



Ajuntament de
Vilassar de Mar

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ SERVEI DE MEDIACIÓ PER LA GESTIÓ DELS HABITATGES LLOGUER SOCIAL MUNICIPALS

1. OBJECTE, NECESSITAT PÚBLICA

És objecte d'aquest plec la Contractació promoguda per l'Ajuntament de Vilassar de Mar corresponent al servei de mediació per la gestió dels habitatges de lloguer social gestionats per l'Ajuntament.

L'Ajuntament de Vilassar de Mar, actualment gestiona 23 habitatges (8 propietat municipal, 6 de la societat municipal de promocions urbanes S.A., i 9 propietat de l'Agència de l'Habitatge) que es destinen a emergència social, reallotjament temporal o inserció social. La gestió immobiliària d'aquests habitatges es duu a terme a través del Servei d'habitatge i el seguiment i acompanyament social dels usuaris, es duu a terme des dels Serveis socials. La cessió d'us o el lloguer d'aquests habitatges estan vinculats al compliment, per part dels usuaris, d'un Pla de treball establert pel Serveis Socials municipals.

Per tant, aquest plec de preinscripcions tècniques, annex al plec de clàusules administratives particulars i part integrant d'aquest, té per objecte concretar les actuacions de l'adjudicatari del concurs públic esmentat, pel que fa als treballs a realitzar i altres circumstàncies de caràcter tècnic que afectin el contracte, respecte a la mediació per la bona convivència dels usuaris d'aquests habitatges.

El contracte del servei especificat es realitzarà conforme a les clàusules que s'exposen a continuació i d'acord amb les instruccions que emeti la Corporació.

2. JUSTIFICACIÓ DEL SERVEI

L'increment de les situacions d'exclusió residencial al municipi, ha fet necessària la creació d'aquest parc de gestió pròpia per donar resposta a les llars ateses des de serveis socials. Actualment es fa necessari desenvolupar una estratègia de gestió que optimitzi els recursos disponibles i faciliti la tasca dels equips municipals.

El Pla Local d'habitatge de Vilassar de Mar, aprovat definitivament pel Ple de l'ajuntament en la sessió del dia 21 de novembre de 2024, estableix la següent proposta d'actuació:

Actuació 3.2 – Reforç de la gestió social de l'habitatge municipal.

“En aquesta proposta s'estableix la necessitat d'incorporar un perfil de mediació per la gestió dels habitatges municipals; és reforçarà l'acompanyament a les persones habitants dels habitatges municipals destinats a l'emergència, la inserció socials i contingents especials. Aquest acompanyament inclourà seguiment presencial als habitatges , especialment en els habitatges

Codi Segur de Verificació:
8975dec9-ebdf-4655-b5bd-437f9366b174
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2025_26234097
Data d'impressió: 29/01/2026 09:34:45
Pàgina 2 de 7

SIGNATURES
1.- ESTEL ILLAS FONT (TCAT) (Tècnica de serveis personals), 11/12/2025 13:34
2.- RAFAEL LOPEZ ZAGUIRRE (TCAT) (Cap de l'àrea de Serveis Personals), 12/12/2025 08:00



Ajuntament de
Vilassar de Mar

compartits. També s'inclourà l'actuació en comunitats on hi hagi habitatge municipal per prevenir o actuar en cas de conflicte".

3. ÀMBIT FÍSIC DE PRESTACIÓ DEL SERVEIS

El servei es prestarà majoritàriament en els habitatges objecte del servei i, puntualment, a l'Espai 9 centre de Vilassar de Mar.

L'espai podrà ser modificat per l'Ajuntament, en funció de les necessitats socials i de disposicions normatives, prèvia comunicació als interessats.

4. RECURSOS MATERIALS I RECURSOS HUMANS

4.1. Recursos materials

La persona o entitat adjudicatària haurà de disposar de l'equip informàtic i tècnic necessari per al desenvolupament del servei, sense perjudici que siguin autoritzats puntualment a la realització d'impressions amb els dispositius de l'Espai 9 centre.

4.2. Recursos humans

L'adjudicatari serà responsable de contractar el personal necessari per a desenvolupar el servei. El personal que realitza el servei dependrà únicament del contractista adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquest o aquell i l'Ajuntament existeixi cap vincle de dependència funcional, ni laboral.

A tal efecte, previ a l'inici de l'execució del contracte, el contractista vindrà obligat a especificar la persona concreta que executarà la prestació i a acreditar la seva afiliació i situació d'alta de la Seguretat Social, així com la corresponent acreditació professional.

