

# **PLEC DE CLÀUSULES TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT AL SERVEI DE PRIMERA ACOLLIDA DE MATARÓ I DE SUPORT A PROGRAMES COMUNITARIS AMB PERSPECTIVA INTERCULTURAL**

## **INTRODUCCIÓ**

L'any 1998 l'Ajuntament de Mataró va posar en marxa el Servei de Primera Acollida amb l'objectiu de facilitar l'arrelament i el coneixement de la ciutat a les persones arribades a la Ciutat provinents d'altres països.

L'Ajuntament de Mataró, com a municipi adherit a la Xarxa de Pobles i Ciutats pels Drets Humans, i amb l'objectiu de promoure els valors de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, treballa per garantir l'exercici dels drets i deures de Ciutadania, a través de recursos municipals diversos, com ara el Servei de Primera Acollida, que facilita el procés d'arrelament de la població migrada a través de programes d'acció comunitària.

L'Ajuntament de Mataró no disposa de recursos propis per a dur a terme directament els serveis objecte de contractació i requereix de la seva contractació amb empreses externes.

## **OBJECTIUS DEL SERVEI DE PRIMERA ACOLLIDA**

- Dur a terme tot un seguit d'accions per acompanyar i formar a les persones en el seu procés d'inserció sociolaboral a Catalunya així com facilitar el coneixement amb l'entorn i el vincle amb la comunitat.
- Potenciar l'ús d'eines de resolució pacífica de conflictes en la vida quotidiana i intensificar la mediació intercultural com a eina per estimular el diàleg i promoure la diversitat com a factor positiu per a la convivència.
- Facilitar eines per a la comunicació intercultural en els casos de dificultats a l'hora d'utilitzar diferents serveis públics com l'ensenyament, la sanitat o els serveis socials.
- Treballar en el marc del Pla Estratègic per Mataró 2022 i en el marc del Pla de Convivència de Mataró 2017-2022 actualment vigents, així com en acord a l'estratègia Mataró 2030

## **OBJECTE DEL CONTRACTE**

El present contracte té com a objecte el suport al **servei de primera acollida i el suport a projectes socials, educatius i comunitaris en l'àmbit de la interculturalitat**, que donen resposta als compromisos assumits per l'Ajuntament de Mataró en l'àmbit de la ciutadania i la convivència, així com la promoció de l'acollida de la població migrada.

<b>CSV (Codi de verificació Segura)</b>	IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ	<b>Data i hora</b>	14/11/2023 15:54:20
<b>Normativa</b>	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		
<b>Signat per</b>	ASUNCIÓN MUÑOZ GUERRERO (Directora de Serveis Àmbit Acció Comunitària)		
<b>URL de verificació</b>	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ</a>	<b>Pàgina</b>	1/13



## LÍNIES D'INTERVENCIÓ VINCULADES A L'OBJECTE DEL CONTRACTE

### **1. Suport al Servei de Primera Acollida**

El Servei de Primera Acollida és un servei d'atenció individualitzada que comprèn tot un seguit d'accions i recursos que responen a les necessitats inicials de formació i informació a les persones que arriben de nou a la Ciutat, amb la intenció de quedar-s'hi a viure i a treballar. Aquest servei inclou l'acompanyament, la formació, i la certificació d'uns coneixements mínims per facilitar la vida personal i laboral a Catalunya.

El Servei de Primera Acollida és un servei de competència obligada pels ajuntaments de més de 50,000 habitants, d'acord amb allò establert a la Llei 10/2009 d'acollida de les persones immigrades i les retornades a Catalunya.

Els objectius del servei de suport al servei de primera acollida són:

- Impartir les formacions vinculades al circuit d'acollida per a les persones acabades d'arribar a la ciutat provinent d'altres països, especialment els extracomunitaris, per facilitar el seu procés d'arrelament i de coneixement de l'entorn.

