



Generalitat de Catalunya  
Departament de Justícia, Drets i Memòria  
**Direcció General d'Execució Penal**  
**a la Comunitat i de Justícia Juvenil**

## **Plec de prescripcions tècniques que regula el contracte de servei de suport a l'execució del Programa de Justícia Restaurativa en la jurisdicció penal**



## **1. Objecte del contracte**

---

L'objecte d'aquest contracte és donar suport a la gestió del servei del programa de Justícia Restaurativa en la jurisdicció penal depenent de l'Àrea de Reparació i d'Atenció a la Víctima (ARAV) de la Subdirecció General de Reparació i Execució Penal a la Comunitat de la Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil (DGEPCJJ) del Departament de Justícia, Drets i Memòria, per al compliment de les funcions que s'estableixen en aquest plec de prescripcions tècniques (PPT).

Aquest servei es concreta en les actuacions de suport a l'execució i seguiment dels processos de la Justícia Restaurativa, tals com el procés de trobades conjuntes o indirectes, els cercles, conferencing o les entrevistes restauratives adreçades a les parts que es veuen implicades en els procediments penals de la jurisdicció penal en totes les seves fases del procediment (instrucció, abans de sentència i en execució).

D'acord amb l'article 126.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, les actuacions de suport a l'execució i seguiment dels processos de la Justícia Restaurativa s'han de prestar per l'entitat adjudicatària tenint en compte els criteris d'accessibilitat universal i de disseny universal, d'acord amb l'establert per la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat, pel text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, aprovat mitjançant el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre i d'acord amb el previst en el punt 4 d'aquest PPT, així com la condició especial d'execució número 5 d'aquest expedient, prevista a l'Annex 6 del Plec de clàusules administratives particulars (PCAP).

Tot això, en el marc del que estableix la Directiva Europea 2012/29/EU del Parlament Europeu i del Consell, de 25 d'octubre de 2012, de la Recomanació CM/Rec (2018)8 del Comitè de Ministres als Estats membres en matèria de justícia restaurativa penal, així com la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes (arts. 3, 5 i 15 de la referida norma).



## **2. Descripció de l'objecte de contractació**

---

### **2.1. Descripció funcional del servei**

Es descriuen, tot seguit, les funcions que caldrà que els/les professionals assignats/des per l'adjudicatària a l'execució del contracte duguin a terme:

- Seguiment, gestió i control dels processos de Justícia Restaurativa sol·licitats, mitjançant les entrevistes, coordinacions i altres actuacions pròpies de la intervenció, tals com la mediació, tal i com estableix el programa marc desenvolupat per l'ARAV. Vegeu l'Annex 1 d'aquest PPT.
- Atès que el programa es desenvolupa, en la seva majoria, a instància de l'òrgan judicial, bé a través d'ofici o bé a partir de l'oferiment del programa abans de la celebració del judici oral, o bé a petició de fiscalia; i en menor mesura, a iniciativa de les parts, l'atenció presencial tant de la part investigada com de la part perjudicada així com els processos de Justícia Restaurativa es duren a terme, sempre que sigui possible, en seu judicial. Per aquest motiu, tots/es els/les professionals dels diferents equips de Justícia Restaurativa descrites posteriorment s'han de poder ubicar, sempre que sigui possible, en la seu judicial que correspongui segons el territori.
- Seguiment, gestió, avaluació i control dels processos de Justícia Restaurativa que es puguin sol·licitar per les parts implicades en el conflicte penal en qualsevol moment processal.
- Seguiment, gestió, avaluació i control dels processos de Justícia Restaurativa que es puguin desenvolupar a petició dels equips de tractament dels centres penitenciaris, dels equips de mesures penals alternatives o derivats de les Oficines d'Atenció a la Víctima del Delicte, entre altres.
- Arxiu de la documentació que forma part dels expedients segons els criteris d'arxiu establerts per la normativa vigent en matèria de gestió documental i arxiu.
- Elaboració, transcripció i incorporació a la base de dades de la DGEPCJJ dels informes corresponents, així com la redacció dels acords de les parts en els processos de Justícia Restaurativa i la seva tramesa als òrgans judicials i/o els equips de l'àmbit de l'execució penal, comprenent els informes de tancament i les notes informatives i altres documents d'especial rellevància que es puguin generar, així com les incidències que puguin produir-se durant el desenvolupament dels processos. L'accés a la base de dades per part dels professionals de Justícia Restaurativa estarà limitada d'acord amb les funcions del servei de suport a l'execució del Programa de Justícia Restaurativa en la jurisdicció penal.

