

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA
PRESTACIÓ DEL SERVEI ITINERANT DE MEDIACIÓ CIUTADANA DE LA
DIPUTACIÓ DE BARCELONA**

1. CONTEXT	3
2. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
3. DESCRIPCIÓ GENERAL DELS SERVEIS.....	5
4. TASQUES QUE HA DE REALITZAR EL CONTRACTISTA.....	8
4.1. Direcció/acompanyament en l'abordatge de conflictes de convivència amb mediació, facilitació, eines restauratives o altres eines de gestió	8
4.2. Acompanyament als ens locals en el disseny, preparació i dinamització d'intervencions comunitàries.	9
4.3. Accions de difusió, formació i sensibilització.....	10
4.4. Participació en espais de coordinació dels ens locals per treballar temes de convivència (taules, comissions o altres dispositius de treball transversal)	11
4.5. Acompanyament al personal municipal en la realització d'accions mediadores i/o restauratives en el marc d'expedients de MASE.....	13
4.6. Assessorament als SCD en l'abordatge de conflictes de convivència, promoció de vincles, temes relacionats amb el programa o en recerca i creació de coneixement....	14
5. RESPOSANABILITATS DELS AGENTS PARTICIPANTS	14
5.1. Responsabilitats de l'entitat contractista	14
5.2. Responsabilitats de l'ens local.....	16
5.3. Responsabilitats de la Diputació de Barcelona	16
6. HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	17
7. MITJANS PERSONALS I MATERIALS	17
8. REQUERIMENTS GENERALS DE LA DOCUMENTACIÓ A LLIURAR.....	18
9. SEGUIMENT I SUPERVISIÓ DELS CONTRACTES	20
ANNEXOS	22
Annex 1: FITXA DE CAS DE CONFLICTE DE CONVIVÈNCIA	22
Annex 2: COMUNICAT DE TANCAMENT D'EXPEDIENT DE CAS.....	28
Annex 3: ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DEL TREBALL DE CAS	29
Annex 4: FITXA D'INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA	30
Annex 5: FITXA D'ACCIÓ DE DIFUSIÓ / FORMACIÓ / SENSIBILITZACIÓ.....	35

Annex 6: COMUNICAT DE TANCAMENT D'EXPEDIENT D'ACCIÓ DE DIFUSIÓ /FORMACIÓ / SENSIBILITZACIÓ	38
Annex 7: ENQUESTA DE SATISFACCIÓ EN ACCIONS DE FORMACIÓ / SENSIBILITZACIÓ	39
Annex 8: FITXA DE PARTICIPACIÓ EN ESPAIS DE COORDINACIÓ DELS ENS LOCALS.	41
Annex 9: FITXA DE REALITZACIÓ D'ACCIONS MEDIADORES I/O RESTAURATIVES EN EL MARC D'EXPEDIENTS DE MASE	46
Annex 10: QUADRE DE RELACIÓ D'HORES MENSUALS DEDICADES (PER PROFESSIONAL I TOTALS)	52
Annex 11: ENQUESTA TRIMESTRAL D'INDICADORS DEL SIMC.....	53

1. CONTEXT

Els antecedents, context i marc normatiu d'aquest contracte es detallen al primer apartat de l'Acte d'iniciació d'aquest expedient.

L'instrument preferent per a l'exercici de les funcions d'assistència i cooperació local de la Diputació de Barcelona és el "Pla Xarxa de Govern Local", que s'aprova cada quatre anys, coincidint amb el mandat polític d'aquesta administració. En el marc d'aquest Pla, i pel que fa a la prestació de serveis públics, es posen a disposició dels governs locals recursos de tipus tècnic, entre d'altres, a través d'un instrument de cooperació anomenat Catàleg de serveis.

L'Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat ofereix als ens locals de la província de Barcelona els diversos productes que conformen aquest suport tècnic a través de l'esmentat Catàleg que es pot consultar al lloc web <https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/>.