- Acompanyar i assessorar a les professionals dels serveis municipals d'atenció a les persones, i especialment en els àmbits de:

- Educació
- Benestar social
- Violències masclistes i lgtbifòbiques
- Salut sexual i reproductiva, especialment de les dones
- Salut pública i comunitària
- Activitat econòmica, especialment en el sector del comerç de proximitat.
- Participació, Associacionisme i promoció dels Drets Humans

### **2. Suport a projectes socials, educatius i comunitaris mitjançant la mediació intercultural**


La mediació intercultural és una eina que facilita la comunicació entre els serveis públics que atenen a la ciutadania i les persones provinents d'altres països que s'hi adrecen.

En un context socioeconòmic com l'actual, el treball d'interpretació de codis culturals es centra en àmbits molt sensibles (benestar social, educació, sanitat, habitatge, inserció sociolaboral, activitat comercial, etc) en els que els efectes de la crisi es fan més palesos.

Els professionals de la mediació tenen un ampli coneixement dels codis culturals, tant de la societat d'acollida com de la societat d'origen, i això els permet fer de pont, amb un doble objectiu: que els serveis públics siguin més eficients en l'atenció a les persones provinents d'altres països, i fonamentalment d'aquells països on la diàspora a Mataró és significativa (Magreb, Àfrica sudsahariana i Xina) per tal que aquestes millorin la seva autonomia i, en conseqüència, el seu grau d'arrelament.

Els objectius d'aquesta línia d'intervenció són:

- ✓ Sensibilitzar envers la diversitat, especialment en l'àmbit escolar, sanitari, del comerç de proximitat, i comunitari.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ	Data i hora	14/11/2023 15:54:20	
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	ASUNCIÓN MUÑOZ GUERRERO (Directora de Serveis Àmbit Acció Comunitària)			
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ</a>	Pàgina	2/13	

- ✓ Promoure l'autonomia de les persones acabades d'arribar a la Ciutat en els diferents àmbits de convivència i socialització.
- ✓ Facilitar la comunicació entre els serveis públics i les persones usuàries novvingudes que s'hi adrecen.
- ✓ Garantir que l'accés als serveis es faci de la manera més entenedora i en condicions d'igualtat per a tots els ciutadans i ciutadanes.


### 3. Dinamització del projecte comunitari «Totes Plegades»

Es tracta d'un projecte d'acollida, acompanyament i apoderament a dones migrades que actualment es desenvolupa al barri de Rocafonda.

Consisteix en oferir un espai de socialització a dones migrades, treballant l'adquisició de competències lingüístiques, el coneixement de la cultura de la societat d'acollida, així com la descoberta del barri i la ciutat. A més de fomentar l'aprenentatge cultural i social en la societat d'acollida, també es promou la convivència al barri, les relacions interculturals i el reconeixement de la diversitat cultural. Les dones participants estableixen relacions socials que sense aquest projecte no tindrien. Amb aquest programa es promou l'apoderament de les dones migrades i es persegueix que guanyin autonomia per desenvolupar el seu projecte de vida a la societat d'acollida. El programa també preveu la realització d'activitats de suport a la criança dels fills i filles. També es programaran xerrades, sortides, visites i altres activitats per a tota la família.

El projecte preveu una intervenció educativa orientada a millorar la qualitat de vida i facilitar els processos d'emancipació de les dones participants, així com també una intervenció des d'una perspectiva comunitària, per a potenciar la corresponsabilització i treballar així de forma col·laborativa per a millorar la convivència i, alhora, afavorir el protagonisme, participació i implicació de les dones novvingudes en la construcció del barri i del conjunt de la ciutat.

El projecte també preveu ampliar el seu territori d'intervenció a d'altres barris de la ciutat.