Segons l'article 27 del Conveni col·lectiu de treball de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc pels anys 2013-2018 (codi de conveni núm. 79002575012007). Publicat a Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya Núm.7512- 07/12/2017, s'obliga a la subrogació del personal).

En cas de que la persona que prestava el servei no vulgui exercir el seu dret a ser subrogada o cessi durant l'execució del contracte, la substitució del professional haurà de comunicar-se prèviament a l'Ajuntament i acreditar que la seva situació s'ajusta a dret.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir els mecanismes per assegurar la màxima estabilitat tant del personal com del servei prestat i minimitzar els efectes de canvis i substitucions del personal puguin suposar per a les persones usuàries, quan aquests siguin inevitables.

Plaça de l'Ajuntament, 6
08340 Vilassar de Mar
T. 93 754 24 00
F. 93 759 49 50
vilassardemar.cat

Codi Segur de Verificació:
8975dec9-ebdf-4655-b5bd-437f9366b174
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2025_26234097
Data d'impressió: 29/01/2026 09:34:45
Pàgina 3 de 7

SIGNATURES
1.- ESTEL ILLAS FONT (TCAT) (Tècnica de serveis personals), 11/12/2025 13:34
2.- RAFAEL LOPEZ ZAGUIRRE (TCAT) (Cap de l'àrea de Serveis Personals), 12/12/2025 08:00



Ajuntament de
Vilassar de Mar

L'empresa haurà de garantir la idoneïtat dels seus professionals per realitzar les diferents funcions pròpies del servei, així com un correcte coneixement del municipi i els seus recursos.

Tanmateix, a l'inici de l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar a l'Ajuntament la persona concreta que executarà la prestació del servei.

L'empresa es compromet a cobrir les possibles incidències que tinguin lloc durant els períodes de absències del seu personal, per vacances, permisos o altes eventualitats.

L'empresa haurà de presentar previ a l'inici de l'activitat, la "Certificació negativa de condemna per delictes contra la llibertat i indemnitat sexual" de tots els professionals que participin en la prestació del servei.

Perfil professional i actitudinal del professional que integra en el servei

a) Perfil profesional

El perfil professional és el d'un titulat en grau superior en l'àmbit de les ciències socials.

b) Perfil actitudinal

Es considera que les persones que treballin en projectes de mediació amb persones en risc d'exclusió, han de tenir unes competències professionals que li són pròpies en funció de les habilitats i coneixements de tipus tècnic i organitzatiu que ha rebut mitjançant la formació i unes altres competències de caràcter més transversal que són comunes i transferibles a diferents contextos professionals, on les competències cognitives i emocionals adquireixen un pes específic.

Entenem per competències cognitives les capacitats i aptituds que la persona ha de tenir per processar informació i obtenir-ne resultats mentre que les competències emocionals fan referència a les característiques, actituds o qualitats particularment significatives que una persona ha de tenir per a la bona realització de les seves activitats i responsabilitats.

Per aquest perfil professional es consideren adients les capacitats següents:

- Capacitat de planificació i organització del treball.
- Capacitat de modificar el comportament d'acord amb les circumstàncies.
- Capacitat de ser coherent amb l'ètica professional i personal.
- Capacitat d'interaccionar en diferents entorns.
- Capacitat d'iniciativa proposant millores de manera habitual.
- Capacitat per treballar en equip i coordinar-se amb els tècnics municipals
- Capacitat per aprendre i adquirir nous coneixements

Plaça de l'Ajuntament, 6
08340 Vilassar de Mar
T. 93 754 24 00
F. 93 759 49 50
vilassardemar.cat

Codi Segur de Verificació:
8975dec9-ebdf-4655-b5bd-437f9366b174
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2025_26234097
Data d'impressió: 29/01/2026 09:34:45
Pàgina 4 de 7

SIGNATURES
1.- ESTEL ILLAS FONT (TCAT) (Tècnica de serveis personals), 11/12/2025 13:34
2.- RAFAEL LOPEZ ZAGUIRRE (TCAT) (Cap de l'àrea de Serveis Personals), 12/12/2025 08:00



Ajuntament de
Vilassar de Mar

- Capacitat d'empatia, d'interactuar i relacionar-se amb els altres tot basant-se en la comprensió de les seves necessitats i els seus sentiments.
- Capacitat per gestionar la diversitat i evitar caure en prejudici i en actituds intolerants.
- Capacitat per gestionar els conflictes.
- Capacitat per entendre i canalitzar les necessitats i demandes de les persones usuàries.
- Capacitat per comunicar-se de manera verbal i no verbal.
 - Capacitat d'escolta activa.
 - Capacitat per crear vincles de confiança.
 - Capacitat per a tolerar la frustració.

