

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DEL SERVEI DE CIVÍSME DE CUNIT

Contingut

1.- Objecte del contracte.....	3
2.- Objectius del servei.....	3
3.- Àmbits d'actuació i característiques del Servei.....	4
4.- Funcions a realitzar.....	5
5.- Programació.....	6
6.- Horari del servei.....	6
7.- Personal necessari i adequació d'aquest per a l'execució del servei contractat.....	7
8.- Seguiment del servei.....	9
9.- Instal·lacions i bens objecte del contracte.....	10
10.- Obligacions de l'adjudicatari.....	10
11.- Drets i obligacions de l'Ajuntament.....	12
12.- Protecció de dades.....	12



1.- Objecte del contracte

Aquest plec de clàusules tècniques té per objecte establir les condicions tècniques que regiran el contracte de serveis del Servei civisme de Cunit, compost per un coordinador/a, i dos agents/es cívics/ques, amb les característiques i condicions que es defineixen en el plec, la coordinació d'aquest Servei serà amb la responsable del Servei de Mediació i Convivència com a responsable del contracte.

L'adjudicatari haurà de desenvolupar l'objecte del contracte amb subjecció a les directrius tècniques de la responsable Servei de Mediació i Convivència i de conformitat amb aquest plec i el plec de clàusules administratives.

Descripció del Servei de Civisme:

El Servei de Civisme s'integrarà per dos agents/es cívics/ques i un/a coordinador/a. La figura d'agent cívic neix per difondre una cultura ambiental i social mitjançant el civisme, per promoure un canvi d'hàbits en la relació a la convivència, al respecte de l'espai públic i del medi ambient, responent així a la demanda ciutadana per eradicar les males pràctiques.

Els eixos de treball s'estructuren a través de les diferents tipologies d'actuacions, atenent a les necessitats del municipi i del context actual.

Per tal de desenvolupar aquestes accions s'elaboren protocols i informes de cadascuna de les accions realitzades, amb valoració quantitativa i qualitativa.

L'objectiu d'aquests és garantir un funcionament eficaç del servei, definint-los de manera clara i precisa i establint el sistema de comunicació entre tots els/les agents que intervenen ja siguin interns o externs a l'equip, responsables de la planificació, coordinació i/o execució del servei o d'altres amb qui s'estableix una col·laboració puntual.

2.- Objectius del servei

L'activitat a desenvolupar pel contractista d'aquest servei serà pedagògica i d'utilitat social, desenvolupant funcions d'informació i divulgació de les normatives i ordenances municipals, sobre convivència i civisme, fomentar la bona convivència i la cohesió social en els espais públics i comuns, facilitar el diàleg entre la ciutadania en situacions que generen malestar, i promoure conductes públiques adequades i atenció de les demandes, suggeriments, queixes i consultes ciutadanes. En cap cas tindran capacitat sancionadora.

Tenint en compte aquesta necessitat per al compliment dels fins d'interès general de l'Ajuntament de Cunit la idoneïtat del seu objecte i contingut per satisfer aquestes necessitats. La empresa adjudicatària haurà de desenvolupar un seguit d'accions i programes amb la finalitat d'assolir els objectius següents:



- Sensibilitzar, divulgar i informar la ciutadania sobre la importància de la convivència i el civisme, i informar aquelles persones que no actuïn d'acord amb les ordenances vigents i amb les normes de conducta generalment acceptades.
- Promoure la bona convivència a través del respecte entre les persones, la corresponsabilitat vers allò comú i la participació activa en el municipi.
- Recollir demandes, suggeriments, queixes i consultes de la ciutadania.
- Col·laborar amb l'Ajuntament en activitats informatives relacionades amb el compliment de les ordenances municipals.
- Col·laborar amb el Servei de Mediació i Convivència en activitats públiques amb afectació a la convivència i el civisme.
- Facilitar l'apropament als recursos i serveis municipals.
- Teixir les relacions de proximitat i bon veïnatge a l'espai públic.
- Fer tasques de prevenció davant l'incompliment de normatives municipals que afecten a bona convivència i/o civisme.
- Fer difusió d'activitats d'àmbit municipal i d'esdeveniments puntuals.
- Suport puntual en les activitats de caire cultural del municipi, carnaval, etc...
- Sensibilització i informació sobre tinença responsable d'animals.
- Fer de pont entre la ciutadania i l'Ajuntament de les necessitats i interessos dels primers.