<b>CSV (Codi de verificació Segura)</b>	IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ	<b>Data i hora</b>	14/11/2023 15:54:20	
<b>Normativa</b>	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			
<b>Signat per</b>	ASUNCIÓN MUÑOZ GUERRERO (Directora de Serveis Àmbit Acció Comunitària)			
<b>URL de verificació</b>	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ</a>	<b>Pàgina</b>	3/13	

## **ORGANITZACIÓ DEL SERVEI**


### **Funcions de l'empresa adjudicatària**

Les funcions a desenvolupar per part de l'empresa adjudicatària per a la prestació del Servei de Suport al Servei de Primera Acollida de Mataró i de Suport a programes comunitaris amb perspectiva intercultural són:

- a) Suport de traducció lingüística i d'interpretació de codis culturals als professionals dels serveis demandants (benestar socials, sanitat, educació, etc) en les entrevistes amb les persones usuàries d'aquests serveis.
- b) Assistència a reunions grupals per fer la traducció lingüística i de codis culturals.
- c) Assessoraments als i les professionals dels serveis, per tal de donar eines que facilitin l'atenció als usuaris/àries de diferents orígens.
- d) Sessions d'acollida amb població nouvinguda
- e) Suport a projectes comunitaris i culturals
- f) Suport específic a la Xarxa d'Espais Joves, i especialment al projecte de Medi Obert.
- g) Gestió i realització d'altres projectes comunitaris en l'àmbit de la interculturalitat i l'acollida.
- h) Qualsevol altre inherent a aquest tipus d'intervenció.

### **Altres funcions més generalistes:**

- a) Assessoria tècnica, disseny de protocols d'actuació, suport tècnic, seguiment i avaluació.
- b) Coordinació amb els diferents equips professionals municipals que treballen en el territori.
- c) Coordinació amb d'altres entitats que siguin d'interès pel desenvolupament dels casos.
- d) Participació 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.
- e) Participació a diferents comissions de treball on hi participin tècnics i entitats vinculades al servei.
- f) Elaboració i execució de plans de treball adreçats a la dinamització comunitària
- g) Proposar millores i innovacions tècniques o d'altres tipus per optimitzar la gestió del Servei.
- h) Elaboració de la memòria anual

<b>CSV (Codi de verificació Segura)</b>	IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ	<b>Data i hora</b>	14/11/2023 15:54:20	
<b>Normativa</b>	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			
<b>Signat per</b>	ASUNCIÓN MUÑOZ GUERRERO (Directora de Serveis Àmbit Acció Comunitària)			
<b>URL de verificació</b>	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ</a>	<b>Pàgina</b>	4/13	

### **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.

Així mateix, les professionals es desplaçaran sempre que calgui per a la prestació efectiva del servei.

### **PERSONES USUÀRIES**

El Servei de Suport al Servei de Primera Acollida de Mataró i de Suport a programes comunitaris amb perspectiva intercultural és un servei municipal, universal i gratuït. Les persones usuàries objecte d'aquesta contractació són els ciutadans i ciutadanes, així com els diferents serveis municipals.

### **CALENDARI I HORARI**

Per garantir la prestació Servei de Suport al Servei de Primera Acollida de Mataró i de Suport a programes comunitaris amb perspectiva intercultural l'empresa adjudicatària haurà de cobrir un total de 115,50 hores a la setmana d'acord amb la següent distribució:

- a) 32 hores setmanals de treball adreçades al col·lectiu magrebí.  
L'horari general previst d'atenció serà com a mínim de dilluns a divendres de 9h a 14h, i dimarts i dijous de 17h a 20h. Les hores restants hauran de ser flexibles en funció de les necessitats del Servei
- b) 38,5 hores setmanals de treball adreçades al col·lectiu sud-saharià.  
L'horari genral d'atenció serà com a mínim de dilluns a divendres de 9h a 14h, i dimarts i dijous de 17h a 20h. La resta d'hores hauran de ser flexibles en funció de les necessitats del Servei
- c) 35 hores setmanals de treball adreçades al col·lectiu xinès  
L'horari mínim d'atenció serà de dilluns a divendres de 9h a 14h, i dimarts i dijous de 17h a 20h. La resta d'hores hauran de ser flexibles en funció de les necessitats del Servei
- d) 10 hores setmanals prioritàriament destinades a taques de coordinació de l'equip professional de les quals un mínim de dues seran en horari de divendres al matí, entre les 9h i les 14h. En cas que així ho valori l'Ajuntament de Mataró, podran dedicar-se puntualment a atenció directa d'acollia o mediació quan les necessitats i demandes del servei així ho requereixin.

