

Expedient	Assumpte
2025/925-G626 G626_P1 Contractes, previ de necessitat Emissor : Centres Cívics Codi : 16340665041273065707	CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'IMPLANTACIÓ I DINAMITZACIÓ D'UNA XARXA DE CONNECTORES COMUNITÀRIES EN EL MARC DEL PROGRAMA NUS (2026-2030)

Signat per:

Este documento es una traducción de la versión original en catalán. En caso de cualquier discrepancia entre este documento y la versión original prevalecerá la versión catalana.

## PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLANTACIÓN Y DINAMIZACIÓN DE UNA RED DE CONECTORAS COMUNITARIAS EN EL MARCO DEL PROGRAMA NUDO

### 1. Introducción

La acción comunitaria es un modelo de intervención que aborda la transformación de situaciones sociales colectivas mediante la organización y la acción asociativa, y que requiere la aplicación de un proyecto de desarrollo social. Sin embargo, en el ámbito del trabajo comunitario la figura del/la profesional que ejecuta y acompaña durante los procesos comunitarios se convierte en esencial. En la práctica, esto conlleva que las personas vinculadas a la acción comunitaria deben estar dispuestas a implicarse para conocer de primera mano la realidad de la población, lo que implica aprender a desarrollarse en escenarios cotidianos e informales y, también, ser conscientes del papel de la persona interventora y de la intervenida, incluso en contextos que puedan ser conocidos. La **intervención comunitaria**, por lo tanto, se caracteriza por ser **dinámica e integradora de los diferentes agentes sociales que están involucrados en un territorio determinado**.

De entrada, la distribución urbanística de la ciudad de Tarragona, de alta complejidad y rodeada de diversas interrupciones geográficas, puede dificultar la cohesión física de la ciudadanía y el sentimiento de pertenencia, pero puede entenderse también como una oportunidad, incorporando los recursos necesarios, para poner en valor la singularidad de cada barrio y trabajar para generar cambios de tendencia respecto a lo que se indica en el diagnóstico en el que se enmarca el presente programa.

Con esta voluntad, el Ayuntamiento de Tarragona (en adelante, la contratante o el Ayuntamiento), ha analizado los diferentes estudios que desde Tarragona Impulsa, como



desde el equipo técnico de acción comunitaria e inclusiva se han llevado a cabo por lo que se dispone de un conocimiento detallado de la realidad y especiales casuísticas de los diversos barrios que conforman la ciudad, poniéndose de manifiesto la necesidad de iniciar un programa concreto que promueva una identidad de ciudad que a pesar de su pluralidad esté cohesionada.

En este contexto, nace el "**PROGRAMA NUS**" <sup>1</sup>(en adelante, también el Programa) que tiene como finalidad primera fomentar la integración y la capacidad de la ciudadanía en la toma de decisiones y acompañarla en el logro de un grado de autogestión, para que consiga su empoderamiento sin sentirse desatendida por su Ayuntamiento, reforzando así su sentimiento de pertenencia a la ciudad, haciendo que todos y cada uno de los barrios de la ciudad se sientan Tarragona en igualdad de condiciones.

Así, la acción comunitaria se convierte en la herramienta de desarrollo del citado Programa, mediante la implantación de acciones y dinámicas estables, sin perder de vista la especial singularidad de la ciudadanía, ni su evolución constante.

Por otro lado, no puede haber intervención comunitaria sin trabajo transversal. El trabajo transversal busca la corresponsabilización tanto de diferentes áreas de la administración como de los agentes del territorio con el fin de dar respuesta a una realidad diversa, porque las comunidades son complejas y poliédricas.

## 2. EI PROGRAMA NUS

El Programa NUS tiene el objetivo de mejorar la integración y fomentar el arraigo de la ciudadanía de Tarragona, especialmente en aquellas zonas del municipio en las que se ha detectado una mayor desconexión del entorno. A su vez, se han tenido en cuenta las diversas circunstancias socioeconómicas y socioculturales de las personas residentes, así como la proximidad territorial entre ellas, lo que puede favorecer el trabajo colaborativo entre ellas.

