

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ TERAPÈUTICA INFANTO-JUVENIL I ADULTS MATARÓ

0. INTRODUCCIÓ

0.1. Marc legal

El servei objecte de la present licitació es regeix, en allò que li és d'aplicació, per la normativa sectorial vigent en matèria de serveis socials i atenció terapèutica. En primer lloc, la Llei 12/2007, de 11 d'octubre, de serveis socials, que estableix el sistema públic de serveis socials de Catalunya i configura el dret subjectiu de les persones a rebre prestacions socials, incloent-hi les intervencions de caràcter terapèutic com a part de la cartera de serveis especialitzats, essent especialment rellevant en l'atenció a persones en risc d'exclusió social.

Pel que fa a l'atenció de menors d'edat, són d'aplicació la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència (LDOIA), que estableix el marc de protecció integral de la infància i contempla l'atenció terapèutica com a mesura de suport i intervenció davant situacions de risc o desemparament, i el Decret 63/2022, de 5 d'abril, dels drets i deures dels infants i adolescents en el sistema de protecció, que reforça el dret dels menors tutelats o guardats per l'Administració a rebre tractaments i intervencions terapèutiques específiques en funció de les seves necessitats psicològiques, emocionals o de salut mental.

En relació amb les persones adultes en situació de dependència o vulnerabilitat, és aplicable la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, que preveu serveis i prestacions orientades a la promoció de l'autonomia i inclou l'atenció terapèutica com a part dels suports necessaris per garantir la qualitat de vida i la integració social.

Quan la intervenció terapèutica tingui caràcter sanitari o clínic, resulta d'aplicació la Llei 41/2002, de 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i de drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica, que estableix els drets de les persones usuàries en matèria d'informació, consentiment informat i confidencialitat de les dades clíniques.

Finalment, el tractament de la informació vinculada a l'atenció terapèutica es regeix per la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, així com pel Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril, General de Protecció de Dades, que regulen la gestió de dades personals especialment sensibles, com les relatives a la salut i a l'històric terapèutic de les persones usuàries.

En el desenvolupament d'aquest marc legal bàsic, l'Ajuntament de Mataró ha aprovat, al llarg dels anys, un seguit de normes que complementen aquesta legislació bàsica, adaptant-la i ajustant-la a les necessitats específiques del municipi:

- Pla local de Salut de Mataró (2024-2028). Document estratègic de planificació de la salut i eina que orienta les polítiques de salut pública que s'han de portar a terme a Mataró perquè sigui una ciutat cuidadora, que millori la salut de la ciutadania i el seu benestar.

- III Pla Local d'Infància (PLIA) (2024-2030). Amb aquest nou PLIA, l'Ajuntament preveu seguir planificant les línies estratègiques, accions i programes en matèria d'infància i adolescència, d'acord amb la Diagnosi prèvia (2023), i dins del marc conceptual dels Drets d'infància que proveeix UNICEF.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RTSYZJRJI5P5KDT6BKTTE5Y	Data i hora	18/03/2026 14:10:05
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RTSYZJRJI5P5KDT6BKTTE5Y	Pàgina	1/12



- Pla Jove x Mataró (2023-2027). Aquest nou Pla recull l'estratègia de les polítiques de joventut de Mataró pels pròxims anys. Estableix 5 eixos de treball, 12 objectius estratègics i 25 objectius específics a assolir a partir de la implementació de 120 projectes orientats a la població jove.

0.2. Naturalesa i extensió de la necessitat de contractar

L'Ajuntament, en el marc de les seves competències en matèria de serveis socials i d'acord amb els principis rectors de la Llei 12/2007, de 11 d'octubre, de serveis socials, porta anys impulsant i garantint la prestació d'un servei d'atenció terapèutica orientat a garantir la igualtat d'oportunitats en l'accés a aquest tipus de recursos per a les persones en situació o risc d'exclusió social.

Aquest col·lectiu, sovint mancat de mitjans econòmics o personals suficients, no podria accedir per si mateix a serveis de suport terapèutic especialitzat, essent per això necessària la intervenció de l'Administració local per assegurar la universalitat i equitat en l'accés.