Per a les tasques de supervisió de casos i formació dels equips professionals en els àmbits d'intervenció habituals i/o emergents s'hauran de dedicar 12 h/mensuals en les franges horàries definides d'atenció i coordinació i es pactaran amb el Servei d'Igualtat i Diversitat Ciutadana en les reunions de coordinació.

Atès que hi ha casos que s'han d'atendre en serveis o entitats que tenen altres horaris i dies de funcionament, l'empresa adjudicatària garantirà la flexibilitat horària i hauran d'atendre també les demandes que sorgeixin fora de l'horari anteriorment esmentat, així com possibles urgències que es puguin produir fora dels horaris previstos, inclosos dissabtes i diumenges. De produir-se la circumstància de necessitats i demandes en horaris festius, s'aplicaran les condicions retributives i mesures previstes en el conveni col·lectiu regulador.

<b>CSV (Codi de verificació Segura)</b>	IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ	<b>Data i hora</b>	14/11/2023 15:54:20
<b>Normativa</b>	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		
<b>Signat per</b>	ASUNCIÓN MUÑOZ GUERRERO (Directora de Serveis Àmbit Acció Comunitària)		
<b>URL de verificació</b>	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ</a>	<b>Pàgina</b>	5/13



### MITJANS PERSONALS

Per garantir la prestació del Servei objecte de contracte s'hauran de cobrir un total de **115,50 hores setmanals** a distribuir en les següents figures professionals:

- a) 105 hores setmanals de professionals d'acollida d'acord amb el següent detall, tenint en compte els àmbits de treball i les persones que s'han d'atendre:
  - a. 32 h setmanals de tècnica d'acollida (dona), amb titulació mínima de Cicle Formatiu de Grau Superior i amb domini de l'àrab, el darija i el francès.
  - b. 38,5 h setmanals de tècnica d'acollida (dona), amb titulació mínima de Cicle Formatiu de Grau Mitjà, amb domini de les llengües majoritàries a l'Àfrica Sud-sahariana (mandinga, wolof, fula, sarahole,...) i de l'anglès.
  - c. 35 h setmanals de tècnica d'acollida (dona), amb titulació mínima de Cicle Formatiu de Grau Superior, amb domini del mandarí, llengua majoritària a la Xina.
- b) 10 hores setmanals de tècnica d'acollida amb funcions de coordinació de l'equip professional amb titulació de Grau universitari i amb experiència en l'àmbit de la resolució de conflictes, l'acollida i la mediació intercultural.

El servei i l'equip de treball, així com totes les actuacions que desenvolupin, estaran coordinades i supervisades pels responsables del Servei d'Igualtat i Diversitat Ciutadana.

Les hores d'intervenció setmanal es duran a terme en les dependències assignades pel Servei d'Igualtat i Ciutadania de l'Ajuntament de Mataró.

### Subrogació

D'acord amb el que preveu el conveni aplicable a aquest sector, l'empresa que resulti adjudicatària del Servei de Mediació i Suport a l'Àmbit Comunitari haurà de subrogar el personal que consta a l'Annex I.

### 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 d'Igualtat i Diversitat Ciutadana 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 de la seva propietat per poder desenvolupar les tasques. 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.

Seràn a càrrec de l'empresa adjudicatària les despeses generals i de material d'oficina per a les tasques de gestió interna de l'equip professional, ordinadors, softwre amb lliències i mòbils amb connexió a internet per a cada professional.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a les seves treballadores una adreça personal de correu electrònic.