No hay duda de que la base del Programa NUS son las personas que participan, ya sea como usuarias, ya sea como prestatarias del servicio. En este sentido, se entiende que es necesario identificar un equipo que tenga la sensibilidad y conocimientos adecuados para el servicio, dado que serán las personas conectoras de la comunidad, esenciales para la viabilidad del proyecto.

Por este motivo, el Programa se ha centrado en aquellas zonas cuyo diagnóstico ha puesto de manifiesto la necesidad de llevar a cabo una intervención más profunda e inmediata. Concretamente, las zonas de actuación preferente sobre las que se desarrollará el Programa son las señaladas a continuación:

1. Sant Salvador.
2. Sant Pere i Sant Pau.
3. Parte Baja, Barrios Marítimos y Par Alta.

---

<sup>1</sup> *Anexo 1: Ascensos explicativo del PROGRAMA NUS*



4. Solivella y Barrios adyacentes.
5. Campclar y Bonavista.

Se prevé que para cada una de las anteriores zonas se adscriba un equipo integrado por dos personas identificadas como las conectoras comunitarias que trabajarán a pie de calle y en conexión directa con la ciudadanía y resto de agentes y entidades sociales de la ciudad. Además, los cinco equipos de conectoras comunitarias deberán estar guiado y coordinado por un/a profesional quien, a su vez, será quien actuará como interlocutor/a con la contratante.

Al mismo tiempo, se prevé la actuación puntual en zonas de la ciudad, que el programa actualmente no contempla, de manera preferente, cuando las circunstancias de estas zonas, o las demandas de actuaciones municipales generales en toda la ciudad así lo requieran se podrá disponer de los diferentes equipos en momentos puntuales para zonas no predefinidas.

Sin embargo, se ha estructurado una metodología básica común para todas ellas, fundamentada en tres ejes vertebradores según los ámbitos de intervención, respecto de los cuales se han ido concretando los objetivos genéricos y comunes que se pretenden alcanzar con la implantación del Programa. A partir de ahí, habrá que definir una metodología para el desarrollo de aquellos objetivos.

Con respecto a los ejes vertebradores sobre los que habrá que desarrollar el Programa ha fijado los siguientes:

<b>EJE 1</b>	Dinamización comunitaria del espacio público
<b>EJE 2</b>	Reducción de las desigualdades y facilitar el acceso a recursos públicos.
<b>EJE 3</b>	Promover la Inclusión y la comunidad

## 2.1 Objetivos básicos y ejes vertebradores del Programa NUS:

Como se ha dicho, cada Eje tiene atribuidos unos determinados objetivos base comunes para todas las zonas de intervención mencionadas.

Así pues, a título enunciativo no exhaustivo, los objetivos de cada Eje son:

### 1.DINAMIZACIÓN COMUNITARIA DEL ESPACIO PÚBLICO

---

- 1.1. Promover dinámicas positivas y de convivencia en los espacios de uso público.
- 1.2. Establecer espacios de coproducción de actividades culturales, sociales, deportivas no federativas y acciones socioeducativas y lúdicas en los espacios públicos.
- 1.3. Hacer del espacio público, espacios de encuentro, convivencia y aprecio por el barrio y su comunidad.
- 1.4. Promover espacios de seguridad comunitaria.

### 2.REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES Y FACILITAR EL ACCESO A RECURSOS PÚBLICOS

---

- 2.1.Potenciar la formación de las personas y reducir la brecha digital.
- 2.2. Establecer alianzas con servicios de empleabilidad, como Tarragona Impulsa, para fomentar la empleabilidad de las personas.