5. OBJECTIUS I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

Els objectius del Servei de Mediació en habitatges de lloguer social gestionats per l'Ajuntament:

- Actuar preventivament sobre situacions d'especial vulnerabilitat sobrevinguda en el marc dels habitatges públics gestionats per l'ajuntament
 - Acompanyar i conscienciar a les persones adjudicatàries d'aquests habitatges i fomentar la seva integració a la comunitat, als efectes de contribuir en la millora de la convivència a les comunitats d'habitatges públics o protegits i prevenir-ne possibles conflictes. En el cas del habitatges compartits vetllar per la bona convivència interna de l'habitatge.
 - Ser interlocutors per a totes les parts implicades, els adjudicataris, les comunitats de veïns, els propietaris o gestors dels habitatges, els Serveis Socials i, si s'escau, altres serveis implicats.
 - Identificar i contactar amb els representants dels veïns a la comunitat i/o al barri, a fi de trobar la seva col·laboració en la integració de les unitats de convivència novingudes, així com en els processos de mediació en cas de conflicte.
 - Reduir els índexs de morositat en el parc d'habitatges de Lloguer Social, així com el nombre d'incidències per mal ús dels habitatges o en la convivència de la comunitat de veïns, vetllant pel bon ús dels recursos, evitant l'ús fraudulent i inadequat dels habitatges.
 - Realitzar un seguiment més intensiu a petició del departament de serveis socials a aquelles famílies que presentin majors índex de vulnerabilitat i de dificultat d'intervenció.
- 5.1. Horari del servei

Plaça de l'Ajuntament, 6
08340 Vilassar de Mar
T. 93 754 24 00
F. 93 759 49 50
vilassardemar.cat

Codi Segur de Verificació:
8975dec9-ebdf-4655-b5bd-437f9366b174
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2025_26234097
Data d'impressió: 29/01/2026 09:34:45
Pàgina 5 de 7

SIGNATURES
1.- ESTEL ILLAS FONT (TCAT) (Tècnica de serveis personals), 11/12/2025 13:34
2.- RAFAEL LOPEZ ZAGUIRRE (TCAT) (Cap de l'àrea de Serveis Personals), 12/12/2025 08:00



Ajuntament de
Vilassar de Mar

L'horari de servei es contempla en 8 hores setmanals, en 2 dies de la setmana diferents a concretar amb els Serveis socials.

Els horaris podran ser modificats per l'Ajuntament, en funció de les necessitats del servei.

5.2. Personal del servei

En aquest contracte cal incorporar un professional educador/a social amb formació específica en gestió de conflictes i de la convivència, amb el suport i supervisió d'un entitat experta en aquests tipus de programa.

5.3 Tasques del personal del servei

Les funcions a desenvolupar pel Servei de Mediació en habitatges públics destinats al lloguer social, consisteixen en:

- Prestació d'un servei d'acollida i acompanyament per als nous usuaris dels habitatges socials. Aquesta acollida i acompanyament comprèn les accions necessàries per la integració dels arrendataris en l'entorn immediat de l'habitatge i amb la comunitat de veïns i per reforçar la comprensió dels drets i deures inherents a l'Acord Social.
- Interlocució, relació i mediació en conflictes, en col·laboració amb els ens o organismes propietaris o gestors dels habitatges o dels programes, amb els serveis socials i amb les comunitats de veïns de l'entorn immediat dels habitatges objecte d'intervenció, per tal de dissenyar i dur a terme la millor estratègia d'actuació envers la problemàtica o conflictologia concreta sobre la que intervenir.
- Anàlisi, avaluació i proposta d'actuació sobre les situacions socials i econòmiques particulars d'aquelles unitats de convivència residents en els habitatges, que incorrin en situacions que afectin els habitatges i que es consideri prioritària la seva intervenció, com pot ser, entre d'altres casos, la morositat o dificultat de pagament envers el lloguer acordat, en col·laboració amb els serveis socials. Així mateix, per a aquells casos que, un cop solucionada la morositat, s'estimi que mantenen un alt risc d'impagament caldrà fer un seguiment preventiu per evitar una nova morositat, així com la bona convivència en la resta de situacions.
- Seguiment de les obligacions contractuals dels arrendataris de tots els habitatges objecte d'intervenció, en col·laboració amb el departament d'habitatge i amb els serveis socials, als efectes d'elaborar una proposta d'actuació davant de possibles incompliments. S'inclou el seguiment del compliment dels requisits i obligacions establertes contractualment en l'acord social.
Fomentar l'adquisició d'hàbits saludables i donar el suport necessari per promoure un ambient positiu i segur pels convivents. Facilitar el desenvolupament d'habilitat per la convivència i l'autonomia.

