

Codi de verificació	 0Q5O501Q0D3Z6O381BWM
Procediment: N488 Contractació de serveis	
Expedient: 932/2024	Document: 8480/2024

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE CONTRACTACIÓ DE SERVEIS

Primer. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del Servei de Mediació i Convivència de Sant Cugat del Vallès, un servei municipal que promou la convivència ciutadana i la gestió pacífica dels conflictes, generant accions que fomenten la Cultura de Pau i la resolució dels conflictes. La prestació del servei es desenvoluparà d'acord amb les condicions d'execució recollides al Plec de Prescripcions tècniques particulars i l'oferta presentada per l'empresa licitadora.

Segon. Característiques tècniques dels serveis o prestacions

En la determinació de les prescripcions, s'han tingut en compte els arts. 124 a 128 de la LCSP sobre definicions i regles per a l'establiment de prescripcions tècniques.

Definició del Servei de Mediació i Convivència

L'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès estableix el Servei de Mediació i Convivència a disposició de les persones usuàries els mitjans humans i materials necessaris per a dur a terme un procediment no jurisdiccional de resolució i prevenció de conflictes, de caràcter voluntari i confidencial, adreçat a què les persones gestionin per elles mateixes la solució dels conflictes mutus que els afecten, amb l'assistència d'una o dues persones mediadores.

L'àmbit d'aplicació del Servei està circumscrit al territori de Sant Cugat del Vallès. El Servei podrà mitjançar en el conflicte entre dues o més persones (sempre que una d'elles, com a mínim, sigui usuària del servei) quan la matèria objecte de controvèrsia tingui relació amb les competències que la legislació de règim local atribueix a l'Ajuntament i l'objecte concret de la mediació no sigui de dret necessari.

En tot cas, i per imperatiu legal, s'exclouen de l'àmbit de l'aplicació tant les mediacions en matèria penal, d'Administració pública, laboral i de consum, com aquelles en que el propi Ajuntament en sigui part. El Servei ha establert els següents **objectius**:

- a.- Mitjançar en els conflictes veïnals i comunitaris, en aquelles matèries de la seva competència.
- b.- Prevenir els conflictes mitjançant l'extensió en el municipi de la cultura de la mediació.

Aquests objectius son el punt de partida a partir dels quals el servei s'estructura en dues línies estratègiques: la línia de la prevenció i la línia de la intervenció.

Des de la **línia de la intervenció** es donen resposta a les sol·licituds de mediació que arriben al servei per a la gestió dels casos de confrontació entre dues o més parts. Des de la mediació es treballa per generar un context relacional positiu que permeti la utilització del diàleg com a mitjà per gestionar els conflictes i convertir-se en un element transformador de la societat. Són sol·licituds de casos que arriben al servei a) per iniciativa d'una de les parts b) derivats d'altres serveis o recursos municipals o bé c) per iniciativa del propi servei de mediació.

La **línia de la prevenció** es considera clau per traslladar a tota la ciutadania la cultura del pacte i la gestió positiva dels conflictes. Des d'aquesta línia s'actua en aquells espais on es detectin indicadors, a mig o llarg termini, que poden esdevenir font de conflictes, evitant així que o bé sorgeixin o bé escalin ràpidament. Les tasques de prevenció es duen a terme, en alguns casos, de manera coordinada amb altres agents municipals o supramunicipals. La prevenció també ajuda a potenciar el sentiment de pertinença a la comunitat, fent sentir als veïns i veïnes com part d'un tot, per tal de deixar de banda les individualitats i passar a ser un col·lectiu comunitari amb uns mateixos objectius de bon veïnatge. Les línies principals d'actuació envers la prevenció són:

- **Formació:** activitats formatives destinades a diferents col·lectius i persones, com a la ciutadania en general, en matèria de gestió alternativa de conflictes i mediació.
- **Projectes transversals:** fruit de la coordinació entre diferents àrees de l'Ajuntament que serveixen per coordinar accions o programes per tal de millorar la convivència de la ciutadania.
- **Difusió i sensibilització:** accions que es realitzen per arribar al màxim nombre de persones, entitats o organitzacions i amb la finalitat que puguin tenir coneixement del Servei i en puguin fer ús, si en algun moment el necessiten. Igualment, es busca canviar conductes de resposta davant del conflicte, prioritzant la cultura de la pau, el diàleg i la gestió alternativa de conflictes o la mediació. Aquestes accions són les que fan que paulatinament es pugui donar una transformació social encaminada a que la ciutadania pugui gestionar els possibles conflictes amb eines com la mediació o la gestió alternativa de conflictes.

