



Plec de prescripcions tècniques que regiran el contracte del Servei de Mediació Ciutadana al municipi de Sitges.

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest plec de condicions és la definició dels requeriments pel funcionament del servei de mediació al municipi de Sitges, d'acord amb les condicions establertes en el present plec de prescripcions tècniques.

La nova etapa del servei de Mediació de Sitges es va posar en funcionament l'any 2021, i ha estat en funcionament fins al moment.

Aquest servei es presenta com una via complementària i/o alternativa als sistemes tradicionals de resolució de conflictes. La mediació, dins la cultura de la pau, busca afavorir i promoure els canvis constructius i la millora de les relacions, ja que les persones, encara que tinguin diferències d'interessos en molts casos, han de continuar compartint determinades decisions i espais. El servei de mediació ciutadana ofereix un espai on resoldre els conflictes de manera positiva i responsabilitzant als actors de la solució dels conflictes.

Les tasques a realitzar des del servei de mediació són les tasques pròpies (es defineixen a continuació) amb l'abordatge alternatiu de resolució de conflictes, difusió i sensibilització de la cultura del diàleg, definició de l'estratègia d'actuacions preventives per detectar possibles conflictes que encara no s'han manifestat o abordar els conflictes existents en les condicions que s'estableixen en el present document.

2. Termini d'execució

El període del contracte s'estableix per dos anys i serà prorrogable per períodes anuals, sense que la vigència total del contracte, incloses les prorroques pugui excedir de quatre anys.

3. Definició de servei

3.1. Descripció del servei a realitzar

El servei de mediació comunitària és un servei municipal gratuït per a les persones que en facin ús i que dona la possibilitat a la ciutadania de Sitges de ser part activa en la resolució dels seus conflictes. A través d'aquest servei s'ofereix un espai confidencial on les persones implicades a través del diàleg i amb l'ajuda d'una tercera persona imparcial i neutral que realitza la mediació, poder trobar un acord vàlid i beneficiós per a tothom.

3.2. Finalitats del servei de mediació

1. Oferir un servei gratuït de mediació de conflictes com alternativa a la resolució de conflictes per via judicial.
2. Treballar per a millorar la vida i el benestar de les persones que conviuen al municipi, fomentant una ciutadania activa, responsable i compromesa amb la convivència.

3. Posar a disposició les eines de gestió positiva del conflicte als centres educatius, a les entitats i al teixit associatiu per tal d'impulsar una cultura del diàleg, la promoció de la convivència cívica i la cohesió social.
4. Orientar i donar suport en situacions complexes sorgides de la convivència quotidiana.
5. Treballar per la resolució dels conflictes existents dins la ciutadania, societat, comunitat, entre veïns, a l'escola, dins la família, etc.
6. Treballar per prevenir i disminuir possibles conflictes que encara no s'han manifestat de manera clara.
7. Oferir un espai de confidencialitat i atenció personalitzada que garanteixi el procés de mediació ciutadana.
8. Qualsevol altra que, per la seva naturalesa, se li pugui encomanar.

3.3. Funcions del servei de mediació:

- Prestació del servei de mediació ciutadana i abordatge de casos: estudi, gestió dels casos i seguiment dels mateixos.
 - En termes de gestió de casos inclourà:
 1. Obertura d'expedient individualitzat, on hi constarà la documentació recopilada per cadascun dels casos. El primer pas, sempre haurà de ser formalitzar la sol·licitud de mediació.
 2. Entrevistes individuals amb les persones sol·licitants i contacte i entrevistes amb l'altra part. Aquestes entrevistes es podran fer a les dependències del servei de Mediació Ciutadana de l'Ajuntament, a l'espai públic o bé al domicili de l'usuari/a.
 3. Establir les condicions perquè la mediació sigui possible.
 4. Assistir i acompanyar durant el procés de mediació facilitant les eines necessàries per què les parts implicades arribin, en la mesura del possible, a acords o consensos.
 5. Fer seguiment dels casos verificant el compliment dels acords en el temps.
- Establir estratègies per la consolidació de la xarxa de derivadors i coordinació amb d'altres departaments o òrgans que siguin d'interès pel desenvolupament dels casos i per dur accions conjuntes.
- Participar, si es requereix, en comissions de treball vinculades amb l'objecte del contracte.
- Dissenyar i desenvolupar activitats de difusió, sensibilització i formació al voltant de la cultura del diàleg i de la comunicació no violenta.
 - Difusió del servei de mediació a la població (xerrades, conferències, programes de mediadors naturals, aparició en els mitjans de comunicació locals, etc.) als centres educatius, a les entitats i d'altres.

