



Ajuntament de Mataró



Ajuntament de Mataró

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES
PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MEDIACIÓ I GESTIÓ
DE LA CONVIVÈNCIA**

Servei de Civisme i Convivència i Benestar Animal
Centre Cívic Pla d'en Boet
C. de Juan Sebastian Elcano, 6 /08302 Mataró
Tel. 93 7582283
a/e: convivencia@ajmataro.cat

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Data i hora	19/07/2023 10:04:05
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	DIEGO JOSÉ FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ (Director/a de Serveis 1)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Pàgina	1/16





I. INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Mataró té establerts com a objectius en els àmbits de la convivència i el civisme els següents:

- * Vetllar per evitar, minimitzar i resoldre els conflictes entre veïns i veïnes tot prevenint i actuant contra els comportaments incívics.
- * Garantir i fer complir els drets i els deures dels ciutadans i les ciutadanes com a via per garantir l'entesa, la convivència i la cohesió social.
- * Els compromisos assumits dins d'aquests àmbits són:
- * Potenciar l'ús d'eines de resolució pacífica de conflictes en la vida quotidiana i intensificar la mediació ciutadana als barris com a eina per estimular el diàleg i promoure el civisme i la convivència i prevenir el conflicte.
- * Treballar en el marc del pla estratègic municipal i en el marc del Pla de Convivència de Mataró 2023-2027.

II. OBJECTE DEL CONTRACTE


El present contracte té com a objecte el **servei de mediació i gestió de la convivència** que dona resposta als compromisos assumits per l'Ajuntament de Mataró en l'àmbit de la ciutadania i la convivència, i que inclou la mediació ciutadana i la intervenció preventiva i reactiva als conflictes derivats de la convivència a la ciutat.

La mediació ciutadana ofereix a la ciutadania un espai on afrontar els seus conflictes de manera positiva, responsabilitzant-se de les seves pròpies decisions i prevenint un enfocament negatiu de futures desavinences comunitàries.

La mediació ciutadana, entesa com a eina de comunicació i de transformació, esdevé una eina per a la millora de la cohesió social i per a la promoció de la participació ciutadana, ja que utilitza tècniques que ajuden a treballar l'empatia, la corresponsabilització i el diàleg treballant per a:

- * Millorar la convivència.
- * Millorar la qualitat de vida comunitària.
- * Fomentar el diàleg i la cohesió social.
- * Reforçar les relacions entre les persones.
- * Fomentar actituds que facilitin l'entesa i el respecte entre la ciutadania: empatia, reconeixement, escolta activa, etc.
- * Prevenir l'escalada del conflicte posant a disposició de la ciutadania recursos públics per a l'abordatge de conflictes basats en el diàleg i el respecte entre les parts implicades.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Data i hora	19/07/2023 10:04:05
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	DIEGO JOSÉ FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ (Director/a de Serveis 1)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Pàgina	2/16





Ajuntament de Mataró

- * Promoure l'autogestió dels ciutadans pel que fa a l'exercici dels seus drets, mitjançant la participació informada en els processos de solució col·laborativa de conflictes i la responsabilització de les decisions adoptades.
- * Incrementar la participació de la comunitat en els processos de resolució de conflictes basats en la cultura del diàleg i la comunicació no violenta o empàtica.
- * Millorar el diàleg entre persones i col·lectius.

L'Ajuntament de Mataró impulsa la mediació ciutadana que permet identificar, analitzar i proposar solucions als problemes o ineficiències en la gestió dels conflictes entre persones, grups o comunitaris.

III. OBJECTIUS DEL SERVEI

Els objectius del servei objecte d'aquesta contractació, que l'empresa adjudicatària haurà de complir, són els següents:

Mediació

- * Millorar la convivència i col·laborar en la cohesió social de la ciutat facilitant eines per a la gestió pacífica dels conflictes.
- * Fomentar l'ús del diàleg entre la ciutadania, atenent les diversitats i la perspectiva interseccional.
- * Dotar a la ciutadania de recursos per a una gestió autònoma dels conflictes.
- * Afavorir una gestió transversal dels conflictes per part de l'administració.
- * Detecció precoç de conflictes per una intervenció més eficient
- * Presència continuada als espais comunitaris per la creació de vincle i referencialitat amb a ciutadania
- * Incrementar la proximitat amb la ciutadania i el territori.
- * Desenvolupar accions amb altres agents per la detecció i la intervenció.

Gestió de conflictes

- * Intervenció d'ofici en conflictes on no hi ha acord entre les parts –necessari per la mediació- o bé no hi ha una de les parts ben definida amb voluntat de canvi.
- * Suport i coordinació amb els serveis i recursos competents en la prevenció, intervenció i resolució en conflictes.
- * Resolució de conflictes a partir d'una mirada proactiva i positiva del conflicte.