Plaça de l'Ajuntament, 6
08340 Vilassar de Mar
T. 93 754 24 00
F. 93 759 49 50
vilassardemar.cat

Codi Segur de Verificació:
8975dec9-ebdf-4655-b5bd-437f9366b174
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2025_26234097
Data d'impressió: 29/01/2026 09:34:45
Pàgina 6 de 7

SIGNATURES
1.- ESTEL ILLAS FONT (TCAT) (Tècnica de serveis personals), 11/12/2025 13:34
2.- RAFAEL LOPEZ ZAGUIRRE (TCAT) (Cap de l'àrea de Serveis Personals), 12/12/2025 08:00



Ajuntament de
Vilassar de Mar

- Acompanyar els usuaris en la recerca d'habitatge en el mercat lliure, en els casos que les circumstàncies ho facin possible.
- Garantir el bon ús dels recursos públics, i vetllar pel bon ús de l'habitatge. Això inclou comunicar els desperfectes o reparacions que s'hagin de dur a terme en l'habitatge.
- En el desenvolupament del servei, i en tant són els interlocutors amb veïns de les comunitats, identificar i detectar aquelles situacions d'ús anòmal de les que puguin tenir coneixement per tal de derivar-les als serveis corresponents.

5.4 Avaluació del servei

Un aspecte important és l'avaluació del servei que presta el servei de mediació. L'avaluació és una dimensió inseparable de l'acció que acompanya cada intervenció des del moment que s'inicia fins que finalitza. En aquest sentit es contemplen:

- Avaluació continuada de cada un dels processos amb els referents de Serveis Socials
- Avaluació anual del funcionament del servei

6. DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

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

- a) Col·laborar amb l'adjudicatari en el disseny tècnic de les actuacions i en el seu seguiment d'acord amb les pautes que puguin establir-se en els espais de coordinació que es defineixin.
- b) Facilitar a l'adjudicatari la utilització de l'equipament municipal on es desenvolupa el servei contractat. L'ús dels equipaments municipals es durà a terme d'acord amb les instruccions que dicti l'Ajuntament.
- c) Ordenar les modificacions del servei que consideri d'interès públic d'acord amb el que estableix el plec de clàusules tècniques del contracte.
- d) Controlar de forma permanent la gestió i qualitat del servei, per a la qual cosa podrà inspeccionar en tot moment les tasques que s'estan realitzant.
- e) Requerir la substitució del personal del contractista quan, a judici de l'Ajuntament no fossin competents en el desenvolupament de les seves funcions o per altres causes justificades.
- f) Dictar ordres o instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda de la gestió, així com per imposar les correccions pertinents.
- g) Sol·licitar al contractista els informes i la documentació que s'emeti pertinent.
- h) Exercir la representació externa del servei, tant a efectes de relació amb les entitats, les institucions, els organismes, les persones, com amb els mitjans de comunicació.
- i) Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

Plaça de l'Ajuntament, 6
08340 Vilassar de Mar
T. 93 754 24 00
F. 93 759 49 50
vilassardemar.cat

Codi Segur de Verificació:
8975dec9-ebdf-4655-b5bd-437f9366b174
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01010014_2025_26234097
Data d'impressió: 29/01/2026 09:34:45
Pàgina 7 de 7

SIGNATURES
1.- ESTEL ILLAS FONT (TCAT) (Tècnica de serveis personals), 11/12/2025 13:34
2.- RAFAEL LOPEZ ZAGUIRRE (TCAT) (Cap de l'àrea de Serveis Personals), 12/12/2025 08:00



Ajuntament de
Vilassar de Mar

- j) Assumir les despeses corresponents a consums i manteniment bàsic dels equipaments on es realitzin les activitats.

7. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

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

- a) Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la gestió de l'objecte del contracte.
- b) Garantir la substitució de l'equip professional, en les condicions definides en el present plec de clàusules.
- c) Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei de conformitat amb les condicions establertes en aquest plec.
- d) Presentar una memòria tècnica anual d'avaluació final de curs del servei.
- e) Comunicar per escrit al responsable municipal del servei qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei, en un màxim de 24h.
- f) Garantir un sistema àgil de comunicació entre els diferents professionals que participaran en el servei a fi que es pugui informar, tan aviat com sigui possible, de qualsevol incidència que succeeixi en la prestació del servei.
- g) Complir amb tot allò expressat en la memòria presentada per a la participació de la licitació si des de l'Ajuntament s'exigeix.
- h) Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

Plaça de l'Ajuntament, 6
08340 Vilassar de Mar
T. 93 754 24 00
F. 93 759 49 50
vilassardemar.cat