PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Descripció del Contracte: Servei d'Acció Comunitària La Mina – SAC La Mina
Expedient: SS-015/26

1. Objecte del contracte

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques és definir les condicions tècniques que han de regir la contractació de la prestació del Servei d'Acció Comunitària (SAC) del Consorci del barri de la Mina, emmarcat dins de la línia d'actuació de "Participació i Desenvolupament Comunitari" del Pla d'Acció Social del Consorci.

2. Finalitat i objectius del servei

2.1- Finalitat

El Servei d'Acció Comunitària La Mina (SAC) té com a finalitat impulsar processos d'acció comunitària que contribueixin a la millora de la qualitat de vida de la ciutadania, fomentant la participació activa, la cohesió social, la convivència, la inclusió i la corresponsabilitat entre els diferents agents del territori.

Mitjançant aquest servei es promouran actuacions comunitàries orientades a reforçar les capacitats de la comunitat, afavorir l'exercici efectiu dels drets de la ciutadania, impulsar el treball en xarxa entre els diferents serveis, recursos i entitats del territori, en coordinació amb el Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs, i contribuir a donar una resposta integral, coordinada i compartida als principals reptes socials del barri.

2.2- Objectiu general

Impulsar processos d'acció comunitària que afavoreixin el desenvolupament comunitari del barri de la Mina, promovent la participació ciutadana, la cohesió social, la convivència, l'exercici dels drets de la ciutadania i l'enfortiment de les capacitats comunitàries.

2.3- Objectius específics

- Promoure la participació activa de la ciutadania en la vida comunitària i en els processos col·lectius del barri.
- Afavorir la cohesió social, la convivència i les relacions de suport mutu entre la població.
- Detectar necessitats, oportunitats i situacions de vulnerabilitat des d'una perspectiva comunitària.
- Impulsar actuacions preventives que contribueixin al benestar comunitari i a la millora de la qualitat de vida de la població.
- Promoure el respecte i la defensa dels drets de la ciutadania, facilitant la detecció de situacions de vulneració de drets i la seva orientació als recursos adients.
- Fomentar el treball en xarxa i la coordinació entre els serveis públics, les entitats, els recursos i la resta d'agents del territori.
- Enfortir el teixit associatiu i donar suport als processos de participació comunitària.
- Promoure la igualtat d'oportunitats, la perspectiva de gènere, la interculturalitat i la inclusió social en totes les actuacions del servei.

Consorci del Barri de La Mina
Mar, 12, entl.
08930 Sant Adrià de Besòs
Tel. 93 462 00 20
consorci@barrimina.cat

- Afavorir un ús compartit, inclusiu i respectuós dels espais comunitaris, promovent la convivència, el respecte mutu i la implicació activa de la ciutadania en la cura dels espais i dels béns comuns.
- Impulsar la corresponsabilitat entre la ciutadania, les entitats, els serveis, els equipaments i les administracions públiques en la identificació de necessitats, la presa de decisions i el desenvolupament d'accions comunitàries orientades a la millora del barri.
- Desenvolupar mecanismes de seguiment i avaluació que permetin valorar l'impacte de les actuacions i adaptar-les a les necessitats emergents del territori.

3. Persones/entitats destinatàries del servei

Servei adreçat al conjunt de la població del barri de la Mina, amb especial atenció a les persones que requereixin suport per afavorir la seva participació en la vida comunitària.

Principalment, són destinataris del servei les entitats, associacions, serveis, equipaments i altres agents del territori que participin en processos d'acció comunitària, treball en xarxa i desenvolupament comunitari.

4. Recursos Humans

Per a la correcta execució del servei, l'entitat adjudicatària haurà de disposar, com a mínim, de l'equip tècnic següent:

- 1 coordinador/a del servei, responsable de la direcció tècnica, la planificació, la coordinació, el seguiment i l'avaluació del servei.

- 1 tècnic/a d'acció comunitària, encarregat/da de promoure i desenvolupar projectes i actuacions comunitàries, donar suport a les entitats i als agents del territori i afavorir la participació veïnal.

- 1 dinamitzador/a comunitari/ària especialitzat/ada, orientat/ada al treball de proximitat, la dinamització de l'espai públic, la detecció de necessitats i situacions de vulnerabilitat i el suport a la mediació comunitària.

- 3 agents cívics i comunitaris, encarregats de la presència i la intervenció quotidiana a l'espai públic, la informació i orientació veïnal, la detecció d'incidències i necessitats i el suport a les activitats comunitàries.

L'equip professional adscrit al contracte haurà de disposar de la titulació, experiència i competències professionals adequades per al desenvolupament de les funcions assignades, d'acord amb el que estableix aquest plec.

5. Temporització

La temporització d'aquesta adjudicació és de 12 mesos, podent ser prorrogat per 12 mesos més.