- Difusió del Programa de Justícia Restaurativa.
- Coordinació amb els òrgans judicials per tal de facilitar l'accés de la ciutadania al servei. A aquest efecte s'ha desenvolupat un Protocol d'actuació del Programa de Justícia Restaurativa a la jurisdicció penal. Vegeu l'Annex 2 d'aquest PPT.
- Coordinació amb els centres penitenciaris de Catalunya per tal de facilitar i incorporar el paradigma de la Justícia Restaurativa en l'execució de la pena. A tal efecte, s'han desenvolupat diferents protocols d'actuació del Programa de Justícia Restaurativa en els centres penitenciaris.

Tot això es desenvoluparà d'acord amb el Programa marc de Justícia Restaurativa (Annex 1 d'aquest PPT), així com amb els protocols d'intervenció i gestió elaborats (com a Annex 2 d'aquest PPT consta el Protocol d'actuació del programa de Justícia Restaurativa a la jurisdicció ordinària) o amb aquells que es puguin elaborar en el futur per l'ARAV relacionats amb l'objecte d'aquest contracte i d'acord, igualment, amb les directrius de l'ARAV en el desplegament de les seves competències.

El Programa que cal executar és susceptible d'actualitzacions normatives o millores per part de l'Administració.

## 2.2. Àmbit d'actuació

L'execució del Programa de Justícia Restaurativa ha de donar resposta a les demandes de les persones usuàries i òrgans judicials de l'àmbit territorial de Catalunya.

## 2.3. Volumetries

La Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes determina que les persones víctimes d'un delictes tenen el dret a accedir als serveis de Justícia Restaurativa alhora que també determina els criteris i les condicions que s'han de donar i oferir a les víctimes per tal que puguin participar en aquests serveis.

Des de l'entrada en vigor de la referida norma fins a l'actualitat, les demandes rebudes per part del servei de Justícia Restaurativa han anat en augment i en els dos darrers anys s'han sostingut en el temps, tal i com es pot consultar a l'enllaç següent:

<https://justicia.gencat.cat/ca/departament/Estadistiques/programa-justicia-restaurativa/>

a. Procedència dels processos de Justícia Restaurativa finalitzats al 2022

| PROCEDÈNCIA      |        | NOMBRE | %      |
|------------------|--------|--------|--------|
| Òrgans judicials | Oficis | 1.959  | 92,98% |

|                      |                                 |              |             |
|----------------------|---------------------------------|--------------|-------------|
|                      | Oferiments                      | 73           | 3,46%       |
| Iniciativa de part/s | Part investigada/encausada      | 41           | 1,95%       |
|                      | Víctima                         | 14           | 0,66%       |
|                      | Ambdues parts                   | 10           | 0,47%       |
| Altres equips        | Centres penitenciaris           | 10           | 0,47%       |
|                      | Equip Mediació Justícia Juvenil | 3            | 0,14 %      |
| <b>TOTAL</b>         |                                 | <b>2.107</b> | <b>100%</b> |

I la seva distribució segons els equips de Justícia Restaurativa:

| PROCEDÈNCIA          |                                       | Barcelona    | Girona    | Lleida     | Tarragona  | T. Ebre   | Total        |
|----------------------|---------------------------------------|--------------|-----------|------------|------------|-----------|--------------|
| Òrgans judicials     | Oficis                                | 1.229        | 75        | 134        | 501        | 29        | 1.959        |
|                      | Oferiments                            | 72           |           |            | 1          |           | 73           |
| Iniciativa de part/s | Part investigada                      | 28           | 2         | 3          | 8          |           | 41           |
|                      | Víctima                               | 7            | 1         | 3          |            |           | 14           |
|                      | Ambdues parts                         | 1            |           | 9          |            |           | 10           |
| Altres equips        | Centres penitenciaris                 | 10           |           |            |            |           | 10           |
|                      | Equip de Mediació de Justícia Juvenil | 3            |           |            |            |           | 3            |
| <b>TOTAL</b>         |                                       | <b>1.350</b> | <b>78</b> | <b>149</b> | <b>510</b> | <b>29</b> | <b>2.107</b> |

b. Tipus de processos de Justícia Restaurativa realitzats, comparativa per equips

| EQUIPS       | MEDIACIÓ CONJUNTA | MEDIACIÓ INDIRECTA | CERCLES   | REPARACIÓ VÍCTIMA | TOTAL       |
|--------------|-------------------|--------------------|-----------|-------------------|-------------|
| BARCELONA    | 204               | 477                | 13        | 153               | 847         |
| GIRONA       | 15                | 0                  | 0         | 12                | 27          |
| LLEIDA       | 11                | 97                 | 0         | 16                | 124         |
| TARRAGONA    | 40                | 129                | 7         | 127               | 303         |
| T. EBRE      | 1                 | 19                 | 0         | 2                 | 22          |
| <b>TOTAL</b> | <b>271</b>        | <b>722</b>         | <b>20</b> | <b>310</b>        | <b>1323</b> |



