

Àrea / Unitat Àrea d'Educació, Cultura i Comunitat Acció Social i Comunitària NMC		
Codi de verificació  4S0F6L2P0P4W15101AMC		
Document ACS17I01VO	Expedient 28643/2023	Data 22-04-2024

Persona interessada de l'expedient
Ajuntament del Prat de Llobregat Participació i Ciutadania

Assumpte
Plec tècnic - Exp. 28643/2023 - Servei de
mediació ciutadana i comunitària de
l'Ajuntament del Prat de Llobregat

Adreça de l'activitat

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA I COMUNITÀRIA

1.- OBJECTE

El present plec té per objecte definir els requisits tècnics per a la contractació de la prestació del Servei de Mediació Ciutadana i Comunitària del Prat de Llobregat, d'acord amb les condicions establertes. L'objecte d'aquest servei comporta organitzar, administrar i executar els aspectes de gestió d'espais, seguiment d'infraestructures, gestió econòmica i de recursos humans del projecte.

2.- DESCRIPCIÓ

El Servei de Mediació treballa per la gestió pacífica de conflictes que afecten a la convivència quotidiana del municipi del Prat i fomenta la participació comunitària per a millorar la qualitat de vida i la cohesió social. Aquest servei és una via complementària o alternativa als sistemes tradicionals de resolució de conflictes i alhora és una eina per a la millora de les relacions humanes.

Es tracta, per tant, d'un servei especialitzat amb el qual, des de les metodologies i tècniques innovadores i contrastades que ofereix la mediació, es configura com un recurs per la prevenció, facilitació i assessorament davant conflictes de diferents tipologia: familiars, veïnals, espai públic, comercials, comunitaris, culturals, escolars i d'entitats, entre d'altres. A més a més, treballa la vessant formativa, mitjançant la reflexió i la divulgació de la mediació, així com l'enfocament restauratiu, en la prevenció i resolució de conflictes.

El Servei de Mediació desenvolupa programes de mediació ciutadana, comunitària, i reparadora (mesures alternatives a la sanció econòmica en infraccions lleus i relacionades amb l'ordenança municipal de convivència i civisme). El servei també treballa activament amb el Departament de Justícia de la Generalitat, a partir d'un conveni de col·laboració, per dur a terme mesures penals alternatives a partir de treballs en benefici de la comunitat.

El Servei de Mediació Ciutadana i Comunitària és un servei públic i gratuït. Adreçat a tota la ciutadania del Prat de Llobregat, incloent les seves entitats i col·lectius.

L'accés al servei es pot donar a través d'una petició directa de les persones implicades, o bé per derivació d'un servei municipal o d'altres. En qualsevol cas, sempre es necessitarà la sol·licitud d'una de les parts implicades.

Els seus objectius són:

- Assessorar i facilitar la resolució alternativa de conflictes als ciutadans i ciutadanes del Prat de Llobregat sense necessitat de recórrer als estaments judicials, des d'una vessant mediatora i pedagògica.
- Acompanyar a la ciutadania per capacitar-la en el reconeixement de les seves pròpies habilitats per arribar a acords davant els possibles conflictes de la vida diària.
- Sensibilitzar sobre la necessitat de fomentar el diàleg i la reflexió davant situacions que poden esdevenir conflictives entre les persones.
- Prevenir possibles conflictes i formar a la ciutadania en la gestió positiva de la resolució de conflictes d'una manera dialogada, corresponsable i pacífica.

