

Expedient: 3/2026/AG
Procediment: Expedient de contractació de l'àrea gestora
Procedència: Infància i Joventut

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

1. OBJECTE

És objecte del present plec de prescripcions tècniques la definició i regulació de les condicions tècniques que han de regir la contractació, mitjançant procediment de licitació, del Servei d'Informació i Dinamització Juvenil.

El contracte inclou la **unificació de dos serveis d'atenció juvenil existents actualment al municipi**, que fins ara s'han prestat de manera diferenciada per dos departaments, i que a partir de l'entrada en vigor d'aquest contracte passaran a configurar-se com un únic servei unificat, amb criteris comuns de funcionament, organització i qualitat.

Servei d'Informació i Dinamització Juvenil (SIDJ)	2001 – actualitat	Servei d'Infància i Joventut
La Muntanyeta Viu	2014 – actualitat	Serveis Socials

Actualment, aquests dos serveis es troben en funcionament i són gestionats per departaments diferents de l'Ajuntament. Atès que ambdós serveis s'adrecen a la població jove del municipi, s'ha considerat oportú unificar-ne la gestió mitjançant un únic contracte, amb l'objectiu de millorar l'eficiència, la coherència i la coordinació en la prestació dels serveis.

Aquest servei únic consistirà en l'articulació d'un conjunt de programes i accions per dur a terme els eixos d'intervenció determinats per la Llei de polítiques de joventut, 33/2010, de l'1 d'octubre, pel Pla Nacional de Joventut de Catalunya (PNJCat) aprobat pel Decret de Govern del 29 de gener de 2020 i pel Pla Local de Joventut aprovat per la Junta de Govern Local en la sessió del dia 23 de desembre de 2025.

2. FONAMENT DEL SERVEI

El servei d'Informació i Dinamització Juvenil (SIDJ) s'emmarca en els eixos d'intervenció establerts per la **Llei de Polítiques de Joventut (Llei 33/2010)**, pel **Pla Nacional de Joventut de Catalunya (Decret 29 de gener de 2020)** i pel **Pla Local de Joventut 2025-2028**, aprovats per Junta de Govern.

El **Pla Nacional de Joventut** estableix set reptes clau orientats a promoure: l'èxit educatiu i laboral, la transició domiciliària, la salut, l'autonomia i la participació, l'accés universal a la cultura i el desenvolupament d'una societat cohesionada, inclusiva i sostenible.

El **Pla Local de Joventut 2025-2028 (Pla Jove)** defineix 75 actuacions, amb especial atenció a la millora de les condicions de vida, l'emancipació, el benestar i el

protagonisme juvenil, fruit d'un ampli procés participatiu amb més de 1.200 joves, entitats i professionals. La diagnosi del Pla identifica necessitats estructurals persistents en àmbits com l'habitatge, l'ocupació, la salut emocional, l'oci, la cultura i la participació, així com la necessitat de reforçar els mecanismes d'informació, acompanyament i dinamització juvenil.

En aquest context, el SIDJ constitueix un servei **essencial i estratègic**, amb un rol clau en:

- Garantir l'accés universal a informació juvenil clara i adaptada a diferents perfils.
- Acompanyar processos vitals relacionats amb l'emancipació, la formació, la inserció laboral, la salut emocional i la participació.
- Dinamitzar espais juvenils i promoure activitats educatives, culturals, d'oci i participatives.
- Detectar necessitats emergents i activar coordinació amb altres serveis municipals.
- Fomentar el protagonisme juvenil, la corresponsabilitat i la cogestió de projectes.
- Desenvolupar estratègies de comunicació adaptades als joves, incloent canals digitals i presència a centres educatius i equipaments.

La licitació d'aquest servei garanteix **continuitat, qualitat i adaptació a nous reptes**, amb una mirada integral que considera factors socials, culturals, estructurals, identitaris i de gènere, assegurant un **impacte real i positiu en la vida quotidiana del jovent del municipi**.

3. OBJECTIUS DEL SERVEI

Els objectius del Servei d'Informació i Dinamització Juvenil són els següents:

- a) Oferir una programació sociocultural i educativa estable, de qualitat, innovadora, equitativa i lliure d'estereotips sexistes i racistes, que doni resposta a les demandes del jovent; així com prevenir conductes de risc.
- b) Oferir un espai i un context d'acolliment i convivència que promogui la igualtat i els valors de tolerància, civisme, solidaritat, i respecte a partir de la metodologia de treball per a la resolució de conflictes.
- c) Fomentar l'autonomia, la ciutadania activa, la responsabilitat i l'auto-organització i gestió de propi lleure.
- d) Fomentar la convivència i l'intercanvi cultural, creant espais de trobada i aprenentatge que afavoreixin la inclusió, el respecte mutu i la valoració de la diversitat entre joves de diferents procedències i realitats.
- e) Promoure i acompanyar al jovent, si s'escau, als diferents recursos i serveis municipals segons les seves necessitats o inquietuds.
- f) Millorar l'accés del jovent a la informació sobre educació, formació, ocupació, habitatge, salut, mobilitat internacional i drets socials, garantint una informació veraç, actualitzada i adaptada a les seves realitats.
- g) Aplicar una perspectiva interseccional a les accions i atencions.
- h) Coordinar-se amb altres departaments, serveis, espais i agents del territori per desenvolupar accions conjuntes i reforçar la cooperació i el treball en xarxa.
- i) Implicar i consolidar el teixit social en la intervenció per a la millora de les condicions de vida del jovent dins la comunitat en la què viuen.

- j) Incorporar perspectives de gènere, intercultural, inclusiva, de drets humans, equitat i diversitat funcional en el conjunt dels serveis, assegurant la participació i el respecte a la pluralitat de les persones i comunitats.
- k) Fomentar el suport a la participació, la generació de dinàmiques associatives i l'associacionisme juvenil formal o no formal.
- l) Desenvolupar un model educatiu participatiu que involucri els joves en la planificació, presa de decisions i execució de les activitats del servei, fomentant la seva autonomia, responsabilitat i implicació activa.
- m) Promoure la salut integral del jovent com també la seva detecció, abordatge i derivació de situacions problemàtiques.
- n) Potenciar les habilitats socials i emocionals del jovent a través de la cooperació, el respecte mutu i la participació activa, afavorint la seva autonomia i implicació en la vida del servei i de la comunitat.
- o) Donar resposta individualitzada a cada necessitat particular, configurant itineraris personals que permetin resoldre els aspectes que dificulten la plena realització en l'autonomia de les persones joves.
- p) Garantir la qualitat en el servei d'informació.
- q) Crear i aprofitar els espais virtuals i les xarxes socials per a potenciar els interessos del jovent i donar eines per apoderar-los.
- r) Descentralitzar i territoritzar els serveis i projectes, sota un criteri de proximitat.
- s) Dinamitzar accions pel jovent en medi obert i en altres dependències municipals.
- t) Afavorir l'existència d'espais de relació i de trobada en els diferents barris del municipi que possibilitin la integració i participació de les persones joves.
- u) Aconseguir una difusió més extensiva de les accions portades a terme per l'àrea de joventut.
- v) Facilitar i potenciar l'apropament entre els centres d'ensenyament i els espais juvenils del municipi mitjançant la coordinació d'activitats conjuntes i complementàries.
- w) Potenciar els mecanismes de participació tot contribuint a la creació i consolidació d'associacions i grups juvenils i la vinculació de joves a entitats ja existents.
- x) Detectar i prevenir situacions de risc i d'exclusió social oferint activitats de dinamització grupal que promoguin habilitats socials, cohesió i participació activa entre els i les joves.
- y) Identificar de manera contínua les necessitats del jovent i ajustar els continguts, metodologies i línies d'actuació del servei per garantir la seva pertinència, efectivitat i implicació activa.
- z) Afavorir la vinculació del jovent amb el municipi, promovent que els espais juvenils siguin percebuts com a seus, reforçant el sentiment de pertinença, l'arrelament al territori i la implicació activa en la vida comunitària.

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El Servei d'Informació i Dinamització Juvenil (SIDJ) és un servei municipal bàsic, d'accés lliure i gratuït, orientat a la població jove del municipi. Té una finalitat lúdica, preventiva, educativa i de promoció de la participació, així com de foment de la salut i la socialització.

Aquest servei es configura com una eina inclusiva, creativa, comunitària i socialitzadora adreçada al jovent, mitjançant el desenvolupament d'un programa de continguts divers, flexible i adaptable, destinat a donar resposta a les necessitats educatives, socioculturals i de formació personal integral de les persones joves del municipi amb edats compreses entre els 12 i els 30 anys.

El servei es desenvoluparà principalment als següents equipaments municipals:

- L'Espai Jove Can Tauler.
- L'Hotel d'Entitats Can Sant Joan.

El servei disposarà d'una programació estable i continuada d'activitats orientades a informar, assessorar i formar les persones joves de Montcada i Reixac, tot fomentant la socialització, l'ús positiu del temps lliure, la participació juvenil i la prevenció de conductes de risc social.