Servei de Civisme i Convivència i Benestar Animal
Centre Cívic Pla d'en Boet
C. de Juan Sebastian Elcano, 6 /08302 Mataró
Tel. 93 7582283
a/e: convivencia@ajmataro.cat

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Data i hora	19/07/2023 10:04:05
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	DIEGO JOSÉ FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ (Director/a de Serveis 1)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Pàgina	3/16





Ajuntament de Mataró

- * Coordinar una estratègia conjunta, per part dels diferents serveis municipals, per a cada comunitat amb greus problemàtiques per tal que es puguin resoldre o millorar, mitjançant els protocols establerts per l'Ajuntament.

IV. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

A. FUNCIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

Les funcions a desenvolupar per part de l'empresa adjudicatària per a la prestació del servei són :

Recepció i atenció a la ciutadania a través dels diversos canals d'atenció ciutadana i als serveis municipals tant per consultes sobre el funcionament del servei, com per altres dubtes dels usuaris i usuàries, així com per l'acompanyament en el procés de mediació i les sessions i derivacions pertinents per a la resolució dels conflictes plantejats. Aquestes tasques inclouen, com a mínim:

- * Atendre les persones usuàries i els seus familiars o referents per fer el seguiment dels casos, en tots els àmbits de treball especificats; aquestes entrevistes es faran a les dependències proposades pel servei municipal de referència de l'Ajuntament de Mataró, o bé al domicili de la persona usuària, en els casos en què les circumstàncies específiques impedeixin que es porti a terme en aquestes dependències. També es podran atendre membres d'associacions, entitats i col·lectius de la ciutat que necessitin desenvolupar qualsevol procés de mediació.
- * Acollir casos provinents d'altres departaments i serveis de l'Ajuntament sempre i quan es requereixi.
- * Fomentar la participació de la ciutadania, especialment de la part que no fa la demanda inicial del procés de mediació.
- * Intervenir i desenvolupar projectes en l'àmbit de la mediació restaurativa.
- * Promoure actuacions de prevenció i provenció a espais educatius i a altres espais comunitaris que es creguin convenients per a la promoció de la resolució alternativa de conflictes.
- * Generar actuacions de sensibilització per tal de difondre i promocionar la bona convivència i el civisme a la ciutat.
- * Formar en l'àmbit de la prevenció i gestió de conflictes, i la cultura de pau.
- * Dur a terme intervencions preventives i resultants de l'aplicació de la Ordenança de Civisme i Convivència municipals.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Data i hora	19/07/2023 10:04:05
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	DIEGO JOSÉ FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ (Director/a de Serveis 1)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Pàgina	4/16





Ajuntament de Mataró


- * Qualsevol altre inherent a aquest tipus de mediació.
 - * Informar a tots els ciutadans i ciutadanes sobre les condicions perquè la mediació sigui possible entre les parts amb els detalls sobre el procediment, forma i objectius.
 - * Assistir i acompanyar durant tot el procés de mediació a les parts, facilitant les eines necessàries perquè les parts siguin capaces de trobar una solució que satisfaci totes les parts i intentin arribar a acords viables. El servei ha de garantir, segons la Llei 5/2012 de mediació en assumptes civils i mercantils: la voluntarietat, la lliure disposició de les parts, la imparcialitat i neutralitat del mediador o mediatora, així com la confidencialitat de tot el procés.
 - * Iniciar i dur el seguiment de l'expedient del cas on hi constarà la documentació recopilada a través de les eines d'administració electròniques municipals habilitades a tal fi.

Altres aspectes de funcionament operatiu

- * Assessoria tècnica, disseny de protocols d'actuació, suport tècnic, seguiment i avaluació.
- * Coordinació amb els diferents equips professionals municipals que treballen en el territori.
- * Coordinació amb d'altres entitats que siguin d'interès pel desenvolupament dels casos.
- * Participar a les reunions dels serveis municipals a les que se'ls convoqui per tal de garantir el correcte desenvolupament de les tasques encomanades en el present contracte.
- * Participar a diferents comissions de treball on hi participin tècnics i entitats vinculades al servei.
- * Elaboració i execució de plans de treball adreçats a la dinamització comunitària sota supervisió del servei municipal de referència.
- * Proposar millores i innovacions tècniques o d'altres tipus per optimitzar la gestió del Servei.
- * Garantir la protecció de dades dels ciutadans atesos d'acord amb la normativa vigent d'acord amb la normativa europea i nacional en matèria de protecció de dades
- * Elaboració de la memòria anual i la resta de memòries o dades que se'ls encarregui