CSV (Codi de verificació Segura)	IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ	Data i hora	14/11/2023 15:54:20	
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	ASUNCIÓN MUÑOZ GUERRERO (Directora de Serveis Àmbit Acció Comunitària)			
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ</a>	Pàgina	6/13	

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 escrita derivada de la relació amb persones usuàries o la 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.

## OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària resta obligada a:

1. Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda eficàcia, la prestació objecte del contracte.
2. 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.
3. Realitzar la supervisió periòdica i un seguiment continuat del servei prestat i de l'evolució de les persones que hi treballen.
4. Presentar semestralment documentació relativa a la gestió dels casos, les mediacions i intervencions a les comunitats de veïns.
5. Coordinar i garantir la qualitat i l'eficàcia en la prestació dels serveis.
6. 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.
7. 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.
8. 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 de estar contractats d'acord amb els convenis col·lectius de treball dels corresponents sectors.
9. Substituir les 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. Durant la vigència del contracte qualsevol substitució o modificació del treballadors haurà de comunicar-se de forma prèvia a l'Ajuntament i acreditar que aquest nou personal disposa de la titulació exigida i que la seva situació laboral s'ajusta a les requerides en aquest plec.
10. Presentar a l'Ajuntament 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.
11. 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.
12. En cas que l'empresa vulgui realitzar qualsevol modificació dels horaris, categoria o tipus de contracte, estructura retributiva, etc. dels treballadors, s'haurà de comunicar per escrit prèviament amb l'Ajuntament. No es podrà realitzar cap canvi d'horari ni de tipus de contracte al personal, sense la prèvia autorització de l'Ajuntament de Mataró i l'acompliment de es obligacions de comunicació a les autoritats públiques competents, d'acord amb la normativa vigent en matèria laboral i fiscal. L'Ajuntament de Mataró als

<b>CSV (Codi de verificació Segura)</b>	IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ	<b>Data i hora</b>	14/11/2023 15:54:20	
<b>Normativa</b>	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			
<b>Signat per</b>	ASUNCIÓN MUÑOZ GUERRERO (Directora de Serveis Àmbit Acció Comunitària)			
<b>URL de verificació</b>	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ</a>	<b>Pàgina</b>	7/13	

efectes de control i seguiment del contracte podrà demanar en qualsevol moment l'acreditació de la documentació justificativa corresponent.

13. Només en el cas que quedi garantia la permanència i l'ocupació dels treballadors de l'anterior contracte, podrà l'adjudicatari, quan es produeixin vacants en la plantilla del personal adscrit al servei, contractar nou personal, amb l'obligació de donar a l'Ajuntament, amb una setmana d'antelació a la signatura de cada contracte de treball, un exemplar per al seu coneixement, excepte en aquells casos en què es contracti personal en substitució de treballadors, amb drets de reserva del lloc de treball, en virtut de norma o pacte, individual o col·lectiu.
14. 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.
15. 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.
16. 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.
17. 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.
18. 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.
19. 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.
20. Respectar el dret a la intimitat de les persones usuàries i garantir el secret professional.
21. Coordinar-se amb el Servei d'Igualtat i Diversitat Ciutadana de l'Ajuntament de Mataró per tal de garantir la bona marxa 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.
22. 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.
23. Assistir a les reunions de coordinació i seguiment que puguin convocar els diferents òrgans directius de l'Ajuntament de Mataró.
24. 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.

