



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTE DE SERVEIS

Objecte: **SERVEI DE MEDIACIÓ EN ZONES D'OCI NOCTURN DEL MUNICIPI DE CASTELL D'ARO, PLATJA D'ARO I S'AGARÓ. ANY 2025**

Procediment: **OBERT**

Tramitació: **ORDINÀRIA**

Regulació: **NO HARMONITZADA**

Forma: **VARIS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ**

Nº EXPEDIENT	GENE2024010035 X2024010214	Import Iva Inclòs	49.919,37€
Codi CPV	75240000-0		
Descripció CPV	Serveis de seguretat i ordre públic		
Codi NUTS	ES512		
Òrgan Contractació	Junta de Govern Local		



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

ÍNDEX

1.	OBJECTE DEL CONTRACTE:	3
2.	CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI:	5
3.	RECURSOS HUMANS A DISPOSICIÓ DEL CONTRACTE:	12
4.	OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DEL CONTRATISTA:	13



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES QUE REGEIX EL CONTRACTE DEL SERVEI DE MEDIACIÓ EN ZONES D'OCI NOCTURN DEL MUNICIPI DE CASTELL D'ARO, PLATJA D'ARO I S'AGARÓ, ANY 2025

1. OBJECTE DEL CONTRACTE:

L'objecte del contracte és la Contractació del servei de mediació en zones d'oci nocturn del municipi de Castell d'Aro, Platja d'Aro i s'Agaró. Que cobreixi la necessitat de donar resposta als conflictes que tenen lloc al municipi dins l'horari nocturn i diürn a través de la mediació i altres eines de gestió de conflictes. Donant resposta als conflictes que tenen el seu origen en l'oci nocturn, i treballant per la millora de l'atenció socioeducativa d'adolescents i joves del municipi. Bé per la naturalesa de les seves activitats o per l'ús intensiu i/o inapropiat de l'espai públic o bé per les seves actituds o conductes al carrer, amb la finalitat d'afavorir la convivència.

Aquesta mediació de conflictes parteix de l'actuació desenvolupada com a prova pilot a Platja d'Aro l'any 2016 durant els mesos de juny a setembre en el que es van treballar zones del municipi amb locals de pública concurrència per tal de prevenir, gestionar i resoldre els conflictes originats en l'espai públic i relacionats amb l'activitat de l'oci nocturn.

Darrerament s'ha detectat la necessitat de donar resposta a situacions i necessitats dels joves i adolescents dels municipi, que bé per la naturalesa de les seves activitats o per l'ús intensiu i/o inapropiat de l'espai públic, amb la finalitat d'afavorir la convivència.

Aquest contracte haurà de donar cobertura als conflictes que tenen lloc a les zones on hi ha locals d'oci nocturn, però també a tots aquells conflictes que afectin la pau social i la convivència, mitjançant personal format en gestió de conflictes i la mediació.

La durada del contracte serà des de la signatura del mateix i fins al 31 de desembre de 2025.

El nombre d'hores que s'hauran de prestar com a màxim per part de l'empresa adjudicatària és de **1.730 hores, de les quals 1.280 hores les realitzarà la persona mediadora principal i 450 hores per la o les persones mediadores amb funcions d'auxiliar (**



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

Donat que es tracta d'un Servei en cicle continuat aquest podrà ser activat de dilluns a diumenge d'acord amb les necessitats de la Policia Local per donar resposta als diferents torns de la Policia Local, respectant en tot cas el descans laboral. Durant els mesos de juny a agost es prioritzarà l'horari nocturn.

La persona coordinadora donat que aquesta serà l'encarregada de l'elaboració dels informes requerits per la Policia Local i d'assistir a les reunions de coordinació amb la policia.