6. Obligacions de les entitats licitadores

A) Proposta tècnica

La proposta tècnica haurà de tenir en compte el document «Servei d'Acció Comunitària del barri de la Mina», incorporat com a Annex 2 d'aquest plec, de caràcter informatiu, que recull el procés participatiu previ, els eixos estratègics i les línies d'actuació identificades per al servei. A partir d'aquest marc de referència i de les prescripcions establertes en aquest plec, les empreses licitadores hauran de presentar una proposta tècnica adaptada a la realitat social i comunitària del barri de la Mina.

La proposta tècnica haurà d'incloure, com a mínim, els apartats següents:

1. Marc conceptual i model d'intervenció

    a. Marc teòric que sustenta la proposta i model d'acció comunitària
    b. Adequació del model d'intervenció a la realitat social i comunitària del barri de la Mina
    c. Objectius operatius, programació i desenvolupament dels diferents àmbits d'intervenció del servei.

2. Desenvolupament del servei i metodologia d'intervenció

    a. Organització i funcionament del servei: organització operativa, planificació de les actuacions i metodologia de treball.
    b. Treball de proximitat i diagnosi comunitària: Presència al carrer, escolta activa, identificació de necessitats i adaptació a la realitat del barri.
    c. Participació comunitària i implicació del veïnat: Estratègies per afavorir la participació de persones i col·lectius menys presents en els espais formals, cocreació, corresponsabilitat i dinamització d'iniciatives comunitàries.
    d. Mediació comunitària i convivència: identificació i acompanyament dels lideratges naturals, enfortiment de xarxes relacionals, mediació i gestió de conflictes i promoció de la convivència intercultural.
    e. Coordinació i treball en xarxa. Estratègies de comunicació i difusió.
    f. Innovació de recursos.

3. Sistema de seguiment i avaluació

L'entitat licitadora haurà de definir els indicadors i els mecanismes de seguiment necessaris per avaluar el desenvolupament del servei, l'assoliment dels objectius i els resultats i l'impacte de les actuacions. El sistema proposat haurà de permetre identificar necessitats de millora i adaptar les intervencions a l'evolució de la realitat comunitària.

    a. Indicadors de procés i seguiment de les actuacions .
    b. Indicadors de resultats i grau d'assoliment dels objectius.
    c. Indicadors d'impacte comunitari.

Els indicadors proposats constituiran la base del seguiment tècnic del contracte i hauran de ser objecte d'avaluació en els informes trimestrals i, especialment, en la memòria anual.

4. Pla de gestió del servei

a) Organització i gestió de l'equip professional: distribució de funcions, dedicacions, horaris i adequació de l'organització dels recursos humans a les necessitats del servei.

b) Pressupost tècnic, sense expressió d'import econòmic (en cap cas els imports han d'incloure l'IVA) desglossat percentualment en els conceptes següents:
   - Despeses directes de personal.
   - Despeses directes derivades de les actuacions, activitats i recursos del servei.
   - Despeses indirectes (subministraments i altres despeses de funcionament).
   - Altres despeses generals i de gestió.(El percentatge corresponent a les despeses generals i de gestió no podrà superar el 7 % del pressupost).

5. Perfil dels professionals adscrits al servei

L'empresa licitadora haurà de presentar una proposta d'equip professional adscrit al Servei d'Acció Comunitària de la Mina, d'acord amb la composició mínima, les titulacions, l'experiència i les funcions establertes en aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

La proposta haurà d'identificar els perfils professionals previstos, les seves funcions i l'experiència i formació relacionades amb les tasques que hauran de desenvolupar en el marc del servei.

La documentació acreditativa dels perfils professionals i dels mèrits addicionals que es vulguin sotmetre a valoració s'haurà de presentar en els termes establerts al Plec de Clàusules Administratives, d'acord amb els criteris d'adjudicació i amb el que es preveu a l'Annex 1 d'aquest plec.

En tot cas, l'equip adscrit haurà de garantir la presència al territori, la intervenció comunitària de proximitat, la dinamització de l'espai públic, la mediació i la coordinació amb els serveis, les entitats i els agents comunitaris del barri.

6. Cronograma:

Planificació temporal de les actuacions previstes durant tota la vigència del contracte.

7. Obligacions de l'adjudicatari

A) Horari i calendari laboral

El servei es prestarà de manera presencial al barri de la Mina, al municipi de Sant Adrià de Besòs, en horari de matí i tarda, de dilluns a divendres, sense perjudici de la disponibilitat necessària per donar cobertura a activitats o actuacions comunitàries que es desenvolupin en caps de setmana o dies festius.

L'horari i la jornada del servei s'adaptaran a les necessitats derivades de la programació de les actuacions comunitàries, reunions, activitats i altres accions previstes. L'entitat adjudicatària haurà de garantir l'organització dels recursos humans necessaris per assegurar el correcte desenvolupament del servei.

Qualsevol modificació estable de l'horari haurà de comptar amb l'autorització prèvia del Consorci del barri de la Mina i ser comunicada adequadament.

