 dies.

L'empresa i el personal designat per l'Ajuntament de Montcada i Reixac realitzaran reunions periòdiques de coordinació per tal de facilitar la logística del funcionament dels serveis i activitats adscrits al servei de mediació veïnal del barri de la Ribera.

El personal de l'empresa adjudicatària anirà perfectament identificat en relació a la seva categoria professional. Aquest personal seguirà totes les indicacions del personal designat per l'Ajuntament per al desenvolupament correcte de les activitats i serveis.

6.2. Relació amb les persones usuàries del servei:

L'entitat adjudicatària haurà de prestar el servei als veïns i veïnes del barri de la Ribera de Montcada i Reixac, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei. L'empresa adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa hauran d'afavorir una bona relació amb les persones usuàries com a base de la prestació del servei i eludir-ne qualsevol conflicte personal. L'empresa haurà d'informar expressament a l'Ajuntament de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.

El contractista i el personal de l'entitat hauran de complir les mesures de Seguretat i Higiene i de Salut Laboral establertes en la legislació vigent, i mantenir inexcusablement el secret professional. En general, haurà de realitzar les seves

funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

El personal adscrit haurà d'informar a les persones usuàries de les característiques del servei, així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa en relació al servei prestat. A tal efecte, l'empresa posarà a disposició dels usuaris un full de queixes i/o suggeriments i recollirà mitjançant una enquesta/avaluació el seu estat de satisfacció. De tot lo anterior ho haurà de comunicar a l'Ajuntament mitjançant l'informe anual i de final del projecte.

Clàusula 7. Condicions tècniques relatives a l'organització i funcionament del Servei

7.1 Tasques del Servei:

Actualitzar el diagnòstic realitzat durant l'anterior període del servei, que va finalitzar al març de 2025 i presentar per escrit una proposta d'accions concretes que defineixin la posterior intervenció. Aquesta tasca s'haurà de fer en el període màxim d'un mes.

Les principals actuacions que haurà de dur a terme el Servei estaran emmarcades en les següents 6 línies d'intervenció:

1. Suport a l'organització i la gestió de les comunitats de veïns:

- Continuar amb el suport i acompanyament personalitzat de les 40 comunitats de veïns del barri:
 - Especial èmfasi a les 17 comunitats diagnosticades amb un grau elevat de vulnerabilitat: Diagnosi acurat de cada comunitat i gestió per la seva òptima organització i convivència, amb el suport dels materials creats per aquest objectiu; Kit de gestió per a les comunitats de veïns, protocol impagament quota de la comunitat, document de benvinguda a la comunitat, tríptic de primera acollida i tríptic salut mental i soledat no desitjada.
 - Seguiment i Intervenció si s'escau, a les 18 comunitats diagnosticades amb un grau mig de vulnerabilitat.
 - Seguiment de les 5 comunitats diagnosticades amb un grau baix de vulnerabilitat.
- Dinamització dels òrgans de govern de les comunitats i de les reunions d'escala.

2. Gestió dels conflictes i millora de la convivència a les comunitats de veïns:

- Seguiment dels acords de convivència realitzats durant la primera edició del projecte.
- Gestió de conflictes i treballar amb nous plans de convivència segons les futures necessitats detectades, a les comunitats i al barri.
- Captació i capacitació de grups de mediadors naturals.
- Promoure accions de participació ciutadana per la millora de la convivència.

3. Intervenció comunitària:

- Continuar amb el Punt d'informació mòbil en esdeveniments del barri i establir un punt estable de contacte amb el Servei.
- Dinamització i treball amb el grup motor de presidències i referents del barri.
- Dinamització i creació de nous grups/xarxes de suport mutu sobre problemàtiques compartides entre els ciutadans.
- Creació de grups d'intercanvi i ajuda mútua comunitària.

4. Sensibilització, formació i capacitat:

Continuar amb les accions previstes en la primera edició:

- Formació als òrgans de govern de les 17 comunitats amb grau elevat de vulnerabilitat.
- Apropar la cultura del diàleg als infants a través d'accions al barri i a les escoles on estan escolaritzats.
- Apropar la cultura del diàleg entre els adults del barri (grup de mediadors naturals)
- Accions/formacions adreçades a la convivència en la diversitat.

5. Detecció de necessitats socials

- Diagnosi permanent de les necessitats socials, generals i individuals, que es detecten a la població del barri i dissenyar les accions concretes per pal·liar-les.
- Derivar als recursos pertinents totes aquelles problemàtiques detectades de risc social.

