

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES
PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MEDIACIÓ I GESTIÓ
DE LA CONVIVÈNCIA**

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7Q4L3ZZBZK4T45Q35QKFKTMY	Data i hora	16/12/2025 13:21:01	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	LAIA DE BALANZÓ AGUILAR (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7Q4L3ZZBZK4T45Q35QKFKTMY	Pàgina	1/22	

I. CONSIDERACIONS GENERALS

1.1 INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Mataró té establerts com a objectius en els àmbits de la convivència i el civisme els següents:

- Vetllar per evitar, minimitzar i resoldre els conflictes entre veïns i veïnes tot prevenint i actuant contra els comportaments incívics o que afectin a una bona convivència veïnal.
- Garantir i fer complir els drets i els deures dels ciutadans i les ciutadanes com a via per garantir l'entesa, la convivència i la cohesió social.

Els compromisos assumits dins d'aquests àmbits són:

- Potenciar l'ús d'eines de resolució pacífica de conflictes en la vida quotidiana i intensificar la mediació ciutadana als barris com a eina per estimular el diàleg i promoure el civisme i la convivència i prevenir el conflicte.
- Treballar en el marc del pla estratègic municipal i en el marc del Pla de Convivència de Mataró.

II. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té com a objecte el **servei de mediació i gestió de la convivència** que dona resposta als compromisos assumits per l'Ajuntament de Mataró en l'àmbit del civisme i la convivència, i que inclou la mediació ciutadana i la intervenció preventiva i reactiva als conflictes derivats de la convivència a la ciutat, i el treball a l'espai públic

A fi i a efecte d'assolir aquests compromisos, l'ajuntament de Mataró vol dur a terme actuacions el contracte es divideix en 2 lots.

1. El lot 1 fa referència a la implementació de a mediació ciutadana i la resta de metodologies d'abordatge dels conflictes (diàlegs apreciatius, reparació, MASC...) a la gestió convivència no litigioses, potenciar l'ús d'eines de resolució pacífica de conflictes en la vida quotidiana i intensificar la mediació ciutadana als barris com a eina per estimular el diàleg i promoure el civisme i la convivència i prevenir el conflicte. **SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA**
2. El lot 2 té per objecte les mesures de detecció i intervenció socioeducativa a medi obert als barris de la ciutat en matèria de promoció del civisme i la prevenció dels conflictes a l'espai públic amb la garantia de l'acompliment i gaudi dels drets i deures. **SERVEI D'AGENTS DE CONVIVÈNCIA**

III. OBJECTIUS DEL SERVEI

LOT 1

Els objectius del servei objecte d'aquesta contractació, que l'empresa adjudicatària haurà de complir, són els següents:

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7Q4L3ZZBZK4T45Q35QKFKTMY	Data i hora	16/12/2025 13:21:01	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	LAIA DE BALANZÓ AGUILAR (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7Q4L3ZZBZK4T45Q35QKFKTMY	Pàgina	2/22	

1. Millorar la convivència i col·laborar en la cohesió social de la ciutat facilitant eines per a la gestió pacífica dels conflictes.
2. Fomentar l'ús del diàleg entre la ciutadania, atenent les diversitats i la perspectiva interseccional.
3. Dotar a la ciutadania de recursos per a una gestió autònoma dels conflictes.
4. Afavorir una gestió transversal dels conflictes per part de l'administració.
5. Detecció precoç de conflictes per una intervenció més eficient
6. Presència continuada als espais de treball comunitaris per la creació de vincle i referencialitat amb a ciutadania, en coordinació amb altres polítiques promotores.
7. Incrementar la proximitat amb la ciutadania i el territori en relació amb la millora del civisme i la convivència.
8. Desenvolupar accions amb altres agents per la detecció i la intervenció.
9. Atendre els conflictes i controvèrsies amb mitjans adequats de solució de controvèrsies (MASC), per una banda, la conciliació, per altra banda la mediació, o bé derivant a aquells agents especialitzats en la gestió de la resta de MASC.
10. Intervenció d'ofici en conflictes on no hi ha acord entre les parts –necessari per la mediació- o bé no hi ha una de les parts ben definida amb voluntat de canvi, amb altres metodologies i orientacions per a la gestió dels conflictes.
11. Suport i coordinació amb els serveis i recursos competents en la prevenció, intervenció i resolució en conflictes.
12. Resolució de conflictes a partir d'una mirada proactiva i positiva del conflicte.
13. Donar suport a la coordinació d'una estratègia conjunta, per part dels diferents serveis municipals, per a la gestió de problemàtiques per tal que es puguin resoldre o millorar, mitjançant els protocols establerts per l'Ajuntament.
14. Dotar d'eines i capacitació a diferents serveis o actors principals per a la millora i gestió dels conflictes.

LOT 2

A. Objectius generals

- Millorar i garantir la informació de drets i deures vinculats a l'espai públic .
- Generar autonomia en les persones respecte a un bon veïnatge.
- Contribuir a fer possible un bon veïnatge a l'espai públic i espais convivencials, millorant el coneixement dels recursos, el civisme i promovent actuacions.
- Fomentar la cogestió, la corresponsabilitat i la participació ciutadana a partir del treball en xarxa dels diferents serveis i de les entitats i actors dels barris.
- Promoure la garantia dels drets i els deures del conjunt de la ciutadania, en relació a l'ús de l'espai públic, especialment vinculades al soroll i les conductes incíviques.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7Q4L3ZZBK4T45Q35QKFKTMY	Data i hora	16/12/2025 13:21:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	LAIA DE BALANZÓ AGUILAR (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7Q4L3ZZBK4T45Q35QKFKTMY	Pàgina	3/22



- Millorar l'impacte de les polítiques dels diversos serveis dirigides a aquestes finalitats.
- Fer de la diversitat un element positiu als barris afavorint dinàmiques d'interacció i participació mútua contribuint a una bona convivència entre veïns i veïnes.
- Contenció i limitació de conductes incíviques en l'espai públic.
- Detecció de problemàtiques i necessitats en relació a l'espai públic, a partir de l'observació directa i el contacte amb el sector comercial i veïnal.
- Diagnosi social dels espais públics del districte.
- Recollida de les inquietuds ciutadanes en relació a la convivència i el civisme.

