

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DEL SERVEI DE MEDIACIÓ DE CANOVELLES

Expedient núm. 968/2023

1.- OBJECTE

L'objecte d'aquest plec és la contractació del Servei de Mediació Ciutadana per a l'Ajuntament de Canovelles, servei que s'ofereix des del Servei de Polítiques d'Igualtat i Col·lectivitat, en l'àmbit de la ciutadania i la convivència, el qual es basa en la resolució pacífica dels conflictes entre els veïns i veïnes, entitats, associacions, famílies, etc. i es presenta com una via complementària i/o alternativa de sistemes de resolució de conflictes extrajudicials.

La mediació és la resolució de conflictes, per tant a diferència d'altres sistemes de resolució de conflictes, fa que tota la responsabilitat recaigui en les parts, que són qui finalment gestionaran el conflicte. La relació entre els dos nivells no és jeràrquica, sinó de mútua interdependència. L'actuació del professional mediador va adreçada a l'assoliment de dos objectius: la revalorització i el reconeixement.

El Servei de Mediació forma part del fons de prestació de la Diputació de Barcelona "Impuls i consolidació dels serveis de mediació ciutadana" que comporta també participar al Cercle de Comparació Intermunicipal de Serveis de Mediació Ciutadana.

2.- DEFINICIÓ DEL SERVEI DE MEDIACIÓ

- Oferir un servei totalment gratuït i voluntari de mediació en conflictes com alternativa a la resolució de conflictes per via judicial.
- Orientar i atendre a les persones interessades en la mediació regulada per la Llei 15/2009 de mediació en l'àmbit del dret privat.
- Treballar la cultura de la pau a través del diàleg per a millorar la vida i el benestar de les persones que conviuen a Canovelles.
- Disminuir la conflictivitat tot oferint un espai protegit i professional on poder generar acords que possibilitin un desenvolupament òptim de la societat.
- Difondre les eines de gestió positiva del conflicte als centres educatius i a tot l'entramat social en general del poble per tal d'impulsar una cultura de diàleg, la promoció de la convivència cívica i la cohesió social.
- Orientar i donar suport en situacions complexes sorgides de la convivència quotidiana.
- Treballar per la resolució dels conflictes existents dins la ciutadania, societat, comunitat, entre veïns i veïnes, a l'escola, etc.
- Oferir una infraestructura de confidencialitat i atenció personalitzada que garanteixin el procés de mediació ciutadana, dotant al servei de personal professional específic, instal·lacions apropiades, serveis de referència entre la ciutadania.
- Fomentar una ciutadania activa, responsable i compromesa amb la convivència i el municipi.





- Donar assessorament i suport a plans de convivència o serveis de mediació als centres educatius.
- Participar en projectes d'acció comunitària per afavorir la bona relació.

La finalitat del servei de mediació de Canovelles és constituir-se com un instrument de pont entre les persones, per afavorir un canvi constructiu en les relacions i en la convivència ciutadana, facilitar la participació en processos de desenvolupament comunitari, i millorar la governabilitat democràtica de Canovelles.

El servei de mediació ha de ser un instrument de suport que col·labori en la millora de l'actuació dels serveis municipals a l'hora d'atendre i intervenir amb les persones. Aquesta finalitat és concreta en la següent oferta:

- Mediació en l'àmbit veïnal.
- Assessorament i acompanyament a professionals dels serveis municipals per la millora de la qualitat dels serveis.
- Accions preventives per promoure la mediació natural.

3.- DESTINATARIS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Aquest servei està adreçat a tota la ciutadania.

4.- OBJECTIUS

Generals:

- Afavorir la convivència ciutadana entre persones d'un mateix territori.
- Afavorir l'adequació de l'atenció social a les necessitats i particularitats de les persones sigui quina sigui la seva procedència, mitjançant la recerca de noves estratègies, i capacitant els treballadors/es socials en la comunicació i la competència interpersonal.
- Facilitar, tant a les persones com als serveis públics i a les entitats de Canovelles, la mediació com a recurs pel canvi constructiu de les relacions entre les persones.