2.3. Facilitar y acompañar en el acceso a los recursos públicos.

### 3. PROMOVER LA INCLUSIÓN Y COMUNIDAD

---

3.1 Potenciar la perspectiva de género, la igualdad y la interculturalidad.

3.2. Promover espacios de mediación comunitaria y participación ciudadana.

3.3. Promover comunidades contra el aislamiento social y la soledad no deseada.

3.4. Implementar la salud comunitaria mejorar los condicionantes de salud en las todas sus dimensiones ( física, psicológica y social ).

## 2.2 Otros agentes de la ciudad:

Toda acción comunitaria como la que tiene por objeto este expediente, se sustenta en una red de agentes que contribuirán de forma significativa al éxito del programa. En este caso, el Programa precisa para su verdadero arraigo de la interacción con estos otros agentes que participan activamente dentro de la comunidad.

Por lo tanto, el desarrollo de las acciones previstas para el Programa NUS, deberá respetar y fomentar las relaciones con aquellos elementos que contribuyen a fortalecer la comunidad con el fin de:

- a) Promover un estilo de Liderazgo facilitador
- b) Desplegar una estrategia relacional para originar proyectos compartidos
- c) Fomentar una uniformidad del lenguaje entre el personal técnico, el/la profesional y la ciudadanía
- d) Fomentar la cultura de la metodología comunitaria.

Es necesaria la colaboración con los diversos departamentos de la administración contratante y el resto de administraciones vinculadas, la red de Centros Cívicos de la ciudad y otras entidades sociales que tengan un objeto común o similar con el del presente pliego, aparte de, en la medida de lo posible, identificar y coordinar las actuaciones con aquellas otras que actualmente estén implantadas en el territorio, como el Programa "A pie de calle" orientado al acompañamiento de niños y jóvenes.

Respecto de los Centros Cívicos de la ciudad<sup>2</sup>, cabe señalar que se ha previsto que sean los espacios físicos donde se llevarán a cabo las acciones propuestas para el caso que requieran de espacios interiores, como formaciones u otros; también serán los espacios de trabajo de las conectoras comunitarias cuando no se desarrollen en la calle.

El Ayuntamiento pondrá a disposición de la adjudicataria los Centros Cívicos correspondientes con el fin de favorecer el despliegue por zonas del programa, según la propuesta formulada por la adjudicataria, previendo que allí donde no haya centro cívico, la previsión será la de utilizar el

---

<sup>2</sup> Anexo 2: Relación de Centros Cívicos disponibles, con indicación de ubicación y horarios.



equipamiento municipal más próximo a la zona de intervención y que reúna las características para poder desarrollar las acciones que se propongan.

En definitiva, dado que Tarragona es una ciudad plural, dinámica y con una distribución particular que puede generar cierto desarraigo de la ciudadanía en el territorio, lo que se pretende con el presente programa es acercar los recursos y las actuaciones públicas a los espacios de convivencia de sus vecinos y vecinas, mediante un Plan de intervención teniendo en cuenta la distribución urbanística de la ciudad.

### 3. Objeto del contrato

El Objeto del contrato es la prestación del servicio de gestión y dinamización del PROGRAMA NUS. Que incorpora el despliegue de 5 equipos de intervención directa en diferentes zonas de la ciudad, llamadas conectoras comunitarias y una figura de coordinación para la gestión integral del programa y la facilitación del trabajo transversal con los diferentes agentes del territorio.

### 4. Definición, finalidades y horarios del servicio:

#### 5.1 Definición:

Cada persona técnica realizará 38 horas semanales, sin perjuicio de lo que disponga la normativa vigente, en un horario flexible, que se adaptará a las necesidades de las acciones a desarrollar comprendido entre las 9 y las 22 horas de lunes a viernes, y repartirá las horas semanales entre las zonas a intervenir en el caso de equipos que tengan más de una zona. Se establecerá una parrilla mensual donde estarán actualizadas las horas por semana de cada uno de los equipos.