B. Objectius específics

- Gestionar i derivar als serveis gestors els conflictes emergents en coordinació amb altres serveis municipals i agents comunitaris i promoure projectes d'implicació de les persones en la millora de l'entorn social i mediambiental del barri i/o la ciutat.
- Treballar per a la igualtat d'oportunitats i la no discriminació de la població des d'una perspectiva interseccional.
- Establir vincle comunitari entre agents de convivència i els actors implicats (entitats, veïns/es i ciutadania en general).
- Recollir opinions i indicadors de l'estat actual de la convivència cívica en els barris.
- Realitzar tasques de sensibilització entre veïns/es per tal d'afavorir un bon veïnatge
- Sensibilitzar a la ciutadania en relació als seus drets i deures.
- Donar suport a les campanyes i projectes comunitaris d'acord amb el que s'estableixi amb el servei de Convivència, Civisme i Benestar Animal.
- Fomentar la coresponsabilitat entre la ciutadania, fomentant la seva autonomia a l'hora de resoldre conflictes.
- Donar resposta a les demandes, interessos, motivacions i iniciatives de les persones a partir dels espais, els recursos de l'entorn.
- Detectar les necessitats i problemàtiques de la població i articular actuacions per donar-hi resposta tant des del centre com en el marc dels projectes i dinàmiques de treball comunitari existents al territori.
- Informar sobre els recursos i normativa vigents.
- Fer propostes d'intervenció en aquells espais que generin queixa veïnal.
- Donar suport als programes de prevenció en temes de mediació, suport a les comunitats veïnals, treball territorial i comunitari i de l'àmbit de l'atenció social.
- Fer el seguiment de la situació de les polítiques desenvolupades pel Servei de Convivència, Civisme i Benestar Animal.
- Fomentar la coresponsabilitat de tota la ciutadania, immigrant o autòctona, en el compliment dels seus deures i gaudi dels seus drets.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7Q4L3ZZBZK4T45Q35QKFKTMY	Data i hora	16/12/2025 13:21:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	LAIA DE BALANZÓ AGUILAR (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7Q4L3ZZBZK4T45Q35QKFKTMY	Pàgina	4/22



- Potenciar l'autonomia en la utilització dels serveis públics, la participació en els espais socials i la mobilitat social en condicions d'igualtat, per a tots els ciutadans i ciutadanes.
- Afavorir la igualtat d'oportunitats en l'accés als serveis i recursos propis del territori. Derivació i activació d'altres serveis municipals, prèvia consulta al referent del contracte.

IV. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

A. FUNCIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

LOT 1

Les funcions a desenvolupar per part de l'empresa adjudicatària per a la prestació del servei són:

Recepció i atenció a la ciutadania a través dels diversos canals d'atenció ciutadana i als serveis municipals tant per consultes sobre el funcionament del servei, com per altres dubtes dels usuaris i usuàries, així com per l'acompanyament en el procés de mediació i les sessions i derivacions pertinents per a la resolució dels conflictes plantejats. Aquestes tasques inclouen, com a mínim:

- Atendre les persones usuàries i els seus familiars o referents per fer el seguiment dels casos, en tots els àmbits de treball especificats; aquestes entrevistes es faran a les dependències proposades pel servei municipal de referència de l'Ajuntament de Mataró, o bé al domicili de la persona usuària, en els casos en què les circumstàncies específiques impedeixin que es porti a terme en aquestes dependències. També es podran atendre membres d'associacions, entitats i col·lectius de la ciutat que necessitin desenvolupar qualsevol procés de mediació.
- Acol·lir casos provinents d'altres departaments i serveis de l'Ajuntament sempre i quan es requereixi.
- Fomentar la participació de la ciutadania, especialment de la part que no fa la demanda inicial del procés de mediació o metodologia adequada per a l'abordatge de les situacions conflictives.
- Intervenir i desenvolupar projectes en l'àmbit de la mediació restaurativa.
- Promoure actuacions de prevenció i prevenció a espais educatius i a altres espais comunitaris que es creguin convenients per a la promoció de la resolució alternativa de conflictes.
- Generar actuacions de sensibilització per tal de difondre i promocionar la bona convivència i el civisme a la ciutat.
- Formar en l'àmbit de la prevenció i gestió de conflictes, i la cultura de pau.
- Dur a terme intervencions preventives i resultants de l'aplicació de la Ordenança de Civisme i Convivència municipals.
- Qualsevol altre inherent a aquest tipus de mediació o metodologies d'intervenció i gestió de conflictes.
- Informar a tots els ciutadans i ciutadanes sobre les condicions perquè la mediació sigui possible entre les parts amb els detalls sobre el procediment, forma i objectius.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7Q4L3ZZBZK4T45Q35QKFKTMY	Data i hora	16/12/2025 13:21:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	LAIA DE BALANZÓ AGUILAR (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7Q4L3ZZBZK4T45Q35QKFKTMY	Pàgina	5/22



- k) Assistir i acompanyar durant tot el procés de mediació a les parts, facilitant les eines necessàries perquè les parts siguin capaces de trobar una solució que satisfaci totes les parts i intentin arribar a acords viables. El servei ha de garantir, segons la Llei 5/2012 de mediació en assumptes civils i mercantils: la voluntarietat, la lliure disposició de les parts, la imparcialitat i neutralitat del mediador o medidora, així com la confidencialitat de tot el procés.
- l) Iniciar i dur el seguiment de l'expedient del cas on hi constarà la documentació recopilada a través de les eines d'administració electròniques municipals habilitades a tal fi.
- m) Atendre els conflictes i controvèrsies amb mitjans adequats de solució de controvèrsies, emetre els informes corresponents i la tramitació que se'n depengui d'acord amb el servei municipal de referència.

Altres aspectes de funcionament operatiu

- n) Assessoria tècnica, disseny de protocols d'actuació, suport tècnic, seguiment i avaluació.
- o) Coordinació amb els diferents equips professionals municipals que treballen en el territori.
- p) Coordinació amb d'altres entitats que siguin d'interès pel desenvolupament dels casos.
- q) Participar a les reunions dels serveis municipals a les que se'ls convoqui per tal de garantir el correcte desenvolupament de les tasques encomanades en el present contracte.
- r) Participar a diferents comissions de treball on hi participin tècnics i entitats vinculades al servei, que s'indiqui des del servei municipal de referència.
- s) Elaboració i execució de plans de treball adreçats a la dinamització comunitària sota supervisió del servei municipal de referència.
- t) Proposar millores i innovacions tècniques o d'altres tipus per optimitzar la gestió del Servei.
- u) Garantir la protecció de dades dels ciutadans atesos d'acord amb la normativa vigent d'acord amb la normativa europea i nacional en matèria de protecció de dades.
- v) Elaboració de la memòria anual i la resta de memòries o dades que se'ls encarregui.