La modalitat de teletreball o treball a distància només es podrà autoritzar en situacions excepcionals i amb l'autorització prèvia del Consorci. En aquests casos, l'entitat adjudicatària haurà de disposar dels mitjans tècnics i organitzatius necessaris per garantir la correcta prestació del servei.

Amb caràcter general, el període de vacances del personal s'organitzarà d'acord amb les necessitats del servei, acordant amb el Consorci els períodes de menor activitat o, si escau, els dies de tancament. La resta del calendari es regirà pel calendari laboral vigent i pels dies festius del municipi de Sant Adrià de Besòs.

B) Tasques a desenvolupar

L'entitat adjudicatària haurà de desenvolupar les actuacions necessàries per assolir les finalitats i els objectius del Servei d'Acció Comunitària, d'acord amb la proposta tècnica presentada i les directrius del Consorci del barri de la Mina.

El SAC haurà de combinar les funcions de detecció de necessitats, coordinació, dinamització i articulació comunitària amb la capacitat d'impulsar i desenvolupar actuacions directes que permetin donar resposta a les necessitats concretes detectades al territori, així com activar recursos i iniciatives davant situacions emergents o oportunitats de millora comunitària.

Aquesta intervenció haurà de desenvolupar-se de manera coordinada amb els serveis públics, les entitats i la resta d'agents del territori, afavorint una resposta àgil, integral i adaptada a la realitat del barri.

Activació de recursos i resposta a necessitats comunitàries

El Servei d'Acció Comunitària haurà de disposar de capacitat per impulsar i desenvolupar actuacions directes que permetin donar resposta àgil a les necessitats sobrevingudes i a les oportunitats de millora comunitària detectades al territori, més enllà de les funcions de coordinació, dinamització i suport als agents comunitaris.

Amb aquesta finalitat, el servei comptarà amb els recursos econòmics previstos en aquest plec (apartat E.2.) per al desenvolupament d'actuacions comunitàries a l'espai públic i per a la contractació de professionals externs, que hauran de permetre tant l'execució de les actuacions planificades com l'activació de respostes específiques davant necessitats emergents.

L'entitat licitadora haurà de presentar una proposta metodològica que defineixi com s'identificaran i prioritzaran les necessitats, com es proposaran i activaran les actuacions corresponents i com es mobilitzaran els recursos disponibles, garantint una resposta àgil, coordinada i adequada a la realitat del barri.

La proposta haurà de preveure mecanismes de seguiment i avaluació de les actuacions impulsades, així com de justificació de l'ús dels recursos destinats a aquestes finalitats, d'acord amb les directrius del Consorci del barri de la Mina.

Les actuacions del servei s'estructuraran, com a mínim, en les línies d'actuació següents:

B.1. Servei de Cura comunitària

Aquesta línia d'actuació té per objecte promoure el benestar comunitari, reforçar els factors de protecció social i afavorir la detecció precoç de situacions de vulnerabilitat, mitjançant actuacions de proximitat que contribueixin a millorar la qualitat de vida de la ciutadania i a potenciar les xarxes de suport comunitari.

Per assolir aquesta finalitat, l'entitat adjudicatària haurà de desenvolupar, com a mínim, les actuacions següents:

- Impulsar accions orientades a la promoció del benestar emocional i relacional de la ciutadania, fomentant espais de suport, escolta i ajuda mútua.
- Dissenyar, implementar i mantenir un sistema de detecció, seguiment i priorització de les situacions de vulnerabilitat social i comunitària, que permeti identificar els diferents nivells de risc, facilitar la presa de decisions i activar, quan escaigui, els mecanismes de coordinació i derivació amb els serveis competents.
- Desenvolupar actuacions comunitàries de caràcter preventiu que contribueixin a reforçar els factors de protecció i les capacitats individuals i col·lectives de la població.
- Promoure la creació i consolidació de xarxes de suport comunitari, afavorint la participació activa de la ciutadania en iniciatives de cura col·lectiva.
- Dissenyar i implementar espais grupals o comunitaris adreçats a donar resposta a les necessitats detectades al territori, adaptant-ne el format i els continguts a la realitat social del barri.
- Oferir suport i acompanyament als professionals i agents comunitaris en relació amb situacions que requereixin una mirada comunitària o una intervenció coordinada.
- Col·laborar amb els serveis públics, les entitats i la resta d'agents del territori per garantir una resposta integral i coordinada davant les necessitats detectades.
- Participar en els espais de coordinació i seguiment impulsats pel Consorci del barri de la Mina, aportant la informació necessària per a la planificació i l'avaluació de les actuacions desenvolupades.

B.2. Servei de Drets i ciutadania

Aquesta línia d'actuació té per objecte promoure l'exercici efectiu dels drets de la ciutadania, fomentar la participació comunitària i contribuir a la detecció, prevenció i abordatge de situacions que puguin afectar la convivència, la igualtat d'oportunitats o l'accés als drets.