Servei de Civisme i Convivència i Benestar Animal
Centre Cívic Pla d'en Boet
C. de Juan Sebastian Elcano, 6 /08302 Mataró
Tel. 93 7582283
a/e: convivencia@ajmataro.cat

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Data i hora	19/07/2023 10:04:05
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	DIEGO JOSÉ FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ (Director/a de Serveis 1)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Pàgina	5/16





Ajuntament de Mataró

B. LLOC EN EL QUE ES PRESTARÀ EL SERVEI

Els serveis es prestaran en el lloc que l'Ajuntament designi en cada moment. L'Ajuntament facilitarà l'ús dels espais de treball i de coordinació amb l'empresa adjudicatària, que permetin el contacte periòdic i seguiment del servei.

Això no obstant, en el moment de la formalització d'aquesta contractació el Servei de Mediació Ciutadana es troba ubicat a la Ronda Lluís Companys, 21.

Així mateix, els mediadors/res es desplaçaran sempre que sigui recomanable pel servei. Es farà especial atenció als barris de Cerdanyola i Rocafonda-El Palau, amb atenció descentralitzada preferentment, un dia a la setmana o com es requereixi des del servei municipal referent.

C. PERSONES USUÀRIES

El servei de mediació és un servei municipal, universal i gratuït. Les persones usuàries del servei objecte d'aquesta contractació són els ciutadans i ciutadanes de Mataró, i els serveis municipals de la ciutat.

D. CALENDARI I HORARI

Per garantir la prestació del servei de mediació ciutadana s'hauran de cobrir un total de 183 hores setmanals de les quals 37,5 es destinaran a la coordinació del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei de forma ininterrompuda durant tot l'any mantenint, com a mínim, el següent horari d'atenció directa als usuaris: De dilluns a dijous de 10h a 13h i de 16 a 19h, i divendres de 10 a 14h.

Fora d'aquest horari d'atenció obligatori, es podrà adaptar l'horari des de les 8h fins a les 21h per a casos puntuals acordat amb el servei Municipal de referència sense que aquest modifiqui el nombre d'hores totals d'atenció a la ciutadania.

E. MITJANS PERSONALS

Per garantir la prestació del Servei objecte de contracte s'hauran de cobrir un total de **183 hores setmanals** a distribuir en les següents figures professionals:

- * 145,5 hores setmanals de mediadors ciutadans, amb titulació de Grau universitari, obligatòriament de les ciències socials o de la salut o la habilitació corresponent, i amb formació universitària reconeguda de màster o postgrau en l'àmbit de la mediació.
- * 37,5 hores setmanals de coordinació, per part d'una única figura professional amb titulació de grau universitari o l'habilitació corresponent, amb formació en coordinació i lideratge d'equips i en l'àmbit de la resolució de conflictes i la mediació.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Data i hora	19/07/2023 10:04:05
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	DIEGO JOSÉ FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ (Director/a de Serveis 1)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Pàgina	6/16





Ajuntament de Mataró

- * La coordinació interna de l'equip, tindrà lloc setmanalment i el/la referent municipal es coordinarà amb els responsables del servei o bé participarà de la reunió d'equip per l'organització del servei i el seguiment de les activitats programades.

El servei i l'equip de treball, així com totes les actuacions que desenvolupin, estaran supervisades pels responsables del Servei de Civisme, Convivència i Benestar Animal, o a qui es delegui.

Subrogació

D'acord amb el que preveu el conveni aplicable a aquest sector, en el moment de la licitació el conveni d'Acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc, l'empresa que resulti adjudicatària del Servei de Mediació i gestió de conflictes haurà de subrogar el personal que legalment correspongui. A nivell informatiu, a l'Annex I, es relaciona el personal que consta d'alta en la prestació del Servei i a la data consten com a subrogables.

F. MITJANS MATERIALS

L'Ajuntament facilitarà l'ús dels equipaments on s'hagin de prestar els serveis i els espais de treball i de coordinació necessaris entre el Servei de Civisme, Convivència i Benestar Animal de l'Ajuntament de Mataró i l'empresa, per tal de garantir la qualitat del servei.

L'Ajuntament es farà càrrec dels subministraments (aigua, electricitat i wifi) i el servei de neteja de l'equipament on s'hagi de prestar el servei.

L'Ajuntament de Mataró facilitarà l'ús del mobiliari i material que es relacionen a l'Annex II de la seva propietat. L'Ajuntament durant la vigència d'aquesta contractació podrà cedir l'ús d'altres béns, la recepció dels quals es formalitzarà mitjançant una acta de lliurament que s'adjuntarà a aquest plec.