1.1 Objectius

La tasca medidora que treballa les relacions:

- Impulsar la mediació com una eina que doni resposta a les situacions de conflicte que tenen lloc dins el municipi.
- Prevenir, gestionar, transformar i resoldre de forma pacífica situacions conflictives durant la nit i la matinada en les zones de locals d'oci nocturn, derivades d'aquesta activitat i que generen problemes de convivència, de manca de civisme i de sorolls entre els habitants.
- Millorar l'atenció socioeducativa dels adolescents i joves del municipi a partir de conèixer i analitzar les seves activitats i l'ús que fan de l'espai públic treballant de forma preventiva possibles situacions de conflicte.
- Promoure la comunicació, l'enteniment, el diàleg i l'apropament entre les persones i/o entitats enfrontades en conflictes de diversa naturalesa durant la nit i conèixer els factors que predisposen i les causes que generen aquests conflictes que afecten a la convivència nocturna entre l'activitat dels locals d'oci nocturn i la resta d'habitants del municipi.
- Afavorir la creació d'estructures, canals i espais de diàleg sòlides i duradores, de negociació i de mediació entre els propietaris dels locals de l'oci nocturn i els habitants que volen descansar.
- Apropar la mediació als joves del municipi amb la finalitat de conèixer les seves motivacions i millorar la convivència juvenil, generant canals i espais de diàleg.
- Els mediadors han treballar des de la vessant preventiva i des de la gestió de les queixes i els conflictes.



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

La tasca d'observació de la via pública:

Permet detectar problemes estructurals a la població que causen conflictes o en poder causar en un futur.

Aquesta tasca també inclou observar i/o escoltar de forma activa les persones que viuen, treballen i/o són usuaris dels espais públics i zones d'esbarjo, i també als usuaris dels locals d'oci nocturn de Platja d'Aro (vianants, usuaris de locals, veïns, etc.) o són testimonis amb informació útil que pot complementar la tasca d'observació realitzada durant la nit (per exemple taxistes, vigilants nocturns, parets de persones joves usuàries d'oci nocturn, usuaris de locals, etc.).

L'objectiu més important de la tasca d'observació és poder veure la situació dels joves del municipi durant el seu temps d'esbarjo diürn i nocturn. Però també de totes les persones que visiten els municipi i són usuaris de l'oci nocturn, aquesta observació també inclou l'activitat dels locals d'oci durant la nit. L'observació permet entendre millor per què es produeixen conflictes i proposar solucions que puguin ajudar a evitar que conflictes actuals es segueixin produint i a la vegada evitar-ne de futurs en la mesura del possible.

2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI:

2.1. Territoris a abordar:

L'àmbit d'aplicació del Servei està circumscrit al territori de Castell d'aro, Platja d'aro i S'Agaró.

En funció de l'experiència en mediació nocturna, el servei de mediació en zones d'oci nocturn s'ha d'aplicar a les següents zones i punts geogràfics de la població:

- Avinguda de Cavall Bernat (ZONA 1): En aquesta zona hi ha situats diversos bars musicals.
- Plaça de la Sardana, Carrers Riera i Marina i Travessia de Cavall Bernat (ZONA 1): Aquests carrers concentren sovint un gran número de joves que consumeixen alcohol al carrer al llarg de la nit (els caps de setmana durant tot l'any i gairebé a diari durant l'estiu). Els veïns es queixen dels sorolls que causen els joves al llarg de la nit i d'altres conseqüències: vomitades, sorolls, aldarulls i vandalisme, pixades, brutícia i vidres al carrer i pintades a les parets.