6. Treball en Xarxa

Coordinació amb els serveis del territori per al seguiment i intervenció:

- Equip de dinamitzadors del Centre Cívic de la Ribera
- Polítiques d'Inclusió: Servei "Coneixement de l'Entorn" i/o "Sessions d'Acollida"
- Escoles El Turó i El Viver i Institut La Ribera
- Serveis Socials (referents del barri de la Ribera)

Per treballar en les anteriors línies d'intervenció es posa a disposició una quantitat econòmica, especificada en la memòria de necessitats, per despeses de material adreçades a la comunicació i difusió del servei i les seves accions: Cartells de difusió, flyers, dossiers de formació, material per a les formacions i dinàmiques comunitàries, tríptics, edició de vídeos, fotos, difusió via web,... L'empresa adjudicatària serà responsable d'elaborar i dissenyar aquest material i assumir el seu cost. Tot el que es publiqui i es lliuri als usuaris haurà de tenir el vist i plau del departament de Comunicació de l'Ajuntament.

7.2 Organització, qualitat i seguiment del Servei:

L'adjudicatari pel correcte desenvolupament i qualitat del Servei, ha de garantir com a mínim els aspectes organitzatius i pedagògics que es relacionen a continuació:

- Presentar una proposta detallada de les accions, metodologia i estratègies d'intervenció, organització i funcionament del servei, així com els objectius a assolir i els instruments per avaluar (elaboració del projecte).
- Executar i implementar directament les accions acordades a la planificació, així com les activitats puntuals previstes sota les directrius i criteris d'intervenció definits per l'Ajuntament de Montcada i Reixac.
- Preparar adequadament les accions programades, vetllar pels seus aspectes infraestructurals i avaluar-les posteriorment.
- Control d'assistència diària del personal contractat pel servei.
- Registre i recull diari de les intervencions i de les possibles incidències.
- Registre concret de totes les peculiaritats de les comunitats de veïns i veïnes del barri així com del treball comunitari.
- Registre de les reunions d'equip i coordinacions.
- Posar a disposició dels veïns i veïnes del barri un canal de comunicació de queixes i/o suggeriments i respondre-les, acomplint els compromisos del servei establerts.
- Fer una enquesta de satisfacció del servei als usuaris.
- Participar a les reunions a les que siguin convocats per l'Ajuntament de Montcada i Reixac (previstes un cop al mes) per a la planificació d'activitats i seguiment del servei.
- Registre de les reunions amb el tècnic de l'Ajuntament.
- Actuar en tot moment d'acord amb les indicacions i les observacions de l'Ajuntament sobre el funcionament del Servei.
- Lliurar mensualment a l'Ajuntament el llibre-registre de reclamacions i denúncies que obligatòriament ha de tenir, on es registraran totes les presentades.
- Elaborar les següents memòries i informes:
 - ☛ Diagnòstic i propostes d'accions concretes a realitzar en la intervenció posterior (durant el primer més del servei)
 - ☛ A principis de gener del 2027: memòria tècnica dels serveis i accions prestades durant el període de febrer a desembre 2026. L'informe haurà d'incloure la següent informació:
 - ☞ Accions desenvolupades: cronograma i calendari
 - ☞ Número de persones ateses
 - ☞ Metodologia emprada
 - ☞ Grau de compliment amb els objectius establerts i resultats
 - ☞ Informes obtinguts o realitzats
 - ☞ Recursos emprats
 - ☞ Estat de satisfacció dels usuaris
 - ☞ Conclusions, valoracions finals i observacions

☞ Proposta del pla d'actuació pels últims 3 mesos del servei (gener 2027 a març 2027)

- ☞ Elaboració d'una memòria final. Aquesta ha d'incloure la primera memòria, fins desembre 2026 i l'informe de tancament del servei, fins 31 de març de 2027. A més ha d'incorporar les conclusions i suggeriments per la millora del servei, així com futures propostes d'intervenció. L'entitat adjudicatària haurà de presentar la memòria com a màxim 30 dies després de la finalització del servei.

L'Ajuntament de Montcada i Reixac es reserva el dret a poder realitzar inspeccions i seguiments del funcionament del servei, en qualsevol moment. L'Ajuntament advertirà al gestor sobre les accions a prendre per a superar les deficiències detectades.

Clàusula 8. Obligacions de l'Ajuntament de Montcada

Les obligacions de l'Ajuntament de Montcada seran els següents:

- a) Nomenar la persona referent del contracte.
- b) Abonar les despeses que corresponguin a l'adjudicatari.
- c) Fer el seguiment i controlar de forma permanent la correcta gestió del Servei.
- d) Dictar les ordres i les instruccions pertinents per al correcte acompliment del present contracte.
- e) Seguiment i avaluació de la qualitat del servei i posar en coneixement de l'adjudicatari qualsevol deficiència que observi per a la seva esmena.
- f) Recull i anàlisi dels indicadors de qualitat del servei. Requerir al/la contractista perquè acrediti documentalment el compliment de les obligacions d'aquest plec de condicions.
- g) Garantir estàndards de qualitat del servei.
- h) Proporcionar el local i les instal·lacions per prestar el servei.
- i) L'Ajuntament es farà càrrec de la despesa d'aigua, llum, sistemes de calefacció i neteja de les instal·lacions on es desenvolupi el servei.