Aquesta prestació s'insereix, alhora, dins de l'Estratègia Mataró Ciutat Cuidadora, que promou una actuació municipal integral centrada en l'atenció i la cura de les persones, amb especial atenció als col·lectius més vulnerables. L'atenció terapèutica que es desplega en aquest marc no només respon a necessitats socials específiques, sinó que també es configura com un instrument fonamental per al benestar emocional i psicològic de la ciutadania, contribuint així a la millora de la qualitat de vida individual i a la cohesió social de la comunitat.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte l'atenció terapèutica d'atenció i suport emocional a persones adultes i a la infància i adolescència amb risc d'exclusió social que presenten alguna alteració emocional i que no tenen accés a tractament i suport continuat.

Es tracta d'un servei del qual podran fer ús les persones usuàries derivades del Servei de Benestar Social de l'Ajuntament de Mataró.

La intervenció que s'ofereix des del servei de Benestar Social es configura com una intervenció de caràcter temporal i puntual, orientada a la gestió de problemàtiques emergents i circumstancials tant en infants, joves, com en adults. Aquesta atenció no abasta un procés continuat de creixement personal ni de desenvolupament al llarg del cicle vital, sinó que es centra en la resolució de necessitats específiques mitjançant objectius definits en la derivació tècnica.

Aquests objectius seran avaluats i treballats des d'una perspectiva terapèutica, amb l'objectiu de millorar el benestar psicològic i social de la persona en el curt termini, sense incloure un acompanyament integrat o un seguiment a llarg termini en el seu procés evolutiu.

L'acompanyament terapèutic es centra doncs en la resolució, acceptació, anàlisi i comprensió de problemes actuals o conflictes no resolts, així com canvis interns relacionats amb comportaments, idees i emocions.

Els tractaments han de ser personalitzats i s'ha d'establir un pla de treball amb uns objectius clars, assequibles i adequats per a la millora i desenvolupament integral de la persona.

L'objecte del contracte no es divideix en lots, atès que la finalitat és obtenir la prestació d'un servei integral d'intervenció terapèutica per part d'una única entitat o empresa especialitzada en la matèria objecte del contracte. La unitat de prestació resulta imprescindible per garantir la coherència metodològica, la continuïtat en els processos terapèutics i la homogeneïtat en els estàndards de qualitat de l'atenció. La fragmentació en diversos lots podria generar divergències en els models d'intervenció, dificultar la coordinació professional i afectar negativament la qualitat i l'eficàcia de l'atenció a les persones usuàries. Així mateix, tenir un únic interlocutor contribueix a realitzar una

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RTSYZJRJI5P5KDT6BKTTTE5Y	Data i hora	18/03/2026 14:10:05
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RTSYZJRJI5P5KDT6BKTTTE5Y	Pàgina	2/12



gestió més eficient dels recursos municipals i a supervisar i controlar la correcta execució del servei, qüestió que es podria veure desfavorida per la seva divisió en lots i l'execució per una pluralitat de contractistes.

2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNiques DEL SERVEI

2.1. Objectius i descripció del servei

L'empresa adjudicatària haurà d'executar les actuacions necessàries per al correcte desenvolupament del servei d'atenció terapèutica, d'acord amb els criteris, objectius i directrius establerts en aquests plecs, així com amb les indicacions de la tècnica responsable del Servei de Benestar Social.