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

- Carrer Església (ZONA 1): En aquesta zona es troben en pocs metres de distància diversos bars musicals.
- Inici i tram central de l'Avinguda de S'Agaró i carrers adjacents: Av. Costa Brava, Carrer Pineda de Mar, Passatge privat i Carrer Onze de Setembre (ZONES 2 i 3): En aquesta part de la població es concentren diverses discoteques i bars musicals que causen també queixes per part dels veïns per sorolls, aglomeracions, bretolisme i brutícia. El Carrer Pineda de Mar en particular és una zona de gran conflictivitat, ja que just al costat s'hi troba situat un passatge privat que a partir de les 03.45h de la matinada (quan ja han tancat els bars musicals del passatge) queda totalment a les fosques i s'hi concentra alt grau de criminalitat, robatoris, agressions, comportament antisocial, tràfic de drogues i altres problemes. Al carrer Pineda de Mar, a la sortida dels bars, molt sovint s'hi produeixen baralles, conducció temerària, brutícia, sorolls i pixades.
- Tram final de l'Avinguda de S'Agaró (ZONA 4), passada la comissaria de policia: aquesta zona és d'alta conflictivitat. Els carrers adjacents, a la zona adjunta de cinemes i a la zona propera del Port d'Aro s'hi concentren molts incidents relacionats amb el consum d'alcohol al carrer i alguns incidents de conducció temerària.
- Zona del Passeig Marítim (des de l'inici fins al Port d'Aro): en aquesta zona i també a la zona de la platja, es produeixen concentracions de grups de persones que consumeixen alcohol amb totes les molèsties que aquest fet ocasiona: sorolls, deixalles, pixades, etc. A la zona del Passeig Marítim es concentren a la vegada molts blocs de pisos (de veïns i turístics) que als mesos d'estiu tenen alts graus d'ocupació, fet que provoca que moltes persones i famílies tinguin problemes per descansar sumades als sorolls dels bars i locals propers i de la gent que consumeix alcohol al carrer.
- Zones diverses de concentració de vehicles estacionats (pàrquings): aquestes zones són també populars amb els grups que es troben per consumir alcohol al carrer. Generalment aquest fet genera conflictes perquè en la majoria dels casos els pàrquings es troben situats molt propers a zones residencials.
- La resta de la població, incloent espais sense oci nocturn juvenil (punts on es realitzen activitats esportives i lúdiques).



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

2.2. Accions a desenvolupar:

- Reunions amb la policia local com a unitat responsable del servei.
- Presentació del servei a la ciutadania i als propietaris dels locals de pública concurrència.
- Visites de presentació del projecte.
- Reunions i converses amb veïns que han presentat queixes contra locals.
- Visites de seguiment per detectar possibles conflictes o problemàtiques.
- Tasques d'observació i escolta activa del carrer i altres parts de la via pública (pàrquings, places, carrerons, passatges privats d'accés lliure, etc.) per a detectar fonts de conflictes actuals, amb l'objectiu de proposar accions correctives per resoldre conflictes actuals i prevenir-ne de futurs.
- Tasques de mediació en conflictes detectats i confirmats.
- Reunions amb testimonis diversos dels conflictes.
- Activitats de difusió i sensibilització sobre la importància de la mediació en zones d'oci nocturn.
- Donar a conèixer la mediació als diferents col·lectius del municipi com a via pacífica per la gestió de conflictes (associacions, instituts, administradors de finques...)
- Elaboració dels informes mensuals i finals.
- Formació en mediació a escoles, instituts i al personal dels locals d'oci nocturn.

2.3. Criteris d'actuació de la persona mediadora i gestora de conflictes:

- Les persones mediadores hauran d'actuar en la gestió de conflictes socials en l'espai públic, per a la contenció, control i seguiment d'incidents



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

i conflictes relacionats amb la convivència en zones d'oci nocturn al municipi de Castell d'Aro, Platja d'Aro i s'Agaró

- La persona mediatadora haurà d'actuar respectant els tres principis bàsics de tota mediació: voluntarietat (les parts són plenament lliures d'escollir la mediació), imparcialitat (la persona mediatadora no pot imposar cap solució, ni prendre part) i confidencialitat (afecta a la informació que sorgeix durant tot el procediment de mediació).
- Actuar en representació de l'Ajuntament de Platja d'Aro i com a un servei adscrit a la Policia, per aquest motiu s'haurà de treballar coordinadament amb els cos de policia local.
- Intervenir tractant de prevenir el conflicte i en el moment que es doni proposar estructures, canals i espais de diàleg per gestionar-lo i solucionar-lo.
- Realitzar accions i tasques de sensibilització, de cohesió social i de millora de la convivència.

2.4. El perfil de les persones mediadores principals i auxiliars en zones d'oci nocturn.

El perfil de les persones mediadores auxiliars haurà de ser:

- Tenir formació en Mediació en l'àmbit del Dret Privat i estar en possessió d'un Diploma d'Especialització, Postgrau o Màster Universitari en Mediació, Gestió i Resolució de Conflictes públics, socials, comunitaris, o certificat de professionalitat en mediació comunitària.
- Persona amb coneixement d'ofimàtica.
- Persona amb habilitats comunicatives.
- Persona amb coneixements de les institucions i organismes oficials.
- Persona amb possibilitat de mobilitat geogràfica pel territori.
- Persona amb pautes i criteris per l'elaboració de projectes de gestió de conflictes i de mediació comunitària.



