



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA

PLEC RECTIFICAT PER ERROR MATERIAL A LA Clàusula 5. Personal

ÍNDEX

1. Objecte del contracte.	 pàg. 1
2. Característiques del servei.....	pàg. 1
2.1. Línies d'actuació del Servei	
2.2. Horaris d'obertura i lloc de prestació	
3. Tasques a desenvolupar.....	pàg. 3
4. Obligacions de l'empresa contractista.....	pàgs. 3-4
4.1. Obligacions en matèria de protecció de dades personals	
5. Personal.....	pàg. 5
6. Avaluació del contracte.....	pàg. 5-6



1. Objecte del contracte

L'Ajuntament de Castelldefels disposa des de l'any 2008 un Servei de Mediació ciutadana. Aposta de manera clara per gestionar les problemàtiques de convivència i com a eina de cohesió social des de la cultura de la pau i del diàleg.

La regidoria de Participació ciutadana i projectes transversals defineix i desenvolupa les polítiques públiques i estratègies d'abordatge de les problemàtiques que puguin esdevenir situacions de risc per la convivència de la ciutat. La prioritat és impulsar mesures i línies de caire preventiu per tal de garantir la bona convivència de la ciutadania.

L'objecte del present contracte és definir de forma clara i concisa les condicions tècniques en les quals s'ha de desenvolupar la prestació del Servei de Mediació ciutadana de Castelldefels.

2. Característiques del servei

El Servei de Mediació ciutadana de l'Ajuntament de Castelldefels, dependrà de l'àrea de Participació ciutadana i projectes transversals, qui farà el seguiment i donarà suport en la logística i implementació del servei i de les activitats que se'n derivin així com de la seva vigilància i compliment.

El Servei de Mediació ciutadana és un servei municipal gratuït, en funcionament des d'octubre de 2008, adreçat a tota la ciutadania resident la ciutat de Castelldefels, o que desenvolupi en ella les seves tasques laborals, que sigui una part implicada en un conflicte al que vulguin trobar una solució mitjançant aquest servei d'una forma alternativa al sistema judicial.

Tipologia de casos atesos: veïnals, escolars, d'activitats econòmiques, associatius, d'incompliment d'ordenances municipals/mesures reparadores, i excepcionalment familiars (només casos en els quals el motiu principal del conflicte és una discrepància produïda en el si d'una família, així com les interaccions i les connexions que es produeixen entre persones de diferents generacions, interaccions entre avis i néts, pares i fills, per exemple).

La mediació és un procediment voluntari i confidencial que afavoreix una gestió constructiva del conflicte, sent les persones afectades pel mateix una part activa en la seva resolució amb l'ajuda d'una tercera persona, la persona mediatadora.

La persona mediatadora ajuda a les parts a cercar la millor solució per a tothom. A través del diàleg i de manera imparcial i neutral, contribueix en que hi hagi una bona comunicació i entesa, per trobar un acord vàlid i beneficis per a tots i totes.



Objectius del Servei de Mediació ciutadana:

- ✓ Difondre el servei, la gestió alternativa del conflicte, les tècniques de resolució cooperativa de conflictes i el foment d'una millora en la comunicació entre les persones, els grups, les organitzacions i les institucions, dins del marc de la cultura de la pau.
- ✓ Treballar en xarxa amb les diferents àrees municipals, institucions i entitats del territori per establir les coordinacions necessàries, revisar el circuit de derivacions o establir-ho en cas de ser necessari i plantejar accions conjuntes.
- ✓ Gestionar els conflictes explicitats per la ciutadania que s'adreça al centre i/o els derivats d'altres instàncies municipals o institucions, mitjançant la mediació i d'altres tècniques de resolució de conflictes.
- ✓ Prevenir l'escalada del conflicte en situacions dificultoses ja existents, així com de futures.
- ✓ Formar i donar eines als agents derivadors i la ciutadania en general per a la resolució no adversarial de disputes.

El Servei desenvolupa diferents tipologies d'accions:

- Accions de sensibilització

Aquelles accions d'informació, sensibilització, difusió del servei i intercanvi amb altre agents, amb la finalitat principal de difondre, sensibilitzar la població vers la cultura de la pau i la gestió alternativa de conflictes. Així com també, informar dels dispositius al seu abast (canals d'accés, derivacions, etc.). De forma paral·lela, aquestes accions poden ajudar a la prevenció i/o detecció de situacions potencialment conflictives al territori. Exemples: xerrades informatives, difusió a través dels mitjans de comunicació, edició de tríptics, cartells, etc.