### **3. Requeriments tècnics**

---

L'adjudicatària disposarà dels suficients mitjans tècnics, materials qualitius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

La prestació regulada en aquest PPT haurà d'ajustar-se, almenys, als següents requisits tècnics, sens perjudici dels paràmetres a valorar mitjançant els criteris d'adjudicació establerts:

#### **3.1. Traçabilitat**

L'adjudicatària haurà de disposar de mecanismes que permetin analitzar la traçabilitat de totes les actuacions que realitzi el servei i en particular:

- Les actuacions que realitzin els equips de Justícia Restaurativa.
- El nombre de peticions rebudes, la seva procedència i en quin moment processal es troba el procediment judicial.
- El nombre de processos que han resultat viables i no viables i, en tots dos casos, els motius que van motivar la valoració de la viabilitat/no viabilitat.
- Els tipus de processos restauratius duts a terme.
- El nombre de processos que han finalitzat amb acords i sense acords.
- El tipus d'acords als quals s'ha arribat.
- El temps transcorregut des de la recepció de la demanda del servei de Justícia Restaurativa fins a l'inici de la seva execució.
- El temps transcorregut des de l'inici de l'execució fins a la finalització del programa.
- El nombre de sessions informatives als diferents equips de l'àmbit de l'execució penal, així com a les persones susceptibles de participar en el programa marc.

#### **3.2. Seu**

- L'entitat o empresa aportarà com a mínim una seu o dependència ubicada en un dels municipis de l'àmbit territorial del contracte.
- En aquest espai, es duran a terme les reunions, les accions de formació i supervisió que s'escaiguin i d'altres que consideri necessàries amb part o amb el conjunt dels professionals dels equips de Justícia Restaurativa.

#### **3.3. Mitjans materials**

L'entitat o empresa es farà càrrec dels dispositius de telefonia mòbils necessaris per dur a terme el servei.



### **3.4. Organització del servei**

L'adjudicatària haurà d'organitzar el servei tenint en compte, d'una banda, l'estructura professional actual i l'evolució de les demandes de servei i, de l'altra, el desplegament del projecte pilot a Tarragona i Terres de l'Ebre i la necessitat de poder garantir que el servei sigui el més accessible possible en tot el territori.

#### **3.4.1. Mitjans personals**

L'entitat o empresa adjudicatària ha de tenir en compte els següents requisits en relació amb les funcions i perfils professionals que es detallen a continuació:

- **Personal coordinador:**

Té la funció de fer seguiment i orientar la tasca dels/de les professionals de l'equip, així com de distribuir les demandes rebudes. Així mateix, aquest/a professional s'haurà de coordinar i reunir amb l'Administració amb la periodicitat que fixi la ARAV per tal de realitzar el seguiment de la implantació i consolidació del programa de Justícia Restaurativa i l'assoliment dels objectius previstos. El/la coordinador/a de l'equip també assistirà a aquelles reunions de coordinació, previstes i programades, amb els òrgans judicials i altres equips d'execució penal.

En relació amb la protecció de dades de caràcter personal, el/la coordinador/a tindrà la funció de recollida i gestió de la informació d'acord amb les intervencions realitzades pels professionals de justícia restaurativa.

L'adjudicatària destinarà a les funcions de coordinador/a professionals que comptin amb el perfil següent:

- Títol de llicenciatura o grau o diplomatura en treball social, psicologia, pedagogia, dret, criminologia, sociologia o educació social, mitjançant l'acreditació del títol universitari oficial.
- Formació en Justícia Restaurativa i/o resolució de conflictes, mitjançant l'acreditació d'una titulació de màster o postgrau relacionada amb la Justícia Restaurativa i/o la resolució de conflictes.  
Experiència en Justícia Restaurativa, mediació i/o en resolució i gestió de conflictes, mitjançant l'acreditació d'experiència laboral mínima d'un any en llocs de treball de l'àmbit de la mediació i/o resolució de conflictes.