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar la resta de material necessari per al desenvolupament del servei que no constin relacionats a l'esmentat annex, i en concret el que es detalla a continuació:

- * Material d'oficina per a les tasques de gestió interna dels professionals.
- * Telèfons mòbils amb connexió a Internet per als professionals del servei, un dels quals haurà de ser exclusiu de la persona que assumeixi les tasques de coordinació.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a cadascun dels seus treballadors i treballadores una adreça personal de correu electrònic.

La representació exterior del servei l'exerceix l'Ajuntament com a titular a efectes de relació amb altres entitats, amb la premsa o amb qualsevol mitjà de difusió social. En aquest sentit, la titularitat de la documentació o arxius derivats de la relació amb persones usuàries o la

Servei de Civisme i Convivència i Benestar Animal
Centre Cívic Pla d'en Boet
C. de Juan Sebastian Elcano, 6 /08302 Mataró
Tel. 93 7582283
a/e: convivencia@ajmataro.cat

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Data i hora	19/07/2023 10:04:05
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	DIEGO JOSÉ FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ (Director/a de Serveis 1)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Pàgina	7/16





Ajuntament de Mataró

que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat i que l'adjudicatari elabori i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de serveis, correspon a l'Ajuntament.

V. SUBCONTRACTACIÓ

La prestació ha de ser executada prioritàriament per l'empresa adjudicatària en les actuacions que tinguin com a objecte la relació i atenció a les persones o serveis usuaris per a la gestió de casos i la resolució dels conflictes.


Bo i així, es podrà concertar amb tercers la realització de la prestació objecte d'aquesta contractació, excepte les funcions compreses com a coordinació del servei prestat.

VI. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària resta obligada a:

- * Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- * Prestar els serveis amb continuïtat i regularitat donant resposta al llarg de tot l'any, sense períodes d'interrupció per motius de baixes, vacances o similars.
- * Realitzar la supervisió periòdica i un seguiment continuat del servei prestat i de l'evolució de les persones que hi treballen.
- * Presentar trimestralment documentació relativa a la gestió dels casos, les mediacions i projectes adscrits, incloent les dades sol·licitades per Diputació de Barcelona supervisades pel Servei Municipal referent.
- * Coordinar i garantir la qualitat i l'eficàcia en la prestació dels serveis.
- * Informar de forma immediata a l'Ajuntament de Mataró de les incidències que es puguin produir en el funcionament del servei, per tal de poder corregir les incidències detectades.
- * Conèixer la realitat de la ciutat i vetllar perquè els diferents col·lectius i persones usuàries es vinculin a la dinàmica del servei amb la finalitat de recollir tot el ventall de demandes que es produeixin.
- * Aportar tot el personal necessari i suficient per a la realització de l'objecte del contracte, mantenint el personal mínim per oferir garanties de qualitat en la prestació del servei. Tots els treballadors contractats per l'empresa que prestin el servei objecte de contracte hauran d'estar contractats d'acord amb els convenis col·lectius de treball dels corresponents sectors.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Data i hora	19/07/2023 10:04:05
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	DIEGO JOSÉ FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ (Director/a de Serveis 1)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Pàgina	8/16





Ajuntament de Mataró

- * Substituir els professionals de forma immediata en el cas de malaltia, baixes, vacances, llicències i permisos, per tal que no s'interrompi ni es perjudiqui la prestació dels serveis objecte de contracte. I informar de forma immediata de la substitució. Durant la vigència del contracte qualsevol substitució o modificació del treballadors haurà de comunicar-se de forma prèvia a l'Ajuntament i acreditar, prèviament a la seva incorporació en el Servei i a través del registre de l'Ajuntament, que aquest nou personal disposa de la titulació exigida i que la seva situació laboral s'ajusta a les requerides en aquest plec. Aquestes substitucions s'hauran de fer, com a màxim, en un termini de 3 dies laborables.
- * Presentar a l'Ajuntament en cas de modificacions, una llista de tots els treballadors/es adscrits al servei en la qual hi figurarà les dades personals, categoria professional, antiguitat i horari laboral. Aquest personal serà sempre el mateix, llevat de les substitucions que es puguin produir per absències imprevistes.
- * L'empresa adjudicatària haurà de presentar la documentació necessària que permeti la comprovació de la plantilla i la identificació dels responsables de cada treball, en qualsevol moment durant la vigència del contracte a petició de l'Ajuntament de Mataró.
- * En cas que l'empresa vulgui realitzar qualsevol modificació dels horaris, categoria o tipus de contracte, estructura retributiva, etc. dels treballadors, l'haurà de comunicar per escrit prèviament a través del registre de l'Ajuntament, per tal de que aquest pugui supervisar-ne l'acompliment de les condicions.
- * Ser responsables del treball realitzat pels seus treballadors; executaran el contracte al seu risc i ventura i estaran obligats a indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte, excepte en el cas que els danys siguin ocasionats com a conseqüència immediata i directe d'una ordre de l'Ajuntament.
- * L'Ajuntament de Mataró no tindrà cap relació jurídica ni laboral amb el personal de l'empresa adjudicatària, essent a compte de l'empresa la totalitat de les obligacions, indemnitzacions i responsabilitats que neixin derivades de la contractació del personal vinculat a la prestació del servei objecte del contracte.
- * Facilitar la formació i l'assessorament necessari al personal vinculat a la prestació dels serveis objecte del contracte durant l'etapa de prestació del mateix tant amb horari com amb el pagament de la inscripció als cursos, seminaris o jornades especialitzades, així com les dietes que se'n puguin derivar.
- * Complir les disposicions vigents en matèria fiscal, administrativa, laboral i de seguretat i higiene en el treball, així com a la seva acreditació a requeriment municipal. Així mateix hauran de tenir vigència, en tot moment, totes les llicències i autoritzacions administratives necessàries per a l'exercici de la seva activitat.