<b>CSV (Codi de verificació Segura)</b>	IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ	<b>Data i hora</b>	14/11/2023 15:54:20
<b>Normativa</b>	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		
<b>Signat per</b>	ASUNCIÓN MUÑOZ GUERRERO (Directora de Serveis Àmbit Acció Comunitària)		
<b>URL de verificació</b>	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ</a>	<b>Pàgina</b>	8/13






25. 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.
26. 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.
27. Elaborar i presentar la memòria trimestral i anual desglossada per cadascun dels tres serveis.
28. 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 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.
29. 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 tenir animals, excepte els gossos pigall.
30. Comunicar a l'Ajuntament de Mataró les incidències del manteniment amb la màxima celeritat per tal que es puguin fer les intervencions oportunes en el mínim temps possible.
31. 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.
32. 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.
33. A la finalització d'aquesta contractació, l'adjudicatària haurà de retornar els referits mobles a l'Ajuntament en bon estat de conservació.

## **CONTRACTE**

### **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 dels serveis prestats i de la despesa diferenciada segons la naturalesa econòmica de la despesa ( sous i salaris, complements i plusos salarials, quotes solcials, baixes i absències, despeses generals i d'administració, benefici industrial, etc.)

<b>CSV (Codi de verificació Segura)</b>	IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ	<b>Data i hora</b>	14/11/2023 15:54:20	
<b>Normativa</b>	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			
<b>Signat per</b>	ASUNCIÓN MUÑOZ GUERRERO (Directora de Serveis Àmbit Acció Comunitària)			
<b>URL de verificació</b>	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ</a>	<b>Pàgina</b>	9/13	

### 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, tant pel que fa a l'execució tècnica del contracte com a l'execució econòmica.

A aquests efectes es crearà un comissió tècnica de seguiment formada pel/la Cap del Servei d'Igualtat i Ciutadana o tècnic en qui delegui i un representant de l'empresa adjudicatària.

La comissió de seguiment es reunirà trimestralment per avaluar el compliment del plec de condicions i podrà proposar les mesures adients per adequar i millorar la prestació del servei.

La coordinació dels serveis amb l'empresa adjudicatària es farà des de les dependències del Servei d'Igualtat i Diversitat o en el que determini l'Ajuntament de Mataró en funció de la seva organització i disponibilitat d'espais.

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.

### Modificació del contracte

L'Ajuntament de Mataró podrà modificar la present contractació sense alterar la naturalesa global del contracte inicial i en concret, podrà variar el calendari, els horaris d'obertura i tancament i d'atenció directa, el nombre de places, els mitjans personals necessaris per garantir la prestació del servei, el lloc de prestació del servei, distribució del còmput d'hores, la cessió d'ús dels béns mobles, en funció de les necessitats existents en cada moment i sempre i quan aquestes regularitzacions no suposin un increment del preu màxim del contracte.

<b>CSV (Codi de verificació Segura)</b>	IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ	<b>Data i hora</b>	14/11/2023 15:54:20
<b>Normativa</b>	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		
<b>Signat per</b>	ASUNCIÓN MUÑOZ GUERRERO (Directora de Serveis Àmbit Acció Comunitària)		
<b>URL de verificació</b>	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ</a>	<b>Pàgina</b>	10/13



## CONDICIONS D'ESPECIAL EXECUCIÓ DE CARÀCTER SOCIAL I OBLIGACIONS DELS CONTRACTISTES

### **Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte durant tot el període contractual**

L'empresa contractista ha de mantenir, durant la vigència del contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni que sigui d'aplicació.

### **Pla d'igualtat o mesures d'igualtat**

L'empresa contractista, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte el Pla d'igualtat entre homes i dones que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte i, en el cas que no hi estigui legalment obligada a l'elaboració d'aquest pla, ha de presentar les mesures aplicables per assolir la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes en l'àmbit laboral, eliminar estereotips i fomentar una igualtat efectiva i real entre dones i homes.

### **Mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe**

L'empresa contractista ha d'entregar un pla que detalli les mesures per prevenir, evitar i erradicar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte. Aquestes mesures han de consistir, com a mínim, en campanyes informatives que detallin què són conductes d'assetjament sexual o per raó de sexe; accions formatives i la designació de persones de referència que vetllin per un espai de treball lliure de violències masclistes o per orientació sexual o identitat de gènere. L'empresa contractista ha d'aplicar mesures de protecció específica:

- De les persones professionals contra l'assetjament sexual o per raó de sexe que aquestes puguin patir per part de superiors o resta de personal.
- De les persones professionals contra l'assetjament sexual o per raó de sexe que aquestes puguin patir per part de les persones usuàries.
- De les persones usuàries contra l'assetjament sexual o per raó de sexe que aquestes puguin patir per part de les persones professionals.