El servei d'atenció terapèutica s'estructura d'acord amb els següents 2 programes diferenciats:

2.1.1 El Servei d'atenció i suport emocional individual a infància i adolescència (de 4 a 17 anys) en risc d'exclusió social


2.1.2 El Servei d'atenció i suport emocional individual a persones adultes (a partir de 18 anys) en risc d'exclusió social

2.1.1 El Servei d'atenció i suport emocional individual a infància i adolescència (de 4 a 17 anys) en risc d'exclusió social

- **Població destinatària:** infants i adolescents en situació de risc o vulnerabilitat social, amb edats compreses entre els 4 i els 17 anys, que presentin alteracions emocionals i que no disposin d'accés a tractament psicològic continuat ni a serveis especialitzats de suport emocional.
- **Prescripció del servei i criteris d'accés:** L'accés al servei es produirà mitjançant derivació dels professionals del Servei de Benestar Social.
- **Tipologia d'intervenció :** El model d'intervenció individual es configura en forma de pack estàndard de 15 hores de dedicació professional, que inclou les següents fases i actuacions:
 - 1 sessió d'Exploració i avaluació inicial (1 h)
 - 1 sessió de Devolutiva inicial (1h) amb la família i , si s'escau, amb l'adolescent a partir de 12 anys, incloent-hi l'explicació del pla de treball (1h)
 - 10 sessions d'Intervenció terapèutica individual (10 h)
 - 2 hores destinades a coordinació, elaboració d'informes i correcció de proves
 - 1 sessió de Devolutiva final i pautes terapèutiques (1 h) amb la família i, si s'escau, amb l'infant/adolescent

Condicions de facturació i gestió de sessions:

- El pack de 15 hores constitueix el model estàndard d'intervenció.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RTSYZJRJI5P5KDT6BKTTE5Y	Data i hora	18/03/2026 14:10:05	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RTSYZJRJI5P5KDT6BKTTE5Y	Pàgina	3/12	

- En cas d'abandonament anticipat per part de la persona beneficiària o de la família, es facturaran exclusivament les sessions efectivament realitzades fins a la data de finalització.
- En cas d'inassistència, la sessió corresponent es considerarà realitzada a efectes de facturació. Si es repeteix la inassistència sense justificació, el pack quedarà igualment tancat i finalitzat. L'empresa adjudicatària haurà d'informar al responsable de Benestar Social que valorarà el seguiment o tancament del tractament.
- Les hores no utilitzades a conseqüència de l'abandonament prematur o de la finalització anticipada retornaran a la bossa global d'hores del contracte i podran ser reassignades a altres persones usuàries derivades pel Servei de Benestar Social, sempre dins dels límits i pressupost establerts.

2.1.2 El Servei d'atenció i suport emocional individual a persones adultes (de 18 a 99 anys) en risc d'exclusió social


- **Població destinatària:** persones adultes en situació de risc o vulnerabilitat social, majors de 18 anys, que presentin alteracions emocionals i que no disposin d'accés a tractament psicològic continuat ni a serveis especialitzats de suport emocional.
- **Prescripció del servei i criteris d'accés:** L'accés al servei es produirà mitjançant derivació dels professionals del Servei de Benestar Social.
- **Tipologia d'intervenció:** El model d'intervenció individual es configura en forma de pack estàndard de 15 hores de dedicació professional, que inclou les següents fases i actuacions:
 - 1 sessió d'Exploració i avaluació inicial (1 h)
 - 1 sessió de Devolutiva inicial, incloent-hi l'explicació del pla de treball (1h)
 - 10 sessions d'Intervenció terapèutica individual (10 h)
 - 2 hores destinades a coordinació, elaboració d'informes i correcció de proves
 - 1 sessió de Devolutiva final i pautes terapèutiques (1 h)

Condicions de facturació i gestió de sessions:

- El pack de 15 hores constitueix el model estàndard d'intervenció.
- En cas d'abandonament anticipat per part de la persona beneficiària es facturaran exclusivament les sessions efectivament realitzades fins a la data de finalització.
- En cas d'inassistència, la sessió corresponent es considerarà realitzada a efectes de facturació. Si es repeteix la inassistència sense justificació, el pack quedarà igualment tancat i finalitzat. L'empresa adjudicatària haurà d'informar al responsable de Benestar Social que valorarà el seguiment o tancament del tractament.
- Les hores no utilitzades a conseqüència de l'abandonament prematur o de la finalització anticipada retornaran a la bossa global d'hores del contracte i podran ser reassignades a altres persones usuàries derivades pel Servei de Benestar Social, sempre dins dels límits i pressupost establerts.