Servei de Civisme i Convivència i Benestar Animal
Centre Cívic Pla d'en Boet
C. de Juan Sebastian Elcano, 6 /08302 Mataró
Tel. 93 7582283
a/e: convivencia@ajmataro.cat

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Data i hora	19/07/2023 10:04:05
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	DIEGO JOSÉ FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ (Director/a de Serveis 1)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Pàgina	9/16






Ajuntament de Mataró

- * Contractar, pel seu compte, les assegurances necessàries per cobrir els riscos propis i a tercers que es puguin produir en l'exercici de la seva activitat i una assegurança per cobrir els possibles danys i desperfectes que es causin a l'interior de l'espai cedit, inclòs el risc d'incendi.
- * Complir de la normativa de protecció de dades de caràcter personal, quedant expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura en aquest plec, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.
- * Respectar el dret a la intimitat de les persones usuàries i garantir el secret professional.
- * Coordinar-se amb el Servei referent de l'Ajuntament de Mataró per tal de garantir un bon funcionament del servei. L'empresa adjudicatària nomenarà la persona que mantindrà les relacions contractuals i de control que s'han de mantenir amb l'Ajuntament de Mataró. Aquesta persona tindrà la plena representació de l'adjudicatari i plena capacitat d'obrar en representació de l'empresa i davant l'Ajuntament.
- * Donar a conèixer les diferents activitats i programes que desenvolupi l'Ajuntament de Mataró fent servir el material que aquest consistori disposi a aquest fi.
- * Assistir a les reunions de coordinació i seguiment que puguin convocar els diferents òrgans directius de l'Ajuntament de Mataró.
- * Respectar la representació exterior que correspon a l'Ajuntament de Mataró com a titular del Servei, tant a efectes de relació amb altres entitats o persones com a la premsa o qualsevol mitjà de difusió.
- * Facilitar informació sobre el funcionament del servei, tant a nivell tècnic com a nivell econòmic, a petició de l'Ajuntament de Mataró i mostrar els documents que li siguin sol·licitats als inspectors o funcionaris municipals acreditats amb aquesta finalitat.
- * Fer constar expressament en tot el material que editi i que faci referència a l'objecte del contracte, i en lloc visible i preferent, l'anagrama de l'Ajuntament, segons el model tipogràfic i el disseny aprovat així i com els logotips i anagrames de Diputació de Barcelona o el que l'ajuntament de Mataró indiqui.
- * Elaborar i presentar la memòria trimestral i anual desglossada per actuacions i projectes així i com facilitar les dades sol·licitades per part dels serveis municipals per al retiment de comptes a altres administracions.
- * Garantir el bon ús dels béns immobles afectes al servei i la seva conservació i els mantindrà en bones condicions físiques i de neteja, estant totalment prohibit cedir-lo a

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Data i hora	19/07/2023 10:04:05
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	DIEGO JOSÉ FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ (Director/a de Serveis 1)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Pàgina	10/16





Ajuntament de Mataró

tercers. No és prevista la realització d'obres per part de l'adjudicatari en el sentit de construccions fixes, però qualsevol millora efectuada a l'immoble revertirà a l'Ajuntament al finalitzar el període del contracte de prestació del servei, sense cap dret d'indemnització. No obstant això, pel cas que es projectés la realització d'altres obres, aquestes hauran de ser autoritzades expressament per l'òrgan competent de l'Ajuntament.