L'empresa contractista ha d'aplicar mesures de protecció específica de les persones professionals contra l'assetjament sexual i per raó de sexe que aquestes puguin patir per part de les persones usuàries, així com adoptar les mesures de formació al personal per detectar millor les situacions de violència masclista o per orientació sexual o identitat de gènere que pateixen les persones usuàries finals.

En el termini de deu dies posteriors a la formalització del contracte l'empresa ha de lliurar a la persona responsable del contracte el Pla d'igualtat o mesures en relació amb les persones treballadores que executen el contracte que ha d'incloure les mesures per prevenir, evitar i erradicar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, d'orientació o de gènere, en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte.

### **Igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBI**

L'empresa contractista ha d'aportar, en el termini màxim de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, el protocol o pla d'actuació que aplicarà en l'execució del contracte per garantir la igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBI, tant si és el cas entre el personal que executa el contracte com entre les persones destinatàries de la prestació. Les mesures poden consistir en formació en continguts relacionats amb les discriminacions que poden patir les persones LGTBI i en el coneixement de la diversitat pel que fa a l'orientació sexual, la identitat de gènere i l'expressió de gènere.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ	Data i hora	14/11/2023 15:54:20
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	ASUNCIÓN MUÑOZ GUERRERO (Directora de Serveis Àmbit Acció Comunitària)		
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ</a>	Pàgina	11/13



### Comunicació inclusiva

L'empresa contractista ha de garantir:

- que en les activitats derivades de l'execució del contracte no s'utilitzen llenguatge o imatges sexistes, que no atemptin contra la igualtat de les persones amb diversitat funcional de qualsevol.
- tipus, els drets de la infantesa, o que no siguin respectuoses amb la cura pel medi ambient, la sostenibilitat i els drets dels animals.
- l'ús d'una comunicació que no incorri en qualsevol tipus de discriminació per raó d'orientació i/o identitat sexual, origen, edat, creences, o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
- en les seves comunicacions derivades de l'execució del contracte, evitar l'exaltació de la violència i fomentar la diversitat cultural, fugint dels estereotips negatius perpetuadors de prejudicis.

### 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

### REGIM SANCIONADOR


Les infraccions en l'execució del contracte es classificaran en lleus, greus i molt greus, d'acord amb la següent classificació:

#### Falta lleu

- Defectuós compliment de les obligacions assenyalades en aquest plec i no solucionar-les en el termini assenyalat per l'Ajuntament.
- Incomplir la proposta presentada a la licitació en matèria de política de contractació, estabilitat i menor rotació.? (No indiquem res al respecte en aquest plec).
- El tracte incorrecte amb les persones usuàries del servei o als professionals de l'Ajuntament de Mataró.
- El retard en la prestació del servei que no suposi la paralització d'aquest.
- La no presentació, en els terminis acordats, de la documentació sol·licitada per escrit o d'aquella que sigui d'obligada presentació i estipulada en aquest Plec