Horaris del Servei

El servei de Mediació i Convivència ha de prestar-se com a mínim, 56 hores a la setmana distribuïdes entre els perfils adscrits de la següent manera:

Coordinador/a del servei municipal: 24 hores a la setmana
Mediador/a del servei municipal: 32 hores a la setmana.

El servei ha d'estar obert a la ciutadania com a mínim en els següents horaris:

Matins: Dilluns, dimarts, dimecres, dijous i divendres de 9h a 15h. (30 hores pel matí)
Tardes: Dilluns, dimarts, dimecres i dijous de 16 a 20h (16 hores per la tarda)

El Servei de Mediació i Convivència, juntament amb el Servei d'Esports, ofereixen durant l'estiu als equipaments municipals (piscines) un equip format per dos professionals que han vetllat per garantir la bona convivència en aquests equipaments.

És per aquest motiu que durant l'estiu, a més dels professionals i horaris anteriorment descrits, el Servei ha de comptar amb els següents professionals per tirar endavant aquesta iniciativa durant els mesos d'estiu, principalment juny i juliol i en horaris de tardes i caps de setmana principalment:

Coordinador/a: 30 hores durant aquest període.

- Ha de ser el mateix coordinador/a que durant la resta de l'any té assignada aquesta funció amb una jornada de 24 hores setmanals. El professional ha de ser el mateix per garantir la qualitat en la prestació del servei.
- Les 30 hores per coordinar aquest servei es distribuïran al llarg del període d'estiu.

Mediadors/es: 320 hores distribuïdes entre dos professionals diferents als professionals adscrits durant la resta de l'any.

Aquest horari podrà ser modificat en funció de les necessitats del servei.

El personal adscrit a l'execució del servei tindrà flexibilitat horària atès que hi ha casos que s'han d'atendre fora d'aquestes franges horàries, així com possibles urgències i accions de formació, sensibilització, assistència a reunions o comissions que es puguin produir fora dels horaris previstos (tardes, vespres, nits i caps de setmana).

L'adjudicatari haurà de garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i en el projecte que presenti el licitador, que tindrà naturalesa contractual, sense que pugui produir-se cap interrupció del servei. Les baixes i absències hauran de cobrir-se amb personal propi o suplent amb el perfil professional adient, a càrrec de l'adjudicatari en tot cas.

Seu del Servei

El Servei es prestarà a la dependència municipal de l'Ajuntament atès que té un horari d'atenció a la ciutadania que ha de ser cobert. En cas de necessitat i disponibilitat, es farà ús de la resta d'equipaments municipals.

Professionals adscrits a l'execució del contracte:

a) Coordinador/a del Servei. Funcions

- Enllaç entre l'empresa adjudicatària i la tècnica de referència del contracte municipal.
- Supervisar a l'equip de professionals adscrits al servei per part de l'empresa adjudicatària.
- Professional amb un mínim d'1 any d'experiència en els darrers 3 anys en serveis municipals de mediació desenvolupant tasques d'atenció de sol·licituds, formació a entitats i col·lectius així com col·laborant amb altres serveis i recursos municipals implementant i executant projectes transversals.
- El professional designat com a coordinador/a ha de formar part dels professionals adscrits al servei municipal de Sant Cugat del Vallès atès que és necessari un elevat coneixement del funcionament intern de l'Ajuntament així com del teixit associatiu municipal.
- Reflexionar amb els i les professionals adscrits/es al Servei de Mediació i Convivència sobre la pràctica professional per a personalitzar les respostes de cadascuna de les situacions complexes que arriben al servei.
- Gestió de la base de dades pròpia del servei de mediació municipal: introducció de dades i contingut de cadascun dels conflictes i/o projectes que es desenvolupen.
- Atenció de sol·licituds de casos de confrontació així com de gestió i execució de projectes transversals.