Específics:

- Proporcionar una interpretació cultural dels codis de comunicació entre els interlocutors, per tal d'assegurar el diàleg interpersonal i assegurar una atenció en igualtat de condicions el més adequada possible.
- Facilitar la resolució de situacions i conflictes interpersonals que impliquen a la població canovellina.





- Fomentar l'autonomia entre les persones i els professionals en: la comunicació, l'accés als serveis i la vida quotidiana.
- Assessorar els professionals dels serveis municipals.
- Fomentar l'autonomia de les interrelacions entre tot tipus de persones.

5.- DURADA DEL CONTRACTE I CALENDARI

Durada: 2 anys

Pròrroga: el contracte serà prorrogable i de forma expressa per acord de l'òrgan de contractació, sense que la durada de la seva vigència, incloses les pròrrogues, pugui excedir de 4 anys.

6.- PERFIL DEL MEDIADOR O MEDIADORA

El mediador/a haurà de reunir les característiques següents:

- Disposar d'un títol universitari oficial i acreditar una formació i una capacitat específiques en mediació, degudament actualitzades d'acord amb els requisits establerts a l'ordre JUS/428/2012, de 18 de desembre per la qual es regulen els continguts bàsics i el procediment d'homologació de la formació específica en matèria de mediació en l'àmbit del dret privat i l'ordre JUS/237/2002, de 3 de juliol, per la qual es regulen el contingut i el procediment d'homologació dels cursos de formació específica en matèria de mediació familiar. Aquesta persona ha d'estar col·legiada en el col·legi professional corresponent, o ha de pertànyer a una associació professional de l'àmbit de la mediació acreditada pel departament competent en matèria de dret civil.
- Haurà d'acreditar el nivell de suficiència de coneixements de Català: Certificat C1
- La persona professional de la mediació ha de tenir un mínim de tres anys d'experiència en l'àmbit de la mediació.

7.- ÀMBITS D'INTERVENCIÓ

- Comunitats de veïns i veïnes, intervenint en els conflictes produïts dins les comunitats, per raó de decisions particulars o comunitàries, manteniment, organització i convivència interna de la comunitat.
- Espais públics, en conflictes sobre l'ús i l'ocupació dels espais públics municipals com poden ser parcs, places, carrers, zones esportives, etc.
- Civisme, conflictes provinents de la convivència ciutadana com poden ser el mobiliari urbà, mascotes, sorolls, neteja, etc.





- Escoles, conflictes entre alumnes i/o professorat o famílies. Sensibilització en la cultura de la pau i la possibilitat de formar alumnes o professors/es com a mediadors.
- Dins l'organització d'entitats, conflictes entre diferents membres d'una entitat o entre dues o més entitats per qualsevol acció que implica l'entitat.
- Assessorament a personal tècnic de l'Ajuntament de Canovelles.

8.- METODOLOGIA I FUNCIONS DE TREBALL EN LES MEDIACIONS

El Servei de mediació rebrà l'encàrrec concret del cas a partir de demandes dels veïns i veïnes o de diferents serveis municipals de l'ajuntament: Policia Local (incloent la policia de proximitat), Serveis Personals o serveis de qualsevol altra àrea municipal. Un cop rebut l'encàrrec, la persona responsable del Servei de mediació es posarà en contacte amb el/la mediador/a. A partir d'aquesta reunió, s'acabarà d'ajustar la demanda, i serà quan el servei hauria de començar a desenvolupar el cas, a partir de la metodologia que a continuació s'exposa:

- Recollida de la demanda
- Prediagnòstic, per acabar de definir la demanda i acotar el cas.
- Ajustament de la demanda, entre el/la mediador/a i la tècnica del servei.
- Diagnòstic, un breu estudi que permetrà conèixer i aprofundir en el cas. Aquest procés estarà acotat en el temps, i entre prediagnòstic i diagnòstic no s'allargarà més enllà dels quinze dies.
- Desenvolupament del pla acordat i de la mediació pactada amb les diferents parts.
- Devolució a qui fa la demanda i recomanacions.