A l'oferta actual del Catàleg hi consta el recurs material "Servei itinerant de mediació ciutadana" el qual parteix de l'objectiu socioeducatiu i transformador de la mediació i de la gestió alternativa de conflictes en convivència, i s'adreça als ens locals que no disposen d'un servei de mediació propi, o bé que si en disposen, però formen part del programa de mediació ciutadana de la Diputació de Barcelona, i puntualment ho sol·liciten, en ambdós casos a través del Catàleg. El Servei ofereix l'atenció de professionals mediadors/es que es desplacen a l'ens local que ho requereix.

L'Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat no disposa del suficient personal tècnic per a la implementació en el territori de tots els recursos tècnics que ofereix a través del Catàleg, per la qual cosa ha de recórrer a la contractació externa.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present plec és fixar les prescripcions tècniques que hauran de regir la contractació de la prestació del Servei Itinerant de Mediació Ciutadana (en endavant SIMC).

El SIMC atén els conflictes de convivència entre la ciutadania en els 3 espais de sociabilitat (comunitats veïnals, espais públics, i equipaments públics) i temes de conflictes de convivència intrafamiliar. L'abordatge d'aquests casos es du a terme amb mediació, facilitació, eines restauratives o altres eines de gestió. Els conflictes atesos són entre dues parts o més (conflictes bipart i multipart).

A més a més de l'abordatge de conflictes, el SIMC també exerceix una important funció de prevenció mitjançant accions de sensibilització i formació sobre la mediació i altres eines d'abordatge dialogat de les discrepàncies, i els valors que la impregnen, adreçades tant al personal municipal, com a la ciutadania.

Així mateix el SIMC també té capacitat per dur a terme intervencions comunitàries de gestió de conflictes i problemàtiques socials complexes o per la creació d'espais de diàleg i promoció dels vincles comunitaris.

D'altra banda, pot participar i dinamitzar en espais de coordinació dels ens locals per treballar temes de convivència (taules o comissions de treball transversal o altres dispositius de treball transversal i col·laboratiu).

El SIMC, alhora, pot fer assessorament en l'abordatge de conflictes de convivència, en la promoció de vincles i en temes vinculats al programa de mediació ciutadana o en recerca i creació de coneixement, tant directament a petició del propi Servei de Convivència i Diversitat, com d'ens locals.

Finalment, una funció del SIMC és també l'acompanyament i realització d'actuacions en el marc de processos i expedients de mesures alternatives a la sanció econòmica (MASE) i mesures penals alternatives com són la realització de les entrevistes amb els infractors per la responsabilització i per la determinació de les mesures cas per cas o la dinamització/organització de la mesura si es tracta de formació, mediació o actuacions restauratives.

Els objectius principals del SIMC són els següents:

- Promoure la convivència als ens locals de la província de Barcelona mitjançant les actuacions locals en mediació ciutadana.
- Acompanyar els ens locals en la realització d'actuacions de promoció de la convivència i en la implantació de les polítiques de convivència.
- Posar a l'abast dels ens locals un servei adreçat a la ciutadania amb la finalitat de gestionar i tractar els conflictes que afecten la convivència ciutadana i fer-ho de forma dialogada, autònoma i corresponsable.
- Potenciar l'apoderament de la ciutadania com agent actiu en la resolució del seu propi conflicte.
- Promoure la cultura de la pau i del diàleg mitjançant accions de sensibilització i formació adreçades a la població en general, al personal municipal o a col·lectius específics (joves, comunitats veïnals, associacions, etc.).
- Potenciar la responsabilitat comunitària.
- Afavorir la cohesió social i el sentiment de pertinença.
- Potenciar les diferents eines d'abordatge dialogat dels conflictes (mediació, facilitació, restaurativa, gestió col·laborativa)

3. DESCRIPCIÓ GENERAL DELS SERVEIS

El Servei de Convivència i Diversitat (SCD) impulsa el Servei Itinerant de Mediació Ciutadana (SIMC). Aquest és el servei de mediació en conflictes de convivència propi de la Diputació de Barcelona i és l'instrument de gestió alternativa de conflictes que es posa a l'abast dels ens locals de la província que no disposen d'un servei propi de mediació ciutadana, o bé, que si en disposen, però formen part del programa de mediació ciutadana de la Diputació de Barcelona, i puntualment ho sol·liciten, en ambdós casos a través del Catàleg. El SIMC també dona servei al propi SCD quan puntualment ho requereix. S'ofereix l'atenció d'un equip de professionals de la mediació que es desplacen a qualsevol ajuntament que ho requereixi per impulsar la resolució de conflictes de forma dialogada i apoderant a les parts implicades, però també per sensibilitzar, formar i capacitar els equips de govern, entitats i ciutadania en la resolució dialogada dels conflictes i la promoció d'una convivència inclusiva.