L'empresa adjudicatària treballarà sota un pla de comunicació que permeti arribar al màxim de població. Caldrà que incorpori aspectes per arribar a aquella població amb més dificultats, per tal de garantir l'accés al servei. L'empresa adjudicatària elaborarà tot el material de difusió per donar a conèixer el Servei i els seus àmbits d'actuació.

Tot el material editat seguirà criteris de sostenibilitat i de comunicació inclusiva, així com una mirada intercultural i diversa en la seva execució. Tota la informació telemàtica que es generi, s'elaborarà seguint les pautes d'imatge i normativa municipal (pag. web, xarxes etc.). Haurà de seguir les pautes d'accessibilitat comunicativa per a persones amb diversitat funcional. Tota la difusió tindrà en compte la normativa gràfica de l'Ajuntament de Castelldefels i ha de tenir el seu vistiplau.

Destinataris: Població en general.

Quantificació mínima de producció: L'empresa adjudicatària elaborarà un mínim de 200 impressions anuals.



- Activitats formatives i de prevenció:

Són aquelles que cerquen l'adquisició d'eines conceptuals, metodològiques, relacionals, que ajuden a la gestió alternativa de conflictes. S'imparteixen a diferents col·lectius com personal municipal, entitats locals, famílies, i ciutadania en general.

- Processos de mediació, gestió i facilitació del conflicte:

Intervenció, tractament i gestió alternativa de conflictes manifestats. Es busca la resolució no judicialitzada de conflictes i s'atenen casos veïnals, escolars, familiars, associatius, esportius, entre d'altres.

- Sistema d'avaluació i gestió operativa de les eines de suport documental

Es requereix d'un sistema de recollida i anàlisi de dades, que permeti traslladar aquestes dades a qualsevol organisme que ho requereixi i valorar el funcionament del servei, i alhora, adaptar així les línies de treball i/o accions. Disposar d'una base de dades es fa indispensable per al servei. També s'hauran de seguir els protocols i mesures avaluatives que marca la Diputació de Barcelona.

2.1. Línies d'actuació del Servei

Dins les accions de prevenció i sensibilització, el Servei de Mediació desenvolupa alguns programes de manera continuada:

❖ Programa de Mesures alternatives a la Sanció Econòmica- MASE

L'objectiu d'aquest programa és desenvolupar la responsabilitat i la participació activa de totes les persones implicades, des de la corresponsabilització en l'assumpció de compromisos a favor de la reparació, fins a la construcció de la convivència a la ciutat.

Tal i com preveu l'article 100 de l'Ordenança de Civisme i Ús de l'Espai Públic, les persones poden substituir una sanció econòmica incoada pels Serveis Jurídics de l'Ajuntament de Castelldefels per sessions formatives, activitats cíviques o d'altres tipus de tasques comunitàries.

Pel correcte desenvolupament del Programa de Mesures Alternatives a la Sanció, s'han de realitzar les següents tasques:

- Crear un ambient i espai de treball educatiu: que faci possible abordar la infracció des dels paràmetres de la reparació i conciliació cívica a la ciutat.
- Co-dissenyar la mesura amb la persona infractora: tenint en compte les circumstàncies i les situacions dels fets, les conseqüències i les formes de restituir el dany ocasionat, una mesura individualitzada a cada cas.
- Seguiment de la mesura acordada: valoració, elaboració dels informes pertinents per l'òrgan instructor de l'expedient i comunicació a la família en cas dels menors d'edat.



Ajuntament de Castelldefels

- Implementar el Catàleg de Mesures Alternatives a la Sanció: consistent en les activitats que les diferents àrees municipals i entitats locals posen a l'abast del programa i que s'ha d'actualitzar i complementar en funció de les noves necessitats.
- Actualització del llistat de mesures pendents de manera mensual al departament jurídic.
- Revisió i adequació del Programa.
- Coordinacions amb el departament jurídic per revisió de circuit, casos, entre d'altres.

Destinatari: es prioritza als joves fins als 26 anys del territori.

Organització: s'ha de garantir un horari d'atenció al públic del Servei de com a mínim, dues tardes setmanals, dins l'horari del Servei.