LOT 2

- Els agents de convivència realitzaran tasques de prevenció, d'informació, sensibilització i promoció d'actituds cíviues per tal de fomentar accions de bon veïnatge i respecte entre la ciutadania a l'espai públic, la corresponsabilitat així com el bon ús dels béns públics i de la ciutat en horari diürn i nocturn, vinculats a la normativa i als plans i projectes vigents.
- Les funcions dels agents de convivència estan orientades per orientar els ciutadans en l'exercici dels seus drets i deures respecte a les normes de civisme vigents, aquesta tasca es desenvoluparà en diferents camps relacionats amb la convivència i el civisme, fonamentalment:
- El foment del civisme i de la bona convivència veïnal, promoció de la comunicació empàtica i la corresponsabilitat a través de tasques socioeducatives, informatives i capacitadores.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7Q4L3ZZBZK4T45Q35QKFKTMY	Data i hora	16/12/2025 13:21:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	LAIA DE BALANZÓ AGUILAR (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7Q4L3ZZBZK4T45Q35QKFKTMY	Pàgina	6/22



- L'ús responsable dels espais públics, la prevenció de les molèsties i la responsabilitat, fent especial atenció i orientació a situacions on es donin amb els menors d'edat per part dels seus familiars, els comportaments incívics deguts a les situacions de vulnerabilitat, situacions de discriminació i/o manca de igualtat de tracte en especial tenint en compte eixos de desigualtat.
- Generació d'activitats i accions per a la reorientació de usos indeguts dels espais públics per part de la ciutadania tant amb informació d'alternatives existents com en la generació d'accions per a la facilitació i millora dels elements incials,
- Servei de suport a tasques i informacions municipals que tinguin a veure amb aquest àmbit.
- També atendran dubtes, queixes i suggeriments dels ciutadans, i els explicaran com formalitzar i canalitzar aquestes queixes i suggeriments si s'escau així i com fomentar i redirigir a la ciutadania cap als serveis que fomentin la resolució autònoma dels conflictes i la vinculació al barri i al territori.
- S'establiran estratègies d'intervenció en l'espai públic per tal d'afavorir la convivència entre veïns i veïnes. L'objectiu de tots els projectes de millora de la convivència en l'espai públic és el foment de les relacions positives, de respecte i de comunicació entre persones, grups, institucions i comunitats que cohabitin en un mateix espai i temps.

Al mateix temps, descriuran i notificaran les accions poc respectuoses detectades al Servei referent del projecte, però en cap cas, tindran capacitat sancionador però aquestes es derivaran als serveis corresponents.

Altres aspectes de funcionament operatiu

- a) Rutes i actuacions presencials als barris de Cerdanyola i Rocafonda-El Palau- Escorxador, i puntualment en d'altres barris de la ciutat.
- b) Interlocució amb la ciutadania, i agents comunitaris (entitats, comerços etc) per a la prevenció i detecció de conflictes vinculats a la convivència i el civisme.
- c) Derivació i coordinació amb els diferents serveis municipals per tal de dur a terme actuacions coordinades o derivar casos i necessitats detectades.
- d) Definició, organització i execució de tallers i projectes vinculats a la millora de la percepció de la convivència i el civisme, prevenció i gestió de conflictes generi experiències satisfactòries, diverses i positives que complementi les que es realitzen des dels recursos existents al territori en col·laboració amb el teixit associatiu quan s'escaigui.
- e) Difusió i elaboració de materials sobre la normativa i recursos vigents.
- f) Recull d'indicadors i elaboració d'informes setmanals, i memòries trimestrals i anuals.
- g) Recull de les dades de les persones usuàries: inscripcions, autoritzacions, etc.
- h) Coordinació amb els diferents serveis i projectes del municipi que intervenen amb població diana. Relació i coordinació amb altres serveis municipals, entitats i organismes relacionats directament o indirecta amb els projectes dels serveis de la l'Àrea de Seguretat, de la Direcció d'acció Comunitària i de la Direcció de Polítiques d'Igualtat d'Oportunitats, entre d'altres, d'acord amb les directrius de la Unitat de Convivència i Civisme.
- i) Participació en reunions dels espais participatius municipals als barris de referència d'acord amb les directrius de la Unitat de Civisme i Convivència.

Pel que fa a la dinamització:

- j) Projectes i activitats de dinamització, sensibilització i promoció comunitària
- k) Impulsar i gestionar projectes i activitats a nivell de promoció comunitària amb una funció informativa, preventiva, de participació i relacional.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7Q4L3ZZBK4T45Q35QKFKTMY	Data i hora	16/12/2025 13:21:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	LAIA DE BALANZÓ AGUILAR (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7Q4L3ZZBK4T45Q35QKFKTMY	Pàgina	7/22



- l) Les actuacions i projectes que es realitzaran dins d'aquest àmbit, podran ser liderats i proposats per el propi servei o es faran conjuntament amb altres serveis (equipaments de proximitat, centres esportius.....) o aprofitant demandes o actuacions d'entitats i associacions del territori (associacions de comerciants, associacions de veïns.....).
- m) Els projectes i activitats de dinamització, sensibilització i promoció comunitària, estaran coordinats amb els espais de treball comunitari dels barris que determini l'ajuntament de Mataró

Definició d'actuacions

L'empresa adjudicatària haurà d'oferir i executar els circuits de coordinació, amb una programació de les rutes setmanals i d'activitats de sensibilització anual que haurà de contemplar, com a mínim, els àmbits següents:

- Informació (cerca, divulgació, difusió, etc.).
- Sistema de recollida d'indicadors, recollida d'altres dades qualitatives, i persones i usuàries d'acord amb el marc normatiu vigent.
- Orientació i derivació a recursos municipals.
- Operativització del retorn de les actuacions i casos
- Campanyes informatives i de sensibilització sobre la normativa vigent.
- Altres accions de sensibilització a través d'organització d'accions formatives, educatives i de capacitat i orientació a la ciutadania d'acord amb els serveis municipals.
- Àmbits d'intervenció específics del servei de prevenció i convivència

El servei haurà d'intervenir en les principals problemàtiques detectades que poden dificultar la convivència o l'ús compartit de l'espai públic:

- Ús intensiu i/o massiu de l'espai públic (oci nocturn,...)
- Exclusió social (persones en situació d'extrema precarietat, sense llar, recuperadors de ferralla, pidolaires...)
- Activitats inadequades a l'espai públic (vandalisme, consum d'alcohol, consum d'altres substàncies estupefaents, generació de deixalles, necessitats fisiològiques, venda ambulants...)
- Convivència (xoc cultural i/o intergeneracional, ús indegut, presència d'animals a l'espai públic, estereotips o prejudicis...)
- Orientació de conflictes de civisme i convivència generades per la presència de recursos i/o equipaments que per la seva tipologia pot originar impacte entre el veïnatge.
- Detecció de deficiències a l'espai públic (relacionats amb il·luminació, mobiliari urbà, brutícia...) en cas de ser necessari.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7Q4L3ZZBZK4T45Q35QKFKTMY	Data i hora	16/12/2025 13:21:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	LAIA DE BALANZÓ AGUILAR (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7Q4L3ZZBZK4T45Q35QKFKTMY	Pàgina	8/22



B. LLOC EN EL QUE ES PRESTARÀ EL SERVEI

LOT 1

Els serveis es prestaran en el lloc que l'Ajuntament designi en cada moment. L'Ajuntament facilitarà l'ús dels espais de treball i de coordinació amb l'empresa adjudicatària, que permetin el contacte periòdic i seguiment del servei.

Això no obstant, en el moment de la formalització d'aquesta contractació el Servei de Mediació Ciutadana es troba ubicat a la Ronda Lluís Companys, 21.