Per assolir aquesta finalitat, l'entitat adjudicatària haurà de desenvolupar, com a mínim, les actuacions següents:

- Impulsar i dissenyar accions d'informació, sensibilització i promoció dels drets de la ciutadania, afavorint el coneixement dels recursos i serveis disponibles al territori.
- Desenvolupar mecanismes que facilitin la detecció, recollida i canalització de situacions que puguin comportar una vulneració de drets o una necessitat d'intervenció comunitària, garantint la confidencialitat de la informació.
- Orientar i acompanyar les persones en l'accés als recursos públics o comunitaris adients, quan les necessitats detectades així ho requereixin.
- Promoure actuacions de sensibilització i corresponsabilitat ciutadana orientades a fomentar la convivència, el respecte als espais comuns i la implicació de la comunitat en la millora del barri.
- Impulsar iniciatives comunitàries que contribueixin a la millora de l'entorn urbà, fomentant la participació activa de la ciutadania i el treball col·laboratiu amb els diferents agents del territori.
- Detectar necessitats i oportunitats de millora relacionades amb l'espai comunitari i traslladar-les, quan escaigui, als serveis o administracions competents.
- Col·laborar amb els serveis públics, les entitats i la resta d'agents del territori en actuacions orientades a la promoció dels drets, la convivència i la cohesió social.
- Elaborar propostes i accions de caràcter comunitari que contribueixin a prevenir situacions d'exclusió, discriminació o vulneració de drets.
- Participar en els espais de coordinació, seguiment i treball comunitari que determini el Consorci del barri de la Mina, aportant la informació necessària per a la planificació, el desenvolupament i l'avaluació de les actuacions, així com coordinant-se amb el Departament de Drets Socials i Inclusió i l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs en aquelles actuacions que es desenvolupin de manera conjunta.

B.3. Suport al teixit associatiu

Aquesta línia d'actuació té per objecte reforçar el teixit associatiu del barri, promovent la participació ciutadana, el treball en xarxa i el desenvolupament d'iniciatives comunitàries que contribueixin a la cohesió social i al desenvolupament comunitari.

Per assolir aquesta finalitat, l'entitat adjudicatària haurà de desenvolupar, com a mínim, les actuacions següents:

- Informar, orientar i donar suport a les entitats i associacions del barri en el desenvolupament de la vida comunitària, promovent el seu enfortiment mitjançant la identificació d'oportunitats de col·laboració, la participació en iniciatives comunitàries i el treball en xarxa amb la resta d'agents del territori.

- Promoure actuacions que contribueixin a l'enfortiment de les capacitats organitzatives i de gestió de les entitats del territori.

- Impulsar espais de trobada, coordinació i treball en xarxa entre les entitats, els serveis i la resta d'agents comunitaris del territori.

- Fomentar la participació de les entitats en iniciatives i espais de participació comunitària del barri.

- Afavorir la creació de sinergies i projectes compartits entre les entitats i els diferents agents del territori.

- Promoure accions que afavoreixin la incorporació de noves persones i col·lectius a la vida associativa i comunitària.

- Donar suport a la planificació, organització i dinamització d'activitats comunitàries impulsades per les entitats o en col·laboració amb aquestes.

- Identificar necessitats, oportunitats i iniciatives d'interès comunitari, promovent i donant suport a la posada en marxa de nous projectes o processos comunitaris, d'acord amb les prioritats establertes pel Consorci del barri de la Mina.

- Detectar necessitats i oportunitats de millora del teixit associatiu i formular propostes que contribueixin al seu desenvolupament.

- Participar en els espais de coordinació i seguiment impulsats pel Consorci del barri de la Mina, aportant la informació necessària per a la planificació i l'avaluació de les actuacions desenvolupades.

C) Gestió, coordinació i seguiment del servei

L'entitat adjudicatària haurà de garantir la correcta gestió, coordinació i seguiment del Servei d'Acció Comunitària, desenvolupant, com a mínim, les actuacions següents:

- Donar suport tècnic als espais de governança, coordinació i seguiment del Servei d'Acció Comunitària impulsats pel Consorci del barri de la Mina, inclosa la Comissió de Seguiment i Avaluació del Servei. Aquest suport comprendrà, entre d'altres, la preparació de les convocatòries, l'elaboració de la documentació tècnica, la redacció de les actes, el seguiment dels acords adoptats i qualsevol altra tasca necessària per al seu correcte funcionament.

- La Comissió de Seguiment i Avaluació del Servei es reunirà, com a mínim, amb una periodicitat trimestral i estarà integrada per dos representants del Consorci del barri

de la Mina, un representant del Departament de Drets Socials i Inclusió, un representant de l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs, tres representants de les entitats del territori i un representant de l'Associació de Veïns i Veïnes del barri de la Mina. El Consorci podrà ampliar-ne la composició en funció de les necessitats del servei.