3.- COBERTURA DEL SERVEI

Sota aquests objectius l'adjudicatari haurà de realitzar una sèrie de tasques, les quals consistiran, com a mínim, en les següents:

- Recepció i atenció a la ciutadania, tant per consultes sobre el funcionament del servei, com per altres dubtes dels usuaris i usuàries, així com per l'acompanyament en el procés de mediació i les sessions i derivacions pertinents per a la resolució dels conflictes plantejats. Tot plegat, aquestes tasques inclouen:
 1. Entrevistes individuals amb els usuaris i usuàries, i els seus familiars en els casos de persones menors d'edat. També es podran atendre membres d'associacions, entitats i col·lectius de la ciutat que necessitin desenvolupar qualsevol procés de mediació.
 2. Foment de la integració i la participació de la ciutadania, especialment de la part que no fa la demanda inicial del procés de mediació.
 3. Obertura d'expedient individualitzat, on hi constarà tota la documentació recopilada i constantment actualitzada.
 4. Garantir la protecció de dades dels ciutadans atesos d'acord amb la normativa vigent d'acord amb la normativa europea i nacional en matèria de protecció de dades.
 5. Informar degudament a tots els ciutadans i ciutadanes sobre les condicions perquè la mediació sigui possible entre les parts amb els detalls sobre el procediment, forma i objectius.
 6. Assistir i acompanyar durant tot el procés de mediació a les parts, facilitant les eines necessàries perquè les parts siguin capaces de trobar una solució que satisfaci totes les parts i intentin arribar a acords viables. El servei ha de garantir, segons la Llei 5/2012 de mediació en assumptes civils i mercantils: la

voluntarietat, la lliure disposició de les parts, la imparcialitat i neutralitat del mediador o mediadora, així com la confidencialitat de tot el procés.

7. Crear i gestionar la base de dades de casos, respectant el compliment de la normativa de confidencialitat.
8. Fomentar el treball col·laboratiu amb d'altres departaments de l'Ajuntament del Prat i d'altres administracions quan sigui necessari, especialment aquells casos que precisin del treball tècnic d'altres professionals especialitzats.
9. Treballar cooperativament amb els altres serveis del Departament.
10. Acollir casos provinents d'altres departaments i serveis de l'Ajuntament sempre i quan es requereixi.
11. Atendre i executar les atencions de les mediacions reparadores i proposar aquelles mesures reparadores en relació a les sancions lleus produïdes per incompliment de les Ordenances de Civisme i Convivència que es considerin viables i oportunes. Aquesta feina es realitzarà assumint per part de l'equip coordinacions amb d'altres departaments i/o serveis on es duren a terme les activitats i la documentació, treballant la responsabilitat dels fets per part de la persona sancionada i duent a terme un procés sociocomunitari de reparació en benefici de la comunitat.
12. Treballar en col·laboració amb el Departament de Justícia, dins del marc del conveni que té signat l'Ajuntament amb la Generalitat en el Projecte de facilitació de mesures penals alternatives, el Projecte de facilitació i comediació amb Justícia Juvenil i el Projecte de facilitació i comediació amb la mediació judicial amb adults.
13. Fomentar la cultura restaurativa en la gestió dels conflictes.

- Tasques de difusió del Servei de Mediació Ciutadana i Comunitària

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar i executar plans de treball per tal de difondre informació entenedora i adequada sobre el funcionament del servei, una informació que estarà adreçada a la ciutadania del Prat de Llobregat, així com al personal tècnic de l'Ajuntament i d'altres instàncies pertinents.

S'haurà de participar dels temes de comunicació que es determinin, especialment dins els mitjans locals de la ciutat (pàgina web oficial de l'Ajuntament del Prat, els mitjans de comunicació públics, etc.)

La representació exterior del servei, amb materials gràfics o textos entre d'altres eines de difusió, l'exerceix l'Ajuntament com a titular a efectes de relació amb d'altres entitats, premsa o qualsevol mitjà de difusió. Per tant, la titularitat de la documentació escrita derivada de la relació amb persones usuària o la que resulti de l'elaboració d'informes o estudis que l'adjudicatari elabori i es derivi de la gestió tècnica a partir del contracte d'aquest servei correspon a l'Ajuntament del Prat.