Així mateix, els mediadors/res es desplaçaran sempre que sigui recomanable pel servei. Es farà especial atenció als barris de Cerdanyola i Rocafonda-El Palau, amb atenció descentralitzada preferentment, un dia a la setmana o com es requereixi des del servei municipal referent.

LOT 2

El servei es prestarà en el lloc que l'Ajuntament designi en cada moment, això no obstant, en el moment de la formalització d'aquesta contractació, el lloc de prestació del servei serà preferentment a la via pública, a través de rutes específiques a cada barri així i com a places i carrers de diversos punts de la ciutat a partir de les demandes del servei referents, així mateix, es podrà atendre en espais convivencials com les comunitats veïnals. Pel que fa a les tasques de gestió interna tècnica, els serveis s'ubicaran al Centre Cívic de Rocafonda, i al Centre Cívic de Cerdanyola o espai Gatassa.

Pel que fa a les hores de coordinació, la tasca es durà a terme al les dependències que designi l'empresa.

L'Ajuntament previ acord amb l'empresa adjudicatària podrà canviar la ubicació de l'espai de coordinació i treball.

C. PERSONES USUÀRIES

LOT 1

El servei de mediació és un servei municipal, universal. Les persones usuàries del servei objecte d'aquesta contractació són els ciutadans i ciutadanes de Mataró, individuals o organitzats, recursos de l'administració i els serveis municipals de la ciutat.

LOT 2

Ciutadania individual i organitzada i altres actors col·lectius preferentment dels barris de Cerdanyola i Rocafonda-El Palau- Escorxador, i puntualment en d'altres barris de la ciutat.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7Q4L3ZZBZK4T45Q35QKFKTMY	Data i hora	16/12/2025 13:21:01	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	LAIA DE BALANZÓ AGUILAR (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7Q4L3ZZBZK4T45Q35QKFKTMY	Pàgina	9/22	

D. CALENDARI I HORARI

LOT 1

Per garantir la prestació del servei de mediació ciutadana s'hauran de cobrir un total de 183 hores setmanals de les quals 38 es destinaran a la coordinació del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei de forma ininterrompuda durant tot l'any mantenint, com a mínim, el següent horari d'atenció directa als usuaris: De dilluns a dijous de 10h a 13h i de 16 a 19h, i divendres de 10 a 14h.

Fora d'aquest horari d'atenció obligatori, es podrà adaptar l'horari des de les 8h fins a les 21h per a casos puntuals acordat amb el servei Municipal de referència sense que aquest modifiqui el nombre d'hores totals d'atenció a la ciutadania.

LOT 2

L'horari d'intervenció per a cada equip serà setmanes alternes, de dimecres a dissabtes i de dimarts a divendres:

- de 17h a 21h en època d'hivern, d'1 d'octubre a 31 de març.
- De 19h a 23h en època estival, d'1 d'abril a 30 de setembre.

L'horari de gestió interna de l'equip, serà flexible tenint en compte la franja horària de cada període, en horari de tarda establerta en els períodes compresos en el paràgraf anterior.

A més, s'implementarà la figura de coordinació per part d'una de les figures contractades amb un horari ampliat setmanal de 8h distribuïdes en horari de matí.

Pel que fa a les hores de coordinació de la persona amb funcions de coordinació, l'empresa adjudicatària podrà fer una proposta d'acord amb la Unitat de Civisme i Convivència. Aquesta coordinació es podrà dur a terme segons les necessitats del servei, en horari de matins per tal de coordinar les actuacions amb altres serveis municipals.

L'ajuntament, podrà, prèvia notificació a l'empresa, modificar o reajustar els horaris d'intervenció per necessitats puntuals del projecte, tenint previst també l'execució d'horari en franges de fins a 80 hores totals en horari nocturn.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7Q4L3ZZBZK4T45Q35QKFKTMY	Data i hora	16/12/2025 13:21:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	LAIA DE BALANZÓ AGUILAR (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7Q4L3ZZBZK4T45Q35QKFKTMY	Pàgina	10/22



E. MITJANS PERSONALS

Lot 1

Per garantir la prestació del Servei objecte de contracte s'hauran de cobrir un total de **183 hores setmanals** a distribuir en les següents figures professionals:

- 145 hores setmanals de mediadors ciutadans, amb titulació de Grau universitari, obligatòriament de les ciències socials o de la salut o la habilitació corresponent, i amb formació universitària reconeguda de màster o postgrau en l'àmbit de la mediació.
- 38 hores setmanals de coordinació, per part d'una única figura professional amb titulació de grau universitari o l'habilitació corresponent, amb formació en coordinació i lideratge d'equips i en l'àmbit de la resolució de conflictes i la mediació.

La coordinació interna de l'equip, tindrà lloc setmanalment i el/la referent municipal es coordinarà amb els responsables del servei o bé participarà de la reunió d'equip per l'organització del servei i el seguiment de les activitats programades, en cas que sigui necessari, per a una supervisió de l'acompliment de l'objecte del contracte.

El servei i l'equip de treball, així com totes les actuacions que desenvolupin, estaran supervisades pels responsables de l'Oficina de Civisme, Convivència i Benestar Animal, o a qui es delegui.

Subrogació

D'acord amb el que preveu el conveni aplicable a aquest sector, en el moment de la licitació el conveni d'Acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc, l'empresa que resulti adjudicatària del Servei de Mediació i gestió de conflictes haurà de subrogar el personal que legalment correspongui. A nivell informatiu, a l'Annex I, es relaciona el personal que consta d'alta en la prestació del Servei i a la data consten com a subrogables.

Lot 2

L'empresa adjudicatària es compromet a aportar tot el personal necessari i suficient per a la realització de l'objecte del contracte de forma ininterrompuda i oferir garanties de qualitat en la prestació del servei.

S'hauran de configurar dos equips de treball, distribuïts a la zona est i la zona oest, amb preferència d'intervenció als barris de Cerdanyola, i Rocafonda-El Palau-Escorxador, format per 2 persones cada equip (4 persones en total), amb una càrrega laboral de 20h per cada persona contractada. A més, una de les persones assumirà les funcions de coordinació, ampliant-se la seva jornada setmanal a 8h en categoria laboral del Conveni d' Acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc, "Grup II. Tècnic superior graduat".

L'empresa adjudicatària haurà de prestar com a mínim les següents hores de servei:

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7Q4L3ZZBK4T45Q35QKFKTMY	Data i hora	16/12/2025 13:21:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	LAIA DE BALANZÓ AGUILAR (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7Q4L3ZZBK4T45Q35QKFKTMY	Pàgina	11/22



**a) Educador/a o altres titulacions de l'àmbit social amb funcions de coordinador/a:
28 h/setmanals**

Perfil: Diplomats o Grau en l'àmbit de les ciències socials, preferentment en l'àmbit de l'educació social, el treball social, la psicologia, el dret o estar habilitat per qualsevol col·legi professional d'educadores i educadors socials d'àmbit estatal. Amb experiència i formació en intervenció tasques similars la gestió de conflictes i en espais públics, per un període mínim de 2 anys.