Concretament, el SIMC inclou les següents tasques a realitzar per part del contractista:

1) Abordatge de conflictes de convivència en els tres espais de sociabilitat (comunitats veïnals, espais públics i equipaments) i en casos de convivència familiar.

L'abordatge de conflictes es fa amb mediació, facilitació, eines restauratives o altres eines de gestió.

Els casos d'abordatge de conflictes de convivència en els tres espais de sociabilitat són els següents:

1. comunitats veïnals:

- entre veïns/es o entre veïns/es i activitats econòmiques.
- per sorolls, dificultats de relació/comunicació, gestió de la comunitat i qüestions contractuals o altres.

2. espais públics:

- convivència en l'ús i gaudi, incompliment d'ordenances municipals i altres.

3. equipaments:

- convivència en l'ús i gaudi, dificultats de relació/comunicació entre treballadors, entre aquests i usuaris i/o membres d'entitats, assetjament o temes de discriminació.

- en centres cívics, casals, biblioteques, espais d'entitats, mercats, centres esportius o centres educatius, sempre i quan el conflicte es reproduïx/presenti fora del centre escolar.

Els casos de convivència intrafamiliar poden ser:

- entre iguals o intergeneracionals.
- per convivència o cura de persones dependents. S'exclou separacions i divorcis i herències.

L'abordatge de conflictes de convivència s'adreça:

- 1.1) A tots els municipis sense SMC propi, amb cobertura completa.
- 1.2) Als municipis que disposin de SMC propi i que formin part del programa de mediació ciutadana de la Diputació de Barcelona, només en cas que tinguin una necessitat puntual d'abordar un cas de gestió unipersonal (un sol mediador) amb co-mediació.

La co-mediació pot sol·licitar-se per a casos multipart; per a casos amb molta complexitat o per tractar-se d'un servei en què el mediador/a tingui menys de 3 anys d'experiència i requereixi d'un acompanyament en l'abordatge d'un cas, tot i no tractar-se d'un cas multipart o d'alta complexitat.

2) Acompanyament als ens locals en el disseny, preparació i dinamització d'intervencions comunitàries en què calgui incorporar la mirada i el coneixement propi de professionals de la mediació:

- 2.1) Per l'abordatge de situacions o conflictes que requereixin d'una intervenció transversal i cooperativa i per la promoció de la política pública entorn la convivència i la inclusió social.

Aquesta actuació incorpora la necessitat de fer diagnosi prèvia, una detecció dels serveis de l'ens local (i en el seu cas, administracions i entitats implicats) que tindrien un rol en el cas, creació i dinamització d'un equip de treball interdepartamental i col·laboratiu, co-dissenyar i preparar les actuacions a dur a terme, co-participar en les actuacions definides i fer una avaluació final.

- 2.2) Espais de diàleg per la promoció de vincles en els 3 espais de sociabilitat (comunitats veïnals, espais públics i equipaments). Es prioritzarà l'ús de la metodologia restaurativa.

L'actuació en aquest àmbit té per objecte fomentar els vincles i el treball de la convivència en els espais comuns, així com la participació i implicació de la ciutadania en els afers propis de la vida social del municipi.

La vessant comunitària de l'actuació mediatadora es construeix a partir d'habilitar espais de coneixença, diàleg, participació i negociació on els membres de la comunitat tinguin l'oportunitat de trobar-se, crear xarxa i, en el seu cas, treballar junts per buscar maneres dialogades, consensuades per arribar a acords:

- Promoure les relacions veïnals i la convivència.
- Fomentar la coneixença entre veïns i veïnes.
- Potenciar l'activisme comunitari per la millora del barri.
- Dinamitzar sectors de població: dones, jovent, persones grans, etc.
- Fomentar el treball cooperatiu entre els diferents agents del barri: ajuntament, entitats, veïnatge, etc.