- * A l'immoble no s'hi podrà emmagatzemar objectes o matèries perilloses susceptibles de produir qualsevol tipus de combustió, explosió, ni tòxiques. Tampoc s'hi podrà permetre l'accés animals si la normativa referent no ho permet.
- * Comunicar a l'Ajuntament de Mataró les incidències que puguin sorgir en relació amb l'equipament de referència.
- * Les despeses de manteniment i reparacions dels bens immobles correspondran a l'Ajuntament de Mataró, sempre que portin causa del seu ús normal o ordinari.
- * Mentre l'empresa adjudicatària estigui en possessió dels béns mobles cedits, els quals no podrà cedir a tercers, resta obligada a conservar-los i mantenir-los en bon estat, fent-se càrrec de les despeses derivades del manteniment i conservació dels béns. Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de fer-se càrrec de l'arranjament de tots els desperfectes i danys que s'ocasionin en els béns en el desenvolupament de les activitats, amb l'obligació de substituir-los, en cas de deteriorament, robatori, pèrdua o qualsevol altre causa que impedeixi o alteri el seu ús normal, per uns de nous que revertiran a l'Ajuntament a la finalització del contracte.
- * A la finalització d'aquesta contractació, l'adjudicatària haurà de retornar els referits mobles a l'Ajuntament en bon estat de conservació.

VII. DURADA DE LA CONTRACTACIÓ

La prestació del servei s'iniciarà a partir de l'endemà de la signatura del corresponent del contracte amb una durada d'un any.

Es preveu la possibilitat de pròrroga per mutu acord de les parts, manifestat de forma expressa abans de la seva finalització, per un termini de com a màxim d'un any.

VIII. PREU DEL CONTRACTE

El pressupost que haurà de servir de base a la contractació és de 229.884,72 € anuals més IVA a càrrec de l'aplicació pressupostària 720600/231720/22799 Contractes serveis convivència i sensib. nova ciutadania del pressupost de despeses de l'Oficina de Civisme i Convivència i Benestar Animal de l'Ajuntament de Mataró.

Servei de Civisme i Convivència i Benestar Animal
Centre Cívic Pla d'en Boet
C. de Juan Sebastian Elcano, 6 /08302 Mataró
Tel. 93 7582283
a/e: convivencia@ajmataro.cat

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Data i hora	19/07/2023 10:04:05
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	DIEGO JOSÉ FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ (Director/a de Serveis 1)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Pàgina	11/16





Ajuntament de Mataró

IX. FORMA DE PAGAMENT

El pagament del preu per la prestació del servei objecte d'aquesta contractació es farà prèvia presentació per part de l'empresa adjudicatària de la corresponent factura pels serveis prestats davant del Registre General de l'Ajuntament de Mataró.

El servei es facturarà a mes vençut, s'annexarà a la factura el detall desglossat segons la naturalesa econòmica de la despesa (personal, materials, despeses d'administració, benefici industrial, etc.)

X. CONTROL I SEGUIMENT DEL CONTRACTE

L'Ajuntament de Mataró té la prerrogativa de dirigir, interpretar, resoldre els dubtes que ofereixi el compliment d'aquesta contractació.

L'Ajuntament realitzarà la coordinació, el control i seguiment de la prestació contractada i la seva avaluació i, a aquests efectes, podrà dictar les instruccions oportunes per al correcte compliment d'aquest i demanar la presentació de documentació justificativa pertinent.

La supervisió, el seguiment, l'avaluació i les propostes de revisió d'aquest contracte es faran des del Servei de Civisme, Convivència i Benestar Animal de l'Ajuntament de Mataró. A aquests efectes s'establiran les reunions periòdiques de seguiment que es creguin convenients.

Les incidències que puguin sorgir entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària en l'execució del contracte, per diferències en la interpretació del que s'ha convingut o per la necessitat de modificar les condicions contractuals, es tramitaran mitjançant un expedient contradictori. Llevat que motius d'interès públic ho justifiquin o la naturalesa de les incidències ho requereixi, la tramitació d'aquestes últimes no determina la paralització del contracte.

XI. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

L'Ajuntament de Mataró podrà variar el calendari, els horaris, la distribució del còmput d'hores establerta en el punt IV, els àmbits territorials/barris on es realitza el servei, espais de treball i de coordinació, la cessió d'ús dels béns mobles, en funció de les necessitats existents en cada moment i sempre que no s'alteri el preu del contracte.

Les propostes de modificacions d'horaris del servei podran ser presentades per l'empresa adjudicatària per escrit per a la seva aprovació per l'Ajuntament de Mataró. Així mateix l'Ajuntament de Mataró podrà variar els dies, els horaris, la tipologia d'activitats, i el lloc de prestació del servei a un altre l'equipament municipal, en funció de les necessitats existents en cada moment i sempre que no s'alteri el preu del contracte

L'Ajuntament de Mataró podrà modificar aquest contracte:

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Data i hora	19/07/2023 10:04:05
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	DIEGO JOSÉ FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ (Director/a de Serveis 1)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Pàgina	12/16





Ajuntament de Mataró

- a) Per la incorporació d'altres serveis a la present contractació o per la reducció dels establerts en aquest plec.
- b) Per l'increment o disminució dels serveis inclosos en aquest plec.