Tot i que l'activitat del programa es durà a terme principalment en els equipaments esmentats, el servei també es desenvoluparà en altres equipaments municipals, als centres d'ensenyament secundari del municipi i als diferents barris, amb l'objectiu d'apropar el servei al territori, incidir de manera directa en la realitat del jovent, detectar necessitats i situacions de risc, i facilitar la derivació i coordinació amb altres serveis i recursos comunitaris.

El desenvolupament del programa d'Informació i Dinamització Juvenil es concretarà mitjançant un conjunt d'accions continuades, serveis i projectes específics, alineats amb els objectius establerts en el present plec.

Les empreses licitadores hauran de presentar una programació que compleixi, com a mínim, les característiques següents:

- a) **Viable, factible i aplicable**, d'acord amb els recursos humans, materials i econòmics disponibles.
- b) **Flexible, dinàmica i adaptable**, amb capacitat d'actualització contínua en funció de les necessitats, interessos i demandes expressades per les persones adolescents i joves.
- c) **Equitativa i inclusiva**, lliure d'estereotips sexistes, racistes o discriminatoris, i elaborada des d'una perspectiva de gènere, intercultural i interseccional.
- d) **Participativa, oberta i multidisciplinària**, que fomenti la cocreació, l'aprenentatge compartit, l'autoformació, l'experimentació i la participació activa del jovent, i que actuï com a espai de visibilització de les seves iniciatives, inquietuds i opinions.
- e) **Variada, innovadora i realista**, adequada a les diferents franges d'edat, perfils i necessitats de la població adolescent i jove.
- f) **Arrelada al territori**, vinculada al mapa de recursos i serveis del municipi i coherent amb la realitat social, cultural i comunitària local.
- g) Amb continguts **culturals, educatius i socials**, alineats amb els objectius del servei.
- h) **Coherent amb el Pla Local de Joventut** i amb les polítiques municipals de joventut vigents.
- i) Amb una clara **orientació comunitària**, incorporant propostes de treball en xarxa i d'intervenció comunitària.
- j) Amb accions específiques de **promoció, suport i acompanyament a les iniciatives juvenils**, tant formals com no formals.

- k) **Amb accions concretes per al foment, la diversificació i la consolidació de la participació juvenil**, afavorint la implicació activa del jovent en la vida comunitària.
- l) Amb actuacions orientades a la **inclusió i la cohesió social**, tenint en compte la diversitat de realitats i la interseccionalitat.
- m) Amb mecanismes estables de **recollida d'opinions, propostes i suggeriments** de les persones adolescents i joves, que permetin la millora contínua del servei.

El model d'acció social

El model d'acció social es basa en un enfocament **integral, preventiu i comunitari**, orientat a la promoció dels drets, el benestar i l'autonomia de les persones, especialment d'aquelles que es troben en situació de vulnerabilitat o risc social. Aquest model posa la persona al centre de la intervenció, treballa des d'una perspectiva educativa, inclusiva i d'equitat, i fomenta la coordinació interprofessional i interinstitucional, així com el treball en xarxa amb els agents del territori, per garantir respostes adaptades, eficaces i sostenibles a les necessitats socials.

Els principals eixos orientadors de l'acció social són:

- **Visió holística de la persona:** concebre l'individu com a subjecte actiu del seu propi desenvolupament, potenciant la seva autonomia i capacitats.
- **Òptica positiva centrada en les oportunitats:** basar l'atenció en les fortaleces de les persones i les oportunitats existents o potencials del seu entorn, utilitzant l'orientació socioeducativa com a estratègia fonamental.
- **Perspectiva ecològica i comunitària:** reconèixer la interacció constant de les persones amb el seu entorn, valorant la importància de les xarxes socials i de l'articulació dels diferents sistemes de suport social i agents implicats.
- **Reconeixement de la diversitat i complexitat social:** adaptar contínuament les estratègies i metodologies d'intervenció a la dinàmica social.
- **Potenciació de respostes de proximitat:** reforçar les pràctiques comunitàries com a motor de transformació social.
- **Enfocament proactiu i preventiu:** prioritzar l'acció social anticipativa i la implementació de pràctiques preventives.

Aquest model garanteix que el servei sigui més especialitzat, coherent i efectiu, afavorint la qualitat de l'atenció al jovent i l'eficiència dels recursos humans i materials destinats a la dinamització comunitària.

Metodologia d'intervenció socioeducativa i comunitària

El Servei d'Informació i Dinamització Juvenil es desenvoluparà a partir d'una metodologia d'intervenció socioeducativa i comunitària, orientada a l'acompanyament integral de les persones joves i a la promoció de la seva participació activa en la vida social i comunitària.

L'equipament juvenil no es concep únicament com un espai de lleure, sinó com un agent actiu del territori, amb capacitat per generar processos d'empoderament juvenil, fomentar l'autonomia personal i col·lectiva, i afavorir la creació i consolidació de xarxes entre joves i entre aquests i la resta d'agents comunitaris.

La metodologia es basarà en la proximitat, l'accessibilitat i la participació, promovent espais d'informació, orientació i dinamització que responguin a les necessitats, interessos i realitats de les persones joves. El servei impulsarà la implicació activa dels

i les joves en el disseny, desenvolupament i avaluació de les actuacions, afavorint processos de corresponsabilitat i aprenentatge significatiu.

Així mateix, el servei incorporarà una mirada comunitària, treballant de manera coordinada amb altres serveis municipals, centres educatius, entitats i recursos del territori, amb l'objectiu de reforçar el treball en xarxa, optimitzar recursos i contribuir a la cohesió social i al desenvolupament comunitari.

Programa marc d'actuació

Les empreses licitadores hauran de presentar una proposta d'informació i dinamització juvenil que s'adeqüi al programa marc d'actuació que es descriu a continuació:

El servei de dinamització juvenil

El servei de dinamització amb adolescents i joves haurà de planificar, coordinar i executar una programació coherent i integrada de serveis i accions periòdiques que es desenvolupin a l'Espai Jove Can Tauler, a l'Hotel d'Entitats Can Sant Joan i a la resta d'equipaments municipals, als centres educatius i a l'espai públic dels diferents barris del municipi, amb l'objectiu de garantir una oferta equilibrada, coherent i territorialment distribuïda.

Aquesta coordinació haurà de permetre l'optimització dels espais i recursos disponibles mitjançant l'articulació d'una estratègia conjunta d'intervenció juvenil al territori.

L'organització del conjunt de serveis i accions haurà de garantir la participació activa de les persones adolescents i joves, la recollida i expressió dels seus interessos i necessitats, així com l'alineació amb les línies d'acció prioritàries definides al Pla Local de Joventut.

Les empreses adjudicatàries hauran de garantir, com a mínim, el desenvolupament de les següents tipologies d'accions:

1.1.1.1 a) Accions, tallers i activitats de programació periòdica

Accions programades de manera regular, dissenyades a partir de les necessitats i demandes expressades per les persones adolescents i joves, i orientades al desplegament de les línies d'acció prioritàries del Pla Local de Joventut. Aquestes activitats hauran de servir també com a eina estratègica per arribar a la màxima diversitat de perfils juvenils del territori.

1.1.1.2 b) Cicles temàtics

Conjunts d'activitats estructurades al voltant d'un eix temàtic concret, definit a partir dels interessos del jovent i de les necessitats detectades.

1.1.1.3 c) Espais de trobada

Espais de relació, convivència i lliure accés, amb propostes lúdiques i socials, que facilitin la socialització i l'ús positiu del temps lliure de les persones adolescents i joves.

1.1.1.4 d) Estudi de Gravació

Espai tècnic adequadament condicionat i equipat per a la producció, enregistrament, edició i postproducció de continguts audiovisuals, especialment adreçats al públic jove, que garanteixi unes condicions òptimes de qualitat sonora i visual.

L'estudi s'ha d'integrar com a **recurs educatiu, creatiu i participatiu** fomentant l'expressió juvenil, la creació de continguts i el desenvolupament de competències digitals.

1.1.1.5 e) Espais de participació comunitària

Espais de debat, reflexió i participació orientats a fomentar la vinculació, el compromís i l'autonomia del jovent. En aquests espais es recolliran les demandes, interessos i propostes de les persones joves, garantint una participació equitativa i el respecte efectiu a la diversitat.

1.1.1.6 f) Intervenció en els barris del municipi

Intervencions socioeducatives desenvolupades a l'espai públic dels diferents barris del municipi, basades en l'educació no formal, el lleure educatiu i el treball entre iguals.

Els barris prioritaris d'intervenció són: La Ribera, Can Sant Joan, Terra Nostra, Mas Duran i Can Cuiàs, sense perjudici que se'n puguin incorporar d'altres en funció de les necessitats detectades.

L'espai públic, els equipaments i els serveis es conceben com a espais de relació natural del jovent i com a àmbits clau d'intervenció per apropar-se a la pluralitat de realitats juvenils del municipi.