3.- Àmbits d'actuació i característiques del Servei

El desenvolupament del Servei es realitzarà principalment als carrers i espais públics **del municipi de Cunit**, i en tots aquells equipaments, centres educatius o seus on es consideri necessària la tasca educadora i sensibilitzadora en matèria de **Civisme**.

Els eixos de treball s'estructuren a través de les següents tipologies d'actuació:

- a) Serveis ordinaris.
- b) Intervencions de sensibilització.
- c) Campanyes de sensibilització permanents o puntuals
- d) Intervencions en punts conflictius.
- e) Derivació de situacions problemàtiques.
- f) Col·laboració en actes puntuals



- g) Accions informatives
- h) Accions de difusió.

4.- Funcions a realitzar

- Convivència: L'equip d'agents/es cívics/ques actua també en aquells espais o dinàmiques que poden generar conflicte a l'espai públic com ara l'ús (o mal ús) de parcs infantils, els cops pel joc a pilota a les places o els sorolls. Alhora, trasllada consells de bones pràctiques de convivència veïnal a les comunitats de veïns, i fa difusió del Servei de Mediació i Convivència de Cunit.
- Gestió de residus: L'equip d'agents/es cívics/ques faran difusió del nou sistema de recollida de residus, i ventall de serveis a l'abast de la ciutadania per a gestionar correctament els residus de casa: la deixalleria i el Telèfon Verd. Detectar punts negres d'abandonament de voluminosos i ho deriva al Servei de recollida, informa a la ciutadania sobre reciclatge i Telèfon Verd a peu de contenidors, sensibilitzar a usuaris de parcs i places per tal que facin ús de les papereres, etc.
- Salut pública: sensibilitzar sobre el consum de tòxics a l'espai públic, recull d'incidències i queixes relacionades amb salut pública, informar i participar en campanyes per evitar l'alimentació de gats, senglars, i coloms al carrer, per a una correcta gestió de colònies, sobretot en relació a la salubritat dels nostres carrers.
- Tinença responsable d'animals: L'equip d'agents/es cívics/ques faran difusió de la normativa que es deriva de l'Ordenança de tinença d'animals domèstic de companya. Oferir fulletons informatius de campanyes relacionades amb el benestar animal, la tinença responsable i les zones d'esbarjo per a gossos.
- Espai públic: L'equip d'agents/es cívics/ques realitzaran tasques de sensibilització i conscienciació sobre la importància de tenir cura, fer un bon ús i respectar entre tots el mobiliari urbà i l'espai públic. En general, doncs, sensibilitzen la població i fan difusió de bones pràctiques que afavoreixen la convivència al municipi, i vetllen per un Cunit més cívic. Alhora, reforcen positivament i mostren agraïment a aquella ciutadania responsable, col·laboradora i respectuosa.
- Mobilitat: L'equip d'agents/es cívics/ques informará sobre l'ús responsable als usuaris del patinet elèctric, bicicleta o altres VMP per sobre de les voreres i per l'illa de vianants. Intervindran també amb els vehicles mal estacionats que obstaculitzen el pas a les voreres i als passos de vianants, informant al conductor/a del vehicle o, si no hi és, a través de la col·locació d'avisos cívics que informen de la infracció.



5.- Programació

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un projecte que inclourà:

- Organització del servei i planificació de les tasques.
- Línies estratègiques, objectius i accions /projectes del Servei de Cívisme.
- Eines de recollida i explotació de dades diverses i sistema d'avaluació del servei.
- Proposta de coordinació del servei amb la resta d'agents del territori en general, i del consistori en especial.
- Pla de formació que haurà de ser sobre aspectes concrets aplicables al contracte.

El procés d'avaluació del servei s'ha de basar en l'aplicació d'instruments de recollida i anàlisi de dades quantitatives i qualitatives, que permetin valorar la situació inicial del projecte, així com els resultats assolits durant i després de la seva implementació.