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

- Tenir i demostrar coneixements d'anglès per poder mantenir una conversa fluida i escriure correctament en aquest idioma, preferentment títol First Certificate in English; i en d'altres idiomes: francès, alemany, italià, rus. Una part molt important dels usuaris dels locals d'oci nocturn són ciutadans d'altres països.
- Persona amb les següents aptituds: Iniciativa, Autocontrol, Orientació al client, Empatia, Assertivitat, Pensament analític, habilitats negociadores i mediadores.

El perfil de la persona mediadora principal haurà de ser:

- La persona mediadora principal haurà de tenir titulació universitària (Grau, Diplomatura, Llicenciatura), preferentment en l'àmbit socioeducatiu, psicosocial o jurídic.
- Haurà d'acreditar tenir una experiència mínima de mediació de tres anys en projectes similars, almenys durant els 3 últims anys.
- Estar en possessió d'un Diploma d'Especialització, Postgrau o Màster Universitari en Mediació, Gestió i Resolució de Conflictes socials, públics i comunitaris. Aquesta formació ha d'estar homologada pel departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.
- Estar en possessió d'un Diploma d'Especialització, Postgrau o Màster Universitari en Mediació Familiar. Aquesta formació ha d'estar homologada pel departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.
- Estar en possessió d'una titulació específica en mediació nocturna o en zones d'oci nocturn.
- Tenir formació relacionada en alguns d'aquests temes: interculturalitat i diversitat cultural, perspectiva de gènere, violència masclista, mediació penal, mesures restauratives, mínim 30 hores.
- Persona amb habilitats comunicatives.



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

- Persona amb coneixements de les institucions i organismes oficials.
- Persona amb possibilitat de mobilitat geogràfica pel territori.
- Persona amb pautes i criteris per l'elaboració de projectes de gestió de conflictes i de mediació comunitària.
- Estar en disposició del carnet de conduir A o B. A causa de la mobilitat pel municipi.
- Disposar de vehicle propi.
- Tenir i demostrar coneixements d'anglès per poder mantenir una conversa fluida i escriure correctament en aquest idioma, preferentment títol First Certificate in English; i en d'altres idiomes: francès, alemany, italià, rus. Una part molt important dels usuaris dels locals d'oci nocturn són ciutadans d'altres països.
- Disposar d'experiència en gestió i resolució de conflictes, especialment relacionada amb l'àrea d'especialització, en la conducció i dinamització de grups i en l'àmbit de la intervenció social, ja sigui a través d'administracions organitzacions del tercer sector.
- Disposar d'experiència en docència en l'àmbit de la mediació i gestió de conflictes.
- Persona amb les següents aptituds: Iniciativa, Autocontrol, Orientació al client, Empatia, Assertivitat, Pensament analític, habilitats negociadores i mediadores, gestió emocional, de situacions de crisi.

2.5. Funcions a desenvolupar:

Les persones mediadores formen part d'un equip de treball que té com a objectiu la realització d'una anàlisi continua dels conflictes en l'oci nocturn, però també en les activitats diürnes. Formació de personal dels locals de l'oci nocturn, escoles, instituts i entitats del municipi, etc. Tasques de prevenció (pedagògiques, informatives, de sensibilització, ...) i de gestió dels conflictes.



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

Això s'ha d'aplicar a les zones esmentades i aquells espais del municipi on són les situacions de conflicte habituals susceptibles de poder intervenir abans de que escalin i es materialitzin amb violència.