Una propuesta de horario a desarrollar sería la siguiente:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
14 a 21 h	9 a 12 y de 16 a 21 horas	13 a 21 horas	9 a 12 y de 16 a 21 horas	14 a 21 horas
7 horas	8 horas	8 horas	8 horas	7 horas

Según convenio de aplicación las personas trabajadoras que realicen una parte de la jornada habitual u ordinaria en sábados y/o domingos, percibirán un complemento equivalente al 25% de su salario base y se devengará proporcionalmente a las horas efectivamente trabajadas en este horario. En los casos que se tengan que efectuar estas horas, el contrato prevé un factor de corrección del 10% para hacerle frente.

En este sentido, se ha estimado un volumen anual de 1701 horas de dedicación por profesional, que incluyen un % dedicado a tiempo de transporte y desplazamientos.



## 6. Duración

La duración de este contrato se define en el pliego de cláusulas administrativas.

## 7. Competencias, Capacidades y perfil profesional

### 7.1 Competencias:

Con el fin de poder desarrollar el rol de conectora comunitaria, habrá que disponer de las siguientes competencias:

- Empatía hacia la ciudadanía.
- Trabajo en equipo.
- Habilidades comunicativas.
- Ser respetuoso/a.
- Ser responsable.
- Ser discreto/a.

### 7.2 Capacidades:

La adjudicataria deberá garantizar que las personas adscritas al servicio dispongan de las siguientes características:

- Capacidad de relación
- Persona discreta
- Capacidad física para desarrollar las diferentes tareas señaladas en este pliego.
- Capacidad de expresión oral y comunicación clara
- Procedimental para colaborar con otros profesionales.
- Actitud de respeto y mantenimiento del secreto profesional.

### 7.3. Perfil profesional:

Se requieren y determinan en el pliego de cláusulas administrativas, apartado adscripción de medios personales.

## 8. Recursos humanos y del personal

Corresponde exclusivamente a la adjudicataria la selección del personal que, acreditando los requisitos de formación establecidos en este pliego técnico, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.

En relación con el personal destinado a la ejecución de este contrato, la adjudicataria asume la obligación de ejercer de manera real, efectiva y continua, el poder de dirección inherente a todo empresario/a. En particular, asumirá el pago de los salarios, las sustituciones en los casos de



baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se derivan de la relación contractual entre empleado y empleador/a.

La adjudicataria velará especialmente para que el personal adscrito a la ejecución del contrato desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desarrolladas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

El Ayuntamiento puede requerir a la persona adjudicataria la sustitución de cualquier trabajador/a si no está conforme con el desarrollo de su tarea profesional. En ningún caso el Ayuntamiento requerirá el despido, sólo solicitará un cambio en la persona o personas que desarrollen las tareas profesionales de las que el Ayuntamiento no está conforme. El mecanismo para la realización de este trámite debe estar debidamente documentado por el Ayuntamiento, que dará traslado por escrito a la adjudicataria, para que éste proceda a realizar la sustitución del trabajador/a.

La empresa adjudicataria será responsable de que el personal disponga de la formación, experiencia y titulación adecuada para desarrollar las tareas requeridas en este contrato.

## 9. Consideraciones:

La empresa adjudicataria deberá aportar dos (2) chalecos identificativos con la imagen del programa, que será facilitada por el departamento de imagen del Ayuntamiento de Tarragona y que deberán ser entregados antes de la realización del servicio. Además será necesaria una placa o tarjeta identificativa de la empresa adjudicataria, con su imagen corporativa y con el nombre de la persona trabajadora en cuestión.

Los trabajadores y trabajadoras propuestos por la empresa adjudicataria deberán acreditar la siguiente **formación**:

- Primeros auxilios en soporte vital básico y uso de desfibrilador externo semiautomático en cada servicio.
- Nivel medio en competencias digitales (tratamiento de datos).

Sólo se aceptará, de manera excepcional, la utilización de personal de una ETT para cubrir sustituciones puntuales y justificadas, como bajas imprevistas o ausencias por motivos urgentes, siempre que se garantice la continuidad del servicio.