- Actuacions preventives: definir estratègies per detectar possibles conflictes que encara no s'han manifestat o abordar els existents.
- Proporcionar les dades requerides pels diferents organismes i participar i desenvolupar totes aquelles activitats que se'n derivin del conveni entre l'Ajuntament de Sitges i la Diputació de Barcelona i per aquest servei.
- Manteniment i gestió de la base de dades de casos ja existent, respectant el compliment de la normativa de protecció de dades i confidencialitat.

3.4. Coordinació i seguiment

- Coordinació periòdica amb la persona de referència de l'Ajuntament:
 - Una reunió setmanal entre la persona mediatra i la referent municipal pel seguiment del funcionament habitual del servei de mediació.
 - Una reunió mensual amb la persona amb tasques de coordinació, la persona mediatra del servei i l'equip tècnic municipal.
- Realització d'informes
 - Informe mensual dels horaris del personal adscrit al servei
 - Relació mensual de les accions realitzades.
- Memòria anual (a entregar abans del 31/03 de l'any en curs) relativa al servei segons els objectius marcats i les actuacions realitzades (seguint almenys els criteris i indicadors pautats) i establiment d'objectius i propostes per l'any següent.
 - Indicadors mínims pautats:
 - Nombre de sol·licituds del servei
 - Nombre de persones ateses i repercussió estimada
 - Perfil de les persones ateses
 - Tipologia de casos
 - Nombre de mediacions segons el tipus de finalització, i seguiment del grau de compliment dels acords presos
 - Agents derivadors
 - Recull de la feina realitzada en relació a la difusió, formació i sensibilització
 - Valoració del funcionament (llista d'espera, temps de resolució, etc.)
 - Nombre i resultats de l'enquesta feta a les persones usuàries.
 - Propostes de millora

3.5. Tipologia de conflictes

Àmbits d'actuació

- Conflictes veïnals

- Conflictes de convivència en comunitats i mancomunitats de propietaris
- Conflictes d'operacions i activitats econòmiques.
- Conflictes incompliment d'ordenances, animals domèstics, civisme, patrimoni
- Conflictes de la comunitat escolar
- Conflictes associatius
- Conflictes familiars
- Conflictes derivats de l'ús de l'espai públic
- Altres conflictes de característiques similars als anteriors

Els àmbits de treball podran ser modificats en funció dels resultats de l'avaluació del servei i de les necessitats que puguin sorgir.

3.6. Funcionament i derivacions

El servei de mediació, atendrà amb cita prèvia. Serà la pròpia ciutadania qui la pugui demanar, o a través de derivacions d'altres serveis.

El circuit de derivació serà:

1er. El/la professional derivador/a contacta amb el servei de mediació per informar de la situació i avaluar la viabilitat d'una mediació.

2on. El/la professional derivador/a informa i facilita el contacte del servei de mediació a la ciutadania per tal que s'hi posi en contacte directament.

3.7. Horari

L'horari serà de 2 matins i 2 tardes a concretar, amb un còmput de 1040 hores anuals. Es podrà modificar, previ acord, en funció de les necessitats del servei.

Caldrà complir amb les hores anuals pactades, tenint en compte que en període de vacances, el servei romandrà interromput.

3.8. Persones destinatàries

Podrà disposar del servei de mediació la ciutadania, el veïnat, professionals, associacions i entitats del municipi, que siguin part implicada en un conflicte al que vulguin trobar una solució alternativa al sistema judicial i seguint un procés de mediació.

3.9. Personal i perfils professionals

El servei de mediació serà prestat per una persona professional de la mediació. El servei també tindrà adscrita una altra persona amb tasques de coordinació.

La persona medidora haurà de reunir les característiques següents:

- Disposar de la documentació que acrediti de forma fefaent les titulacions acadèmiques necessàries de la persona medidora que s'adscriurà al servei:

Titulació universitària en alguna d'aquestes disciplines de les ciències socials: Dret, Psicologia, Pedagogia, Educació Social, Treball Social, Antropologia Social i Cultural, Sociologia i altres.

Formació i capacitació específiques: formació universitària habilitant d'acord amb el que estableix l'article 3 de la Llei 15/2009 de Mediació en l'àmbit del Dret Privat de Catalunya.