- Elaborar, executar i fer el seguiment del programa anual de treball del servei, presentant al Consorci la planificació de les actuacions, els informes trimestrals de seguiment i una memòria anual que reculli les actuacions desenvolupades, el grau d'assoliment dels objectius, els resultats obtinguts i les propostes de millora.

- Garantir la coordinació periòdica entre la persona coordinadora del servei designada per l'entitat adjudicatària i la persona referent del Consorci, amb una periodicitat mínima trimestral, per valorar l'evolució del servei, el grau d'execució de les actuacions, els resultats obtinguts i establir, si escau, les mesures de millora oportunes.

- Assistir i participar en les reunions de coordinació, seguiment, grups de treball i altres espais comunitaris convocats pel Consorci o per les administracions impulsores del servei, quan la seva participació sigui requerida.

- Mantenir una coordinació permanent amb el Departament de Drets Socials i Inclusió, l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs, els serveis públics, les entitats i la resta d'agents del territori implicats, afavorint una intervenció integral, coordinada i coherent amb els objectius del Servei d'Acció Comunitària.

- Coordinar l'actuació dels diferents professionals adscrits al contracte, garantint una intervenció coherent, integrada, transversal i alineada amb els objectius i les línies d'actuació del servei.

- Garantir la difusió del servei i de les actuacions que s'hi desenvolupin, d'acord amb els criteris de comunicació i d'imatge corporativa establerts pel Consorci del barri de la Mina.

- Mantenir actualitzats els registres d'activitat, els indicadors de seguiment i la documentació necessària per a l'avaluació del servei, facilitant al Consorci tota la informació i documentació que sigui requerida als efectes de supervisió, seguiment, justificació i avaluació del contracte.

- Col·laborar amb el Consorci en la definició, recollida, explotació i anàlisi dels indicadors de realització, de resultats i d'impacte del servei, aportant les dades necessàries per a la seva avaluació i per a la millora contínua de les actuacions.

- Comunicar de manera immediata al Consorci qualsevol incidència que pugui afectar el normal funcionament del servei o el desenvolupament de les actuacions previstes, proposant, si escau, les mesures correctores oportunes.

- L'entitat adjudicatària serà responsable de la qualitat tècnica de les actuacions desenvolupades, així com de les conseqüències que es puguin derivar per a l'Administració o per a terceres persones com a conseqüència d'omissions, errors, inadequació dels mètodes emprats o d'una execució deficient del contracte.

- Incorporar mecanismes de participació i retorn amb la ciutadania, les entitats i els agents del territori que permetin recollir aportacions, detectar noves necessitats i incorporar propostes de millora contínua en el desenvolupament del servei.

D) Professionals

L'entitat adjudicatària haurà de garantir la dotació, l'organització i la qualificació de l'equip professional necessàries per al correcte desenvolupament del servei, d'acord amb les condicions establertes en aquest plec.

1. **Requisits professionals**. L'entitat adjudicatària haurà de garantir que el personal adscrit al contracte compleixi els requisits mínims de titulació, qualificació i experiència establerts a l'annex 1 d'aquest plec. Es valorarà especialment l'experiència prèvia en projectes d'acció comunitària, participació ciutadana, desenvolupament comunitari o intervenció social en contextos de complexitat similar. Abans de l'inici del servei, l'entitat adjudicatària haurà d'acreditar el compliment dels requisits exigits per part de tot el personal assignat.

2. En cas que s'acordi la pròrroga del contracte, constituirà una condició especial d'execució, amb els efectes previnguts a l'art. 211.1.f) LCSP, que l'empresa adjudicatària garanteixi a les persones adscrites a l'execució del contracte un increment del sis per cent (6%) sobre el seu salari brut anual, per cada anualitat completa de vigència del contracte, amb efectes des de la data d'inici de cada nova anualitat. Aquest increment s'entén com a mínim garantit i s'aplicarà sense perjudici, i de manera compatible, amb qualsevol altre increment salarial que pogués correspondre en virtut del conveni col·lectiu d'aplicació, de normes d'eficàcia general o de pactes individuals més favorables, dels quals no serà en cap cas absorbible ni compensable. El sobrecost derivat de l'aplicació d'aquest increment salarial progressiu ha estat tingut en compte en el càlcul del valor estimat i del pressupost base de licitació d'aquest contracte, en els termes de l'article 100 LCSP sobre el càlcul del pressupost base de licitació.

3. **Selecció i incorporació del personal**. La selecció i contractació del personal correspondrà a l'entitat adjudicatària, que haurà d'utilitzar prioritàriament la Borsa de Treball de la Xarxa de Serveis d'Inserció Sociolaboral del Consorci del Barri de la Mina, sempre que hi hagi candidatures adequades als perfils requerits. Qualsevol incorporació o substitució de professionals adscrits al contracte s'haurà de comunicar al Consorci i haurà d'anar acompanyada de la documentació acreditativa del compliment dels requisits establerts en aquest plec. El Consorci podrà manifestar motivadament la seva disconformitat quan no s'acreditin aquests requisits. La comunicació s'haurà de fer prèviament a la incorporació, sempre que sigui possible; en els casos d'absència imprevista, s'haurà de fer tan aviat com sigui possible.