1.1.1.7 g) Accions nocturnes

Activitats desenvolupades a partir de les 22.00 h, si s'escau, orientades a ampliar i millorar l'oferta d'oci nocturn juvenil del municipi o a facilitar espais de trobada nocturna segurs i educatius.

1.1.1.8 h) Accions en períodes de vacances

Programació específica d'activitats durant els períodes de vacances escolars i universitàries, adaptada a les necessitats i interessos de les persones adolescents i joves.

1.1.1.9 i) Accions de cap de setmana

Programació d'accions específiques en caps de setmana, si s'escau, en funció de les demandes i necessitats detectades, amb l'objectiu de potenciar alternatives d'oci educatiu i participatiu.

1.1.1.10 j) Accions socials, culturals, artístiques i musicals

Programació d'activitats culturals, artístiques i musicals diverses, abraçant la major varietat possible d'expressions creatives i comunitàries. Aquestes poden incloure música, teatre, dansa, arts plàstiques, audiovisuals, literatura, tallers creatius, exposicions, esdeveniments comunitaris i festivals, així com accions de caràcter social i intercultural que promoguin la participació, la inclusió, la convivència i la cohesió social del jovent.

1.1.1.11 k) Coordinació territorial i treball en xarxa

El servei haurà de desenvolupar la seva tasca en coordinació amb la resta de recursos, serveis, agents i entitats del territori. L'equip professional haurà de:

- Participar en els espais de coordinació existents o de nova creació.
- Impulsar i executar accions conjuntes amb altres serveis i equipaments municipals.
- Establir i mantenir la coordinació amb recursos públics i privats adreçats al col·lectiu jove.
- Potenciar la participació juvenil als diferents barris del municipi.
- Mantenir la vinculació i coordinació amb el Consell d'Adolescents.

1.1.1.12 l) Suport a les iniciatives juvenils

Suport, acompanyament i facilitació de les accions sorgides de col·lectius joves, incloent-hi la gestió i desenvolupament dels pressupostos participatius juvenils.

1.1.1.13 m) Altres accions de dinamització

Qualsevol altra acció vinculada a la dinamització juvenil que pugui sorgir a partir de les necessitats i demandes detectades entre les persones adolescents i joves.

El servei d'informació juvenil

El servei d'Informació Juvenil té com a finalitat facilitar l'accés del jovent a una informació veraç, actualitzada i comprensible, així com vehicular el contacte i la derivació als diferents serveis, recursos i programes de l'entorn.

Aquest servei haurà de contribuir al desenvolupament d'accions, projectes i activitats amb adolescents i joves que afavoreixin els processos d'autonomia personal, presa de decisions informades i emancipació.

Alhora, el servei haurà de garantir l'accés a la informació en condicions d'igualtat, atenent la singularitat de cada persona jove i la diversitat del col·lectiu juvenil, mitjançant una atenció personalitzada, propera i adaptada a les diferents realitats, amb perspectiva de gènere, intercultural i inclusiva.

Les empreses adjudicatàries hauran de garantir, com a mínim, el desenvolupament de les accions següents:

1.1.1.14 a) Punt d'Informació Juvenil periòdic

Servei d'atenció informativa regular, gratuïta i professional, orientat a facilitar informació actualitzada sobre temes d'interès juvenil, mitjançant atenció presencial, individualitzada i, si escau, en format digital.

1.1.1.15 b) Espai d'acollida i assessorament

Espai d'atenció i acompanyament personalitzat, plantejat en clau de procés i seguiment, des del moment inicial de la consulta fins a la seva resolució o derivació. Aquest servei haurà d'abordar, entre d'altres, àmbits com l'educació i la formació, l'ocupació, l'habitatge, la salut, la cultura, la participació, el lleure i la mobilitat, garantint una orientació integral i coordinada.

1.1.1.16 c) Coordinació territorial i treball en xarxa

El servei d'Informació Juvenil haurà de potenciar el treball en xarxa amb agents comunitaris, equipaments, serveis municipals i entitats del territori, amb l'objectiu de desenvolupar accions conjuntes, especialment en l'àmbit de la difusió d'informació, la prevenció i la sensibilització.

1.1.1.17 d) Suport a entitats i col·lectius juvenils

El servei haurà de donar resposta a les demandes de les entitats i col·lectius juvenils del municipi, oferint suport, assessorament, orientació i difusió de les seves activitats, així com facilitant l'accés als recursos municipals disponibles.

1.1.1.18 e) Altres accions del servei d'informació

Qualsevol altra acció vinculada al servei d'Informació Juvenil que pugui sorgir a partir de les necessitats, demandes o situacions emergents detectades entre les persones adolescents i joves.

El punt d'informació i dinamització als centres de secundària (PIDCES)

El PIDCES és un espai de referència i de trobada als centres d'ensenyament secundari del municipi, concebut com un àmbit d'informació, orientació i dinamització adreçat a les persones joves i a la comunitat educativa.

El servei té com a objectiu facilitar la difusió d'una informació propera, actualitzada i adequada a les demandes del jovent, així com donar a conèixer els recursos, serveis i activitats juvenils existents al municipi. Alhora, permet detectar necessitats, interessos i inquietuds del jovent, fomentant la participació activa i l'adquisició progressiva d'hàbits participatius i d'autonomia personal.

La presència del servei als centres educatius permet una intervenció directa i de proximitat, orientada a detectar les necessitats informatives del jovent en relació amb el municipi i a atendre consultes sobre àmbits d'interès com el lleure, la cultura, l'esport, la salut afectivosexual, l'orientació acadèmica i altres temàtiques rellevants.

En aquest sentit, la informació es concep com un procés educatiu que va més enllà de la simple transmissió de dades, contribuint al desenvolupament de competències, a la presa de decisions i a l'autonomia de les persones joves.

Les empreses adjudicatàries hauran de garantir, com a mínim, el desenvolupament de les següents accions en el marc del PIDCES:

1.1.1.19 a) Punt d'Informació als centres

Servei periòdic d'informació i assessorament adreçat a l'alumnat, orientat a respondre consultes sobre temes del seu interès i a difondre els recursos i serveis juvenils del municipi.

Entre les accions destacades s'inclou l'organització i dinamització de la **Mostra d'Ensenyament**.

1.1.1.20 b) Espai Participa

Espai de suport i acompanyament a les iniciatives juvenils sorgides dins dels centres educatius, amb l'objectiu de fomentar la participació de l'alumnat mitjançant una xarxa estructurada de joves referents voluntaris. Aquest espai facilitarà l'impuls de projectes, activitats i propostes de caràcter juvenil dins l'àmbit educatiu.

1.1.1.21 c) Campanyes específiques

Disseny i execució de campanyes informatives i de sensibilització sobre temàtiques d'interès per a l'alumnat, amb l'objectiu de mantenir una participació activa i una vinculació continuada amb el servei PIDCES.

1.1.1.22 d) Coordinació territorial i treball en xarxa

Des de l'inici de cada curs escolar, el servei haurà de mantenir reunions periòdiques amb els equips directius i els referents dels centres educatius per presentar el programa, definir prioritats i fer el seguiment i l'avaluació de les accions desenvolupades.

Així mateix, es potenciarà el treball en xarxa amb altres serveis, equipaments i agents del territori per impulsar accions conjuntes, especialment en l'àmbit de la prevenció, la informació i la dinamització juvenil.

Estratègies i eines i mecanismes de comunicació

L'empresa adjudicatària haurà de dissenyar, executar i mantenir una estratègia comunicativa estructurada, recollida que defineixi de manera clara els objectius, els públics destinataris, els canals, els missatges i les accions necessàries per comunicar de forma eficaç la identitat, les activitats i els valors dels serveis municipals de joventut.

Actualment, la identitat digital dels serveis de joventut es desenvolupa principalment a través del portal web **mirjove.cat** i dels canals digitals següents: Instagram, TikTok, YouTube i podcast. L'empresa adjudicatària haurà d'assumir la gestió integral, actualització i dinamització d'aquests canals, així com de qualsevol altre canal digital que es pugui incorporar durant la vigència del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir, com a mínim, les actuacions següents:

- a) Manteniment i actualització continuada del web mirjove.cat i dels canals digitals existents (Instagram, TikTok, YouTube, podcast), tant pel que fa als continguts com a la imatge, coherència gràfica i qualitat comunicativa.
- b) Dinamització activa de les xarxes socials, amb continguts adaptats als diferents públics juvenils, fomentant la interacció, la participació i la difusió de les activitats i recursos del servei.
- c) Adaptació a nous canals i formats digitals que puguin aparèixer o resultar d'interès per al jovent durant la vigència del contracte.
- d) Aplicació de criteris de comunicació inclusiva, no sexista i intercultural, garantint una imatge coherent amb els valors del servei.
- e) Formació interna de l'equip professional en competències bàsiques de comunicació digital i gestió de xarxes socials (community management), amb l'objectiu de millorar la presència, la qualitat i la coherència comunicativa del servei.
- f) Dotació dels mitjans materials necessaris, incloent-hi com a mínim un dispositiu mòbil per a cada professional del servei, que permeti el desenvolupament adequat de les tasques de comunicació i dinamització digital.