En el cas que les esmentades variacions alterin el preu del contracte es procedirà a la modificació d'aquesta contractació d'acord amb el preveu el text refós de la Llei de Contractes del Sector Públic, mantenint l'equilibri econòmic del preu del contracte. Aquestes modificacions no podran superar el 20% el preu del servei

XII. PRESENTACIÓ D'OFERTES

Les empreses hauran de presentar les ofertes estructurades de la següent manera:

- * Oferta econòmica del servei que indiqui de forma desglossada la despesa per naturalesa econòmica o concepte de despesa (sous i salaris, seguretat social empresa, materials per activitats, gestió i administració, benefici industrial, etc.).
- * La proposta d'horari de treball i d'atenció al públic, tenint en compte els horaris mínims establerts indicats a aquests plecs.
- * La descripció de l'organització i de la prestació del Programa objecte de contracte, que inclourà com a mínim:
 - * El projecte d'intervenció i gestió en gestió de casos de mediació individual, o atencions directes. La metodologia de les accions col·lectives de mediació ciutadana. L'orientació i assessorament a serveis municipals. La metodologia d'aplicació de mesures preventives o d'actuació regulades a les ordenances municipals de referència.
 - * El projecte d'intervenció i gestió en gestió de casos i la metodologia de les accions d'intervenció comunitària. La programació d'activitats, els mecanismes de participació, la perspectiva comunitària i el treball en xarxa.
 - * La metodologia en accions preventives i proventives i de mesures reparadores.
 - * Els circuits de derivació, atenció a la ciutadania.
 - * El model d'estratègies de la transversalitat i treball coordinat amb els serveis de referència.
 - * La metodologia i protocols d'intervenció en tipologies d'actuació en conflictes emergents urgents i coordinació amb el servei de referència.
 - * Els sistemes d'avaluació desagregats per les tipologies d'intervenció
- * Descripció del pla de qualitat de l'empresa, que inclourà:
- * Sistemes de control de gestió, supervisió i d'intervisió dels equips de professionals
- * Pla de formació permanent i de millora contínua dels equips de professionals

Servei de Civisme i Convivència i Benestar Animal
Centre Cívic Pla d'en Boet
C. de Juan Sebastian Elcano, 6 /08302 Mataró
Tel. 93 7582283
a/e: convivencia@ajmataro.cat

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Data i hora	19/07/2023 10:04:05
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	DIEGO JOSÉ FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ (Director/a de Serveis 1)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Pàgina	13/16





Ajuntament de Mataró

XIII. CLÀUSULA LINGÜÍSTICA.

L'empresa adjudicatària del contracte haurà d'emprar el català en els rètols, publicacions, avisos i altres comunicacions de caràcter general que tinguin una relació directa amb l'execució de les prestacions objecte del contracte; tot això, d'acord amb les regulacions contingudes a la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística

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

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

XV. PENALITATS

Quan l'adjudicatària, per causes que li siguin imputables, incompleixi parcialment l'execució de les prestacions definides al contracte, l'Ajuntament podrà optar, ateses les circumstàncies del cas, per la seva resolució o per la imposició de les penalitats que s'especifiquen a continuació independentment del rescabament per danys i perjudicis:

- a. Faltes lleus: Fins a un 3% del preu del contracte, IVA exclòs, podent donar lloc a la resolució del contracte en els casos previstos per la legislació vigent. Es podrà sancionar amb advertència o amonestació quan sigui la primera vegada i no hagi afectat al normal desenvolupament del servei.
- b. Faltes greus: Fins a un 5% del preu del contracte, IVA exclòs, podent donar lloc a la resolució del contracte en els casos previstos per la legislació vigent.
- c. Faltes molt greus: Fins a un 10% del preu del contracte, IVA exclòs, podent donar lloc a la resolució del contracte en els casos previstos per la legislació vigent.

Els imports de les penalitats o multes que es puguin imposar, segons l'esmentat en l'apartat anterior, es podran fer efectius mitjançant deducció dels mateixos en la factura que es produeixi.

Les faltes es classifiquen en lleus, greus i molt greus.