- Redacció d'informes i documents.
- Estar inscrit/a en el registre de mediadors/es del Centre de Mediació en Dret Privat de la Generalitat de Catalunya.
- Qualsevol altra funció de naturalesa similar que li sigui atribuïda.

b) Mediadors/es. Funcions

- Professionals amb un mínim d'1 any d'experiència en els darrers 3 anys.
- Experiència impartint formació sobre gestió alternativa de conflictes.
- Gestió de la base de dades pròpia del servei de mediació municipal: introducció de dades i contingut de cadascun dels conflictes o projectes que es desenvolupen.
- Atenció de sol·licituds de casos de confrontació així com de gestió i execució de projectes transversals.
- Redacció d'informes i documents.
- Estar inscrit/a en el registre de mediadors/es del Centre de Mediació en Dret Privat de la Generalitat de Catalunya.
- Qualsevol altra funció de naturalesa similar que li sigui atribuïda.

Obligacions de l'empresa adjudicatària

A més de les obligacions establertes en la Memòria Justificativa, l'adjudicatari està obligat a:

- Garantir el compliment del contracte dins els termes acordats, vetllant pel bon servei a la ciutadania, la qualitat tècnica del treball, respectant i complint els terminis de planificació, execució i avaluació marcats per la regidoria responsable.
- El personal serà aportat per l'empresa i dependrà únicament d'aquesta a tots els efectes, sense que entre aquest i l'administració existeix cap vincle funcional, ni laboral.
- Durant la vigència del contracte, cal comunicar prèviament a l'administració qualsevol substitució o modificació d'aquelles persones i acreditar que la seva titulació laboral s'ajusta a dret.
- Facilitar la informació que s'estableix a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- L'empresa adjudicatària ha d'assegurar la substitució del personal del servei en cas de malaltia o accident.
- Complir totes les disposicions vigents en matèria fiscal, laboral, de Seguretat Social i de seguretat i higiene en el treball. L'incompliment d'aquestes obligacions per part de l'adjudicatari o la infracció de les disposicions vigents sobre seguretat per part del personal designat per ell, no implicarà cap responsabilitat per a l'Ajuntament. Sense perjudici de l'anterior exposat, l'Ajuntament podrà requerir al concessionari perquè acrediti documentalment el compliment de les respectives obligacions.
- Informar l'Ajuntament sobre la prestació del servei. A tal efecte atindrà satisfactòriament, sempre que s'escaigui, les demandes d'informació que aquell formuli.
- Altres que se'n puguin derivar d'aquest plec.
- Assegurar que l'accés i l'ús de les dades personals dels usuaris estan sota les garanties que estableix el marc legal vigent de protecció de dades. L'adjudicatari i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i normes que la desenvolupin i del text refós de la Llei de Contractes del Sector Públic. Als efectes de l'esmentada normativa, el contractista es sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat. A aquests efectes, a banda de les prescripcions establertes, en el seu cas, en el Plec de prescripcions tècniques particulars, l'adjudicatari també haurà de:
 - i. Mantenir la confidencialitat de les dades de caràcter personal a què tingui accés o hagi elaborat per raó de l'execució del contracte i, a tal efecte, l'adjudicatari/ària



manifesta que té implantades i/o adoptarà abans de l'inici del contracte les mesures de tipus tècnic i organitzatiu necessàries per tal de garantir la seguretat i evitar l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, en atenció a l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estiguin exposades, i en estricte compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

- ii. Aquestes mesures de seguretat implantades per l'adjudicatari són les corresponents al nivell mig.
- iii. Tractar les dades de caràcter personal únicament conforme a les instruccions que a l'efecte li trameti l'Ajuntament i de forma confidencial i reservada, no podent ser objecte de cessió, difusió, publicació o utilització per a finalitats diferents de les establertes en aquest plec. Aquesta obligació seguirà vigent un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest plec.
- iv. També haurà de guardar la deguda confidencialitat respecte a tota la informació obtinguda i documentació elaborada per raó de l'execució del contracte i aquesta documentació no podrà ser reproduïda, cedida, difosa, publicada o utilitzada per a finalitats diferents de les establertes en aquest plec, fins i tot un cop extingit el contracte.