2.2. Coordinació amb els recursos municipals i execució

L'empresa adjudicatària haurà de dur a terme la planificació operativa i la coordinació necessària per garantir l'òptima execució de les sessions, assumint les següents tasques:

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RTSYZJRJI5P5KDT6BKTTE5Y	Data i hora	18/03/2026 14:10:05	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RTSYZJRJI5P5KDT6BKTTE5Y	Pàgina	4/12	

- Coordinació prèvia amb la tècnica del Servei de Benestar Social responsable per rebre les derivacions pertinents.
- **Gestionar les agendes** de visita, organitzant les sessions individuals.
- **Compartir informació** (data d'inici d'intervenció i psicòleg/a refent i possibles incidències entre d'altres) amb la tècnica del Servei de Benestar Social responsable
- **Enviar informes** a la tècnica del Servei de Benestar Social responsable i a la professional de referència de la persona usuària del servei:
 - En la 3^a sessió d'intervenció el/la psicòleg/a enviarà informe inicial amb devolució del pla de treball proposat
 - Al finalitzar el cicle enviarà informe en que es farà una devolució del procés d'intervenció
- **Reunions de xarxa:** en casos d'alta complexitat amb intervenció de diversos serveis
- **Reunions de coordinació trimestral** entre l'empresa adjudicatària i la tècnica del Servei de Benestar Social responsable

2.3 Avaluació i informes

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar informe anual que inclogui:

- Resum de les sessions realitzades, diferenciades per programa.
- Propostes de millora i recomanacions.
- Indicadors establerts a l'Annex I d'aquest document.

Aquest informe s'haurà d'entregar a la tècnica del Servei de Benestar Social responsable.

Així mateix caldrà elaborar dos informes mensuals segons punt 12 d'aquest document:

- Informe econòmic
- Informe de seguiment

2.4 Coordinació amb el Servei de Benestar Social

L'empresa adjudicatària mantindrà la coordinació amb a la tècnica del Servei de Benestar Social responsable per garantir la qualitat del servei.

En la reunió inicial es fixarà la periodicitat i el format de les reunions de coordinació, i es comunicarà immediatament qualsevol incidència o situació especial que requereixi actuació per part dels serveis municipals.

CSV (Codí de verificació Segura)	IV7RTSYZJRJI5P5KDT6BKTTE5Y	Data i hora	18/03/2026 14:10:05	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RTSYZJRJI5P5KDT6BKTTE5Y	Pàgina	5/12	

2.5. Expressió de la codificació corresponent a la nomenclatura del Vocabulari Comú de Contractes Públics (CPV):

- 85121270-6 Serveis psiquiàtrics o psicològics

3. LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI, CALENDARI I HORARI

La prestació del servei objecte d'aquest contracte es farà preferentment en format presencial, de dilluns a divendres, en horari de matí i/o tarda, amb una freqüència setmanal o quinzenal en funció de l'evolució de cada cas, i sempre tenint en compte la disponibilitat de les persones usuàries (En el cas d'infants i adolescents en edat d'escolarització obligatòria, no es programaran sessions als matins; o no es programaran dins de l'horari laboral o lectiu de les persones adolescents o adultes).

De manera excepcional i prèvia aprovació pel responsable del servei de Benestar Social es podran realitzar les sessions de manera telemàtica i serà exclusivament per necessitat de la persona usuària.

La realització de les sessions terapèutiques es prestaran a les dependències de l'empresa adjudicatària que ha de tenir una seu a Mataró. La seu haurà de tenir els requisits establerts al Decret 151/2017, de 17 d'octubre, pel qual s'estableixen els requisits i les garanties tecnicosanitàries comunes dels centres i serveis sanitaris i els procediments per la seva autorització i registre.


Les reunions de coordinació amb la tècnica del Servei de Benestar Social responsable s'efectuaran a les dependències municipals que s'estableixin o bé a les dependències de l'empresa adjudicatària.

La resta de tasques vinculades a la prestació del servei, com ara la preparació, planificació, intervenció i elaboració d'informes, s'efectuaran a les dependències de l'empresa adjudicatària.