❖ Servei d'Informació Mediadora- SIM

L'objectiu és impulsar i difondre la mediació com a mètode de resolució de conflictes, per tal que les persones afectades puguin afrontar, gestionar i resoldre els conflictes que pateixin amb una major responsabilitat, implicació i autonomia, i amb una major eficiència i celeritat que la pròpia dels processos judicials, contribuint igualment a la descongestió de la càrrega de treball dels òrgans jurisdiccionals i a l'assoliment de millors resultats en la gestió de conflictes poc aptes per ésser resolts per via judicial.

Aquest Servei s'ofereix en col·laboració amb el Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya a través del Centre de Mediació de Catalunya.

El SIM tindrà les següents funcions:

- Orientar i atendre les persones interessades en la mediació.
- Informar en què consisteix la mediació i les seves característiques.
- Proporcionar el formulari de sol·licitud i l'ajuda necessària per emplenar-lo.
- Informar les persones sobre els requisits per obtenir l'assistència jurídica gratuïta o derivar-les al Servei d'Orientació Jurídica.
- Contactar amb l'altra part implicada en la possible mediació, informar-la i ajudar-la a omplir el formulari en cas de ser necessari.
- Tramitar les sol·licituds a la seu del Centre de Mediació de Catalunya.

Destinatari: tota la ciutadania de Castelldefels.

Organització: s'ha de garantir un horari d'atenció al públic del Servei de com a mínim, una tarda setmanal, dins l'horari del Servei.

❖ Programa d'Acompanyament Educatiu- PAE

La finalitat d'aquest és potenciar una millor comunicació entre les persones, grups, associacions i les institucions que integren la comunitat educativa de Castelldefels, difonent les tècniques de resolució cooperativa de conflictes, dins del marc de la cultura de la pau, buscant la millora de la convivència entre l'alumnat, els mestres, l'equip directiu, el monitoratge del menjador i de les activitats extraescolars, i les famílies. El disseny de les activitats es realitza a mida, en funció de les necessitats i la realitat de cada educativa centre educatiu, i pot anar des de l'adquisició d'eines per



al professorat o la gestió d'un conflicte determinat, i fins a tallers participatius o xerrades de temes específics.

Destinatari: tota la comunitat educativa de Castelldefels, prioritàriament el col·lectiu docent.

Organització: s'ha de garantir un horari d'atenció al públic del Servei de com a mínim, una tarda setmanal, dins l'horari del Servei.

Paral·lelament a tots aquests programes i actuacions, des del Servei de mediació ciutadana es proporciona formació a diferents agents derivadors i als que treballen temes relacionats amb la convivència en l'àmbit municipal en diferents nivells (veïnals, comunitaris, educatius, familiars, associatius, etc.). També es realitzen altres projectes de durada determinada en col·laboració amb altres serveis municipals i agents del territori, a l'actualitat s'està desenvolupant el projecte *Fem esport per viure i conviure*, que té per finalitat la millora de la convivència a les instal·lacions esportives municipals, i els seus entorns. Aquest projecte es va iniciar al setembre de 2023, i està prevista la continuïtat per aquest 2024. Concretament s'han treballat amb alguns clubs esportius accions de millora de diferents tipus: comunicatives, de gestió de conflictes, de civisme, etc. També s'està treballant amb la consergeria aspectes comunicatius i s'està fent un acompanyament a la creació de la figura d'una persona delegada de convivència als clubs, per generar una xarxa que pugui treballar de manera més eficients les problemàtiques que van sorgint.

Destinatari: tota la comunitat esportiva de Castelldefels.

Organització: s'ha de garantir un horari d'atenció al públic del Servei de com a mínim, dues tardes setmanals, dins l'horari del Servei.

2.2. Horaris d'obertura i lloc de prestació

L'horari d'atenció al públic del Servei serà de dilluns a divendres de 9 a 14h, i dilluns, dimarts i dijous de 15 a 19h. L'horari d'atenció podrà variar en funció de les necessitats del servei, sent possible que algunes actuacions requereixin finalitzar més tard de les 19h, o realitzar alguna actuació en caps de setmana puntualment.

La persona medidora que desenvolupi el programa de Mesures Alternatives a la Sanció treballarà com a mínim 2 tardes a la setmana. Les persones mediadores que desenvolupin altres programes treballaran com a mínim 1 tarda a la setmana.

El Servei es prestarà ininterrompudament els 12 mesos de l'any. Les hores de jornada setmanal que no es realitzin per motius justificats, es recuperaran quan més convingui al servei.