L'anàlisi dels elements observats ha de facilitar la mesura dels canvis, modificacions o progressos produïts en cadascun dels aspectes avaluats, amb l'objectiu de determinar el grau d'eficàcia i impacte del servei.

Per al seguiment i avaluació del projecte s'utilitzaran els següents instruments:

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

Aquests punts del projecte són els que es valoraran, i coincideixen amb els criteris subjectius de la valoració del contracte.

6.- Horari del servei

L'horari haurà de ser flexible i recollir franges de matí i de tarda en funció de les necessitats. Inclòs, algun dia en cap de setmana. No obstant, aquest horari tipus es pot modificar en situacions excepcionals com festivitats locals o celebracions institucionals on es requerida la seva presència, per tal d'adaptar-lo a les necessitats de cada servei. En qualsevol cas, l'horari serà consensuat entre l'Ajuntament i empresa. L'Ajuntament es reserva el dret de modificar els horaris.



7.-Personal necessari i adequació d'aquest per a l'execució del servei contractat

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

- Un coordinador/a de l'equip amb funcions de planificació, seguiment, intervenció en medi obert i avaluació del projecte amb la formació adequada per a la realització de la tasca.
- Dos Agents/es Cívics/ques adscrits/es a les tasques derivades de l'àmbit d'aplicació del projecte.

Perfils professionals

L'empresa adjudicatària destinarà a l'execució del Servei personal que compleixi amb el següent perfil professional:

- Agents/es Cívics/ques:
 - o Nivell estudis: Graduat Escolar (ESO) o equivalent.
 - o Coneixements bàsics d'informàtica (Internet, ús del correu electrònic i missatgeria instantània)
 - o Coneixement de les llengües cooficials a Catalunya.

Atesa l'especificitat i la naturalesa de les funcions a desenvolupar, és fonamental que els/les Agents Cívics/ques comptin amb unes competències personals adequades per a la interacció amb la ciutadania. Entre aquestes destaquen les habilitats socials, la capacitat comunicativa especialment l'escolta activa i l'empatia, l'actitud conciliadora, l'autocontrol, la credibilitat, l'honestedat i la seguretat personal.

Així mateix, es considera rellevant que el personal acrediti experiència professional en l'àmbit social, valorant-se especialment l'experiència directa de treball en entorns comunitaris i d'atenció al públic.

Per la pròpia naturalesa del servei, es requereix que les persones seleccionades mostrin un alt nivell de motivació envers el lloc de treball i disposin de la capacitat d'aplicar protocols específics d'actuació i procediments establerts.

- **A més de tot lo exposat anteriorment, el/la coordinador/a, haurà d'acreditar:**
 - o Formació reglada mínima de Cicles Formatius de Grau Superior (CFGS) d'Integració social o equivalent.

Les dues treballadores adscrites al servei actual són subrogades, d'acord amb



L'establert al plec de clàusules administratives particulars.

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

Les persones que hagin d'executar els treballs contractats formaran part de la plantilla del contractista, el qual assumeix, a tots els efectes, la condició legal d'empresari o patró, amb tots els drets i obligacions que aquesta comporta, d'acord amb la legislació laboral i social vigent en cada moment.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a cobrir, amb personal suplent i a càrrec exclusiu seu, les baixes que es produeixin, garantint en tot moment la continuïtat i cobertura del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de complir, en tots els seus aspectes, les disposicions vigents en matèria laboral, incloent-hi les relatives a la previsió social, la seguretat i higiene en el treball, la Seguretat Social i la prevenció de riscos laborals.

L'adjudicatari vetllarà pel reciclatge i la millora contínua de la formació dels/de les professionals, amb l'objectiu de dotar-los de les competències necessàries per al correcte desenvolupament de les seves funcions. A aquest efecte, haurà d'establir un pla de formació planificat, que requerirà el vist-i-plau de l'Ajuntament.

L'adjudicatari garantirà que tots els/les professionals adscrits/des al servei desenvolupin les seves tasques de manera correcta i mantinguin en tot moment una actitud respectuosa, curosa i adequada envers la ciutadania, d'acord amb els principis d'ètica professional.