Categoria: Titulat mig de projectes amb funcions de coordinació segons conveni col·lectiu de treball.

**b) Educadors/es:
60 h/setmanals: amb una distribució de 20h setmanals per persona contractada.**

Perfil: Diplomats o Grau en l'àmbit de les ciències socials, preferentment en l'àmbit de l'educació social i la psicologia, o estar habilitat per qualsevol col·legi professional d'educadores i educadors socials d'àmbit estatal.

Categoria: Titulat mig de projectes segons conveni col·lectiu de treball.

L'Ajuntament, podrà, prèvia notificació a l'empresa, modificar o reajustar els horaris d'intervenció per necessitats puntuals del projecte, tenint previst també l'execució d'horari en franges de fins a 80 hores totals en horari nocturn.

F. MITJANS MATERIALS

L'Ajuntament facilitarà l'ús dels equipaments on s'hagin de prestar els serveis i els espais de treball i de coordinació necessaris entre l'Oficina de Civisme, Convivència i Benestar Animal de l'Ajuntament de Mataró i l'empresa, per tal de garantir la qualitat del servei.

L'Ajuntament es farà càrrec dels subministraments (aigua, electricitat i wifi) i el servei de neteja de l'equipament on s'hagi de prestar el servei.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a cadascun dels seus treballadors i treballadores, com a mínim una adreça personal de correu electrònic i les eines necessàries per a la gestió de les tasques diàries tals com bases de dades, sistemes de gestió i seguiment de casos, en qualsevol cas, aquesta documentació ha de ser en format compatible o accessible per part dels serveis municipals referits al contracte.

La representació exterior del servei l'exerceix l'Ajuntament com a titular a efectes de relació amb altres entitats, amb la premsa o amb qualsevol mitjà de difusió social. En aquest sentit, la titularitat de la documentació o arxius derivats de la relació amb persones usuàries o 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 i que l'adjudicatari elabori i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de serveis, correspon a l'Ajuntament.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7Q4L3ZZBK4T45Q35QKFKTMY	Data i hora	16/12/2025 13:21:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	LAIA DE BALANZÓ AGUILAR (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7Q4L3ZZBK4T45Q35QKFKTMY	Pàgina	12/22



LOT 1

L'Ajuntament de Mataró facilitarà l'ús del mobiliari i material que es relacionen a l'Annex II de la seva propietat. L'Ajuntament durant la vigència d'aquesta contractació podrà cedir l'ús d'altres béns, la recepció dels quals es formalitzarà mitjançant una acta de lliurament que s'adjuntarà a aquest plec.

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar la resta de material necessari per al desenvolupament del servei que no constin relacionats a l'esmentat annex, a més del que sigui necessari per al desenvolupament de les funcions, en concret el que es detalla a continuació:

- Material d'oficina per a les tasques de gestió interna dels professionals.
- Telèfons mòbils amb connexió a Internet per als professionals del servei, un dels quals haurà de ser exclusiu de la persona que assumeixi les tasques de coordinació.
- La resta d'eines ofimàtiques necessàries per a la prestació del servei.

LOT 2

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar el material necessari per al desenvolupament del servei que no constin relacionats a l'esmentat Annex i en concret el que es detalla a continuació:

- Material d'oficina per a les tasques de gestió interna dels diferents equips educatius.
- 1 telèfon mòbil amb connexió a Internet i ordinadors en cas de ser necessaris per a cadascun dels equips de cada territori i un per al/la coordinador/a dels serveis.

V. SUBCONTRACTACIÓ

LOT 1

La prestació ha de ser executada prioritàriament per l'empresa adjudicatària en les actuacions que tinguin com a objecte la relació i atenció a les persones o serveis usuaris per a la gestió de casos i la resolució dels conflictes.

Bo i així, es podrà concertar amb tercers la realització de la prestació objecte d'aquesta contractació, excepte les funcions compreses com a coordinació del servei prestat.

LOT 2

La prestació ha de ser executada prioritàriament per l'empresa adjudicatària, l'empresa adjudicatària podrà concertar amb tercers l'execució d'accions o activitats específiques que pugui convenir, excepte les funcions compreses com a coordinació del servei prestat.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7Q4L3ZZBZK4T45Q35QKFKTMY	Data i hora	16/12/2025 13:21:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	LAIA DE BALANZÓ AGUILAR (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7Q4L3ZZBZK4T45Q35QKFKTMY	Pàgina	13/22



VI. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

De forma general

L'empresa adjudicatària resta obligada a:

1. Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda eficàcia, la prestació objecte del contracte.
2. Prestar els serveis amb continuïtat i regularitat donant resposta al llarg de tot l'any, sense períodes d'interrupció per motius de baixes, vacances o similars.
3. Realitzar la supervisió periòdica i un seguiment continuat del servei prestat i de l'evolució de les persones que hi treballen.
4. Presentar trimestralment documentació relativa a la gestió dels casos, les mediacions i projectes adscrits, incloent les dades sol·licitades per Diputació de Barcelona supervisades pel Servei Municipal referent.
5. Coordinar i garantir la qualitat i l'eficàcia en la prestació dels serveis.
6. Elaborar i presentar la memòria trimestral i anual desglossada per actuacions i projectes així i com facilitar les dades sol·licitades per part dels serveis municipals per al retiment de comptes a altres administracions.
7. Facilitar l'accés al programari o sistemes de recollida de dades i indicadors i altres vinculades a l'execució del contracte a l'Ajuntament de Mataró.
8. Incorporar la perspectiva de gènere i interseccional i evitar els elements de discriminació sexista o discriminatòries en l'ús del llenguatge i de la imatge, tant en la presentació de l'objecte del contracte com en l'elaboració de materials o altres al llarg de l'execució del contracte.
9. Informar de forma immediata a l'Ajuntament de Mataró de les incidències que es puguin produir en el funcionament del servei, per tal de poder corregir les incidències detectades.
10. Conèixer la realitat de la ciutat i vetllar perquè els diferents col·lectius i persones usuàries es vinculin a la dinàmica del servei amb la finalitat de recollir tot el ventall de demandes que es produeixin.
11. Aportar tot el personal necessari i suficient per a la realització de l'objecte del contracte, mantenint el personal mínim per oferir garanties de qualitat en la prestació del servei. Tots els treballadors contractats per l'empresa que prestin el servei objecte de contracte hauran d'estar contractats d'acord amb els convenis col·lectius de treball dels corresponents sectors.
12. Substituir els professionals de forma immediata en el cas de malaltia, baixes, vacances, llicències i permisos, per tal que no s'interrompi ni es perjudiqui la prestació dels serveis objecte de contracte. I informar de forma immediata de la substitució. Durant la vigència del contracte qualsevol substitució o modificació del treballadors haurà de comunicar-se de forma prèvia a l'Ajuntament i acreditar, prèviament a la seva incorporació en el Servei i a través del registre de l'Ajuntament, que aquest nou personal disposa de la titulació exigida i que la seva situació laboral s'ajusta a les requerides en aquest plec. Aquestes substitucions s'hauran de fer, com a màxim, en un termini de 3 dies laborables.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7Q4L3ZZBK4T45Q35QKFKTMY	Data i hora	16/12/2025 13:21:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	LAIA DE BALANZÓ AGUILAR (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7Q4L3ZZBK4T45Q35QKFKTMY	Pàgina	14/22