Obligacions de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

L'Ajuntament té les potestats següents:

- Designar un referent tècnic per portar a terme el seguiment i l'execució del contracte.
- Posar a disposició de les persones adscrites la base de dades pròpia del servei per tal de que puguin introduir en ella tota la informació necessària per desenvolupar els objectius i les línies estratègiques del servei.
- L'Ajuntament és titular de les potestats d'interpretació, modificació i resolució del contracte, sens perjudici de les altres que la legislació li atribueixi i de la potestat d'inspecció i control de l'execució del servei.
- Fer efectiu el pagament del preu del contracte, d'acord amb l'execució del servei.
- Garantir l'autonomia de gestió de l'empresa adjudicatària en els marges de les condicions definides en els plecs de condicions particulars.
- Garantir la connexió a internet.
- Donar a conèixer el servei entre els diferents serveis municipals, persones, entitats i institucions implicades i facilitar al màxim la realització del servei que s'ha de prestar.
- L'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès no tindrà cap relació jurídica ni laboral amb el personal de l'empresa adjudicatària, essent a compte d'aquesta empresa la totalitat de les obligacions, indemnitzacions i responsabilitats que neixin derivats d'aquell.

Avaluació i seguiment del contracte

El Servei serà avaluat mitjançant diferents tècniques i a través dels indicadors següents:

- Enquesta de satisfacció trimestral anònima a les persones usuàries del servei. 4 vegades l'any.
- Fitxes trimestrals que s'han d'enviar puntualment a la Diputació. 4 vegades l'any
- Coordinacions mensuals entre l'Ajuntament i el coordinador/a del servei.
- Altres fórmules d'avaluació pactades amb l'equip.

Documentació que ha de lliurar l'empresa adjudicatària a l'Ajuntament

- Memòria anual del servei. 15 de gener.
- Planificació anual del Servei de Mediació i Convivència. 30 de gener.
- Els currículums del personal destinat a l'execució del contracte. 1 vegada a l'inici de la licitació i quan hi hagi canvis en el personal adscrit al servei.
- Els butlletins de cotització a la Seguretat Social de l'empresa on hi consti el pagament i tot el personal adscrit a la realització de l'objecte del contracte. Periodicitat: 2 cops l'any.
- Informe mensual sobre la quantitat d'hores realitzades així com els projectes on s'imputen. 12 cops l'any.
- Altres documents que siguin d'interès per l'Ajuntament.

Condicions econòmiques del Servei

L'empresa estarà obligada a prestar 56 hores setmanals d'atenció per desenvolupar els dos objectius que té el Servei. Durant l'estiu l'empresa adjudicatària haurà de donar resposta, a més a més, a les 350 hores que ha de prestar als equipaments municipals (piscines).

Quan les necessitats del Servei requereixin realitzar més de 56 hores setmanals, s'haurà de comunicar prèviament a l'Ajuntament, que és qui ha de donar la conformitat.

L'empresa contractista cobrarà mensualment en funció de les hores realitzades dins del mes corresponent, d'acord amb el preu unitari (preu/hora) del servei ofert per l'empresa adjudicatària.

El preu unitari establert serà el mateix tant per les 56 hores setmanals d'obligatòria realització com per les hores que sobrepassin de 56 hores setmanals. El preu unitari establert serà el mateix per les 350 hores que hauran de ser executades durant l'estiu als equipaments municipals (piscines).

El preu unitari establert per als i les professionals adscrits al servei desenvolupant funcions de mediadors/es serà el mateix per les hores que s'hagin de realitzar en horari nocturn (entre les 22h i les 8h), caps de setmana i/o festius atès que s'ha pres com a referència per al càlcul del preu el Conveni Col·lectiu de Catalunya d'Acció Social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018 i l'acord parcial de la classificació professional i taules salarials 2022-2024 del conveni col·lectiu de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc. Concretament es pren com a referència el Grup II, Llicenciat/a, de les taules salarials corresponents a 2024, cicle continuat. Això implica que el complement de nocturnitat i caps de setmana en aquests casos, no s'aplica, tal i com està recollit en el conveni.

El preu unitari establert pel professional adscrit al servei que desenvolupi les funcions de coordinador/a del servei es pren com a referència a partir del càlcul del preu el Conveni Col·lectiu de Catalunya d'Acció Social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018 i l'acord parcial de la classificació professional i taules salarials 2022-2024 del conveni col·lectiu de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc. Concretament el Grup II, Llicenciat/a, de les taules salarials corresponents a 2024, cicle continuat, més el complement de coordinació que també reflecteix el conveni col·lectiu anteriorment esmentat. Això implica que el complement de nocturnitat i caps de setmana, en aquests casos, no s'aplica, tal i com està recollit en el conveni.