- Coneixements en l'àmbit judicial i acreditació de competències directives, mitjançant l'acreditació d'experiència laboral mínima d'un any en llocs de treball de coordinació.

L'adjudicatària ha de garantir l'assignació de professionals d'aquest perfil a l'execució de les necessitats del contracte, amb una jornada laboral setmanal d'un mínim de 38 hores, amb la cobertura de les franges de tarda que es considerin òptimes per a la millor prestació del servei.

- **Professionals de Justícia Restaurativa**

Tenen com a funció la realització dels processos de Justícia Restaurativa que corresponguin en cada cas, així com la coordinació amb altres equips professionals que es trobin intervenint amb alguna de les parts implicades en el conflicte. Particularment, les funcions dels/de les professionals de Justícia Restaurativa d'acord amb el programa són les següents:

- Atenció i acompanyament a les persones que accedeixen al servei.
- Avaluació i diagnòstic de la situació del conflicte per valorar el procés de Justícia Restaurativa que millor s'adapta a les parts.
- Realització del procés de Justícia Restaurativa que correspongui.
- Recollida i gestió de la informació relacionada amb la intervenció realitzada a través dels informes i notes corresponents.
- Manteniment actualitzat de les dades a la base de dades gestionada per la DGEPCJJ.

L'adjudicatària destinarà a les funcions de professionals de Justícia Restaurativa, persones que comptin amb el perfil següent:

- Títol de llicenciatura, grau o diplomatura en educació social, treball social, psicologia, dret, criminologia, sociologia o equivalent, mitjançant l'acreditació del títol universitari oficial.
- Formació en Justícia Restaurativa, mediació i/o en resolució i gestió de conflictes, mitjançant l'acreditació d'una titulació de màster o postgrau relacionada amb la Justícia Restaurativa i/o la resolució de conflictes.
- Experiència en Justícia Restaurativa, mediació i/o en resolució i gestió de conflictes, mitjançant l'acreditació d'experiència laboral mínima de 6 mesos en llocs de treball de l'àmbit de la mediació i/o resolució de conflictes.
- Coneixements de l'àmbit judicial i de l'àmbit de la justícia reparadora i de la victimologia, mitjançant l'acreditació d'experiència laboral mínima de 6 mesos en llocs de treball d'aquests àmbits.





L'adjudicatària ha de garantir l'assignació de professionals d'aquest perfil a l'execució de les necessitats del contracte, amb una jornada laboral setmanal d'un mínim de 38 hores, amb la cobertura de les franges de tarda que es considerin òptimes per a la millor prestació del servei.

- **Personal administratiu**

El personal administratiu tindrà les funcions de gestió administrativa del servei, ofimàtica, arxiu documental i atenció telefònica.

L'adjudicatària destinarà a les funcions de personal administratiu persones que acreditin formació professional superior o de grau mitjà de la branca administrativa que permeti acreditar coneixements en gestió administrativa, ofimàtica, tècniques d'arxiu i atenció telefònica.

L'adjudicatària ha de garantir l'assignació de professionals d'aquest perfil a l'execució de les necessitats del contracte, amb una jornada laboral setmanal d'un mínim de 38 hores, amb la cobertura de les franges de tarda que es considerin òptimes per a la millor prestació del servei.

### **3.4.2. Requisits generals del personal**

Tot el personal adscrit al present contracte haurà d'acreditar els coneixements de llengua catalana mitjançant l'aportació del certificat de nivell de suficiència de català C1 o equivalent.

Així mateix, el personal adscrit ha de demostrar coneixements de castellà de nivell la nacionalitat espanyola o nacionalitat d'un país en el qual el castellà sigui una llengua oficial o bé el certificat B2 o equivalent o superior o haver cursat estudis obligatoris i/o oficials a un país on el castellà sigui llengua oficial durant un temps de com a mínim de 4 anys.

Es recorda que totes les titulacions estrangeres que es vulguin fer valdre davant de l'Administració caldrà que estiguin degudament homologades.