13. Presentar a l'Ajuntament en cas de modificacions, una llista de tots els treballadors/es adscrits al servei en la qual hi figurarà les dades personals, categoria professional, antiguitat i horari laboral. Aquest personal serà sempre el mateix, llevat de les substitucions que es puguin produir per absències imprevistes.
14. L'empresa adjudicatària haurà de presentar la documentació necessària que permeti la comprovació de la plantilla i la identificació dels responsables de cada treball, en qualsevol moment durant la vigència del contracte a petició de l'Ajuntament de Mataró.
15. En cas que l'empresa vulgui realitzar qualsevol modificació dels horaris, categoria o tipus de contracte, estructura retributiva, etc. dels treballadors, l'haurà de comunicar per escrit prèviament a través del registre de l'Ajuntament, per tal de que aquest pugui supervisar-ne l'acompliment de les condicions.
16. Ser responsables del treball realitzat pels seus treballadors; executaran el contracte al seu risc i ventura i estaran obligats a indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte, excepte en el cas que els danys siguin ocasionats com a conseqüència immediata i directe d'una ordre de l'Ajuntament.
17. L'Ajuntament de Mataró no tindrà cap relació jurídica ni laboral amb el personal de l'empresa adjudicatària, essent a compte de l'empresa la totalitat de les obligacions, indemnitzacions i responsabilitats que neixin derivades de la contractació del personal vinculat a la prestació del servei objecte del contracte.
18. Facilitar la formació i l'assessorament necessari al personal vinculat a la prestació dels serveis objecte del contracte durant l'etapa de prestació del mateix tant amb horari com amb el pagament de la inscripció als cursos, seminaris o jornades especialitzades, així com les dietes que se'n puguin derivar.
19. Acomplir les disposicions vigents en matèria fiscal, administrativa, laboral i de seguretat i higiene en el treball, així com a la seva acreditació a requeriment municipal. Així mateix hauran de tenir vigència, en tot moment, totes les llicències i autoritzacions administratives necessàries per a l'exercici de la seva activitat.
20. Contractar, pel seu compte, les assegurances necessàries per cobrir els riscos propis i a tercers que es puguin produir en l'exercici de la seva activitat i una assegurança per cobrir els possibles danys i desperfectes que es causin a l'interior de l'espai cedit, inclòs el risc d'incendi.
21. Complir de la normativa de protecció de dades de caràcter personal, quedant expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura en aquest plec, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.
22. Respectar el dret a la intimitat de les persones usuàries i garantir el secret professional.
23. Comunicar a l'ajuntament qualsevol incidència interna o en relació a l'atenció a la ciutadania que pugui vulnerar situacions d'assetjament sexual i per raó del sexe, de conformitat amb el Conveni d'aplicació i amb allò estipulat al respecte per la Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, i per la Llei catalana 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.
24. Coordinar-se amb el Servei referent de l'Ajuntament de Mataró per tal de garantir un bon funcionament del servei. L'empresa adjudicatària nomenarà la persona que mantindrà les relacions contractuals i de

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7Q4L3ZZBK4T45Q35QKFKTMY	Data i hora	16/12/2025 13:21:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	LAIA DE BALANZÓ AGUILAR (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7Q4L3ZZBK4T45Q35QKFKTMY	Pàgina	15/22



- control que s'han de mantenir amb l'Ajuntament de Mataró. Aquesta persona tindrà la plena representació de l'adjudicatari i plena capacitat d'obrar en representació de l'empresa i davant l'Ajuntament.
25. Donar a conèixer les diferents activitats i programes que desenvolupi l'Ajuntament de Mataró fent servir el material que aquest consistori disposi a aquest fi.
 26. Assistir a les reunions de coordinació i seguiment que puguin convocar els diferents òrgans directius de l'Ajuntament de Mataró.
 27. Respectar la representació exterior que correspon a l'Ajuntament de Mataró com a titular del Servei, tant a efectes de relació amb altres entitats o persones com a la premsa o qualsevol mitjà de difusió.
 28. Facilitar informació sobre el funcionament del servei, tant a nivell tècnic com a nivell econòmic, a petició de l'Ajuntament de Mataró i mostrar els documents que li siguin sol·licitats als inspectors o funcionaris municipals acreditats amb aquesta finalitat.
 29. Fer constar expressament en tot el material que editi i que faci referència a l'objecte del contracte, i en lloc visible i preferent, l'anagrama de l'Ajuntament, segons el model tipogràfic i el disseny aprovat així i com els logotips i anagrames de Diputació de Barcelona o el que l'ajuntament de Mataró indiqui.
 30. Garantir el bon ús dels béns immobles afectes al servei i la seva conservació i els mantindrà en bones condicions físiques i de neteja, estant totalment prohibit cedir-lo a tercers. No és prevista la realització d'obres per part de l'adjudicatari en el sentit de construccions fixes, però qualsevol millora efectuada a l'immoble revertirà a l'Ajuntament al finalitzar el període del contracte de prestació del servei, sense cap dret d'indemnització. No obstant això, pel cas que es projectés la realització d'altres obres, aquestes hauran de ser autoritzades expressament per l'òrgan competent de l'Ajuntament.
 31. A l'immoble no s'hi podrà emmagatzemar objectes o matèries perilloses susceptibles de produir qualsevol tipus de combustió, explosió, ni tòxiques. Tampoc s'hi podrà permetre l'accés animals si la normativa referent no ho permet.
 32. Comunicar a l'Ajuntament de Mataró les incidències que puguin sorgir en relació amb l'equipament de referència.
 33. Les despeses de manteniment i reparacions dels bens immobles correspondran a l'Ajuntament de Mataró, sempre que portin causa del seu ús normal o ordinari.
 34. Mentre l'empresa adjudicatària estigui en possessió dels béns mobles cedits, els quals no podrà cedir a tercers, resta obligada a conservar-los i mantenir-los en bon estat, fent-se càrrec de les despeses derivades del manteniment i conservació dels béns. Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de fer-se càrrec de l'arranjament de tots els desperfectes i danys que s'ocasionin en els béns en el desenvolupament de les activitats, amb l'obligació de substituir-los, en cas de deteriorament, robatori, pèrdua o qualsevol altre causa que impedeixi o alteri el seu ús normal, per uns de nous que revertiran a l'Ajuntament a la finalització del contracte.
 35. A la finalització d'aquesta contractació, l'adjudicatària haurà de retornar els referits mobles a l'Ajuntament en bon estat de conservació.