#### Falta greu

- L'incompliment de les obligacions assenyalades en aquest plec.
- Atendre les demandes de l'Ajuntament fora del temps de resposta assenyalat en cada cas.
- No aportar el personal d'execució del servei i/o administratiu i de coordinació, o no substituir-lo quan sigui necessari.
- Incomplir el pla de formació presentat a la licitació.
- No comunicar de forma immediata qualsevol canvi o incidència que tingui lloc durant la prestació del servei, inclosos els canvis de personal.
- No facilitar els informes mensuals d'evolució de cada cas (això no ho demanem, oi).
- Incomplir l'obligació de continuar la prestació del servei una vegada extingit el contracte i fins que una altra empresa se'n faci càrrec. (això no és correcte: no podem exigir que continuï el servei una empresa quan ja ha finalitzat la durada del contracte).
- La reiteració en els retards en la prestació del servei, que hagin donat lloc a dos advertiments i que afectin a la regularitat i continuïtat de la prestació.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ	Data i hora	14/11/2023 15:54:20	
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	ASUNCIÓN MUÑOZ GUERRERO (Directora de Serveis Àmbit Acció Comunitària)			
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ</a>	Pàgina	12/13	

- Excloure de la prestació del servei, sense causa justificada, a tota persona que reuneixi els requisits inclosos en el present plec.
- L'incompliment dels acords i resolucions de l'Ajuntament sobre variacions en la prestació del servei.
- La vulneració del deure de guardar secret professional respecte dels assumptes i dades personals que es coneguin arrel de les activitats que es realitzin en la prestació dels servei.
- En general, l'incompliment greu dels deures i de les obligacions amb la persona usuària i amb l'Ajuntament, així com la comissió de tres faltes lleus en el transcurs de sis mesos de prestació de servei.

#### **Molt greu**

- Les paralitzacions o interrupcions en la prestació del servei.
- No facilitar la informació requerida o presentar-la incompleta o falsejada.
- Prestar el servei amb treballadors que no tinguin la categoria professional requerida.
- Cedir o subcontractar, total o parcialment, el contracte sense la prèvia autorització expressa de l'Ajuntament.
- L'abandonament del servei sense causa justificada.
- La falsedat o falsificació de les dades corresponents a les activitats desenvolupades.
- Les ofenses verbals o el tractament vexatori greu a la persona usuària.
- No prestar el servei amb la continuïtat, la regularitat i la diligència degudes i/o contràriament a la manera disposada en els plecs de condicions.
- Incomplir les directrius que es reserva l'Administració en l'acompliment del servei o impedir que aquesta pugui desenvolupar les funcions de fiscalització i de control que li són pròpies.
- L'acumulació o reiteració de tres faltes greus en els transcurso de sis mesos de prestació de servei.
- La utilització de la relació amb les persones usuàries per a obtenir beneficis de caràcter comercial o no vinculades directament a la prestació del servei.


Les sancions previstes per les infraccions en l'execució del contracte son les següents:

- Faltes lleus: les faltes lleus es sancionaran amb una multa de fins a 601,01 euros.
- Faltes greus: les faltes greus es sancionaran amb multes des de 601,02 euros fins a 3.005,06 euros.
- Faltes molt greus: les faltes molt greus es sancionaran amb la resolució del contracte i/o amb multes des de 3.005,07 euros fins a 6.010,12 euros.

Si l'Ajuntament considera que la infracció pogués ser constitutiva de delictes o falta, passarà el tant de culpa a la jurisdicció corresponent.

Les sancions per qualsevol tipus d'infraccions s'imposaran amb la instrucció prèvia de l'expedient oportú, en el qual s'incoarà d'ofici, a proposta dels serveis municipals o a instància dels ciutadans.

En tot cas, es donarà audiència a l'adjudicatari durant el termini de deu dies per a la presentació de possibles al·legacions. Així mateix es practicarà la informació i proves necessàries per la justificació dels fets i s'observaran les garanties jurídic- administratives prescrites per la legislació vigent.

<b>CSV (Codi de verificació Segura)</b>	IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ	<b>Data i hora</b>	14/11/2023 15:54:20	
<b>Normativa</b>	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			
<b>Signat per</b>	ASUNCIÓN MUÑOZ GUERRERO (Directora de Serveis Àmbit Acció Comunitària)			
<b>URL de verificació</b>	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PEXBYFL52V6B3AYUAL5D7CQ</a>	<b>Pàgina</b>	13/13	