5. LA FORMA DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

5.1. Respecte al perfil professional:

Per dur a terme el servei caldrà la contractació de **6** professionals, distribuïts de la següent manera:

- **1 professional de categoria professional Grup I de Sotsdirecció:** Un/a coordinador/a del Servei d'Informació i Dinamització Juvenil amb una dedicació de 38 hores setmanals, per 14 pagues. Conveni acció social.
- **4 professionals de Categoria professional Grup II de Llicenciats:** 4 educadors/es socials del Servei d'Informació i Dinamització Juvenil amb una dedicació de 38 hores setmanals, per 14 pagues. Conveni acció social.
- **1 professional Categoria professional Grup III de Personal tècnic superior:** 1 integrador/a social del Servei d'Informació i Dinamització Juvenil amb una dedicació de 38 hores setmanals, per 14 pagues. Conveni acció social.

A l'hora de seleccionar el personal es prioritzarà sobretot educadors/es socials que siguin residents a Montcada i Reixac i/o que tinguin experiència en serveis de joventut similars.

Tot el personal adscrit al servei haurà de disposar de la titulació oficial requerida per a l'exercici del lloc de treball corresponent, d'acord amb la normativa vigent i el conveni col·lectiu d'aplicació.

En el supòsit que, durant l'execució del contracte, es requereixi la reclassificació professional del personal contractat, es podrà tramitar la corresponent modificació

contractual, amb l'objectiu d'ajustar l'import del contracte als preus unitaris corresponents a la nova categoria.

Així mateix, el personal adscrit al servei haurà de disposar de **capacitat de flexibilitat i adaptació funcional i organitzativa**, per tal de donar resposta a la variabilitat de les necessitats, interessos i realitats del col·lectiu jove, així com als canvis en la programació, els horaris d'activitats, els espais d'intervenció i les metodologies de treball, sempre dins del marc de les seves funcions professionals i del conveni col·lectiu d'aplicació.

5.2. Respecte a les funcions del personal:

a) Funcions de caràcter general dels educadors/es socials

Per a la prestació del Servei d'Informació i Dinamització Juvenil es requereix la contractació de professionals amb perfil d'**educador/a**, els quals desenvoluparan, com a mínim, les funcions següents:

➤ Gestió i ús dels espais

- Obrir i tancar els espais utilitzats pel servei de joventut assegurant que totes les dependències quedin correctament tancades en finalitzar l'activitat.
- Vetllar pel bon ús, ordre i manteniment quotidià dels espais, garantint un ambient segur, acollidor i adequat per al desenvolupament de les activitats.
- Controlar l'entrada i sortida del jovent, així com el correcte ús del material, infraestructures i espais.
- Fer el seguiment de l'inventari de béns, mobiliari i materials.

➤ Programació, organització i desenvolupament d'activitats

- Dissenyar, executar i avaluar programes, projectes i activitats socioculturals, educatives i comunitàries, d'acord amb els objectius del servei.
- Elaborar la **programació mensual** i participar en la planificació anual i en el seguiment del calendari de treball.
- Preveure i preparar el material i les necessitats logístiques necessàries per al desenvolupament de les activitats, en coordinació amb la persona responsable del projecte.
- Desenvolupar **programacions específiques i/o extraordinàries**, com ara activitats d'estiu, caps de setmana, horari nocturn, accions de medi obert, actuacions descentralitzades i campanyes temàtiques.

➤ Atenció, acompanyament i participació juvenil

- Atendre, acollir i acompanyar el jovent del municipi, tant de manera individual com grupal, donant resposta a les seves demandes, interessos i necessitats.
- Assessorar i donar suport a iniciatives juvenils, entitats i col·lectius joves, fomentant la participació activa i l'autonomia.
- Facilitar la vinculació del jovent als serveis, recursos i projectes existents al municipi.
- Atendre les famílies que sol·licitin informació, orientació o tinguin suggeriments sobre el servei.

➤ Treball comunitari i coordinació en xarxa

- Establir i mantenir la coordinació i el treball transversal amb:
 - Altres departaments, serveis i programes de l'Ajuntament de Montcada i Reixac.

- Administracions supramunicipals (Generalitat, Diputació, Consell Comarcal).
 - Agents comunitaris (centres educatius, entitats, equipaments, taules comunitàries, comissions i altres espais de participació).
 - Coordinar-se amb altres serveis adreçats al col·lectiu jove per compartir detecció de necessitats i impulsar accions conjuntes.
 - Participar en els òrgans de participació juvenil municipals.
- **Seguiment, avaluació i documentació**
- Realitzar el **seguiment i avaluació** dels serveis, projectes i accions desenvolupats, amb recollida d'indicadors i anàlisi trimestral.
 - Elaborar informes d'avaluació i participar en l'**elaboració de la memòria anual** del servei.
 - Recollir inscripcions, autoritzacions i altra documentació necessària per al desenvolupament de les activitats, garantint la correcta gestió de les dades.
- **Comunicació i difusió**
- Elaborar i executar accions de **comunicació i difusió** de la programació, activitats i serveis.
 - Gestionar i mantenir les eines de comunicació digital i xarxes socials del servei, utilitzant una **comunicació inclusiva**, amb llenguatge i imatges no sexistes ni discriminatoris.
 - Recollir i canalitzar les queixes, suggeriments i aportacions del jovent i dels agents col·laboradors.
- **Coordinació interna i qualitat del servei**
- Participar en les reunions de l'equip tècnic del Servei de Joventut i en les reunions de coordinació amb l'entitat gestora.
 - Comunicar a la coordinació del servei i a la referència municipal qualsevol incidència, anomalia o desperfecte que pugui afectar el funcionament del servei.
 - Participar en la revisió i elaboració de protocols, normativa interna i procediments vinculats a l'organització, gestió i intervenció del servei.
 - Desenvolupar altres tasques relacionades amb l'organització i la millora contínua del servei, d'acord amb les necessitats detectades.

b) Funcions de caràcter general de l'integrador/a social

Per a la prestació del Servei d'Informació i Dinamització Juvenil es requereix la contractació d'un professional amb perfil d'**integrador/a social**, els quals desenvoluparan, com a mínim, les funcions següents:

- **Atenció directa i de proximitat**
- Acol·lida quotidiana de joves a l'espai juvenil.
 - Informació bàsica i orientació inicial sobre recursos juvenils (formació, ocupació, oci, serveis municipals).
 - Derivació a l'educador/a social quan cal un procés educatiu més estructurat.

- **Acompanyament individual no educatiu intensiu**
 - Suport puntual en tràmits bàsics (inscripcions, sol·licituds, cites prèvies).
 - Acompanyaments físics a recursos del territori quan cal (serveis municipals, entitats, centres educatius).
 - Seguiment informal i no sistematitzat de joves en situació de vulnerabilitat lleu.
- **Dinamització quotidiana de l'espai juvenil**
 - Dinamització d'activitats espontànies i d'ús lliure de l'espai.
 - Presència activa en horaris d'obertura.
 - Gestió de conflictes lleus i convivència quotidiana.
- **Suport a activitats i projectes socioeducatius**
 - Execució i suport logístic d'activitats dissenyades per l'equip educatiu.
 - Contacte directe amb joves participants.
 - Suport en sortides, tallers i accions comunitàries.
- **Connexió amb l'entorn comunitari**
 - Contacte informal amb famílies, veïnat i agents del barri.
 - Detecció de necessitats emergents a partir de l'observació directa.
 - Retorn d'informació a l'equip educatiu.
- **Suport a la inclusió i accessibilitat**
 - Facilitació de la participació de joves amb dificultats socials, culturals o idiomàtiques.
 - Mediació intercultural bàsica.
 - Adaptació pràctica de les activitats perquè siguin accessibles.

c) Funcions del Servei d'Informació Juvenil

El Servei d'Informació Juvenil tindrà com a funció principal garantir l'accés del jovent a una informació veraç, actualitzada, comprensible i adaptada a les seves necessitats. En aquest marc, es desenvoluparan les funcions específiques següents:

- **Informació, orientació i assessorament**
 - Informar, orientar i assessorar els i les joves sobre qualsevol àmbit d'interès vinculat al món juvenil.
 - Atendre de manera **personalitzada** les consultes i demandes informatives i d'assessorament, tant de forma presencial com a través de canals digitals.
 - Garantir una atenció accessible, confidencial i adaptada a la diversitat del col·lectiu juvenil.
- **Detecció de necessitats i planificació d'accions informatives**
 - Detectar les **necessitats i demandes informatives** del col·lectiu juvenil per orientar la programació del servei.
 - Planificar, executar, avaluar i difondre **programes, projectes, accions i campanyes informatives** (mostres, tallers, campanyes temàtiques, etc.), atenent les noves tendències i la realitat juvenil del territori.