4. **Continuïtat i estabilitat de l'equip**. L'entitat adjudicatària haurà de garantir l'estabilitat i la continuïtat de l'equip professional durant tota la vigència del contracte, procurant minimitzar la rotació del personal adscrit al servei. Així mateix, haurà d'adoptar les mesures necessàries per garantir la cobertura de les absències derivades de baixes, permisos o altres incidències, evitant

interrupcions en l'atenció i en el desenvolupament de les actuacions comunitàries.

5. **Substitucions de personal**. Quan sigui necessària una substitució, l'entitat adjudicatària haurà de garantir la cobertura del lloc de treball en un termini màxim de set dies laborables. El personal substitut haurà de complir els requisits exigits en aquest plec per al perfil corresponent, sense que la substitució pugui afectar la qualitat ni la continuïtat del servei.

6. **Formació contínua**. L'entitat adjudicatària haurà de promoure la formació contínua i l'actualització professional de l'equip adscrit al servei, especialment en matèries relacionades amb l'acció comunitària, la participació ciutadana, la mediació, la gestió de conflictes, la perspectiva intercultural, la igualtat de gènere i altres àmbits vinculats a l'objecte del contracte.

E) Recursos

E.1- Mitjans a disposició de l'empresa adjudicatària

1. El Consorci del Barri de la Mina podrà posar a disposició de l'entitat adjudicatària, si escau i en funció de la disponibilitat dels equipaments, espais per al desenvolupament del servei. En cas que se'n cedeixi l'ús, l'entitat adjudicatària haurà de vetllar pel bon ús, manteniment i conservació dels espais i dels béns que li siguin cedits.

2. El Consorci proporcionarà al servei una adreça de correu electrònic amb el domini del Consorci del barri de La Mina

E.2- Despeses exigibles a l'empresa adjudicatària

L'entitat adjudicatària s'haurà de fer càrrec de les següents despeses, sense que la relació que segueix sigui limitativa, sinó merament informativa:

1. Material fungible d'oficina, els recursos materials i els mitjans tècnics necessaris per al correcte desenvolupament del servei i de les activitats previstes.

2. Equips informàtics, les llicències de programari i qualsevol altre element necessari per al seu funcionament, sens perjudici de l'equipament que, d'acord amb el que estableix aquest plec, s'adquireixi amb càrrec al contracte i quedi adscrit al Consorci del barri de la Mina.
3. Amb la finalitat de garantir el correcte desenvolupament de les actuacions previstes en aquest plec, l'entitat adjudicatària haurà de destinar, com a mínim, les partides econòmiques següents:

Concepte	Import (€) amb IVA
Material, eines i altres recursos necessaris per al desenvolupament de les actuacions comunitàries a l'espai públic	75.000 €
Contractació de professionals externs per al desenvolupament d'activitats, tallers o actuacions específiques	30.000 €
Equipament dels sis llocs de treball adscrits al servei	23.000 €

Les partides destinades a material, eines i altres recursos per al desenvolupament d'actuacions comunitàries, així com a la contractació de professionals externs, hauran de permetre tant l'execució de les actuacions planificades com l'impuls de noves actuacions per donar resposta a necessitats sobrevingudes o oportunitats de millora comunitària detectades al barri, d'acord amb la metodologia proposada per l'entitat adjudicatària i les directrius del Consorci del barri de la Mina.

Les quantitats indicades tindran la consideració de despeses mínimes obligatòries i s'hauran de destinar íntegrament a les finalitats descrites. Qualsevol modificació en la seva distribució requerirà l'autorització prèvia del Consorci.

La partida destinada a l'equipament dels llocs de treball correspondrà exclusivament a les adquisicions que es realitzin durant el primer any d'execució del contracte. Els béns adquirits amb càrrec a aquesta partida quedaran, a la finalització del contracte, en propietat del Consorci del barri de la Mina.

L'entitat adjudicatària haurà de justificar la destinació de les partides econòmiques mitjançant la presentació de la documentació acreditativa corresponent (factures, nòmines o altra documentació justificativa), d'acord amb els requeriments del Consorci.

4. Pla de prevenció de riscos laborals (que inclou seguretat i salut de l'Oficina, posant atenció especial a les mesures de protecció del COVID 19).

5. Despeses derivades de la responsabilitat civil i danys a tercers.

6. L'entitat adjudicatària haurà de vetllar per un ús eficient i responsable dels recursos materials, incorporant criteris de sostenibilitat ambiental, consum responsable, reutilització de materials, accessibilitat universal i igualtat de gènere en el desenvolupament de totes les actuacions del servei.