Tots els i les professionals contractats per l'entitat o empresa adjudicatària, amb incidència directa o indirecta en el servei objecte de contractació, es sotmetran a les determinacions del Codi Ètic dels professionals de l'execució penal a Catalunya, contingut de la Circular 2/2011, de 10 de novembre. Es pot consultar a l'enllaç següent:

[http://justicia.gencat.cat/web/.content/home/ambits/reinsercio\\_i\\_serveis\\_peni/instruccions\\_i\\_circulars/circular\\_codi\\_etico\\_execucio\\_penal.pdf](http://justicia.gencat.cat/web/.content/home/ambits/reinsercio_i_serveis_peni/instruccions_i_circulars/circular_codi_etico_execucio_penal.pdf)

### **3.4.3. Altres normes d'organització del servei**



L'entitat adjudicatària haurà de garantir la qualitat de la prestació i, en cas que algun/a dels/les professionals assignats/des al contracte no s'adapti a les funcions o tasques a desenvolupar o bé no demostrï la diligència exigida pel lloc que ocupa, l'Administració demanarà a l'entitat o empresa adjudicatària que substitueixi aquesta persona per una altra que compleixi les condicions esmentades. La substitució es farà de manera immediata, dins dels terminis legals establerts.

Els possibles conflictes laborals o professionals que puguin donar-se entre l'entitat contractada i el seu personal durant l'execució del present contracte es resoldran per l'adjudicatària sense que en cap cas el servei públic es vegi afectat.

L'entitat o empresa adjudicatària resoldrà de manera diligent totes les incidències o problemes que puguin pertorbar la correcta execució del Programa marc. En especial, i per als casos de baixes laborals o qualsevol altre tipus d'absència del personal assignat al contracte, l'adjudicatària realitzarà les gestions oportunes per a procedir, de manera diligent, a la seva substitució, que en cap cas no pot superar el termini de 30 dies naturals.

L'entitat o empresa haurà de garantir, mitjançant la presentació quan sigui proposada adjudicatària de la declaració responsable que consta a l'Annex número 11 del PCAP, un mínim de 10 hores de supervisió anuals que seran realitzades per una persona especialitzada, la qual ha de disposar de titulació universitària de grau, llicenciatura o diplomatura, que l'entitat contracti a tal efecte.

L'ARAV facilitarà la informació i material necessari perquè els professionals de l'entitat contractada puguin treballar de forma coordinada amb les bases de dades corresponents de la DGEPCJJ.

L'entitat o empresa adjudicatària proveirà a tot el seu personal del material d'oficina fungible necessari per dur a terme el programa de Justícia Restaurativa en la Jurisdicció Penal a excepció del material que ha de contenir el logotip identificador del Departament.

#### **3.4.4. Equips de Justícia Restaurativa i estàndards mínims associats a la implantació i consolidació del programa.**

L'establiment dels equips de suport del programa de Justícia Restaurativa que es concreten en aquest plec s'han determinat d'acord amb les particularitats de cada territori i, particularment, tenint en compte el següent:

- El desenvolupament d'un pla pilot a les demarcacions judicials de Tarragona.



Generalitat de Catalunya  
Departament de Justícia, Drets i Memòria  
**Direcció General d'Execució Penal  
a la Comunitat i de Justícia Juvenil**

- El volum de demandes en cada un dels territoris.
- L'origen de les demandes.
- El nombre de processos iniciats i en execució a cada un dels territoris.

D'aquesta manera, la distribució dels equips està configurada per tal de poder donar resposta als fluxos de les demandes actuals, desenvolupar el projecte pilot a les demarcacions judicials de Tarragona (Camp de Tarragona i Terres de l'Ebre), així com per tal de poder garantir un millor accés de totes les persones implicades en els procediments penals i, especialment, les víctimes de delictes que ho sol·licitin als serveis de Justícia Restaurativa de tot l'àmbit territorial de Catalunya.

El desplegament i estàndards mínims de servei de cada un dels equips de Justícia Restaurativa es detalla a continuació i la prestació del servei suposarà l'aportació per part de l'entitat adjudicatària del personal següent:

- **Personal coordinador:** L'entitat destinarà dues persones a la figura de personal coordinador per tal de prestar les funcions descrites a l'apartat 3.4.1 a tot el territori de Catalunya.  
Tot i això, tenint en compte les particularitats de cada territori, es fa una distribució en equips del personal per tal de donar resposta als fluxos de demandes i per tal de compartir els recursos, sens perjudici de la possible modificació de la distribució per raons del servei:
  - 1 coordinador/a que ha de donar suport a les demandes i requeriments del programa en els **equips de Barcelona i de Girona**.
  - 1 coordinador/a que ha de donar suport a les demandes i requeriments del programa en els **equips de Lleida, Camp de Tarragona i Terres de l'Ebre**.
- **Professionals de Justícia Restaurativa:**
  - **Equip de Barcelona:** 12 professionals de Justícia Restaurativa distribuïts de la manera següent:
    - 6 per donar cobertura a la comarca del Barcelonès.
    - 6 per donar cobertura a la resta de comarques de la província de Barcelona.
  - **Equip de Girona:** 1 professional de Justícia Restaurativa.
  - **Equip de Lleida:** 2 professionals de Justícia Restaurativa.
  - **Equip de Camp de Tarragona:** 12 professionals de Justícia Restaurativa, d'acord amb el detallat en el punt 3.4.5 d'aquest PPT.



- **Equip de Terres de l'Ebre:** 2 professionals de Justícia Restaurativa, d'acord amb el detallat en el punt 3.4.5 d'aquest PPT.
- **Personal administratiu:** L'entitat destinarà quatre persones a la figura de personal administratiu per tal de prestar les funcions descrites a l'apartat 3.4.1 a tot el territori de Catalunya.  
Tot i això, tenint en compte les particularitats de cada territori, es fa una distribució en equips del personal per tal de donar resposta als fluxos de demandes i compartir els recursos, sens perjudici de la modificació de la distribució per raons del servei:
  - 2 administratius/ves que ha de donar suport a les demandes i requeriments del programa en els **equips de Barcelona i de Girona**.
  - 2 administratius/ves que ha de donar suport a les demandes i requeriments del programa en els **equips de Lleida, Camp de Tarragona i Terres de l'Ebre**.

#### **3.4.5 Cobertura mínima pel desplegament del projecte pilot a les demarcacions judicials de Tarragona i Terres de l'Ebre**

En concret, i per tal de donar cobertura al desplegament del projecte pilot a les demarcacions judicials de Tarragona i terres del Ebre, a tot el territori, s'haurà de garantir la presència mínima d'aquests professionals de Justícia Restaurativa en les demarcacions judicials següents:

- 8 professionals al partit judicial de Tarragona per dur a terme els oferiments del 8è dia, impulsar les derivacions des dels jutjats penals i l'Audiència Provincial de Tarragona, així com implantar el programa en el Centre Penitenciari Mas Enric i en el Centre Obert Penitenciari de Tarragona, impulsar i implantar el programa amb l'equip de Mesures Penals Alternatives (MPA) del Nord de Tarragona i consolidar les derivacions amb l'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte (OAVD) de Tarragona.
- 2 professionals al partit judicial de Reus per dur a terme els oferiments del 8è dia als Jutjats d'Instrucció de Reus; impulsar les derivacions dels Penals de Reus; així com impulsar i implantar el programa amb l'equip de MPA Sud; consolidar les derivacions amb l'OAVD de Tarragona.
- 2 professionals per als partits judicials del Vendrell, Valls i Falset per dur a terme els oferiments del 8è dia, impulsar i implantar el programa amb els equips de MPA i consolidar les derivacions amb l'OAVD.



Generalitat de Catalunya  
Departament de Justícia, Drets i Memòria  
**Direcció General d'Execució Penal**  
**a la Comunitat i de Justícia Juvenil**

- 2 professionals per als partits judicials compresos a la comarca de Terres de l'Ebre per dur a terme els oferiments del 8è dia, impulsar i implantar el programa amb l'equip de MPA de Terres de l'Ebre i consolidar les derivacions amb l'OAVD de Terres de l'Ebre.



#### **4. Prestació del servei**

---

L'empresa adjudicatària serà responsable, durant tot el període de vigència del contracte, de:

1. Organitzar i gestionar els mitjans humans i materials per tal d'implantar i consolidar el programa de Justícia Restaurativa d'acord amb l'objecte del contracte i seguint les indicacions de l'Administració.
2. Conèixer i aplicar, en tot cas, la legislació vigent a Catalunya, l'Estat i la Unió Europea en matèria de Justícia Restaurativa en l'àmbit de la jurisdicció penal, de protecció i atenció a les víctimes de delictes i de procediment penal aplicable.
3. Disposar de tots els recursos necessaris per atendre i gestionar tots els requeriments derivats del programa de Justícia Restaurativa, d'acord amb les necessitats descrites en aquest plec.
4. Traslladar a l'ARAV un informe del servei del programa de Justícia Restaurativa de com a mínim el termini d'execució del contracte i un de cadascuna de les possibles pròrrogues si n'hi ha. Aquest informe ha de permetre fer el seguiment de la correcta execució del contracte i de la seva correcta implantació i s'ha de presentar en el termini màxim de 30 dies naturals des del tancament de l'any.
5. Prestar el servei tenint en compte els criteris d'accessibilitat universal i de disseny per a tothom, establerts per la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat i pel text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, aprovat mitjançant el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, especialment, en els mitjans de comunicació i tràmits procedimentals emprats a l'execució del contracte.