➤ **Gestió de la informació i documentació**

- Buscar, seleccionar, filtrar, processar i organitzar informació procedent de diferents fonts i suports.
- Posar la informació a disposició del jovent de manera clara, atractiva, entenedora i eficient.
- Mantenir i actualitzar les **bases de dades** del Servei d'Informació Juvenil.
- Registrar i controlar les consultes ateses, d'acord amb els criteris establerts pel servei i la normativa de protecció de dades.

➤ **Difusió i comunicació**

- Gestionar, mantenir i actualitzar els continguts informatius a través de:
 - Cartelleres informatives
 - Xarxes socials
 - Plataformes digitals del servei i municipals
- Elaborar materials divulgatius per a la difusió i l'autoconsulta de la informació (fulletons, guies, publicacions, materials digitals, etc.).

➤ **Coneixement de recursos i treball en xarxa**

- Conèixer els serveis i recursos que ofereixen les diferents administracions públiques adreçats al jovent i a les associacions juvenils.
- Conèixer i utilitzar els recursos de la **Secretaria de Joventut** i de la **Xarxa Catalana d'Informació Juvenil**.
- Establir i mantenir la coordinació i comunicació amb altres serveis, programes i departaments municipals per:
 - Campanyes informatives
 - Atenció i derivació de joves
 - Coneixement i actualització de la xarxa de recursos complementaris.

➤ **Altres funcions**

- Desenvolupar qualsevol altra tasca relacionada amb el Servei d'Informació Juvenil que es derivi de les necessitats dels projectes, serveis o accions que es duïguin a terme, d'acord amb els objectius del servei.

d) Funcions del Servei de Dinamització juvenil

El Servei de Dinamització Juvenil té com a objectiu promoure la participació activa i el desenvolupament integral del jovent, tant a l'equipament juvenil com en altres espais comunitaris. Les funcions específiques del Servei d'Informació Juvenil són les següents:

➤ **Atenció i acompanyament del col·lectiu jove**

- Garantir l'atenció del jovent en activitats, tallers i accions desenvolupades a l'equipament juvenil i en altres espais o equipaments municipals, d'acord amb la programació establerta.
- Dinamitzar els espais de relació i trobada del jovent, fomentant la participació, la convivència i la cohesió grupal.

➤ **Planificació, execució i avaluació d'activitats**

- Dissenyar, executar, avaluar i difondre **programes, projectes i activitats** de caràcter mensual o trimestral (tallers, sortides, activitats específiques en períodes concrets, etc.).
- Proposar i implementar accions vinculades a la **participació comunitària i la intervenció socioeducativa** en espais i equipaments del municipi, atenent a la detecció de necessitats i demandes dels barris.

➤ **Detecció de necessitats i dinamització comunitària**

- Detectar dinàmiques juvenils, necessitats i demandes, tant a l'equipament juvenil com en medi obert, per impulsar projectes i activitats amb una perspectiva comunitària i socioeducativa.
- Impulsar la participació del jovent a través d'iniciatives juvenils, grups formals o informals, i vincular aquestes propostes als **espais de participació municipal, entitats juvenils i recursos existents**.

➤ **Coordinació i treball en xarxa**

- Promoure el treball en xarxa i la coordinació amb altres serveis, agents, programes i projectes adreçats al col·lectiu jove del municipi, per assegurar la coherència i complementarietat de les accions de dinamització.
- Establir i mantenir relacions de coordinació amb la Regidoria d'Infància i Joventut, l'entitat gestora del servei i altres departaments municipals.

➤ **Comunicació i difusió**

- Dissenyar i elaborar **materials i continguts de comunicació** per a la difusió de les activitats i projectes (cartells, fulletons, xarxes socials, suports digitals, etc.).
- Assegurar que la informació sigui accessible, inclusiva i adequada a les característiques del públic jove.

➤ **Altres funcions**

- Desenvolupar altres tasques relacionades amb les accions, serveis i projectes del servei de Dinamització Juvenil segons les necessitats detectades i els objectius del servei.

e) Funcions del PIDCES

El PIDCES té com a objectiu principal garantir l'accés de l'alumnat de secundària a informació i serveis juvenils, promovent la participació activa i la connexió amb el Servei de Dinamització i Informació Juvenil del municipi. Les funcions específiques de l'equip són les següents:

➤ **Atenció i assessorament personalitzat**

- Garantir l'atenció als punts d'informació ubicats als instituts (INS) del municipi.
- Atendre de manera personalitzada els joves estudiants en consultes informatives i demandes de suport.
- Recerca, elaboració i difusió de continguts.
- Recollir, classificar i processar informació rellevant per al jovent.
- Dissenyar i elaborar materials informatius i divulgatius adaptats a l'alumnat i al personal dels centres educatius.
- Crear campanyes temàtiques específiques per dinamitzar la informació durant l'hora del pati o en altres espais del centre.

➤ **Planificació i execució d'activitats i projectes**

- Dissenyar i executar accions, tallers, visites i jornades dirigides a l'alumnat, tenint en compte el cicle educatiu, les necessitats i demandes detectades.
- Planificar, executar, avaluar i difondre programes, projectes i actuacions d'informació i assessorament del Servei de Dinamització Juvenil dins dels centres educatius.
- Detectar les necessitats informatives i participatives de cada INS i executar campanyes específiques o activitats derivades del projecte.

➤ **Coordinació amb centres educatius i agents**

- Establir i garantir espais de reunió, coordinació i seguiment amb els referents dels centres i altres agents educatius per assegurar la correcta implementació de les activitats.
- Impulsar la participació a través d'iniciatives juvenils o comissions d'alumnes, en col·laboració amb els centres i altres serveis municipals.

➤ **Treball en xarxa**

- Promoure el treball en xarxa amb altres serveis, agents i projectes amb incidència als centres educatius de secundària, per afavorir accions informatives conjuntes o complementàries segons les necessitats detectades.

➤ **Altres funcions**

- Desenvolupar altres tasques que sorgeixin de les necessitats del projecte, les accions o serveis que es desenvolupin al marc del PIDCES.

f) Funcions en la intervenció en els barris

Els/les professionals adscrits/es al servei d'informació i dinamització juvenil desenvoluparan accions de medi obert amb una finalitat preventiva, educativa i comunitària, orientades a l'acompanyament de les persones joves en els seus espais de relació i socialització habituals.

En aquest marc, les seves funcions principals seran les següents:

- Realitzar una presència activa, propera i continuada als espais públics del municipi freqüentats per joves, amb una actitud educativa, d'escolta i de respecte, afavorint la generació de vincles de confiança.
- Identificar necessitats, interessos, inquietuds i possibles situacions de risc o vulnerabilitat, amb una mirada preventiva i comunitària, i comunicar-les als serveis municipals competents quan escaigui.
- Facilitar informació accessible i actualitzada sobre recursos, serveis, activitats i oportunitats adreçades a les persones joves (formació, ocupació, salut, lleure, participació, etc.).
- Promoure la participació juvenil mitjançant propostes de dinamització, activitats puntuals o accions comunitàries adaptades a l'espai públic i a la realitat dels grups de joves.
- Representar el servei d'informació i dinamització juvenil en les taules comunitàries i espais de coordinació dels barris, aportant informació sobre les necessitats juvenils, les activitats realitzades i promovent la col·laboració amb altres agents comunitaris i entitats locals. També recollir les necessitats reals de cada barri respecte el jovent.

- Afavorir la convivència a l'espai públic mitjançant la mediació, la gestió positiva de conflictes i la promoció de relacions basades en el respecte, la diversitat i la no-discriminació.
- Orientar i, si escau, derivar les persones joves a altres serveis o recursos municipals o comunitaris, coordinant-se amb els serveis de joventut, serveis socials, educatius i entitats del territori.
- Incorporar de manera transversal la perspectiva de gènere, la diversitat cultural, la inclusió social i la prevenció de violències masclistes, LGTBI-fòbiques, racistes o d'odi.
- Registrar les actuacions realitzades, recollir indicadors qualitatius i quantitatius i elaborar informes de seguiment de les accions de medi obert.
- Actuar d'acord amb els protocols municipals establerts i sota la coordinació del servei de joventut de l'Ajuntament, respectant en tot moment la confidencialitat i la protecció de dades personals.

g) Funcions del/la responsable de la coordinació del Servei de Dinamització i Informació Juvenil

A més de les funcions generals i de les funcions específiques dels serveis d'Informació i Dinamització Juvenil, el/la Responsable de Coordinació tindrà les funcions següents:

- **Direcció i coordinació de l'equip**
 - Dirigir i coordinar l'equip de professionals adscrit al servei, garantint la correcta assignació de tasques i responsabilitats.
 - Planificar la coordinació interna de l'equip mitjançant reunions, eines de seguiment i instruments de gestió.
- **Planificació, seguiment i avaluació**
 - Supervisar i fer el seguiment del disseny, execució i avaluació dels projectes, programes i accions del servei, incloent la programació mensual, indicadors de seguiment i memòria anual.
 - Proposar continguts i línies de treball per al Servei d'Informació i Dinamització Juvenil.
- **Gestió logística i control pressupostari**
 - Coordinar la logística dels serveis i activitats, assegurant que els recursos materials i humans estiguin disponibles segons les necessitats del servei.
 - Fer el seguiment del **pressupost i distribució dels recursos**, i proposar ajustos quan sigui necessari.
- **Coordinació amb altres serveis i treball en xarxa**
 - Garantir la coordinació i el treball en xarxa amb altres serveis, departaments municipals, administracions supramunicipals i entitats comunitàries, per a la prestació conjunta de serveis, accions i projectes.
 - Vincular i comunicar incidències detectades en la gestió d'equipaments, procediments o actuacions al/la referent municipal corresponent.
- **Comunicació i difusió**
 - Coordinar les estratègies de comunicació i difusió de les activitats, projectes i serveis del Servei de Dinamització i Informació Juvenil.
 - Supervisar la gestió de materials informatius i canals de difusió, assegurant la coherència i accessibilitat de la informació.