- Estar inscrita al Registre de Mediadors de Família i al Registre de Mediadors de Dret Privat, del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.
- Tenir una experiència mínima de 12 mesos realitzant tasques de mediador/a, preferentment en un servei de mediació (els períodes de pràctiques quedaran exclosos del còmput), i poder acreditar-ho documentalment.
- Disposar del certificat negatiu del Registre Central de Delinqüents Sexuals per a tots els professionals i voluntaris que treballen en contacte habitual amb menors, previst a la LO/1996, de Protecció Jurídica del Menor, modificada per la Llei 26/2015 i la Llei 45/2015, de voluntariat.
- Dominar la llengua catalana i castellana tan oral com escrita.

La persona medidora haurà de tenir les capacitats i aptituds següents: pro activitat, planificació i organització de les tasques, gestió de grups i habilitats comunicatives i d'interlocució.

La persona amb tasques de coordinació haurà de reunir les capacitats i aptituds següents:

- Lideratge, capacitat de supervisió i gestió d'equips
- Planificació estratègica i flexibilitat i organització
- Habilitats comunicatives
- Pro activitat

Els professionals de l'empresa adjudicatària dependran únicament d'aquesta, a tots els efectes, sense que entre aquests i l'Ajuntament existeixi cap vincle funcional ni laboral. A més, una vegada adjudicat el contracte i abans de la seva formalització, l'adjudicatari aportarà l'acreditació conforme les persones que prestaran el servei responen al perfil requerit.

3.10. Avaluació del servei

A l'inici del servei caldrà definir els objectius de manera clara i establint els indicadors d'avaluació, per tal que es puguin mesurar els resultats. A més a més, s'avaluarà mitjançant diferents tècniques i a través dels indicadors següents:

- Nombre de les enquestes a les persones usuàries del servei i anàlisi de les respostes
- Fitxes trimestrals que s'envien a la Diputació de Barcelona
- Coordinacions mensuals entre l'empresa licitadora i l'Ajuntament

- Memòria anual on hi constaran totes les dades del servei

3.11. Cost del servei

El cost inclourà la prestació del servei de mediació, així com la formació i realització de tallers, cursos, jornades, campanyes de sensibilització, campanyes de prevenció, assistència a taules de treball, etc.

4. La proposta tècnica

El projecte presentat pels licitadors haurà de definir el model de gestió proposat, concretant les aspectes següents:

- Estructura i planificació. Organització i funcionament del servei, calendarització, activitats previstes i metodologia a desenvolupar
- Formació i sensibilització. Conjunt d'actuacions de difusió, formació i sensibilització
- Avaluació i supervisió del servei. Indicadors d'avaluació utilitzats i proposta de coordinació, seguiment i supervisió del servei.

5. Obligacions de l'empresa adjudicatària

- 1.- L'empresa adjudicatària aportarà tot el personal necessari per a la realització de l'objecte del contracte, d'acord amb les condicions establertes a les prescripcions d'aquest plec i la proposta presentada per l'adjudicatari.
- 2.- El personal que tingui que efectuar els treballs contractats, serà de la plantilla del contractista que a tots els efectes assumeix amb respecte a ells, el caràcter legal de patró o empresari amb tots els drets i obligacions inherents a aquella condició, d'acord amb la legislació laboral i social vigents en cada moment.
3. L'empresa adjudicatària haurà de presentar una llista de tots els treballadors/es vinculats a l'execució del contracte, en què figurarà: nom i cognom, domicili, data d'ingrés a l'empresa, núm. DNI, categoria laboral i acreditació de la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social. Durant la vigència del contracte, qualsevol substitució o modificació d'aquelles persones haurà de comunicar-se prèviament a l'Ajuntament i acreditar tan que la seva situació laboral s'ajusta a dret com que compleix els requisits establerts al contracte.
4. L'empresa adjudicatària haurà de complir les disposicions vigents en matèria laboral, en tots els seus aspectes, inclosos els de previsió, seguretat i higiene en el treball i Seguretat Social.
5. L'empresa adjudicatària haurà de presentar a l'Ajuntament els TC1 i els TC2, o butlletins de cotització d'autònoms quan siguin requerits.

6. En cas d'absència de la persona medidora, l'empresa adjudicatària es compromet a:

- Si l'absència no supera les 20 hores setmanals no caldrà posar persona substituïda. Les hores no treballades formaran part d'un banc d'hores per aquelles activitats que ho requereixin.
- Si l'absència supera les 20 hores setmanals, a posar una persona substituïda a partir del 3r. dia que no es pugui oferir el servei, tenint en compte que el servei està operatiu 2 dies a la setmana.

7. L'empresa adjudicatària comunicarà al departament de referència les incidències rellevants que es produeixin durant la realització del servei.

6. Propietat de les dades

Les dades tractades amb aquest contracte són propietat exclusiva de l'Ajuntament de Sitges.

Cap departament

Sitges, a data de la signatura electrònica