- Tasques de sensibilització i formació

L'empresa adjudicatària, a través dels mediadors i mediadores del servei, haurà de realitzar aquelles activitats que l'Àrea de Benestar, Polítiques d'Igualtat i Ciutadania, posi en marxa en relació amb la resolució alternativa de conflictes per tal de difondre i promocionar la bona convivència i el civisme a la ciutat. Aquestes tasques es desenvoluparan, majoritàriament, en format xerrada, tallers, i/o formacions a diferents

col·lectius per tal de difondre el valor de la mediació i fomentar la gestió positiva dels conflictes.

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar com a mínim 4 activitats a l'any- una per trimestre - amb una durada aproximada d'entre una hora i mitja a dues i obertes a la ciutadania com ara espais de reflexió i debat - cinefòrums, tallers, teatre social.... amb caire formatiu, sempre amb l'objectiu de dotar d'eines per a la gestió positiva dels conflictes. dirigides a diversitat de públic . Es tindran en compte que hi hagi activitats per a joves, famílies, adults, gent gran, entitats... I que s'adaptin en horaris segons públic.

La dedicació mínima requerida per a la cobertura del Servei serà en horari de matí de dilluns a divendres i com a mínim 3 tardes a la setmana, considerant la necessària flexibilitat que un servei d'aquestes característiques ha de tenir.

4.- RECURSOS HUMANS

Per a la correcta execució del Servei, en cas de noves incorporacions, es requeriran els següents perfils i categories segons el conveni col·lectiu vigent del sector:

- Persones amb una formació mínima de grau universitari en la branca de les ciències socials o jurídiques i amb un màster en resolució alternativa de conflictes i/o mediació.
- Persones amb experiència laboral mínima de dos anys relacionada amb la mediació i la resolució alternativa de conflictes.

El servei estarà format per un equip de dues persones tècniques especialistes en mediació i resolució de conflictes amb una dedicació de 1.724hores anuals efectives per professional, tal i com marca el conveni d'Acció Social.

De l'equip humà necessari per a l'execució del contracte, tal i com preveu la llei, hi ha la subrogació del personal següent:

- 2 persones tècniques mediadores.
- En cas de substitucions , hauran de ser també professionals tècnics mediadors.

5.- RECURSOS MATERIALS

El servei es desenvoluparà en dependències municipals de les Cases d'en Puig, situat a la Plaça de l'Agricultura núm. 4, del Prat de Llobregat, ja que és el lloc de referència per la ciutadania o en qualsevol altra dependència que l'Ajuntament determini segons les necessitats del servei.

L'Ajuntament es farà càrrec de les despeses de manteniment dels espais com; subministraments bàsics, telèfon i internet en l'edifici municipal de Cases de'n Puig. L'empresa adjudicatària vetllarà per un consum sostenible i responsable i per tal que tots els consums siguin conseqüència de les activitats pròpies del Centre.

L'Ajuntament facilitarà els ordinadors portàtils a les persones de l'equip humà que requereixin fer un ús compartit d'eines com TEAMS, l'AUPAC o accedir a la xarxa

corporativa. L'adjudicatari posarà a disposició de l'equip humà els dispositius de telefonia i els equips informàtics addicionals necessaris per a la correcta execució del contracte.

6.- CLÀUSULA ECONÒMICA

L'empresa presentarà factures mensuals d'acord amb l'oferta econòmica presentada, i per una dotzena part cada mes, amb les condicions habituals establertes per l'Ajuntament.