En concret, el servei de mediació desenvoluparà les següents tasques:

- Orientar i assessorar en situacions complexes.
- Resolució de conflictes emergents.
- Redacció d'acords, així com la documentació administrativa que es derivi de la resolució de conflictes.
- Generació de consens en associacions, organitzacions, comunitats de veïns i veïnes, espais públics, escoles, etc.
- Assessorament a professionals de diferents àmbits en la gestió del conflicte.
- Difondre i comunicar l'existència del servei, els mètodes alternatius de resolució de conflictes, fomentant la millora de comunicació entre les persones, entitats, comunitats veïnals, consells de participació, etc.
- Realitzar una base de dades que garanteixi el control de casos del mediació i mantenir-la actualitzada.
- Participar en les reunions, formacions i sensibilitzacions que es requereix des del Programa de Mediació Ciutadana que impulsa el Servei de Convivència i Diversitat de la Diputació de Barcelona i dels Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona.
- Complimentar i lliurar trimestralment les dades del qüestionari: Enquesta trimestral SMC a la Diputació de Barcelona.





- Participar i assistir als tallers de millora anuals i a la jornada de presentació de resultats del Programa de mediació del Cercle de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona.

9.- PERSONAL, HORARIS I UBICACIÓ

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el personal necessari (com a mínim 1) per a la correcta prestació del servei.

La contractació del personal que el contractista hagi de realitzar, s'efectuarà segons la normativa legal vigent en aquesta matèria i dependrà únicament del contractista a tots els efectes, la qual vetllarà per l'exacte compliment de les condicions de la prestació del servei, sense que s'estableixi cap tipus de relació laboral o funcional entre aquest personal i l'Ajuntament de Canovelles. Aniran a càrrec del contractista totes les despeses de personal, incloses les càrregues socials.

L'Ajuntament podrà demanar a l'empresa adjudicatària el canvi del personal que hagi assignat als serveis davant incompliments de les obligacions contractuals recollides en els plecs encara que siguin lleus o de comportaments inadequats i reiteratius amb els usuaris o l'Ajuntament. L'empresa estarà obligada a substituir aquest personal en el menor temps possible sense causar cap perjudici en el desenvolupament normal del servei.

Calendari i horaris:

El servei es prestarà tot l'any excepte el mes d'agost (48 setmanes). Les hores de prestació del servei seran un mínim 1.200 hores anuals de les quals un:

- 25% hores seran de coordinació, supervisió del servei i formació.
- 75% hores anuals seran per les tasques i funcions del servei.

Seràn un mínim de 25 hores setmanals distribuïdes de dilluns a divendres preferentment i en funció de les necessitats del servei, entre les 9 i les 14h i entre les 16 a 20h. Cal que el servei contempli com a mínim dues tardes a la setmana. Tot i així, els horaris concrets de prestació seran flexibles en funció de les necessitats del servei o altres excepcionals (per ex.: restriccions o consells d'actuació del PROCICAT).

En tot cas, la prestació d'aquest servei es configura com una prestació de resultats i no d'aportació de mitjans personals, o bé, una activitat.

Ubicació i equipament:

Quan sigui necessari per a un bon funcionament del servei, aquest es realitzarà en un despatx de les dependències de la Biblioteca Frederica Montseny, situada al carrer Molí de la Sal, 24 de Canovelles (08420) o a qualsevol altre equipament municipal a determinar per l'Ajuntament.





L'empresa adjudicatària ha de tenir les seves dependències i instal·lacions pròpies per a la realització d'aquelles prestacions del servei que no sigui necessari fer a les instal·lacions municipals, d'acord amb la naturalesa del mateix.

En cas que sigui menester per a dur a terme la prestació d'aquest servei, l'Ajuntament posarà a disposició de l'empresa adjudicatària l'ús d'un telèfon fix i de la fotocopiadora/escàner, connexió a internet i una taula de treball.

Als efectes de donar compliment a l'article 312.f) de la LCSP, l'espai, durant el temps que el necessiti l'empresa, no serà utilitzat per personal al servei de l'Administració. Així mateix, el personal de l'empresa adjudicatària s'identificarà mitjançant els corresponents signes distintius –identificació d'escriptori, targeta d'identificació...-.