➤ **Gestió d'espais i seguretat**

- Garantir l'obertura i tancament dels equipaments, així com el seguiment del correcte funcionament de les instal·lacions i de l'accés als espais.

➤ **Altres funcions**

- Desenvolupar qualsevol altra tasca relacionada amb la coordinació, gestió i supervisió del servei, segons les necessitats del projecte i de l'equip educatiu.

h) Funcions de la referent del projecte per part de l'empresa adjudicatària

La persona referent del projecte tindrà la responsabilitat de coordinar, supervisar i garantir el correcte desenvolupament del servei d'Informació i Dinamització Juvenil. Les seves funcions principals seran les següents:

➤ **Disponibilitat i comunicació**

- Mantenir plena disponibilitat per proporcionar tota la informació requerida en qualsevol moment al/la Responsable del Servei d'Infància i Joventut i als/les educadors/es adscrits/es al servei.
- Actuar com a interlocutor/a principal entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament, facilitant la comunicació fluida i la resolució àgil de qualsevol incidència.

➤ **Suport i coordinació del personal**

- Garantir que els/les educadors/es disposin de tots els recursos, materials i eines necessaris per dur a terme el programa d'informació i dinamització juvenil.
- Supervisar l'organització i la distribució de les tasques dels/les professionals adscrits/es al servei.

➤ **Gestió econòmica del programa**

- Administrar els fons i recursos econòmics destinats a la gestió del programa d'Informació i Dinamització Juvenil, assegurant un ús correcte i eficient del pressupost.
- Elaborar la planificació pressupostària i fer un seguiment de les despeses durant l'any.

➤ **Programació i planificació del servei**

- Presentar al/la Responsable del Servei d'Infància i Joventut la programació del servei, amb detall de projectes, accions i activitats previstes.
- Assegurar que la planificació s'ajusta als objectius establerts i a les necessitats del col·lectiu juvenil.

➤ **Informe i avaluació de resultats**

- Elaborar informes valoratius periòdics sobre els programes, projectes i accions realitzades, segons els indicadors i apartats definits conjuntament amb el/la Responsable d'Infància i Joventut i el/la coordinador/a del servei.
- Presentar un informe anual que inclogui una valoració global del servei i un informe econòmic detallat amb la distribució pressupostària.

6. ORGANITZACIÓ, CONDICIONS I HORARIS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Per garantir una gestió òptima del Servei d'Informació i Dinamització Juvenil, l'empresa adjudicatària haurà de preveure, en la contractació i organització del personal educador adscrit al servei, una organització flexible que permeti donar resposta a les necessitats del jovent, d'acord amb les condicions següents:

1.1.2 a) Període de prestació del servei

- Els equipaments juvenils romandran oberts **durant tot l'any**, amb excepció del **mes d'agost**, adaptant els serveis i activitats a les necessitats del col·lectiu juvenil.
- **De setembre a juny**, les activitats s'organitzaran d'acord amb el calendari lectiu habitual.
- **Durant el mes de juliol**, el servei es desenvoluparà mitjançant activitats d'estiu en format de casal, incloent sortides setmanals i continguts adaptats a l'època estival.
- **El mes d'agost**, els equipaments juvenils romandran tancats.

1.1.3 b) Organització horària dels equipaments

- L'horari general de funcionament dels equipaments juvenils serà **principalment de tarda, de 16.00 a 20.00 h.** Aquest horari podrà adaptar-se segons les necessitats del servei o de les activitats programades.
- L'horari d'**atenció directa al públic** serà de **17.00 a 20.00 h**, prioritzant l'acompanyament, la informació i l'atenció al jovent. Aquest horari podrà adaptar-se segons les necessitats del servei o de les activitats programades.
- Les coordinacions, reunions d'equip, tasques de planificació interna i participació en xarxes, taules comunitàries i comissions es realitzaran preferentment **en horari de matí**, dins de la jornada laboral.
- Els equipaments podran **adaptar els horaris** quan així ho requereixin programes, projectes o accions específiques, incloent caps de setmana o horari nocturn.

1.1.4 c) Organització del treball i disponibilitat del personal

- L'organització del servei haurà de garantir **franges horàries de matí i tarda** per permetre la gestió, planificació, coordinació interna i treball transversal.
- Les **reunions de coordinació interna** es realitzaran dins de la jornada laboral i fora de l'horari d'atenció directa.
- El personal haurà de tenir disponibilitat per desenvolupar:
 - Programes, projectes i accions en **cap de setmana**, quan així ho requereixi la programació.
 - Actuacions en **horari nocturn**, quan així ho requereixi la programació.
 - **Intervenció en els barris**, d'acord amb les necessitats detectades al territori.

1.1.5 d) Planificació, seguiment i avaluació

- L'empresa adjudicatària haurà de garantir el temps necessari dins de la jornada laboral per a:
 - L'**elaboració de la programació mensual** del servei.
 - L'**elaboració d'informes d'avaluació** i d'una **memòria anual**.
 - L'elaboració i actualització anual de l'inventari dels béns, mobiliari i materials dels equipaments utilitzats.

1.1.6 e) Coordinació tècnica

L'adjudicatari haurà de garantir la coordinació tècnica del servei a través de les següents accions:

- Participar en reunions convocades pel Servei d'Infància i Joventut per a la planificació, seguiment i avaluació de les activitats i funcions desenvolupades.
- Seguir les directrius i criteris d'intervenció establerts pel Servei d'Infància i Joventut en l'execució de les funcions i accions necessàries per assolir els objectius establerts.
- Coordinar tècnicament els professionals del servei, quan sigui necessari, per garantir la correcta execució de les tasques i la millora contínua dels processos de treball.

1.1.7 f) Transversalitat i treball en xarxa

- El personal adscrit al servei participará activament en la **coordinació i treball transversal** amb:
 - Altres departaments, serveis i programes de l'Ajuntament de Montcada i Reixac.
 - Serveis i recursos de la Generalitat de Catalunya, la Diputació i el Consell Comarcal.
 - Agents de l'àmbit comunitari, com centres educatius, entitats, famílies, altres equipaments municipals, taules comunitàries, comissions i altres espais de participació territorial.

1.1.8 g) Dotació de personal, referents territorials i recursos

- El contractista aportarà, al seu exclusiu càrrec, el personal i el material necessari per a la correcta prestació del servei, tenint en compte les característiques dels diferents programes, projectes i accions i del jovent, en especial el jovent amb NESE o amb situacions socials desfavorides greus.
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir que a l'Espai Jove Can Tauler hi hagi **sempre un mínim de dues persones professionals** durant l'horari d'obertura i desenvolupament d'activitats.
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir que a l'espai Hotel d'Entitats hi hagi **sempre un mínim de dues persones professionals** durant l'horari d'obertura i desenvolupament d'activitats.
- La persona professional del grup I designada per l'empresa actuarà com a referent de l'Espai Jove Can Tauler i de l'espai Hotel d'Entitats.

7. ESPAIS DE FUNCIONAMENT

A continuació es presenta els diferents espais susceptibles d'aquest plec:

L'Espai Jove Can Tauler: equipament públic de titularitat municipal de caire juvenil, la finalitat del qual és fomentar la trobada, la informació, la comunicació i la producció educativa, cultural i social del jovent, afavorir la seva formació integral i promoure l'associacionisme.

Les dades de l'equipament són:

ESPAI JOVE CAN TAULER

Carrer Balmes, 16

Tlf: 93 564 17 41

L'Hotel d'Entitats Can Sant Joan: equipament de titularitat municipal on es disposa d'una sala d'ús exclusiu i altres espais compartits. També s'utilitza amb freqüència l'Espai Cultural Kursaal, sempre amb reserva d'espai prèvia.

Les dades de l'equipament són:

HOTEL D'ENTITATS CAN SANT JOAN

Carrer Viver, 1

Actualment, l'equipament es troba en procés d'obres de millora, motiu pel qual el servei es presta de manera provisional a l'Espai Cultural Kursaal, situat al mateix barri de Can Sant Joan (c. Masia, 39).