4. MITJANS PERSONALS

L'entitat/empresa adjudicatària haurà de disposar del personal tècnic i de suport necessari per garantir una execució adequada del servei, segons els objectius establerts i les accions previstes en aquest contracte. A continuació es detallen els perfils mínims requerits:

Personal necessari	Perfil professional	% i mínim d'hores de dedicació	Principals tasques
Professionals especialitzats/des	Psicòleg/a Generalista	35% • 303 h/any	Exploració i avaluació de les necessitats individuals de les persones adultes derivades. Disseny i aplicació d'intervencions terapèutiques. Seguiment i avaluació dels processos terapèutics.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RTSYZJRJI5P5KDT6BKTTE5Y	Data i hora	18/03/2026 14:10:05	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RTSYZJRJI5P5KDT6BKTTE5Y	Pàgina	6/12	

			Elaboració d'informes i coordinació amb l'equip interdisciplinari. Garantia de confidencialitat, respecte i qualitat en l'atenció.
Professionals especialitzats/des	Psicòleg/a Especialista Infanto-Juvenil	65% 678 h/any	Exploració i avaluació de les necessitats individuals dels infants i adolescents derivats Disseny i aplicació d'intervencions terapèutiques. Seguiment i avaluació dels processos terapèutics. Elaboració d'informes i coordinació amb l'equip interdisciplinari. Garantia de confidencialitat, respecte i qualitat en l'atenció.

L'empresa adjudicatària podrà incorporar altres professionals col·laboradors, sempre que la seva vinculació laboral o contractual s'ajusti a algun dels règims legals vigents.


L'empresa serà responsable de la selecció i contractació del personal, que haurà de comptar amb la titulació adequada, segons el perfil (Psicologia, Administració, etc.), i acreditar l'experiència professional prèvia del/de la Psicòleg/a .

Abans de l'inici del servei, l'empresa haurà de facilitar la relació completa del personal que portarà a terme les diferents accions, juntament amb l'acreditació de la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social. Aquesta relació anirà acompanyada dels currículums vitae corresponents i de la documentació justificativa de la titulació, experiència i formació del personal. L'empresa haurà d'estar plenament operativa i preparada per dur a terme el servei en la data establerta al contracte.

5. MITJANS MATERIALS

Les sessions terapèutiques es duran a terme a les dependències de l'empresa adjudicatària que assumirà les despeses associades al seu funcionament habitual (llum, aigua, neteja i mobiliari bàsic).

Així mateix l'empresa adjudicatària haurà d'assumir íntegrament la responsabilitat de disposar de tots els mitjans materials necessaris per a la prestació del servei.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RTSYZJRJI5P5KDT6BKTTE5Y	Data i hora	18/03/2026 14:10:05	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RTSYZJRJI5P5KDT6BKTTE5Y	Pàgina	7/12	

6. SUPERVISIÓ DEL SERVEI

La supervisió del servei ha de garantir el seu correcte desenvolupament, d'acord amb els objectius establerts, i vetllar per la qualitat, la coordinació amb els agents implicats i l'adequada avaluació de les accions realitzades.

La supervisió directa del servei anirà a càrrec de la tècnica del Servei de Benestar Social responsable de l'Ajuntament de Mataró. Si cal, també pot correspondre a un/a Tècnic/a de suport especialitzat i/o a la Cap del Servei de Benestar Social.

En aquest sentit, a més de l'informe anual establert al punt 2.3 del present document, l'empresa adjudicatària haurà d'emetre mensualment dos documents diferenciats:

- Informe econòmic mensual, que ha d'incloure, com a mínim:
 - Llistat de totes les sessions realitzades, segmentades per tipologia de servei (infància/adults i individual).
 - Cost global de les sessions realitzades en el mes i acumulat anual.
 - Cost per usuari: sessions realitzades fins al moment, cost acumulat i saldo restant respecte al límit màxim de sessions previst per persona.
 - Saldo global disponible del contracte: càlcul del pressupost restant tenint en compte la planificació pendent de totes les persones usuàries.
 - En cas de desviacions, s'hauran d'incloure observacions i propostes de correcció.