Per la seva banda, l'empresa adjudicatària serà l'encarregada de subministrar al personal adscrit al contracte, l'equipament informàtic necessari per al desenvolupament de les tasques descrites al present plec, així com un telèfon mòbil amb dades.

Si s'escau, el personal adscrit al contracte haurà de gaudir dels permisos necessaris per a treballar amb les plataformes de registre i gestió d'expedients de serveis socials a determinar per l'Ajuntament. La sol·licitud dels permisos per accedir a les esmentades plataformes serà gestionada per l'Ajuntament de Canovelles (serveis socials).

10.- COORDINACIÓ I SUPERVISIÓ DEL SERVEI

L'entitat adjudicatària haurà de designar una persona interlocutora amb l'ajuntament de Canovelles per les tasques de responsable de l'equip tècnic amb les funcions de coordinació i supervisió del servei i que es coordinarà de forma trimestral amb el servei de Polítiques d'Igualtat i Col·lectivitat.

Reunions setmanals o quinzenals entre tècnica de Polítiques d'Igualtat i Col·lectivitat i la persona medidora del servei.

11. DIFUSIÓ DEL SERVEI

El contractista resta obligat al següent:

- 1) Obtenir l'autorització del personal que prestarà el servei sobre la cessió de la seva imatge per a qualsevol enregistrament o fotografia que es faci, destinat a la difusió del servei al web municipal o a d'altres canals de difusió i informació de què disposa l'ajuntament de Canovelles.
- 2) Complir i fer complir al seu personal amb el que disposa el reglament europeu de protecció de dades (UE) 2016/679 i la llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, en relació amb les dades personals de les persones usuàries del servei.





- 3) Confidencialitat i deure de secret sobre tota aquella informació referida a dades de caràcter personal que conegui com a conseqüència del compliment del contracte.
- 4) Retorn de totes les dades personals en qualsevol suport finalitzada la prestació del servei.

12.- SEGURETAT I SALUT LABORAL

Obligació del contractista en matèria de Prevenció de Riscos Laborals:

- El contractista està obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria de Prevenció de Riscos Laborals i de manera especial aquelles que estan dirigides a complir amb les obligacions indicades al capítol III o en el capítol IV segons procedeixi, del Reial Decret 171/2004 del 30 de gener pel qual es desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals en matèria de coordinació d'activitats empresarials.
- El contractista haurà d'entregar la documentació quan li sigui requerida pel Servei de Prevenció de Riscos Laborals, de l'Ajuntament de Canovelles, per la seva comprovació i aprovació.

Tècnica de Polítiques d'Igualtat i Col·lectivitat

Canovelles, document signat electrònicament al marge



ANNEX I

N º	CAF (TC2)	DATA NAIXEMENT	LLOC DE TREBALL	TIPUS CONTRACTE	SERVEI	TORN	JORNADA	% JORNADA	DATA ALTA	ANTI GUITAT	SALARI SEGONS CONVENI	COMPLEMENT SALARIAL EXTRACONVENI (IDENTIFICAR)*	PRORATA PAGUES EXTRES	SALARI BRUT ANUAL	OBSERVACIONS
1	MACAS	20/11/1976	MEDIADOR	200-INDEFINIT A TEMPS PARCIAL	SERVEI DE MEDIACIO	DILLUNS- DIVENDRES	24 HORES SETMANALS	62%	01/03/2022		14.353,06 €		SI	14.353,06 €	CONVENIO COLECTIVO DE ACCION E INTERVENCION SOCIAL 2013-2018

* És necessari identificar i individualitzar cada complement extraconveni si existeixen (creant una columna per cada complement), amb indicació de la seva nomenclatura i meritació.

** Cal especificar el conveni col·lectiu d'aplicació.

Codi Validació: 774CSF73SHWNY9M32TXDR5FY
Verificació: <https://canovelles.eadministracio.cat/>
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 8 de 8