Tercer. Acta d'inici de prestació del servei

Una vegada formalitzat el contracte en document administratiu, s'haurà d'estendre l'acta d'inici de prestació del servei, per triplicat exemplar, que serà signada pel legal representant de l'empresa i el responsable del contracte. Aquest haurà de remetre un dels exemplars a la Secció de Contractació i Compres per a la seva incorporació a l'expedient.

Quart. Entrega dels treballs i/o realització dels serveis

El contractista haurà d'entregar els treballs realitzats dins del termini estipulat en el contracte; el responsable del contracte efectuarà l'examen de la documentació presentada i, si estimés complides les prescripcions tècniques i restants condicions contractuals, proposarà que es porti a terme la seva recepció.

En el cas que estimés incomplides les prescripcions tècniques del contracte, donarà per escrit al contractista les instruccions precises i detallades amb la finalitat d'esmenar les faltes o defectes observats, fent constar en l'esmentat escrit el termini per efectuar les esmenes i les observacions que estimi oportunes.

En cas de reclamació per part del contractista respecte de les observacions formulades, el responsable del contracte l'eleva, amb el seu informe, a l'òrgan de contractació per a la seva resolució.

Si el contractista no reclamés per escrit respecte a les observacions del responsable del contracte, s'entendrà la seva conformitat quedant obligat a corregir o esmenar els defectes detectats.

En serveis de prestació continuada, el plec de clàusules administratives podrà establir altres formes de constatar la correcta execució dels serveis prestats.

Cinquè. Recepció dels treballs i serveis

Quan la prestació s'ajusti a les condicions del contracte procedirà la seva recepció i s'estendrà l'acta corresponent que serà signada pel responsable del contracte i el representant legal del contractista.

Si la prestació no fos ajustada a les condicions necessàries per procedir a la seva recepció es donaran per escrit les instruccions oportunes al contractista a fi que esmeni els defectes observats i acompleixi les seves obligacions en el termini que per això es fixi; no procedirà la recepció fins que les instruccions hagin estat complimentades, estenent-se llavors l'acta corresponent.

En serveis de prestació continuada, el plec de clàusules administratives podrà preveure altres formes de recepció.

L'acta de recepció serà estesa per triplicat exemplar, un dels quals serà incorporat a l'expedient de contractació.

Sisè. Obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals

1. El contractista està obligat al compliment de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i restant legislació general i sectorial aplicable en aquesta matèria respecte dels treballadors adscrits a la contracta.
2. En el supòsit de concurrència de treballadors del contractista amb altres treballadors en un centre de treball municipal, l'Ajuntament vetllarà pel compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals per part de les empreses que presten serveis corresponents a la pròpia activitat en els termes establerts pel RD 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'art. 24 de Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

L'Ajuntament facilitarà a l'empresa que resulti adjudicatària del contracte els documents i informació a que es refereix l'art. 7 del Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, relatius a:

Avaluació de riscos del centre de treball, mesures de prevenció, pla d'emergència i qualsevol altre que correspongui.

El contractista resta obligat a presentar, abans de formalitzar-se l'acta d'inici de prestació del servei, els documents que seguidament s'indiquen en compliment del que disposa l'art. 10.2 del Reial Decret 171/2004:

- a) Avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva.
 - b) Compliment de les obligacions en matèria d'informació i formació respecte dels treballadors que vagin a prestar serveis al centre de treball.
 - c) Qualsevol altre que l'Ajuntament consideri convenient o necessari.
3. El contractista tindrà accés a la documentació municipal a través de la plataforma informàtica autoritzada per l'Ajuntament en la forma que li serà indicada pel responsable del contracte i haurà de presentar el documents a través de la mateixa plataforma.

Setè. Normativa sectorial aplicable

- Llei 15/2009, de 22 de juliol, de Mediació en l'àmbit del Dret Privat de Catalunya desenvolupada pel Decret català 135/2012, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el seu reglament.
- Ordenança sobre soroll, vibracions i olors, de Sant Cugat del Vallès, de 4 de maig de 2018.
- Ordenança de Convivència Ciutadana, de Sant Cugat del Vallès, de 30 de novembre de 2002.
- Reglament del Servei de Mediació Comunitària, de Sant Cugat del Vallès, de 28 d'abril de 2014

Vuitè. Documentació que facilita l'Ajuntament

Memòria 2023.