L'equip d'els/les professionals adscrits/des al servei hauran de respectar estrictament el principi de confidencialitat. En conseqüència, no podran fer pública ni transmetre a tercers cap informació relacionada amb el servei o amb les persones usuàries.

L'uniforme complert serà proporcionat per l'adjudicatari al personal adscrit al servei, i serà d'ús exclusiu durant la jornada laboral.

Uniformitat



L'empresa adjudicatària facilitarà al seu personal tots els elements d'uniformitat necessaris, d'acord amb les indicacions i els criteris d'imatge corporativa establerts per l'Ajuntament.

L'uniforme estarà compost, **com a mínim**, 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 hauran de mantenir-se en perfecte estat de conservació, netedat i presentació, essent responsabilitat de l'empresa adjudicatària garantir-ne el correcte manteniment i reposició quan sigui necessari.

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.

Pel que fa a la coordinadora:

- Telèfon mòbil i ús de dades, per tal de facilitar la immediatesa de les comunicacions i permetre enviar imatges i documents.
- **L'empresa adjudicatària** haurà de facilitar als treballadors/es els dispositius de comunicació exposats anteriorment. La resta de material es facilita per l'Ajuntament però haurà de ser retornat al finalitzar el contracte. En cas de pèrdua o mal ús, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària substituir-ho.

8.- Seguiment del servei

Es crearà una comissió organitzativa i de seguiment formada per la figura de referència de **l'empresa adjudicatària**, el personal que coordinarà el Servei, la Responsable del Servei de Mediació i Convivència i un representant de la policia local de Cunit. Es pot convidar en aquesta comissió a qualsevol professional de l'Ajuntament o extern.

Aquesta comissió es reunirà, preceptivament cada tres mesos de forma ordinària, i de manera extraordinària, sempre que es consideri convenient i en funció de les necessitats.



9.- Instal·lacions i bens objecte del contracte

Es podrà fer ús pel desenvolupament del Servei, treball intern, reunions de coordinació o d'assignació de tasques, a l'espai de Mediació situat al C/ Major, 12.

L'empresa adjudicatària s'ha de comprometre a vetllar pel bon ús i per la conservació del material i les infraestructures municipals.

10.- Obligacions de l'adjudicatari

- El contractista estarà obligat a especificar les persones concretes que executaran les prestacions i a acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, així com la corresponent acreditació professional. Haurà de garantir la idoneïtat d'aquest personal per portar a terme les diferents funcions pròpies del servei per tal que puguin atendre les diferents tipologies dels usuaris i les seves problemàtiques.
- Qualsevol substitució o modificació relativa als/les professionals que presten els serveis haurà de comunicar-se prèviament a l'Ajuntament informant de les persones que el prestaran, acreditant que la situació laboral del/les d'aquests/es s'ajusta a Dret, així com les titulacions exigides en aquest contracte.
- La empresa adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal en cas de baixa laboral o permisos, els permisos a que tinguin dret el personal de les empreses adjudicatàries d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de les empreses adjudicatàries.
- En cas de malaltia, el termini màxim per efectuar la substitució serà de 24 hores. Les hores corresponents a serveis, que per raó de malaltia, s'hagin deixat de prestar, no es poden facturar.
- En cas de substitució, l'entitat adjudicatària facilitarà al professional substituït les dades i tota la informació necessària per continuar amb el pla de treball establert. L'entitat adjudicatària comunicarà els canvis, amb la major brevetat possible, als tècnics municipals i als usuaris afectats amb el fi d'evitar negligències en la prestació del servei.
- El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades per l'Ajuntament i programes per l'entitat



adjudicatària.