Clàusula 9. Obligacions de l'adjudicatari

L'empresa resta obligada durant la vigència del contracte a:

- a) Prestar el servei en les millors condicions possibles i amb la necessària continuïtat i qualitat tècnica, amb els principis de bona fe i diligència, i ajustar-se estrictament a les condicions i a les disposicions legals que li són aplicables i d'acord amb l'establert per l'Ajuntament de Montcada
- b) El compliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball.
- c) Dotarà el Servei del material informàtic necessari per al bon desenvolupament de l'activitat (recull de dades) i un telèfon mòbil per comunicar-se amb els professionals i els usuaris. L'empresa s'ha de fer càrrec de les despeses relacionades amb aquest material.
- d) Serà responsable del bon ús de les instal·lacions i mobiliari municipal, per part dels seus treballadors, i mantenir-los en bon estat

- e) Tot el material que s'adquireixi i s'elabori durant el desenvolupament del contracte i que està contemplat en el pressupost de la licitació, serà propietat de l'Ajuntament.
- f) Vetllar, en tot moment, per la seguretat dels usuaris i el bon tracte cap a aquests.
- g) Contractarà les assegurances corresponents per poder portar a terme l'activitat, exceptuant les que puguin afectar a l'immoble municipal.
- h) L'empresa es compromet a portar un bon registre de les dades i a emetre informes del servei quan es requereixin, així com facilitar tota aquella informació que l'Ajuntament de Montcada demani.
- i) Consensuar amb l'Ajuntament de Montcada qualsevol tipus d'estudi, qüestionari, recull de dades, etc. en relació a les persones usuàries i al servei, i fer-ne el retorn corresponent. Així com col·laborar amb l'Ajuntament de Montcada en qualsevol estudi o investigació que es dugui a terme.
- j) Cobrir totes les baixes del personal a fi i efecte de prestar el servei de forma continuada.
- k) L'adjudicatari garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de confirmar-se els fets denunciats.
- l) Complir amb totes les obligacions, normes o aspectes contemplats al llarg d'aquest plec tècnic.

Clàusula 10. Difusió del servei, documentació i dret d'imatge

La titularitat del servei prestat és municipal. Per aquest motiu, l'entitat adjudicatària que gestioni l'objecte d'aquest contracte resta obligada a acceptar que:

- La representació externa del servei correspon a l'Ajuntament.
- Correspon també a l'Ajuntament la titularitat de qualsevol tipus de documentació derivada de la gestió i prestació del servei.
- En qualsevol difusió escrita, verbal o visual de projectes o accions a desenvolupar, l'adjudicatari ha de fer-hi constar la titularitat municipal, així com els logotips i la imatge gràfica de l'Ajuntament i de la AMB (Pla metropolità de suport a les polítiques socials municipals 2024-2027).
- Tots els materials de difusió del servei han de ser consensuades i/o autoritzades pel departament de Comunicació de l'Ajuntament de Montcada i Reixac.

Clàusula 11. Protecció de dades personals

L'empresa contractista s'obliga al compliment de tot allò que estableix tant la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i a la normativa de desenvolupament com el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades) (DOUE 4.5.2016), en relació amb les dades personals a les quals tinguin accés amb ocasió d'aquest contracte. La documentació i informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de l'execució de les prestacions objecte d'aquest contracte i que correspon a l'Administració contractant, responsable del fitxer de dades personals, té caràcter confidencial i no podrà ésser objecte de reproducció total o parcial per cap

mitjà o suport. Per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a tercers fora de l'estricta àmbit de l'execució directa del contracte.

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

Clàusula 12. Modificació del contracte

Aquest contracte no es pot ampliar al preu base de licitació.

Clàusula 13. Finalització del contracte i traspàs de documentació

Quan finalitzi la vigència del present contracte, amb la finalitat que el traspàs no repercuteixi negativament als usuaris/es, l'Ajuntament de Montcada i Reixac supervisarà i ordenarà el traspàs d'informació, de funcionament i d'organització del servei.

L'adjudicatari haurà de presentar a l'Ajuntament al finalitzar la prestació l'inventari actualitzat i tota aquella informació interna, de dades de la situació dels usuaris, de les comunitats de veïns, de la convivència comunitària... que no apareguin a les memòries i que és rellevant per poder donar continuïtat al servei.

Clàusula 14. Criteris per a l'adjudicació

Els criteris que es tindran en compte per a adjudicar el contracte s'especifiquen a la memòria de necessitats: Tant els criteris que es valoraren de forma automàtica, com els dependents d'un judici de valor.

En relació als criteris dependents d'un judici de valor, la proposta ha de tenir un màxim de 10 pàgines i les propostes de millora s'hauran de fer en màxim 1 pàgina, ambdues amb lletra mida 12 i un interlineat de 1,5.

Tot el que no quedi recollit en les pàgines establertes no serà objecte de valoració