7.- SEGUIMENT I CONTROL

- L'empresa adjudicatària haurà de designar una persona responsable del servei que serà l'enllaç amb el responsable municipal del servei.
- Pel seguiment actiu del treball desenvolupat al servei, s'haurà de fer una reunió de coordinació setmanal, com a mínim, i les que es requereixin per part de la coordinació tècnica municipal.
- També s'haurà d'establir una reunió mensual com a mínim de coordinació amb el servei de convivència, per a garantir el seguiment de casos compartits i altres qüestions.
- Pel seguiment general del servei, s'haurà de programar una reunió semestral o anual amb els responsables municipals i els responsables de l'empresa adjudicatària. Per a qüestions urgents o els quals la coordinació del programa municipal consideri oportú, es podran convocar aquelles reunions que siguin necessàries.
- L'empresa haurà de realitzar documents i protocols diversos vinculats a les seves funcions, en funció de les necessitats de cada moment.
- S'hauran de realitzar els informes trimestrals que es treballaran amb les indicacions de la Diputació de Barcelona i la supervisió de la responsable municipal del servei. Es participarà de les jornades de cercles comparatius que organitza la Diputació de Barcelona i d'aquelles jornades que es determinin des del Servei.
- Es prepararan els qüestionaris ciutadans d'avaluació del servei rebut de forma trimestral i s'han recolliran els resultats.
- L'empresa haurà d'entregar, per escrit i en forma de presentació explicativa presencial, una memòria anual per la Secció de Ciutadania i participar de la memòria anual de la Diputació de Barcelona que inclogui: una avaluació dels programàtics i objectius de les intervencions fetes, una avaluació dels serveis oferts a la ciutadania i una ressenya qualitativa i quantitativa d'usuaris amb els següents indicadors:
 - o Categories i tipus de demandes
 - o Tràmits realitzats
 - o Seguiment de les demandes
 - o Estadístiques d'usuaris (edat, gènere, etc.)
 - o Incidències
 - o Etc.
- Tota la documentació haurà de ser lliurada en format paper i electrònicament a través del correu electrònic a les responsables del programa.

8.- OBLIGACIONS

- L'empresa adjudicatària haurà de portar a terme l'objecte de la proposta i assegurar la seva implementació.
- Aportar els recursos humans i materials necessaris per fer possible la gestió i organització de les activitats segons les obligacions i condicions expressades en aquest Plec.
- Tot el personal dependrà exclusivament de l'adjudicatari, sense que existeixi cap vincle de dependència amb l'Ajuntament.
- En cas de baixa o absència dels/les professionals contractats, l'empresa adjudicatària està obligada a donar resposta per el compliment de l'execució de les activitats. Així com, cobrir les baixes en un màxim de 48 hores.
- L'empresa adjudicatària, a més de respondre a totes les seves obligacions laborals, fiscals i de seguretat social, en raó del personal empleat, serà també responsable dels danys i perjudicis que en la prestació del servei, o amb motiu dels mateixos, es puguin ocasionar a tercers o a béns municipals.
- L'adjudicatari haurà d'informar per escrit a l'Ajuntament de qualsevol incidència, queixa o situació que afecti al bon funcionament de les activitats.
- L'empresa adjudicatària haurà de tenir actualitzades i compartir amb l'Ajuntament les eines de planificació, control i seguiment.
- L'empresa adjudicatària haurà de complir totes les prescripcions de protecció de dades personals regulades per la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), pel reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en allò que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD) i per la resta de normativa vigent en matèria de protecció de dades.
- Assumir la responsabilitat civil i les obligacions fiscals que es derivin del compliment o incompliment d'aquest contracte; a aquests efectes haurà de contractar una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil.
- Els materials elaborats per a les activitats i tallers hauran d'anar identificats únicament amb el logotip propi de l'Ajuntament del Prat, havent estat validats pel personal tècnic referent. Aquests materials es llicenciaran amb creatives commons (cc by sa, referència a l'autoria i obra derivada amb la mateixa llicència) atenent al dret d'autoria i es podran publicar a la web municipal, per millorar la informació sobre les mateixes.
- En cas de no compliment d'algunes de les condicions explícites en aquesta licitació per part de l'empresa adjudicatària, l'Ajuntament podrà sancionar amb actuacions que aniran des de mesures econòmiques a la suspensió del contracte, segons la gravetat de la infracció.

El Prat de Llobregat