Concretament:

- Fer actuacions mediadores i formar al personal dels locals, alumnat de escoles i institut, associacions juvenils, en criteris bàsics de Resolució de conflictes i habilitats mediadores.
- Ajudar a actuar coordinada i conjuntament amb tots els actors que operen en les zones d'oci nocturn per prevenir i gestionar positivament els conflictes de baixa intensitat.
- Col·laborar amb el personal dels locals d'oci nocturn a gestionar els desencontres, discussions i tensions amb els usuaris i donar-los suport per gestionar els conflictes que es puguin produir.
- Analitzar l'ús de l'espai públic, les actituds, conductes i la manera de relacionar-se per part dels adolescents i joves del municipi, millorant-ne l'atenció socioeducativa, amb l'objectiu de fomentar la convivència i el seu benestar.
- Impulsar la participació dels joves i adolescents del municipi a partir del coneixement dels seus interessos i necessitats amb la finalitat d'afavorir la cohesió social.
- Cooperar amb la policia local per treballar de forma preventiva i afavorint el correcte desenvolupament de joves i adolescents.
- Cooperar amb la policia local a gestionar les situacions conflictives generades en els locals d'oci nocturn puguin traspasar a l'espai públic o que es puguin ocasionar en aquest espai.

2.6. Seguiment de l'actuació:

- Reunió inicial de coordinació entre l'entitat contractista i la unitat contractant.



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

- Reunió mensual de coordinació entre l'entitat contractista i la unitat contractant.
- Informe mensual que l'entitat contractista lliurarà a la unitat contractant.
- Reunió final, un cop finalitzat el servei, entre l'entitat contractista i la unitat contractant.

2.7. Actuacions mínimes a realitzar:

El contractista haurà d'assumir totes les accions de prevenció, gestió de conflictes i mediació que sorgeixin durant la vigència del present contracte; a més durant el temps que el contracte estigui vigent el contractista haurà de dur a terme activitats de sensibilització, formació, difusió, prevenció, mediació i resolució de conflictes, s'estableix que el nombre mínim d'actuacions a desenvolupar mensualment serà de 100.

D'aquests 100 actuacions mensuals un 25% haurien de ser tasques de mediació interventora en conflictes i un 50% de visites de presentació de projecte i seguiment.

Als efectes d'aquest contracte s'entendrà com actuació aquelles accions iniciades de prevenció, mediació, gestió i resolució de conflictes esmentades en el punt 2.2. d'aquest plec.

En cas que en algun dels períodes parcials de facturació (un mes) el contractista no hagi desenvolupat les accions mínimes requerides, la facturació corresponent a aquell període es veurà minvada de manera proporcional.

La validació de les actuacions a efectes del que preveu al paràgraf anterior, correspondrà a la Policia Local, i es portarà a terme amb caràcter previ al vistiplau de la factura corresponent.

3. RECURSOS HUMANS A DISPOSICIÓ DEL CONTRACTE:

El contractista posarà a disposició del servei el personal necessari per dur a terme el servei.

El contractista, en el termini màxim de 15 dies naturals posteriors a l'adjudicació del contracte, haurà de presentar per escrit a l'ajuntament de Castell d'aro, Platja d'aro i s'Agaró **un mínim de 3 candidats/ates amb un breu currículum de cadascuna d'elles.**



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

El contractant és el responsable de comprovar que persones proposades compleixen els requisits dels criteris d'actuació, del perfil de la persona medidora i de l'equip proposat. Un cop feta aquesta comprovació, s'informarà per escrit al contractista.

Posteriorment, es mantindrà una reunió amb els mediadors/ores, el contractista i el contractant durant previ a l'inici del servei. de cada anualitat del contracte per planificar de mutu acord l'execució del contracte.

4. OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DEL CONTRATISTA:

El contractista resta expressament obligant durant la vigència del contracte.

- Desenvolupar un projecte tècnic de manera detallada i planificada al llarg de la durada del contracte, que respongui a l'objecte del contracte i d'acord amb les característiques tècniques.
- Organitzar i portar a terme les activitats objecte del present contracte.
- Presentar juntament amb la factura mensual una relació de les actuacions de mediació realitzades durant el mes facturat, amb indicació del seu caràcter preventiu o reactiu.
- Abans d'iniciar les mediacions consensuar la intervenció amb l'interlocutor de la Policia Local de Castell-Platja d'Aro i S'Agaró, facilitant, en tot moment, les dades del cas per tal de valorar-lo de forma adient, excepte els casos adhoc i de forma extraordinària.
- Redacció de la memòria final de les intervencions realitzades al llarg del període de temps del contracte.

(Signat i datat electrònicament)

Servei de mediació. Any 2025