En todo caso, la empresa adjudicataria deberá comunicar previamente esta circunstancia al responsable del contrato, a los efectos de obtener la autorización expresa, indicando el motivo, duración prevista y perfil profesional de la persona que se asignará al servicio.

## 10. Seguimiento y control del trabajo a desarrollar

La supervisión y seguimiento de las actividades se realizará por la persona responsable municipal del contrato, la cual tendrá la capacidad de solicitar aclaraciones, efectuar consultas, promover reuniones de seguimiento, efectuar instrucciones y órdenes para corregir incidencias,



y efectuar las medidas de control necesarias con el fin de garantizar la calidad en la prestación de este servicio.

Para llevar a cabo el control por parte del equipo técnico municipal del buen funcionamiento de las tareas a realizar, así como de las incidencias de los equipamientos se establecerán los siguientes mecanismos:

- La empresa, a través de una hoja de control propia, comunicará al responsable del equipamiento las incidencias que hayan habido durante el servicio prestado.
- Fuera del horario habitual, la empresa deberá emitir un comunicado de seguimiento del servicio. Este comunicado deberá emitirse aunque no haya incidencias destacables.
- Habrá que comunicar previamente a la persona designada por la contratante respecto de la necesidad de ejercer alguna acción en la Red de Centros Cívicos, con indicación de aquellos aspectos o consideraciones excepcionales que puedan afectar directamente al servicio a prestar.
- Si del seguimiento y control se advierten conductas dolosas o negligentes por parte de los responsables, el Ayuntamiento estará facultado para aplicar las penalizaciones tipificadas en el pliego de cláusulas.
- Cada semana previa se comunicarán los horarios de la semana posterior de los equipos técnicos al responsable del contrato designado por el Ayuntamiento. En el caso de que la modificación de horario implique nocturnidad y/o festividad convendrá autorización expresa del responsable del contrato.

## 11. Seguridad y salud

La persona adjudicataria tomará todas las precauciones necesarias con el fin de evitar accidentes y perjuicios de todo orden, siendo responsable de los mismos y ateniéndose esta materia a la legislación vigente.

## 12. Omisiones

Las omisiones de este Pliego o las descripciones de los trabajos que sean indispensables para llevarlas a cabo correctamente, no eximen a la persona adjudicataria de su ejecución, que deberá realizarse según objeto de este contrato, como si hubieran sido descritos en el presente pliego.

## 13. Dirección y seguimiento de tareas

El responsable del contrato será el técnico municipal para el seguimiento del contrato y la coordinación del servicio, sin perjuicio de que pueda delegar estas funciones.

## 14. Obligaciones de la empresa adjudicataria:



#### 14.1 En relación a la organización

- Disponer de una organización técnica, económica y de personal adecuada para ejecutar, con la debida calidad y eficacia, la prestación objeto del contrato.
- Garantizar la idoneidad de sus profesionales para realizar las diferentes funciones propias del servicio y para que puedan atender las diferentes tipologías de personas usuarias y sus problemáticas, así como velar para que cumplan las competencias y capacidades del punto 7.2 de este Pliego.
- Poner a disposición del contrato los medios necesarios para cumplir los objetivos y funciones definidos en el presente pliego.
- Garantizar el inicio de prestación del servicio en los plazos correspondientes.
- Garantizar el normal funcionamiento y la continuidad del servicio, de conformidad con las condiciones establecidas en el presente pliego y el de condiciones administrativas.
- Los períodos de vacaciones, los permisos y ausencias no eximen del cumplimiento de la prestación de los servicios.
- Suministrar al Ayuntamiento de Tarragona, en los formatos y de acuerdo con los protocolos que se determinen al efecto, toda aquella información necesaria para que se mantengan puntualmente actualizados los sistemas de información del Ayuntamiento.
- Trabajar con las aplicaciones informáticas que la Red Municipales de Centros Cívicos de Tarragona determine, si es necesario.
- Si la empresa adjudicataria ofrece servicios complementarios como mejora, la gestión de los mismos será responsabilidad única de la empresa.
- La empresa adjudicataria debe facilitar al equipo de trabajo y a quien designe como responsable del contrato una copia del presente pliego de condiciones y de la memoria presentada como herramienta básica para el desarrollo de sus tareas.