Un cop finalitzats els treballs de rehabilitació i adequació de l'equipament, i sempre que així ho determini l'Ajuntament, el servei podrà retornar a l'espai original, sense que aquest canvi suposi cap modificació de les condicions essencials del contracte.

Altres espais de funcionament:

- **Els Centres d'Ensenyament Secundari:** el municipi consta de tres instituts públics, dos instituts escola públic i dos col·legis concertats distribuïts per tots els barris del municipi. L'horari de funcionament dels centres serà bàsicament de matí en quant al servei de PIDCES. Pel que fa a la possible programació d'accions extraescolars l'horari serà de tarda. La informació dels diferents centres es troben a <https://www.montcada.cat/temes/educacio/>
- **La Xarxa d'equipaments:** espais de proximitat distribuïts pels barris del municipi. Espais idonis i susceptibles d'accions, serveis i projectes comunitaris juvenils. La informació dels diferents equipaments es troben a: <https://www.montcada.cat/temes/xarxa-equipaments/>
- **Altres equipaments,** el programa d'informació i dinamització podrà organitzar accions en altres espais municipals.

8. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

L'empresa adjudicatària serà responsable de la correcta execució del contracte i assumirà les obligacions següents:

a) Qualitat tècnica i responsabilitat del servei

És responsable de la qualitat tècnica del servei d'informació i dinamització juvenil, de les activitats i actuacions que es desenvolupin, així com de les conseqüències que es puguin derivar per a l'Administració o per a terceres persones com a resultat d'omissions, errors, inadequació dels mètodes emprats o execució incorrecta del contracte.

b) Responsabilitat pels danys i perjudicis

Assumirà la responsabilitat del correcte funcionament del servei i respondrà dels danys i perjudicis que el seu personal pugui patir o ocasionar a les persones joves usuàries, a tercers, a les instal·lacions municipals, al mobiliari o als béns personals, procedint, si escau, a la corresponent indemnització.

c) Responsabilitat laboral i defensa jurídica del personal

Assumirà totes les obligacions derivades de la relació laboral amb el personal adscrit al servei i garantirà la seva defensa jurídica davant possibles denúncies relacionades amb la prestació del servei, sense perjudici de les actuacions que corresponguin en cas de confirmar-se els fets denunciats.

d) Instal·lacions, equipaments i materials municipals

Vetllarà pel bon ús dels espais municipals, del mobiliari, de les infraestructures, del fons lúdic i del material posat a disposició per l'Ajuntament, i comunicarà immediatament qualsevol desperfecte o incidència detectada.

e) Execució del programa i control pressupostari

Durà a terme el programa d'actuació del servei d'acord amb el pressupost anual previst **de 23.500,00 euros**. Qualsevol modificació rellevant que pugui afectar el desenvolupament del servei haurà de ser comunicada prèviament a l'Ajuntament.

L'execució i la destinació de les despeses s'hauran de coordinar amb l'Ajuntament, que n'haurà d'atorgar el vistiplau previ. En especial, la inversió en material informàtic (ordinadors i portàtils) tindrà la consideració d'inversió inicial el primer any, mentre que en els exercicis posteriors es considerarà despesa de manteniment, d'acord amb els criteris que estableixi l'Ajuntament.

Atès que el cost de manteniment serà previsiblement inferior al de la inversió inicial, l'import restant haurà de ser **reinvertit en el mateix projecte**, en altres conceptes vinculats al servei, prèviament validats per l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la traçabilitat de la despesa i facilitar, quan sigui requerit per l'Ajuntament, informació detallada sobre la distribució i aplicació dels recursos econòmics en relació amb les accions desenvolupades.

f) Coordinació, seguiment i avaluació del servei

Col·laborarà de manera activa amb els Serveis Socials i/o el servei municipal de Joventut de l'Ajuntament de Montcada i Reixac en les tasques de coordinació, seguiment i avaluació del servei, aportant la informació i documentació que li sigui requerida.

g) Destinació i aplicació dels recursos econòmics (programació)

L'empresa adjudicatària estarà obligada a destinar íntegrament els recursos econòmics assignats al contracte a la planificació, execució, seguiment i avaluació del servei d'informació i dinamització juvenil, d'acord amb el programa marc d'actuació establert en el present plec.

En concret, la inversió dels recursos haurà d'anar orientada, com a mínim, als següents àmbits:

- El disseny, desenvolupament i execució de la programació d'accions, activitats, tallers, cicles temàtics, estudi de gravació i espais de trobada previstos en el servei de dinamització juvenil.
- El desplegament del servei d'Informació Juvenil, incloent-hi el Punt d'Informació Juvenil, l'espai d'acollida i assessorament, les accions de difusió i el treball en xarxa amb el territori.
- El desenvolupament del servei PIDCES als centres d'ensenyament secundari, incloent-hi les accions informatives, de participació, les campanyes específiques i la coordinació amb la comunitat educativa.
- Les accions d'intervenció comunitària als barris del municipi, especialment als barris prioritaris definits, així com les actuacions a l'espai públic.
- El suport a les iniciatives juvenils.
- Els recursos materials, tècnics, logístics, equipaments bàsics (bens necessaris) i comunicatius necessaris per al correcte desenvolupament de les activitats i serveis (materials pedagògics, producció d'activitats, difusió, etc.).

- Les accions de coordinació territorial, treball en xarxa, seguiment, avaluació i millora contínua del servei.

En cap cas els recursos econòmics del contracte podran destinar-se a finalitats alienes a l'objecte del servei ni a actuacions no vinculades directament a la programació, la intervenció juvenil i els objectius definits en el Pla Local de Joventut.

h) **Mitjans materials del personal**

Dotarà a cada educador/a adscrit/a al servei d'un telèfon mòbil i d'un ordinador portàtil amb connexió a Internet, necessaris per al correcte desenvolupament de les funcions del servei.

i) **Mitjans materials dels participants**

Dotarà de tres ordinadors portàtils amb connexió a Internet pels participants, necessaris per al correcte desenvolupament de les funcions del servei.

j) **Organització del servei i compliment d'horaris**

Garantirà el correcte funcionament de la programació del servei, la continuïtat de la prestació i el compliment dels horaris establerts, adaptant-los a les necessitats del col·lectiu juvenil.

k) **Personal adscrit al servei**

Prestarà el servei de manera permanent, amb els estàndards de qualitat establerts i amb el nombre i perfil professional requerits. En cas de substitució, aquesta es realitzarà en un termini màxim de **24 hores**, mitjançant professionals amb el mateix perfil i qualificació. Qualsevol canvi temporal o definitiu del personal haurà de comunicar-se prèviament a la persona responsable municipal amb una antelació mínima de **15 dies**, sempre que sigui possible.

l) **Formació inicial i continuada del personal**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la formació inicial i continuada de tot el personal adscrit al Servei d'Informació i Dinamització Juvenil, amb l'objectiu d'assegurar una intervenció de qualitat, actualitzada i adaptada a les necessitats de la població jove.

A aquest efecte, l'adjudicatària haurà de disposar i aplicar un **pla de formació continuada**, que inclogui, com a mínim, els àmbits següents:

- Polítiques de joventut i dinamització juvenil.
- Metodologies i habilitats socioeducatives.
- Perspectiva de gènere i igualtat efectiva entre dones i homes.
- Prevenció de violències masclistes, LGTBI-fòbiques i altres violències discriminatòries.
- Interculturalitat i enfocament interseccional.
- Atenció a la diversitat (cultural, funcional, sexual, de gènere i socioeconòmica).
- Drets humans i convivència comunitària.
- Formació en llengua catalana, garantint el seu ús adequat i habitual en l'atenció a les persones joves i en la documentació del servei.

Pel que fa específicament a la **figura de l'informador/a juvenil**, l'empresa adjudicatària haurà de garantir una formació continuada i actualitzada en els principals àmbits d'interès juvenil, especialment en:

- Educació i formació (itineraris educatius, beques, orientació acadèmica).
- Ocupació i orientació laboral.
- Habitatge i emancipació juvenil.
- Mobilitat nacional i internacional.
- Salut, benestar i participació juvenil.
- Recursos i serveis d'interès per a la població jove.

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar, quan sigui requerit per l'òrgan contractant, el compliment del pla de formació mitjançant la presentació dels continguts formatius, el calendari d'execució i la participació del personal adscrit al servei.

m) Compliment normatiu i prevenció de riscos laborals

Complirà la normativa vigent aplicable, especialment la relativa a l'àmbit laboral, de Seguretat Social, prevenció de riscos laborals, protecció de menors, igualtat efectiva entre dones i homes i no-discriminació.

n) Protecció de dades personals i confidencialitat

Garantirà el compliment del Reglament (UE) 2016/679 i de la normativa estatal en matèria de protecció de dades personals, actuant com a encarregada del tractament quan correspongui, i assegurant la confidencialitat de la informació durant i després de la vigència del contracte.

o) Règim intern i marc educatiu del servei

Elaborarà un document de règim intern del servei, amb una finalitat prioritàriament educativa, que estableixi normes de funcionament clares i garanteixi un espai segur, inclusiu, participatiu i lliure de conductes racistes, sexistes, LGTBI-fòbiques, violentes, d'odi o discriminatòries.

p) Participació juvenil i retorn social

Promourà la participació activa de les persones joves en el disseny, desenvolupament i avaluació de les activitats, i recollirà sistemàticament la seva valoració per incorporar-la als informes de seguiment del servei.