En relació a les reunions i coordinacions, es realitzarà com a mínim una mensual en horari de matí.

3. Tasques a desenvolupar

L'equip de persones mediadores del Servei de Mediació ciutadana haurà de realitzar les següents tasques:



En relació a les accions de sensibilització

- Atenció, acollida i informació a la ciutadania, de manera presencial, telefònica i telemàtica.
- Gestió dels materials informatius del Servei als diferents equipaments municipals.
- Gestió del correu electrònic del Servei de les xarxes socials, en cas que es posin en marxa, així com suport en el disseny i redacció dels materials comunicatius.
- Atenció i informació a la ciutadania a les actuacions que es desenvolupin a l'espai públic (com per exemple carpes).
- Promoure accions específiques per promoure el Servei o algun dels seus programes.
- Dissenyar i desenvolupar activitats de sensibilització i formació al voltant de la cultura de la mediació i el diàleg.
- Establir estratègies per la consolidació de la xarxa de persones derivadores.
- Col·laboració en campanyes comunicatives de convivència.
- Suport a la dinamització de reunions en matèria de convivència.

En relació a les accions d'intervenció en processos de mediació, gestió i facilitació del conflicte

- Obertura d'expedient individualitzat, on hi constarà la documentació recopilada per cadascun dels casos.
- Contacte amb la part requeridora del Servei, realització de la primera entrevista, i recollida de tota la informació pertinent a les problemàtiques i les necessitats.
- Establiment de les condicions perquè la mediació entre la ciutadania sigui possible.
- Realització de les entrevistes i sessions mediacions necessàries per a la millora de la situació.
- Realització de les actes de les mediacions realitzades (inicial, final, etc.).
- Mantenir actualitzada i gestionar la base de dades de casos ja existent, respectant el compliment de la normativa de confidencialitat.
- Assistir i acompanyar durant el procés de mediació facilitant les eines necessàries per que les parts implicades arribin, en la mesura del possible, a acords que millorin la situació conflictiva.
- Derivació dels casos competència d'altres serveis.
- Coordinació de casos amb altres serveis on estigui atesa la persona i/o família i sigui necessari per la intervenció més eficient i eficaç.
- Foment de la integració i la participació social del públic usuari.

En relació a les Activitats formatives i de prevenció

- Disseny, realització i avaluació de les accions formatives.
- Gestió dels formularis d'avaluació de les accions, seguint els documents municipals o de la Diputació de Barcelona.
- Revisió, adequació i desenvolupament del PAE- Programa d'acompanyament educatiu.
- Col·laborar en el treball comunitari amb el SIEP- Servei d'intervenció per la convivència a l'espai públic, per promoure la convivència veïnal i preservar la cohesió social.
- Establir lligams amb la resta d'agents, col·lectius i entitats del municipi,
- per tal de fomentar el treball en xarxa i l'acció comunitària



En relació al Sistema d'avaluació i gestió operativa de les eines de suport documental

- Realització d'un registre de totes les entrades i sol·licituds al Servei.
- Elaboració dels informes que es requereixen des de l'Ajuntament.
- Emplenar la documentació que demana la Diputació de Barcelona (qüestionaris trimestrals, memòria anual, etc.)
- Disseny i realització dels qüestionaris per avaluar les diferents actuacions realitzades, seguint indicacions del sistema de qualitat de l'Ajuntament.

4. Obligacions de l'empresa contractista

L'adjudicatari es compromet a:

- Assegurar la continuïtat dels professionals al llarg de la durada del contracte.
- Compliment de totes les disposicions vigents en matèria laboral i de seguretat social que siguin d'aplicació.
- Facilitar a les persones treballadores les eines necessàries pel desenvolupament de la seva tasca.
- Prestar el servei de manera permanent (inclosos períodes de vacances) durant el període d'adjudicació, amb el nombre de professionals establert i adaptat el funcionament a les directrius que estableixi l'Ajuntament de Castelldefels. Anirà a càrrec de l'adjudicatari les suplències o substitucions en cas de malaltia o absència en un màxim de 72 hores, o bé, la compensació d'hores quan el servei ho requereixi.
- Seleccionar als professionals. L'Ajuntament de Castelldefels podrà demanar la substitució dels treballadors assignats al servei, que pel seu perfil no s'ajustin a les funcions encomanades en aquest plec.
- Designar una persona coordinadora través de la qual es canalitzaran totes les relacions derivades d'aquest contracte i es coordinarà el seguiment de les intervencions.
- Designar un suport a la coordinació dins l'equip de mediadors i mediadores.
- Adequar al llarg del contracte les funcions i organització del servei a les necessitats que puguin produir-se en la intervenció, per noves línies d'actuació o per altres circumstàncies que s'aconsellin, per part de l'Ajuntament.
- Comunicar per escrit a la persona tècnica de referència qualsevol incidència que pugui perjudicar el funcionament del servei.
- Realitzar totes les tasques administratives vinculades a la gestió i prestació del servei de mediació ciutadana: actes de reunions, registres dels expedients, arxiu, etc.