F) Responsabilitat civil

L'entitat adjudicatària assumeix la responsabilitat civil i les obligacions fiscals que es derivin del compliment o incompliment d'aquest contracte; a aquests efectes haurà de contractar una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil.

G) Mesures per situacions sanitàries extraordinàries

L'adjudicatari es compromet a:

a. Adoptar totes les mesures de prevenció i seguretat establertes per les autoritats sanitàries.
b. A dotar dels medis necessaris per desenvolupar les tasques de forma telemàtica, en el cas que així es requereixi.

H) Representativitat, participació i imatge corporativa:

- Representativitat institucional: respectar el paper del Consorci del Barri de la Mina com a titular del servei. Qualsevol actuació de representació, comunicació o difusió vinculada al servei, inclosa l'elaboració de documents interns o externs i la relació amb entitats, institucions, persones o mitjans de comunicació, s'haurà

d'ajustar a les indicacions i als criteris establerts pel Consorci. L'empresa adjudicatària no podrà assumir la representació institucional del CBM ni fer declaracions en nom seu sense autorització expressa.

- Participació en activitats del territori: participar, quan així ho requereixi el Consorci, en les activitats de dinamització comunitària del territori organitzades pel CBM o en les quals aquest participi, en el marc de les funcions i els objectius del servei.

- Imatge corporativa: utilitzar la imatge corporativa del Consorci en les actuacions, activitats, materials i documents de comunicació o difusió vinculats al servei, d'acord amb les instruccions i els criteris d'identitat corporativa que estableixi el CBM.

- Llengua: d'acord amb la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, s'emprarà el català com a llengua habitual en la prestació del servei, en les actuacions internes i externes, les comunicacions, la documentació, els materials de difusió i la retolació, d'acord amb la normativa lingüística vigent i sens perjudici del dret de la ciutadania a rebre l'atenció i la documentació en castellà quan ho sol·liciti o quan així ho estableixi la normativa aplicable.

l) Codi ètic i principis d'actuació professional

Totes les actuacions derivades de la prestació del servei, tant en l'àmbit intern com en les relacions amb les persones usuàries, les entitats, els serveis i la resta d'agents del territori, així com la informació i la documentació que se'n derivi, s'hauran de regir pels principis ètics i de conducta professional següents:

- Respecte, equitat i no-discriminació. Les persones hauran de ser ateses amb respecte, dedicació, interès, imparcialitat i professionalitat, garantint en tot moment la igualtat de tracte i d'oportunitats i la no-discriminació per raó d'origen, nacionalitat, edat, sexe, gènere, orientació sexual, llengua, situació socioeconòmica, discapacitat, creences o qualsevol altra circumstància personal o social.

- Recollida d'informació adequada i proporcional. La informació obtinguda mitjançant entrevistes, reunions, observacions, recollida de dades o documentació haurà de limitar-se a aquella que sigui necessària i pertinent per al desenvolupament de les actuacions professionals i per a les finalitats pròpies del servei.

- Secret professional i confidencialitat. Els professionals hauran de mantenir el secret professional i la confidencialitat respecte de tota la informació a la qual tinguin accés en l'exercici de les seves funcions, d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i amb les obligacions establertes en aquest plec.

- Protecció de la intimitat i de les dades personals. S'haurà de garantir el dret a la intimitat i la protecció de les dades personals de les persones ateses. Els sistemes de registre i tractament de la informació, inclosos els historials, les fitxes, els expedients i els informes, hauran de garantir-ne la seguretat i l'accés restringit als professionals que necessitin aquesta informació per al desenvolupament de les

seves funcions, d'acord amb la normativa aplicable. En particular, caldrà complir el Reglament (UE) 2016/679, general de protecció de dades (RGPD), i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).

- Protecció de les persones en situació de vulnerabilitat i comunicació de situacions de risc. Els professionals hauran d'actuar amb diligència davant la detecció de possibles situacions d'abús, maltractament, abandonament o qualsevol altra situació que pugui vulnerar els drets fonamentals o la integritat de les persones, especialment quan es tracti d'infants, adolescents o persones en situació de vulnerabilitat. Quan correspongui, hauran de comunicar aquestes situacions als serveis o organismes competents, d'acord amb els protocols d'actuació establerts i amb els deures de comunicació previstos en la normativa vigent.

L'empresa adjudicatària haurà de vetllar perquè tots els professionals adscrits al servei coneguin, assumeixin i apliquin aquests principis en el desenvolupament de les seves funcions.

J) Clàusula de confidencialitat

En el moment de la formalització del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de subscriure el corresponent compromís de confidencialitat i protecció de dades, d'acord amb les obligacions següents:

- Compliment de la normativa vigent: garantir la protecció de les dades personals i el compliment de la normativa aplicable en matèria de protecció de dades, secret professional i confidencialitat, especialment del Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).