LOT 1

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7Q4L3ZZBK4T45Q35QKFKTMY	Data i hora	16/12/2025 13:21:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	LAIA DE BALANZÓ AGUILAR (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7Q4L3ZZBK4T45Q35QKFKTMY	Pàgina	16/22



L'empresa adjudicatària resta obligada a:

36. Presentar trimestralment documentació relativa a la gestió dels casos, les mediacions i projectes adscrits, incloent les dades sol·licitades per Diputació de Barcelona supervisades pel Servei Municipal referent.
37. Mentre l'empresa adjudicatària estigui en possessió dels béns mobles cedits, els quals no podrà cedir a tercers, resta obligada a conservar-los i mantenir-los en bon estat, fent-se càrrec de les despeses derivades del manteniment i conservació dels béns. Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de fer-se càrrec de l'arranjament de tots els desperfectes i danys que s'ocasionin en els béns en el desenvolupament de les activitats, amb l'obligació de substituir-los, en cas de deteriorament, robatori, pèrdua o qualsevol altre causa que impedeixi o alteri el seu ús normal, per uns de nous que revertiran a l'Ajuntament a la finalització del contracte.
38. A la finalització d'aquesta contractació, l'adjudicatària haurà de retornar els referits mobles a l'Ajuntament en bon estat de conservació.

LOT 2

L'empresa adjudicatària, sens perjudici que l'ajuntament tingui accés immediat a totes les bases de dades i sistemes de recollida d'indicadors d'execució del contracte, i dades d'usuari, haurà de presentar trimestralment una memòria d'actuació.

VII. DURADA DE LA CONTRACTACIÓ

La prestació del servei s'iniciarà a partir de l'endemà de la signatura del corresponent del contracte amb una durada de dos anys.

Es preveu la possibilitat de pròrroga per mutu acord de les parts, manifestat de forma expressa abans de la seva finalització, per un termini de com a màxim de dos anys.

VIII. PREU DEL CONTRACTE

El càrrec del cost serà a l'aplicació pressupostària 600300/231720/22799 *Contractes serveis convivència i sensib nova ciutadania*, projecte 2317218001- *Mediació i suport*, del pressupost de despeses de l'Oficina de Civisme i Convivència i Benestar Animal de l'Ajuntament de Mataró.

El pressupost que haurà de servir de base a la contractació és

LOT 1

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7Q4L3ZZBZK4T45Q35QKFKTMY	Data i hora	16/12/2025 13:21:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	LAIA DE BALANZÓ AGUILAR (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7Q4L3ZZBZK4T45Q35QKFKTMY	Pàgina	17/22



242.703,29 € anuals més IVA (10%, si aplicable)

LOT 2

116.216,37 € anuals més IVA (10%, si aplicable)

IX. FORMA DE PAGAMENT

El pagament del preu per la prestació del servei objecte d'aquesta contractació es farà prèvia presentació per part de l'empresa adjudicatària de la corresponent factura pels serveis prestats davant del Registre General de l'Ajuntament de Mataró.

El servei es facturarà a mes vençut, s'annexarà a la factura el detall desglossat segons la naturalesa econòmica de la despesa (personal, materials, despeses d'administració, benefici industrial, etc.)

X. CONTROL I SEGUIMENT DEL CONTRACTE

L'Ajuntament de Mataró té la prerrogativa de dirigir, interpretar, resoldre els dubtes que ofereixi el compliment d'aquesta contractació.

L'Ajuntament realitzarà la coordinació, el control i seguiment de la prestació contractada i la seva avaluació i, a aquests efectes, podrà dictar les instruccions oportunes per al correcte compliment d'aquest i demanar la presentació de documentació justificativa pertinent.

La supervisió, el seguiment, l'avaluació i les propostes de revisió d'aquest contracte es faran des de l'Oficina de Civisme, Convivència i Benestar Animal de l'Ajuntament de Mataró. A aquests efectes s'establiran les reunions periòdiques de seguiment que es creguin convenients.

Les incidències que puguin sorgir entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària en l'execució del contracte, per diferències en la interpretació del que s'ha convingut o per la necessitat de modificar les condicions contractuals, es tramitaran mitjançant un expedient contradictori. Llevat que motius d'interès públic ho justifiquin o la naturalesa de les incidències ho requereixi, la tramitació d'aquestes últimes no determina la paralització del contracte.

XI. PROPIETAT DE LA DOCUMENTACIÓ DERIVADA DE LA GESTIÓ DEL SERVEI

Correspon a l'Ajuntament de Mataró la titularitat de la documentació, bases de dades o qualsevol altra sistema de gestió de dades o de documentació que resulti de la gestió del servei, l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que l'empresa adjudicatària elabori en qualsevol fase del desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7Q4L3ZZBZK4T45Q35QKFKTMY	Data i hora	16/12/2025 13:21:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	LAIA DE BALANZÓ AGUILAR (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7Q4L3ZZBZK4T45Q35QKFKTMY	Pàgina	18/22



XII. PENALITATS

1. Es podran imposar sancions a l'empresa adjudicatària per les infraccions comeses per incompliment de les obligacions previstes en els plecs de condicions administratives i tècniques.

Aquestes infraccions es qualificaran de lleus, greus o molt greus d'acord amb la relació que figura a continuació

Faltes lleus

1. Incompliment ocasional de qualsevol de les obligacions documentals que d'acord amb aquest plec l'adjudicatària ha d'entregar a l'Ajuntament.
2. Manca d'assistència ocasional a les reunions de coordinació que es convoquin.
3. No comunicar a l'Ajuntament aquelles conductes que constitueixin infraccions de l'Ordenança de Civisme i Convivència o d'altra normativa associada.
4. No comunicar a l'Ajuntament incidències en l'execució del contracte que afectin la prestació del servei.
5. Incompliment parcial o defectuós dels criteris ètics, laborals o mediambientals puntuats per l'adjudicació del contracte.
6. L'incompliment o compliment defectuós de les millores ofertades.
7. Utilització del logotip o la imatge de l'Ajuntament sense l'autorització expressa d'aquest.
8. L'emissió de documentació, publicitat, imatge o material que promogui un ús no sexista del llenguatge,, qualsevol imatge discriminatòria de les dones o estereotips sexistes i que vagi en contra dels valors d'igualtat la presència equilibrada, la diversitat i la corresponsabilitat, pluralitat de rols i identitats de gènere.
9. Qualsevol altre incompliment de les obligacions establertes en aquest plec o en la pròpia oferta que no pertorbi el normal desenvolupament del servei i no es classifiqui com a greu o molt greu.