#### 14.2 En relación a la prestación de los servicios

- Adecuar el perfil de los trabajadores/as a lo que sea necesario por servicios que requieran una cierta especialidad por su complejidad, con el visto bueno del técnico/a referente del caso.
- Garantizar la máxima estabilidad del personal para minimizar los efectos que los cambios, sustituciones y rotaciones pueden suponer para los usuarios/as.
- Es responsabilidad de la empresa adjudicataria el control de la presencia física al servicio de cada uno de sus trabajadores/as, así como proveer de los materiales necesarios para el desarrollo de los servicios y las acreditaciones oportunas.
- La empresa adjudicataria deberá acreditar que dispone de un sistema de control de asistencia de los trabajadores/as al puesto de trabajo.
- Garantizar la calidad técnica de la prestación del servicio a las personas usuarias, mediante la adecuada supervisión y control de la gestión.
- Facilitar cualquier otra información relativa a los servicios prestados (incidencias, usuarios/as participantes, etc.)



- Acreditar mediante certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales, que las personas que ejerzan funciones en contacto habitual con menores, no han sido condenados por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual.
- Garantizar que su equipo adscrito a los servicios objeto de este contrato tenga vigente en todo momento el Certificado negativo de Delitos de Naturaleza Sexual debido a la naturaleza del servicio. Esta información será entregada al Ayuntamiento en el momento de inicio de la prestación.

### 14.3 En relación a horarios e incidencias

- El contratista **designará a una persona para el seguimiento del contrato y la coordinación del servicio para garantizar un sistema ágil de comunicación entre los diferentes profesionales a fin de que se pueda informar con la mayor brevedad posible de cualquier incidencia que suceda en la prestación del servicio.**
- Comunicar por escrito a las personas responsables municipales, cualquier incidencia que pueda, perjudicar o entorpecer el funcionamiento del servicio.
- Disponer de una bolsa de profesionales en caso de sustitución en menos de 24 horas, dado que el servicio no puede quedar descubierto; además si el profesional es de nueva incorporación la empresa adjudicataria deberá hacer el acompañamiento el primer día de servicio.
- Comunicar todas las incidencias relativas a la prestación del servicio y a su resolución, incluidas las sustituciones del personal, en el plazo máximo de 24 horas a partir de su conocimiento y de forma inmediata para aquellas situaciones que se puedan considerar graves o muy graves.
- Mantener previamente y puntual informados a los responsables de los servicios municipales de todas las modificaciones y bajas que se puedan producir de su personal: vacaciones, permisos, suplencias y otros cambios; con suficiente anticipación para poder dar respuesta a cualquier reclamación o duda de la persona usuaria.
- Prohibir que ningún trabajador/a de la empresa adjudicataria reciba de cualquier persona usuaria cualquier tipo de donación o contraprestación económica.

El incumplimiento de todas estas obligaciones será responsabilidad de la empresa adjudicataria.

### 15. Medios Personales

El contratista aportará todos los recursos humanos necesarios, siguiendo las indicaciones del Ayuntamiento. El personal que realice las tareas objeto de este contrato estará bajo la dependencia laboral de la empresa adjudicataria de acuerdo con la legislación laboral vigente.

No existirá ninguna relación contractual ni ninguna obligación entre el Ayuntamiento de Tarragona y el personal de la persona adjudicataria.



La empresa adjudicataria será responsable de que el personal disponga de la formaci3n, experiència y titulaci3n adecuada para desarrollar con excelencia las tareas requeridas en este contrato, incluidas las mejoras propuestas.

La empresa adjudicataria se hará cargo de los desplazamientos del personal adscrito al servicio.