4.1. Obligacions en matèria de protecció de dades personals

L'adjudicatari i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals. Als efectes de l'esmentada Llei, el contractista tindrà la consideració d'encarregat del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat. A aquests efectes l'adjudicatari també haurà de:



- 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, adoptarà 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.
- 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.
- Tornar a l'Ajuntament, en tots els casos d'extinció contractual, les dades de caràcter personal, i també qualsevol suport o document en que consti alguna dada objecte del tractament.
- 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.

5. Personal

El servei estarà prestat per una persona coordinadora del servei contractada a 2 hores setmanals, tres o quatre professionals de la mediació, contractats a 100 hores setmanals, un dels quals, donarà suport a la coordinació.

El servei tindrà un total de 4.478 hores anuals i una persona coordinadora del servei contractada a 2 hores setmanals, amb un total de 89,5 hores anuals. En conjunt (equip tècnic + coordinador) es prestarà un total de 4.567,5 hores anuals. L'Ajuntament de Castelldefels podrà requerir la redistribució ordinària per a la realització de serveis extraordinaris fora dels horaris previstos en funció de les tasques assignades i les activitats, segons necessitats i prioritats que es determinen pels serveis municipals.

Per garantir una correcta prestació dels serveis, els tres professionals de la mediació assignats han de complir els següents requeriments:

- Requeriments de l'equip tècnic i de la figura de coordinació:
 - Formació universitària de la branca social (diplomatura, llicenciatura o grau).
 - Els tres professionals que desenvoluparan tasques tècniques de la mediació han de tenir la formació universitària habilitant d'acord amb el que estableix la Llei 15/2009 de Mediació en l'àmbit del Dret Privat de Catalunya, i formar part del Registre de Mediadors de Família i del Registre de Mediadors de Dret Privat del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.
- Capacitats i aptituds
 - Proactivitat.
 - Planificació i organització de les tasques.
 - Habilitats comunicatives i d'interlocució.
 - Capacitats de conducció de dinàmiques grupals.



- Certa flexibilitat horària.
- Lideratge.

L'empresa adjudicatària facilitarà la comunicació interna/externa dels seus professionals i proporcionarà un telèfon intel·ligent amb connexió a internet pel servei.

L'Ajuntament de Castelldefels facilitarà a l'equip tècnic l'espai necessari per poder mantenir entrevistes i reunions. També participarà en la responsabilitat de la recerca d'espais per a la posada en marxa d'activitats dutes a terme per l'equip.

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.

Un cop 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.

6. Avaluació del contracte

1. Lliurament d'una memòria anual (format Word i PDF) que especifiqui:
 - a. Fitxa d'informació sobre el servei: nom, adreça, horaris, telèfons, persones referents (tècnic i polític), empresa que gestiona, etc.
 - b. Relació d'accions transversals: informació de cada programa o acció (descripció, objectius, destinataris, participants, conclusions, avaluació, etc.)
Aquesta memòria s'adaptarà als requeriments tècnics de la Diputació de Barcelona.
2. Lliurament d'un informe per actuacions concretes quan es requereixi (format Word i PDF): el contingut variarà en funció de la seva finalitat (estadística, presentació de serveis, valorativa, etc.).
3. Enquesta trimestral detallada amb totes les dades sobre la gestió de casos (número casos, dies transcorreguts, parts implicades, número intervencions tècniques, tipologia de casos, casos tancats amb acords i sense, derivacions, grau de satisfacció de les persones usuàries, etc.).
L'enquesta s'adaptarà als Cercles de Comparació Intermunicipals de la Diputació de Barcelona.
4. Coordinacions i reunions periòdiques de seguiment amb l'equip i la persona coordinadora de l'empresa adjudicatària.

Tècnica de la UI de Participació ciutadana i projectes transversals