- Tractament de les dades: tractar les dades personals exclusivament d'acord amb les instruccions del Consorci del Barri de la Mina (CBM) i únicament per a les finalitats vinculades a la prestació del servei. L'empresa adjudicatària no podrà utilitzar-les per a finalitats pròpies ni comunicar-les a terceres persones, llevat dels supòsits expressament autoritzats pel CBM o previstos legalment.

- Deure de secret i confidencialitat: mantenir la confidencialitat de tota la informació a la qual tingui accés en el marc de l'execució del contracte, especialment de les dades personals i de la informació relativa a les persones usuàries del servei. Aquesta obligació es mantindrà vigent fins i tot després de la finalització de la relació contractual. L'empresa adjudicatària haurà de garantir que tot el personal que hi intervingui conegui i compleixi aquestes obligacions.

- Mesures de seguretat: adoptar les mesures tècniques i organitzatives adequades per garantir un nivell de seguretat apropiat al risc i protegir les dades contra la destrucció, la pèrdua o l'alteració accidental o il·lícita, així com contra el tractament, la comunicació o l'accés no autoritzats.

- Titularitat i ús de la documentació: no divulgar ni utilitzar per a finalitats alienes al contracte les dades, els informes, els documents i els materials elaborats o generats en el marc de la prestació del servei. Aquesta documentació quedarà

subjecta als drets i a les condicions d'ús que corresponguin al CBM, que en podrà fer ús d'acord amb la normativa aplicable.

- Obligacions del personal: garantir que totes les persones que participin en l'execució del contracte i tinguin accés a informació confidencial o dades personals coneguin i compleixin les obligacions de confidencialitat i protecció de dades que els siguin aplicables.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el compliment d'aquestes obligacions per part de totes les persones que participin en l'execució del contracte i que, per raó de les seves funcions, tinguin accés a informació confidencial o a dades personals.

K) Memòries i Informes trimestrals

L'entitat adjudicatària haurà de presentar al Consorci del barri de la Mina informes trimestrals de seguiment i una memòria anual del Servei d'Acció Comunitària.

Els informes trimestrals tindran per objecte informar sobre el grau d'execució de les actuacions desenvolupades durant el període de referència, mentre que la memòria anual haurà d'incorporar una anàlisi global i exhaustiva del desenvolupament del servei, dels resultats assolits, de l'impacte de les actuacions i de les propostes de millora.

Informes trimestrals

Els informes trimestrals hauran d'incloure, com a mínim, els apartats següents:

a) Actuacions desenvolupades durant el període, diferenciades per cadascuna de les línies d'actuació del servei.
b) Nombre de persones participants, entitats, serveis i agents comunitaris implicats.
c) Activitats, actuacions comunitàries, processos participatius i espais de treball desenvolupats.
d) Actuacions de coordinació realitzades amb el Consorci del barri de la Mina, el Departament de Drets Socials i Inclusió, l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs, les entitats i la resta d'agents del territori.
e) Estat d'execució dels objectius i dels indicadors de seguiment previstos per al període.
f) Incidències detectades i mesures adoptades.

Memòria anual

La memòria anual haurà d'incorporar, com a mínim, els apartats següents:

a. Descripció detallada de les actuacions desenvolupades durant l'any, diferenciades per cadascuna de les línies d'actuació del servei.

b. Anàlisi quantitativa i qualitativa de les persones participants, les entitats, els serveis i els agents comunitaris implicats.

c. Valoració del grau d'assoliment dels objectius del servei i dels indicadors de procés, de resultats i d'impacte definits en la proposta tècnica presentada per l'entitat adjudicatària i validada pel Consorci, incorporant una anàlisi de les desviacions detectades, les causes que les han motivat i les mesures de millora proposades.

d. Anàlisi dels processos comunitaris impulsats, del funcionament dels espais de governança, coordinació i participació, així com del grau d'implicació i corresponsabilitat dels diferents agents del territori.

e. Valoració de l'impacte de les actuacions sobre la cohesió social, la participació ciutadana, el treball en xarxa, l'exercici dels drets de la ciutadania i l'enfortiment de les capacitats comunitàries.

f. Anàlisi de les necessitats detectades al territori, de les incidències produïdes durant l'execució del servei i de les mesures correctores adoptades.

g. Valoració dels recursos humans, tècnics i materials adscrits al contracte, així com del funcionament dels mecanismes de coordinació.

h. Justificació de les partides econòmiques d'execució obligatòria previstes en aquest plec, mitjançant la documentació acreditativa corresponent.

i. Conclusions, propostes de millora i planificació orientativa de les actuacions per a l'exercici següent.

El Consorci del barri de la Mina podrà establir els models, formats, indicadors, terminis de presentació i qualsevol altre requeriment tècnic relatiu als informes trimestrals i a la memòria anual, així com requerir la informació complementària que consideri necessària per al seguiment, l'avaluació i la justificació del contracte.

8. Obligacions del Consorci del barri de la Mina

El Consorci es compromet a:

1. Fer el seguiment del programa i la seva vinculació en la lògica del Pla de Transformació de La Mina.