## 16. Medios materiales

Para el correcto desarrollo del servicio, la empresa adjudicataria facilitará a los y las profesionales:

- a) Un carné de identificaci3n del servicio, con el logotipo de la empresa y del Ayuntamiento de Tarragona.
- b) El personal técnico deberá disponer de un teléfono m3vil con conexi3n de datos.
- c) El personal técnico deberá disponer de ordenador con conexi3n a internet para llevar a cabo los informes semestrales, incidencias y seguimiento del contrato, así como para todas aquellas tareas requeridas en este pliego por las que sea necesario.
- d) Un aplicativo informático donde se recoja la informaci3n de los equipos de las diferentes zonas con sus diagn3sis, intervenciones y acciones en general. Se deberá habilitar para que el/la responsable municipal del contrato tenga acceso a este aplicativo y la adjudicataria deberá garantizar su mantenimiento.

La empresa adjudicataria deberá crear y mantener una base de datos con indicadores segregados por género.

## 17. Protecci3n de datos de carácter personal

La empresa o persona adjudicataria deberá aplicar las medidas de seguridad de orden técnico y organizativo, que deben ser de obligado cumplimiento para el personal con acceso a los datos, automatizados o no, de carácter personal y a los sistemas e instalaciones que los soportan tal y como prevé la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protecci3n de Datos personales y garantía de los derechos digitales.

Asimismo, dadas las características del servicio, la empresa adjudicataria/profesional se compromete a garantizar la confidencialidad, el secreto y la prudencia profesional necesarios de toda la informaci3n a la que pudiera tener acceso.

Al finalizar la prestaci3n, la persona o empresa adjudicataria deberá seguir las instrucciones que le sean facilitadas por el equipo de la contratante con relaci3n al retorno de los datos de carácter personal.

## 18. Representaci3n del servicio y derechos de imagen



La representació externa, tanto a efectos de relación con entidades, instituciones, organismos, personas, etc. públicas y privadas, como a los medios de comunicación, corresponde al Ayuntamiento de Tarragona. El incumplimiento de este punto dará lugar a las correspondientes penalidades, con independencia de las responsabilidades que se puedan generar en caso de que la entidad adjudicataria se atribuya funciones que no le son propias.

Corresponde al Ayuntamiento la titularidad de la documentación (escrita o efectuada por cualquier otro medio) derivada de la relación con las personas usuarias, de la prestación del servicio o la que resulte de la elaboración de informes, estudios o cualquier otro tipo de contenido, dirigida a cualquier destinatario/a individual o colectivo/a, público/a o privado/a, que la persona adjudicataria elabore en cualquier fase de desarrollo del servicio y se derive de la gestión técnica del contrato.

En toda la documentación que se elabore en el desarrollo del contrato constará la titularidad municipal del servicio.

Toda la documentación y bases de datos de personas usuarias, de entidades, estadísticas, etc. del servicio, generados durante la vigencia del contrato, se considerarán de propiedad municipal y serán entregados al responsable del contrato a la finalización del mismo, en el soporte electrónico, que previamente se determine.

## 19. Control de calidad

El Ayuntamiento de Tarragona exigirá los niveles de calidad adecuados a las tareas a realizar recogidas en el presente pliego con el objetivo de alcanzar el mejor servicio posible.

El control se llevará a cabo mediante un informe semestral, entregado cuando determine la persona responsable municipal, del nivel de calidad del servicio prestado. Se deberán tener en cuenta los siguientes ítems:

- a) Grado de satisfacción de las personas usuarias y de los equipos de profesionales que desarrollan sus tareas en el equipamiento de referencia, con el servicio ofrecido por la empresa adjudicataria.
- b) Control de incidencias del servicio tipificadas por:
  - Número de la incidencia
  - Tipo
  - Gravedad

Sin embargo, y con el fin de mejorar la calidad del servicio al ser detectado un grado de satisfacción bajo en alguna de las funciones a desarrollar por la empresa adjudicataria será necesario, en el plazo máximo de 5 días, revertir la situación y presentar un informe que así lo corrobore.