Faltes Greus

1. Acumulació de tres faltes lleus en un període inferior a sis mesos
3. Incompliment reiterat de l'obligació d'entregar o facilitar a l'Ajuntament les dades i documentació establerta en aquest plec.
4. La utilització de sistemes de treball, elements, vehicles o personals diferents dels previstos al plec tècnic.
5. Incomplir les instruccions donades per l'Ajuntament respecte a l'execució del contracte.
6. Vulneració del deure de guardar secret respecte a les dades de caràcter personal que coneguin amb raó de les activitats que realitzin i que no constitueixi infracció greu.
7. Negativa a la realització de les feines ordenades pels serveis tècnics municipals quan aquesta conducta tingui repercussió directa greu sobre algun dels usuaris del servei.
8. Tractament irrespectuós greu vers la ciutadania.
9. La negativa a cooperar amb la Corporació municipal quan aquesta dugui a terme actuacions d'inspecció de les prestacions realitzades per l'adjudicatari.
10. No fer constar el logotip de l'Ajuntament en el material que editi que faci referència a les activitats i serveis objecte del contracte que realitzi a les instal·lacions.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7Q4L3ZZBK4T45Q35QKFKTMY	Data i hora	16/12/2025 13:21:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	LAIA DE BALANZÓ AGUILAR (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7Q4L3ZZBK4T45Q35QKFKTMY	Pàgina	19/22



11. L'omissió de comunicació i esmena de qualsevol vulneració dels drets vinculats a situacions de discriminació i assetjament per condicions de gènere, edat, identitat o orientació de gènere, confessió religiosa o de qualsevol altre índole, segons la Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació, Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia, Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, i per la Llei catalana 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes, i la normativa sectorial de referència.

Faltes molt greus

1. Acumulació de tres faltes greus en un període inferior a sis mesos
2. Dificultar o impedir les tasques d'inspecció i comprovació del personal de l'Ajuntament de Mataró
4. La cessió, subcontractació o traspàs, total o parcial, del contracte o cessació de la prestació del servei sense que hi concorrin les circumstàncies legals que el legitimin, o amb els límits establerts en el plec administratiu o al present plec.
5. La desobediència reiterada, més de dues vegades, a les ordres escrites de l'Ajuntament, relatives a l'execució del contracte que causi perjudicis molt greus.
6. La no posada a disposició ni la utilització dels mitjans mecànics/tècnics i/o personals oferts, de forma reiterada.
7. La falsedat en la informació proporcionada per l'adjudicatari a l'Ajuntament, així com la negativa a facilitar qualsevol informació a l'Ajuntament de Mataró, sens perjudici de les responsabilitats legals que procedeixen ser exigides a l'adjudicatari o als seus treballadors en compliment de la normativa aplicable.
8. No aportar durant el termini d'execució o de prorroga que, en el seu cas, pugui acordar-se, la documentació acreditativa del compliment de les condicions especials d'execució, de les obligacions laborals i amb la Seguretat Social corresponent als treballadors adscrits al present contracte, així com de la normativa vigent en matèria de protecció i prevenció de riscos laborals, incloses les obligacions en matèria de formació, vigilància de la salut i coordinació d'activitats empresarials, i a l'aportació de la documentació justificativa de fer-ho íntegrament.
9. La manca manifesta de veracitat dels continguts de qualsevol dels documents i declaracions aportats per l'adjudicatari.
10. L'omissió del pagament de la pòlissa de l'assegurança de responsabilitat civil, els anys posteriors a l'adjudicació.

Si l'Ajuntament considera que la infracció pogués ser constitutiva de delictes o falta, passarà el tant de culpa a la jurisdicció corresponent.

2. Sancions previstes

Les sancions que es podran imposar a l'empresa adjudicatària per l'incompliment de les seves obligacions contractuals seran les següents:

LOT 1

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7Q4L3ZZBK4T45Q35QKFKTMY	Data i hora	16/12/2025 13:21:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	LAIA DE BALANZÓ AGUILAR (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7Q4L3ZZBK4T45Q35QKFKTMY	Pàgina	20/22



- Sancions per faltes lleus: Les faltes lleus es sancionaran amb una multa a 600,00 € a 2500,00 €.
- Sancions per faltes greus: Les faltes greus es sancionaran amb multes de 2500,01 € fins a 5.000,00 €.
- Sancions per faltes molt greus: Les faltes molt greus es sancionaran amb multes de 5000,01 € fins a 10.000,00 €. En cas de reiteració de dos o més faltes greus en el període de 6 mesos, es sancionà i amb la resolució del contracte.

LOT 2

Les sancions que es podran imposar a l'empresa adjudicatària per l'incompliment de les seves obligacions contractuals seran les següents:

- Sancions per faltes lleus: Les faltes lleus es sancionaran amb una multa a 300,00 € a 600,00 €.
- Sancions per faltes greus: Les faltes greus es sancionaran amb multes de 600,01 € fins a 1.500,00 €.
- Sancions per faltes molt greus: Les faltes molt greus es sancionaran amb multes de 1.500,01 € fins a 2.500,00 €. En cas de reiteració de dos o més faltes greus en el període de 6 mesos, es sancionà i amb la resolució del contracte.

En termes generals:

La imposició de penalitats serà precedida de la tramitació d'un expedient en què s'haurà de concedir audiència al contractista perquè pugui formular les al·legacions que consideri oportunes, a través d'un requeriment de subsanació previ, únicament en el cas de les faltes lleus. A la vista d'aquestes al·legacions, l'òrgan de contractació resoldrà allò oportú.

La imposició de penalitats serà precedida de la tramitació d'un expedient en què s'haurà de concedir audiència al contractista perquè pugui formular les al·legacions que consideri oportunes, a través d'un requeriment de subsanació previ, únicament en el cas de les faltes lleus. A la vista d'aquestes al·legacions, l'òrgan de contractació resoldrà allò oportú.

3. Per a la imposició de la penalitat corresponent, l'òrgan de contractació tindrà en consideració els següents criteris de graduació:

- la gravetat de la infracció comesa.
- la importància econòmica.
- l'existència d'intencionalitat.
- la naturalesa i grau dels perjudicis ocasionats.
- la reincidència, per incórrer, en el termini d'un any, en més d'un incompliment de la mateixa naturalesa.
- el nombre d'avisos previs realitzats pel responsable del contracte.
- el benefici obtingut pel contractista.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7Q4L3ZZBZK4T45Q35QKFKTMY	Data i hora	16/12/2025 13:21:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	LAIA DE BALANZÓ AGUILAR (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7Q4L3ZZBZK4T45Q35QKFKTMY	Pàgina	21/22



4. L'import de les penalitats pot fer-se efectiu mitjançant el seu càrrec en la factura mensual que pertoqui, sens perjudici que també es pugui fer respondre al contractista per aquestes penalitats a través de la garantia definitiva, en els termes previstos en aquest Plec, el plec de prescripcions tècniques i a la LCSP.

5. Les penalitzacions previstes en la present clàusula són independents al dret a reclamar indemnització per els danys i perjudicis que es poguessin ocasionar com a conseqüència de l'actuació penalitzada del contractista.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7Q4L3ZZBZK4T45Q35QKFKTMY	Data i hora	16/12/2025 13:21:01
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	LAIA DE BALANZÓ AGUILAR (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7Q4L3ZZBZK4T45Q35QKFKTMY	Pàgina	22/22