## **5. Seguiment i control del servei**

---

### **5.1. Organització i model de relació**

El seguiment i control del desenvolupament del programa de Justícia Restaurativa requerirà la coordinació entre els responsables del Departament de Justícia, Drets i Memòria i el/la coordinador/a de la gestió del programa de l'adjudicatària.

Així, es requerirà per part de l'entitat o empresa adjudicatària que es designi una persona referent de l'execució del servei contractat per tal que actuï com a interlocutora única amb les persones responsables del Departament de Justícia, Drets i Memòria, la qual haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest PPT.

Ambdues parts referides anteriorment hauran de mantenir un nivell de comunicació fluid i habitual i es reuniran amb la freqüència que determini la DGEPCJJ, mínim bimestral, per tal de garantir la revisió i seguiment dels aspectes més rellevants del programa, nivells de servei acordats i de l'execució del contracte.

### **5.2. Acords de nivell de servei (ANS)**

L'objectiu d'aquests ANS és assolir un servei d'atenció a la ciutadania de qualitat. És per això que la definició dels nivells de servei constitueixen l'instrument de mesura que permet observar el compliment dels objectius fixats.

Es seguirà el nivell de compliment dels indicadors de qualitat següents:

#### **1. Nombre de processos de Justícia Restaurativa finalitzats.**

- a. Caldrà atendre el 100% de les demandes de Justícia Restaurativa i resoldre pel que fa a la seva viabilitat. En el cas que la derivació provingui d'un òrgan judicial, caldrà sempre informar l'autoritat judicial que correspongui sobre el procés i la seva viabilitat, tant quan s'iniciï com quan es tanqui del programa, i sempre que ho requereixi la instància judicial.
- b. Caldrà que almenys un 50% dels programes iniciats finalitzin amb un procés de Justícia Restaurativa.
- c. Les derivacions al programa que són oficiades pels òrgans judicials s'han de finalitzar en el 75% dels casos en un termini no superior a dos mesos.



## **2. Actualització de la informació en l'aplicació informàtica corresponent del Departament de Justícia, Drets i Memòria.**

Caldrà que el 100% de les actuacions dutes a terme en relació amb les demandes de Justícia restaurativa quedin introduïdes en l'aplicació informàtica corresponent del Departament de Justícia, Drets i Memòria.

L'accés a l'aplicació informàtica corresponent es farà mitjançant les credencials personals que l'Administració confereixi a l'efecte, les quals tindran vigència mentre la persona professional estigui adscrita a la prestació. Es durà a terme, preferentment, en seu judicial, en la qual disposaran de la infraestructura tècnica i material necessària per a desenvolupar el Programa.

Aquesta actualització haurà de realitzar-se en un període de temps inferior a 48h després de concloure l'actuació.

## **3. Quadre de comandament**

Mensualment, l'adjudicatària haurà d'elaborar una proposta de quadre de comandament que inclogui, com a mínim, els indicadors establerts en la taula següent, així com els que consideri més rellevants del Programa, per tal d'avaluar-ne la seva qualitat.

Aquest quadre de comandament serà validat per l'ARAV.

L'entitat haurà d'actualitzar les dades que hi constin al quadre de comandament, en relació amb les actuacions, periòdicament, com a mínim, cada tres mesos.

Així mateix, l'entitat o empresa es compromet a facilitar a l'ARAV totes les dades que li siguin requerides en relació amb el compliment del programa, segons el termini concret indicat a l'efecte per l'ARAV i, en tot cas, cada mes de gener en relació amb l'exercici de l'any anterior.