- Informe de seguiment del servei, que ha d'incloure, com a mínim:
 - Nombre de persones ateses en el mes (infància/adults, individual).
 - Nombre de noves derivacions i percentatge d'acceptació.
 - Sessions programades vs. realitzades.
 - Nivell d'assistència (percentatge de sessions a les quals ha assistit la persona usuària).
 - Estat de cada procés actiu (fase d'estudi, fase d'intervenció, fase de devolució).
 - Observacions rellevants per part dels professionals (incidències, valoracions preliminars, coordinacions realitzades).


Aquests dos informes mensuals s'hauran de lliurar per correu electrònic a la tècnica referent del Servei de Benestar Social, en format digital Excel i PDF, amb taules normalitzades per facilitar la seva revisió i explotació estadística. En tot cas, l'Ajuntament es reserva la possibilitat d'indicar a l'adjudicatària la seva entrega per qualsevol altra mitjà digital.

A l'inici del contracte, s'establirà una reunió de coordinació amb l'empresa adjudicatària, on es definiran els procediments operatius per a l'execució del servei, així com la planificació de les reunions periòdiques de seguiment del servei que es duran a terme al llarg de l'any.

Quant al conjunt d'aspectes relatius a l'execució del contracte que depassin l'operativa habitual, durant la vigència del mateix es preveu la realització d'una sessió de seguiment anual, que es farà en les dependències del Servei de Benestar Social o bé per mitjans telemàtics, amb l'assistència de la responsable del contracte, o persona en qui delegui, a més de la tècnica del Servei de Benestar Social responsable.

7. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

7.1. Execució del servei

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RTSYZJRJI5P5KDT6BKTTTE5Y	Data i hora	18/03/2026 14:10:05	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança			
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DE SERVEI)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RTSYZJRJI5P5KDT6BKTTTE5Y	Pàgina	8/12	

- Prestar el servei per si mateix amb la continuïtat i la regularitat establerta en aquest plec.
- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Presentar per escrit al Registre General de l'Ajuntament, l'organització de la prestació de la tasca contractada, especialment quant a horaris, personal, substitucions en el cas d'absència, i mantenir l'Ajuntament puntualment informat de les modificacions que es produeixin.
- Garantir la qualitat i eficàcia dels serveis prestats, responsabilitzant-se del control dels mateixos, així com una resposta ràpida i eficaç a les demandes d'atenció que s'efectuïn des de l'Ajuntament de Mataró.
- Coordinar-se amb el Servei de Benestar Social, per tal de garantir la bona marxa del servei. A aquests efectes farà reunions periòdiques de coordinació amb els responsables del Servei de Benestar Social de l'Ajuntament, per tal d'assegurar el compliment dels objectius i la qualitat del servei. Així mateix, l'adjudicatari aportarà els seus criteris i coneixements professionals, fent propostes de millora per a la bona marxa de l'encàrrec.
- Complir els protocols establerts i respectar la normativa dels serveis.
- Garantir la confidencialitat i el secret professional en les situacions que es puguin produir en el desenvolupament de les intervencions.
- Complir amb les prescripcions que es prevegin a la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal i, en especial, les contingudes a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Fer constar expressament, en tot el material que editi i que faci referència a l'objecte del contracte, i en lloc visible i preferent, el logotip de l'Ajuntament, segons el model tipogràfic i el disseny corporatiu aprovat pel mateix.
- Mantenir en vigor, en tot moment, cadascuna de les llicències i autoritzacions administratives necessàries per a l'exercici de la seva activitat.
- Contractar, pel seu compte, una pòlissa d'assegurança d'accidents per a les persones usuàries i els responsables de l'activitat, i una de responsabilitat civil, ambdues adequades al servei objecte d'aquest contracte.