- El contractista haurà de garantir els mecanismes per assegurar la màxima estabilitat del personal que presta el servei, per assegurar la continuïtat del mateix i minimitzar els efectes que canvis i substitucions del personal puguin suposar per les persones usuàries.
- La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació, persones, etc., públiques o privades, correspon a l'Ajuntament de Cunit.
- L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies.
- Correspon a la Regidoria de Convivència i Ciutadania de l'Ajuntament de Cunit la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altra mitjà: audiovisual...) derivada de la relació amb els i les participants en el servei, o a la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari, individual o col·lectiu, públic o privat, que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament d'aquest i es derivi de la gestió tècnica del contracte.
- En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei. L'Ajuntament de Cunit indicarà l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i la imatge externa de la empresa adjudicatària.
- **L'empresa adjudicatària** haurà de facilitar als treballadors/es els dispositius de comunicació exposats anteriorment. La resta de material es facilita per l'Ajuntament però haurà de ser retornat al finalitzar el contracte. En cas de pèrdua o mal ús, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària substituir-ho. L'equip ha de conèixer que la roba que poden dur durant la jornada laboral no pot ser altra que la facilitada a tal efecte, a excepció de la roba que vulguin portar a sota per abrigar-se més. A més, els agents/es cívics/ques són responsables del seu propi material, del qual han de tenir cura. La figura de la **coordinació** és la responsable del control quotidià de la correcta utilització i manteniment de tota la uniformitat.



11.- Drets i obligacions de l'Ajuntament

Per a la seva banda, l'Ajuntament es compromet a:

- Facilitar a l'adjudicatari la utilització de l'equipament municipal on es desenvolupin els serveis contractats.
- Controlar de forma permanent la gestió i qualitat del servei.
- Sol·licitar al contractista els informes i la documentació que s'estimi pertinent.
- Establir espais de coordinació periòdics i continus amb l'empresa gestora i el personal adscrit al servei, per a l'elaboració, execució, avaluació continua i propostes de millora del servei.
- Coordinar els diferents agents implicats i programes afins, tant de la Regidoria de Convivència i Ciutadania com d'altres àrees municipals implicats.

12.- Protecció de dades

Encarregat del tractament de les dades contingudes als fitxers de titularitat de l'Ajuntament de Cunit:

Ha d'estar en conformitat amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, l'adjudicatari, en virtut de la seva relació contractual amb l'Ajuntament de Cunit, té la condició d'encarregat del tractament, respecte les dades contingudes als fitxers de titularitat de l'Ajuntament de Cunit, a les quals tingui accés.

L'adjudicatari durant tota la vigència del contracte, tractarà les dades d'acord amb les prescripcions i obligacions contingudes a les següents clàusules:

I.-Objecte de l'encàrrec de tractament

Com a encarregat del tractament, l'adjudicatari, resta habilitat per a tractar per compte de l'Ajuntament de Cunit, responsable del tractament, les dades de caràcter personal necessàries per a la prestació dels serveis.

El tractament consistirà en:

- Accés a les dades.
- Recollida de dades.
- Modificació de dades.
- Bloqueig.



- Conservació.
- Comunicació en els supòsits establerts legalment.
- Les utilitzacions per a la prestació del servei.

II.- Obligacions de l'encarregat del tractament

L'encarregat del tractament i tot el seu personal se sotmeten a la normativa de protecció de dades, en especial la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

III.- L'Ajuntament de Cunit, com a Responsable del tractament

- 1) Facilitarà l'accés al personal de l'empresa encarregada, degudament acreditat, que hagi de dur a terme la prestació als locals i sistemes que continguin les dades.
- 2) Elaborarà i, si escau, revisarà el document de seguretat.
- 3) Adoptarà les mesures de seguretat exigibles, d'acord amb el que estableix Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, l'adjudicatari.
- 4) Vetllarà per tal que l'encarregat del tractament compleixi les mesures de seguretat establertes i la resta d'obligacions i principis que estableix la normativa de protecció de dades.
- 5) L'Ajuntament de Cunit, es conserva el dret de poder realitzar en qualsevol moment els controls i auditories que estimi oportuns per a comprovar el compliment per part de l'adjudicatari del presents acord.

IV.- Exercici de drets

Quan les persones afectades exerceixin els drets d'accés, rectificació i cancel·lació davant l'encarregat del tractament, aquest haurà de comunicar la incidència a la direcció del centre per tal que el responsable del fitxer resolgui la sol·licitud.

El present Plec s'incorpora a l'expedient de contractació perquè sigui degudament informat a l'efecte del qual disposa l'article 116 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP).

Cunit, a data de la signatura electrònica.

Fatima Ghailan Ghailan

Responsable del Servei de Mediació i Convivència