Faltes lleus

1. Incompliment ocasional de qualsevol de les obligacions documentals que d'acord amb aquest plec l'adjudicatària ha d'entregar a l'Ajuntament.
2. Manca d'assistència ocasional a les reunions de coordinació que es convoquin.
3. No comunicar a l'Ajuntament aquelles conductes que constitueixin infraccions de l'Ordenança de Civisme i Convivència o d'altra normativa associada.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Data i hora	19/07/2023 10:04:05
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	DIEGO JOSÉ FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ (Director/a de Serveis 1)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Pàgina	14/16





Ajuntament de Mataró

4. No comunicar a l'Ajuntament incidències en l'execució del contracte que afectin la prestació del servei.
5. Incompliment parcial o defectuós dels criteris ètics, laborals o mediambientals puntuats per l'adjudicació del contracte.
6. L'incompliment o compliment defectuós de les millores oferides.
7. Qualsevol altre incompliment de les obligacions establertes en aquest plec o en la pròpia oferta que no pertorbi el normal desenvolupament del servei i no es classifiqui com a greu o molt greu.

Faltes Greus

1. Acumulació de tres faltes lleus en un període inferior a sis mesos
3. Incompliment reiterat de l'obligació d'entregar o facilitar a l'Ajuntament les dades i documentació establerta en aquest plec.
4. La utilització de sistemes de treball, elements, vehicles o personals diferents dels previstos al plec tècnic.
5. Incomplir les instruccions donades per l'Ajuntament respecte a l'execució del contracte.
6. Vulneració del deure de guardar secret respecte a les dades de caràcter personal que coneguin amb raó de les activitats que realitzin i que no constitueixi infracció greu.
7. Negativa a la realització de les feines ordenades pels serveis tècnics municipals quan aquesta conducta tingui repercussió directa sobre algun dels usuaris del servei.
8. La negativa a cooperar amb la Corporació municipal quan aquesta dugui a terme actuacions d'inspecció de les prestacions realitzades per l'adjudicatari.
9. No comunicar a l'Ajuntament incidències en l'execució del contracte que hagin afectat la prestació del servei.
10. Utilització del logotip o la imatge de l'Ajuntament sense l'autorització expressa d'aquest.
11. No fer constar el logotip de l'Ajuntament en el material que editi que faci referència a les activitats i serveis objecte del contracte que realitzi a les instal·lacions.

Faltes molt greus

1. Acumulació de tres faltes greus en un període inferior a sis mesos
2. Dificultar o impedir les tasques d'inspecció i comprovació del personal de l'Ajuntament de Mataró
3. Tractament irrespectuós vers la ciutadania.
4. La cessió, subcontractació o traspàs, total o parcial, del contracte o cessació de la prestació del servei sense que hi concorrin les circumstàncies legals que el legitimin, o amb els límits establerts en el plec administratiu o al present plec.
5. La desobediència reiterada, més de dues vegades, a les ordres escrites de l'Ajuntament, relatives a l'execució del contracte que causi perjudicis molt greus.
6. La no posada a disposició ni la utilització dels mitjans mecànics/tècnics i/o personals oferts.
7. La falsedat en la informació proporcionada per l'adjudicatari a l'Ajuntament, així com la negativa a facilitar qualsevol informació a l'Ajuntament de Mataró, sens perjudici de les responsabilitats legals que procedeixin ser exigides a l'adjudicatari o als seus treballadors en compliment de la normativa aplicable.

Servei de Civisme i Convivència i Benestar Animal
Centre Cívic Pla d'en Boet
C. de Juan Sebastian Elcano, 6 /08302 Mataró
Tel. 93 7582283
a/e: convivencia@ajmataro.cat

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Data i hora	19/07/2023 10:04:05
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	DIEGO JOSÉ FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ (Director/a de Serveis 1)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Pàgina	15/16





Ajuntament de Mataró

8. No aportar durant el termini d'execució o de pròrroga que, en el seu cas, pugui acordar-se, la documentació acreditativa del compliment de les condicions especials d'execució, de les obligacions laborals i amb la Seguretat Social corresponent als treballadors adscrits al present contracte, així com de la normativa vigent en matèria de protecció i prevenció de riscos laborals, incloses les obligacions en matèria de formació, vigilància de la salut i coordinació d'activitats empresarials, i a l'aportació de la documentació justificativa de fer-ho íntegrament.
9. La manca manifesta de veracitat dels continguts de qualsevol dels documents i declaracions aportats per l'adjudicatari.
10. L'incompliment de les obligacions laborals i de Seguretat Social amb el seu personal
11. L'incompliment de les prescripcions sobre senyalització i seguretat de tercers en les prestacions.
12. L'incompliment molt greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
13. L'omissió del pagament de la pòlissa de l'assegurança de responsabilitat civil.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Data i hora	19/07/2023 10:04:05
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	DIEGO JOSÉ FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ (Director/a de Serveis 1)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7OGPLZKER7XCF2SEUT6JXADY	Pàgina	16/16