7.2. Personal

- Contractar tot el personal necessari i suficient per a la realització de l'objecte del contracte.
- Aplicar a tot el personal el/s conveni/s col·lectiu/s del/s corresponent/s sector/s.
Durant la vigència del contracte, qualsevol substitució o modificació dels professionals haurà de comunicar-se de forma prèvia a l'Ajuntament i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a les requerides en el plec.
- Presentar, abans de l'inici del servei, una declaració responsable relativa a les obligacions establertes a la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència, indicant que durant tota la durada del contracte es disposa de les certificacions que acrediten que les persones que prestaran el servei no han estat condemnades per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat i indemnitat sexual. Aquesta mateixa declaració s'haurà d'aportar cada vegada que hi hagi alguna substitució de la persona adscrita al contracte.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RTSYZJRJI5P5KDT6BKTTTE5Y	Data i hora	18/03/2026 14:10:05
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RTSYZJRJI5P5KDT6BKTTTE5Y	Pàgina	9/12



- El primer dia de prestació del servei l'empresa adjudicatària haurà de notificar la relació del personal que portarà a terme les diferents accions, acreditació de la seva afiliació i situació d'alta a la seguretat social, adjuntant els corresponents currículums vitae i la documentació justificativa de la titulació, experiència i formació
- Substituir els professionals en cas de producció de baixes, vacances, llicències i permisos per tal de no perjudicar la prestació del servei objecte de contracte.
- Facilitar als seus treballadors els EPIs necessaris per la prevenció de riscos laborals.
- Proporcionar als professionals que prestin el servei, com a mesura de protecció, un codi identificatiu individual que substituirà les dades normatives en els informes que s'hagin de lliurar al jutjat per petició expressa d'aquest.
- Complir les disposicions vigents en matèria fiscal, administrativa, laboral, de seguretat social i de seguretat i higiene en el treball, així com acreditar-ne el compliment a requeriment municipal.
- L'Ajuntament de Mataró no tindrà cap relació jurídica ni laboral amb el personal de l'empresa adjudicatària, ni durant la vigència del contracte ni a l'acabament d'aquest, essent a compte d'aquesta empresa la totalitat de les obligacions, indemnitzacions i responsabilitats que neixin derivats d'aquell.

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

Correspon a l'Ajuntament de Mataró la titularitat de la documentació derivada de la relació amb les persones usuàries, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que l'empresa adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RTSYZJRJI5P5KDT6BKTTE5Y	Data i hora	18/03/2026 14:10:05
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RTSYZJRJI5P5KDT6BKTTE5Y	Pàgina	10/12



ANNEX 1.

Taula d'indicadors

Àrea	Indicador	Granularitat
Accés i cobertura	Nombre de persones ateses (segmentant infància / adults)	Mensual i anual
	Percentatge de derivacions acceptades (%)	Mensual i anual
	Temps mitjà d'espera fins a la primera sessió (en dies)	Mensual i anual
Execució del servei	Nombre de sessions realitzades per programa, segmentant entre infants i adults	Mensual i anual
	Taxa d'assistència (sessions realitzades vs planificades)	Mensual i anual
Qualitat i satisfacció	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Anual
	Grau de satisfacció de professionals derivadors	Anual
	Percentatge de persones que finalitzen el procés	Anual
Resultats terapèutics	Millora percebuda en benestar emocional	Anual
	Assoliment d'objectius terapèutics definits	Anual
Coordinació	Nombre de reunions de coordinació realitzades	Mensual i anual
	Temps de resposta a incidències	Mensual i anual
Gestió i recursos	Nombre de professionals assignats	Mensual i anual
	Percentatge de substitucions	Mensual i anual

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RTSYZJRJI5P5KDT6BKTTE5Y	Data i hora	18/03/2026 14:10:05
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RTSYZJRJI5P5KDT6BKTTE5Y	Pàgina	11/12



	cobertes a temps	
--	------------------	--

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7RTSYZJRJI5P5KDT6BKTTE5Y	Data i hora	18/03/2026 14:10:05
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	MARIA GIL AMAYA (CAP DE SERVEI)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7RTSYZJRJI5P5KDT6BKTTE5Y	Pàgina	12/12