### **Taula d'indicadors mínims necessaris del quadre de comandament**

| <b>CATEGORIA</b>          | <b>INDICADORS MÍNIMS</b>                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Procedència de la demanda | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Òrgan judicial (fase d'instrucció)</li><li>✓ Òrgan judicial (fase d'enjudiciament)</li><li>✓ Oferiments</li><li>✓ Serveis d'execució penal a la comunitat</li><li>✓ Centres penitenciaris</li><li>✓ Parts</li><li>✓ Altres</li></ul> |
| Viabilitat del procés     | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Viable</li><li>✓ No viable</li></ul>                                                                                                                                                                                                 |





|                              |                                                                                                                     |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Finalització del procés      | ✓ Amb acords<br>✓ Sense acords                                                                                      |
| Temps de durada del programa | ✓ Temps des de la recepció de la demanda<br>✓ Temps del procés en execució<br>✓ Temps programes pendents iniciar-se |
| Tipus de procés realitzat    | ✓ Mediació<br>✓ Comediació<br>✓ Conferencing<br>✓ Cercles<br>✓ Entrevistes reparadores<br>✓ Altres                  |

### 5.3. Documentació de control del servei

L'entitat o empresa adjudicatària lliurarà a l'ARAV la documentació i els informes relatius als serveis realitzats, un cop transcorregut el termini de 3 mesos des del tancament de l'any.

Així mateix, l'entitat es compromet a elaborar i presentar a l'ARAV una memòria anual sobre el funcionament i desenvolupament de la seva col·laboració, un cop transcorregut el termini de 30 dies naturals des del tancament de l'any.

En les mateixes condicions, si s'estima convenient, també es demanarà aquella documentació que estigui a l'abast de l'empresa o entitat i que tingui relació directa amb el servei prestat. Aquesta documentació s'adreçarà a l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima i al Servei o Secció de Suport a l'Execució Penal de la Gerència o Servei Territorial que correspongui.

Addicionalment, i com a requeriment del servei, en el moment de presentar la factura electrònica, tots els indicadors hauran d'estar actualitzats i entregats de manera telemàtica a l'ARAV per tal de poder fer el seguiment del servei.

### 5.4. Auditoria

L'Administració realitzarà auditories per verificar l'acompliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada a l'adjudicatari.

L'adjudicatària proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin realitzant els serveis objecte del contracte i al personal que la DGEPCJJ determini.



No caldrà donar avís previ per realitzar tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'adjudicatària. En els casos en què la Direcció General demani una col·laboració activa del personal de l'adjudicatària, es donarà avís amb 15 dies hàbils d'antelació a la seva realització.



## **6. Difusió dels programes gestionats**

---

La difusió dels programes gestionats amb l'ARAV, així com la participació en actes relacionats amb aquests que l'entitat o empresa contractada vulgui dur a terme, requeriran sempre de la prèvia autorització de l'ARAV.

L'entitat o empresa contractada participarà en els actes de difusió o divulgació previstos per la DGEPCJJ en la forma que aquesta determini en cada cas. En tot cas, sempre es farà constar la competència de la DGEPCJJ en el programa de Justícia Restaurativa, sent aquesta la propietària del programa.

## **7. Unitat promotora del contracte**

---

La unitat promotora del contracte és l'Àrea de Reparació i d'Atenció a la Víctima, que en aquest cas és també la unitat encarregada del seguiment i l'execució del contracte.

La persona responsable del contracte és la persona titular de l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima del delictes de la Subdirecció General de Reparació i Execució Penal a la Comunitat de la Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil del Departament de Justícia, Drets i Memòria. D'acord amb l'article 62.1 de la LCSP, aquesta persona exerceix les funcions d'inspecció, comprovació, vigilància i certificació de la correcta prestació del servei d'acord amb l'establert al contracte.

## **8. Unitat gestora del contracte**

---

La unitat gestora del contracte és el Servei de Gestió de Recursos Humans i Econòmics, el qual exerceix la funció de gestió administrativa i comptable de l'expedient de contractació.

## **Annex 1. Referències programes i protocols publicats web**

- Programa Marc de Justícia Restaurativa  
[https://justicia.gencat.cat/web/.content/home/ambits/mesures\\_penals\\_alternativ/progr\\_ama-marc-justicia-restaurativa-desembre-2021.pdf](https://justicia.gencat.cat/web/.content/home/ambits/mesures_penals_alternativ/progr_ama-marc-justicia-restaurativa-desembre-2021.pdf)

## **Annex 2. Protocol d'actuació del programa de Justícia Restaurativa a la jurisdicció ordinària.**

S'adjunta com a documentació annexa de l'expedient.

## **Annex 3. Pla Pilot de Tarragona i Terres de l'Ebre.**

S'adjunta com a documentació annexa de l'expedient.

La directora general d'Execució Penal  
a la Comunitat i Justícia Juvenil