Garantir la participació de tot el jovent de les diversitat funcional, cultural, social de gènere amb els recursos específics necessaris

q) Garantia de participació inclusiva del jovent

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la participació efectiva i en igualtat d'oportunitats de tot el jovent, tenint en compte la diversitat funcional, cultural, social, econòmica, d'origen, d'identitat i expressió de gènere, d'orientació sexual i de situacions personals diverses.

A aquest efecte, haurà de preveure i aplicar les **mesures, recursos i suports específics necessaris** per assegurar l'accessibilitat universal i la inclusió real en totes les accions, serveis i activitats del Servei d'Informació i Dinamització Juvenil, incloent, entre d'altres:

Adaptacions metodològiques i comunicatives.

- Recursos d'accessibilitat física, sensorial i cognitiva.
- Materials i llenguatges inclusius i no discriminatoris.
- Accions específiques de foment de la participació del jovent en situació de major vulnerabilitat o risc d'exclusió social.
- Coordinació amb serveis especialitzats quan sigui necessari.

L'adjudicatària haurà de garantir que totes les actuacions del servei incorporin una **perspectiva inclusiva, antidiscriminatòria i interseccional**, promovent espais segurs, respectuosos i lliures de qualsevol forma de discriminació.

9. OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

L'Ajuntament de Montcada i Reixac, com a administració contractant, assumirà les obligacions següents:

a) Posada a disposició d'espais i equipaments

Posarà a disposició de l'empresa adjudicatària els espais municipals necessaris per al desenvolupament dels serveis i accions d'informació i dinamització juvenil, degudament habilitats, amb les instal·lacions bàsiques i el mobiliari adequat.

b) Manteniment i neteja

Assumirà el manteniment ordinari i la neteja dels equipaments municipals juvenils on es desenvolupa el servei.

c) Seguiment, coordinació i avaluació del servei

Realitzarà el seguiment, la coordinació i l'avaluació de l'execució del servei i de les accions juvenils desenvolupades, d'acord amb els mecanismes i indicadors establerts en el present plec.

d) Pagament del preu del contracte

Abonarà a l'empresa adjudicatària el preu del contracte en els termes, terminis i condicions establerts en el plec de clàusules administratives particulars.

e) Col·laboració tècnica i coordinació institucional

Col·laborarà amb l'empresa adjudicatària en el disseny tècnic de les actuacions i en el seu seguiment, mitjançant els espais de coordinació i els canals de comunicació que es defineixin.

f) Modificacions del contracte per interès públic

Podrà acordar, per raons d'interès públic degudament justificades, la modificació de les característiques del contracte, d'acord amb el que estableix la normativa de contractació pública vigent.

g) Ajustos en la forma de prestació del servei

Es reserva la facultat d'introduir ajustos en la forma de prestació del Servei d'Informació i Dinamització Juvenil, sempre que aquests no alterin l'objecte del contracte ni comportin un increment dels costos de personal ni del preu del contracte

10. DOCUMENTACIÓ A ELABORAR PER L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA:

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar, presentar i mantenir actualitzada la documentació següent, necessària per al correcte desenvolupament, seguiment i avaluació del servei:

- a) **Pla de treball**, que inclogui la planificació detallada dels projectes, activitats i accions a desenvolupar mensualment, amb indicació de calendaris, recursos i objectius.
- b) **Fitxes tècniques de les activitats**, on es recullin, com a mínim, els objectius, la descripció de l'activitat, la metodologia aplicada i els criteris d'avaluació.
- c) **Informes i memòries**, consistents en:
 - Un informe d'avaluació de les accions desenvolupades.
- d) Una **memòria anual**, amb una valoració global del servei, el grau de compliment dels objectius i les propostes de millora.
- e) **Qualsevol altra documentació** complementària que, de manera motivada, pugui ser requerida pel Servei d'Infància i Joventut de l'Ajuntament de Montcada i Reixac, amb la finalitat de garantir el correcte funcionament, control i seguiment del servei.

11. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

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

- a) La representació externa del servei correspon a l'Ajuntament.
- b) Correspon també a l'Ajuntament la titularitat de qualsevol tipus de documentació derivada de la gestió i prestació del servei.
- c) En qualsevol difusió escrita, verbal o visual de programes, projectes o accions a desenvolupar, l'adjudicatari ha de fer-hi constar la titularitat municipal així com els logotips i la imatge gràfica de l'Ajuntament.
- d) Tots els materials de difusió del servei han de ser elaborats i/o autoritzats pel departament de Comunicació de l'Ajuntament de Montcada i Reixac.

12. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

En el marc de la prestació del servei d'informació i dinamització juvenil, l'empresa adjudicatària tindrà accés a dades personals de les persones usuàries i de tercers, incloent menors d'edat. Amb la finalitat de garantir el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades i preservar la confiança dels i les joves, així com la confidencialitat i seguretat de la informació, l'adjudicatària haurà d'actuar com a encarregada del tractament i complir estrictament les obligacions que s'estableixen a continuació:

a) **Confidencialitat i limitació de la finalitat**

L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de mantenir la confidencialitat de totes les dades personals a les quals tinguin accés en el marc de l'execució del contracte. Aquestes dades només podran ser tractades per a les finalitats estrictament necessàries per al compliment de l'objecte del contracte i no podran ser comunicades ni cedides a terceres persones o entitats, excepte en els supòsits legalment previstos o amb autorització expressa de l'Ajuntament.

b) **Encarregat del tractament**

L'empresa adjudicatària tindrà la consideració d'**encarregada del tractament** de les dades personals que tracti per compte de l'Ajuntament, i actuarà d'acord amb les instruccions d'aquest, sense poder-les aplicar o utilitzar amb una finalitat diferent de la prevista en el contracte.

c) **Compliment normatiu i mesures de seguretat**

L'empresa adjudicatària es compromet a complir el que disposa el **Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell (RGPD)**, així com la **Llei orgànica 3/2018**, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i adoptarà les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la seguretat, integritat i confidencialitat de les dades personals, dels sistemes i dels equips utilitzats en el seu tractament.

d) Deure de confidencialitat

L'obligació de confidencialitat es mantindrà vigent durant la prestació del servei i també un cop finalitzat el contracte.

e) Especial protecció de dades de menors

L'empresa adjudicatària extremerà les mesures de seguretat i confidencialitat en el tractament de dades personals de menors d'edat, d'acord amb la normativa vigent.

13. IMPLANTACIÓ DEL SERVEI I FASE DE TRANSICIÓ

El contracte inclou la **integració i unificació de dos serveis d'atenció juvenil existents actualment al municipi**, que fins ara s'han prestat de manera diferenciada, i que a partir de l'entrada en vigor d'aquest contracte passaran a configurar-se com un únic servei unificat, amb criteris comuns de funcionament, organització i qualitat.

Aquesta unificació comporta un **procés de transició i incorporació del nou servei**, que haurà de garantir:

- La continuïtat de l'atenció a les persones joves durant tot el procés de canvi.
- L'adaptació progressiva dels recursos humans, materials i metodològics existents.
- La coordinació amb els serveis municipals implicats i amb els agents del territori.
- La implementació d'un model de servei integrat, coherent i alineat amb les polítiques locals de joventut.

L'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar el servei tenint en compte aquest procés de canvi, assegurant una correcta implantació del nou servei unificat i el compliment dels objectius definits en el present plec tècnic.

14. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASÀS

A la finalització de la vigència del contracte, i en el cas que el servei no sigui adjudicat a la mateixa empresa que hagi resultat adjudicatària fins aquell moment, es durà a terme un procés ordenat de traspàs amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei i evitar qualsevol afectació negativa a les persones usuàries.

A aquest efecte:

- a) L'Ajuntament de Montcada i Reixac supervisarà i coordinarà el procés de traspàs entre l'empresa sortint i la nova empresa adjudicatària.
- b) L'empresa adjudicatària sortint estarà obligada a col·laborar activament en el traspàs d'informació, funcionament i organització del servei amb la nova empresa adjudicatària.
- c) El traspàs inclourà, com a mínim:
 - Informació sobre el funcionament general del servei.
 - Protocols de treball i organització interna.

- Programacions i activitats en curs.
 - Documentació tècnica rellevant i indicadors de seguiment.
 - Qualsevol altra informació necessària per garantir la continuïtat del servei.
- d) El procés de traspàs es durà a terme durant les **dues setmanes prèvies a la incorporació de la nova empresa adjudicatària**, o en el termini que estableixi l'Ajuntament en funció de les necessitats del servei.
- e) El traspàs d'informació es realitzarà respectant en tot moment la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i confidencialitat.