3) Actuacions de difusió, sensibilització i formació sobre la mediació, així com tots aquells temes relacionats amb la cultura de la pau i la convivència ciutadana, adreçats al personal dels ens locals i a col·lectius del teixit social que es consideri adequat.

4) Participació en espais de coordinació dels ens locals per treballar temes relacionats amb la convivència: taules transversals, comissions de treball o altres instruments de coordinació.

Això implica:

- 1) Participar, a petició del SCD, a les reunions de les taules, comissions o altres dispositius de treball transversal.
- 2) Elaborar propostes de treball coordinadament amb els tècnics de la Diputació de Barcelona i amb els participants a la taula/comissió: programes grupals o/i comunitaris
- 3) En el seu cas, dur a terme actuacions que resultin de la taula i, si s'escau, fer-ho de forma coordinada amb els tècnics municipals per desenvolupar, fer el seguiment i avaluació de les accions.
- 4) Coordinar-se amb els tècnics del Servei, respecte l'actuació de la Taula/comissió o altre dispositiu de treball.
- 5) Elaborar informes d'actuació i memòria de les accions realitzades.

5) Acompanyament als professionals municipals en la realització d'accions mediatadores i/o restauratives en el marc d'expedients de MASE i mesures penals alternatives a municipis i consells comarcals.

Les actuacions en aquest àmbit suposen l'acompanyament en la realització d'entrevistes amb infractors per la seva responsabilització i per determinar mesures cas per cas. En el seu cas, també dinamitzar/organitzar la mesura si es tracta de formació, mediació o actuació restaurativa.

6) Assessorament al SCD en l'abordatge de conflictes de convivència, promoció de vincles, temes relacionats amb el programa o en recerca i creació de coneixement:

Aquest assessorament tant es pot fer directament al SCD en temes vinculats al programa o de recerca o creació de coneixement com acompanyant el SCD, de forma puntual, quan aquest assessora ajuntaments i consells comarcals en l'abordatge de conflictes de convivència, MASE, o promoció d'espais facilitadors de vincles comunitaris a les comunitats veïnals, espais públics o equipaments.

Així mateix, el SIMC també ha de dur a terme altres actuacions de gestió i assistència a espais, relacionades seguidament, vinculades a l'execució del contracte:

1. **Actuacions d'informació sobre el SIMC als ens locals.**
2. **Redacció dels documents de tramitació que es requereixi.**
3. **Recollida trimestral** de les dades d'activitat del SIMC a la fitxa Quadre Resum d'Indicadors i tramesa al SCD.
4. **Assistència a jornades, seminaris, conferències i altres actes** organitzats per la Diputació de Barcelona o altres institucions i entitats, i que el SCD consideri convenient.
5. **Assistència a les sessions de seguiment de la pràctica professional** que es duen a terme en el marc del Programa de Mediació, o altres espais de reflexió i generació de coneixement organitzats pel SCD en el marc del programa.
6. **Participació al grups de treball i de recerca que el SCD consideri convenient.**

4. TASQUES QUE HA DE REALITZAR EL CONTRACTISTA

Les tasques que es desenvolupin es portaran a terme sota la supervisió del SCD de l'Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat de la Diputació de Barcelona, i són les següents per tipologia de servei a prestar:

4.1. Direcció/accompanyament en l'abordatge de conflictes de convivència amb mediació, facilitació, eines restauratives o altres eines de gestió

El SCD és el receptor de les peticions dels ens locals, tramitades via Catàleg de Serveis de la Diputació de Barcelona. Un cop verificades, tant de forma com de contingut, la persona referent del SIMC obre una fitxa de cas (veure annex 1) amb les dades administratives i tècniques bàsiques i la tramet, via correu electrònic, al contractista.

El contractista haurà de realitzar les següents tasques, a partir de la recepció de la fitxa de cas:

- 1) Comunicar, en un termini màxim de 3 dies hàbils, a la persona referent del SIMC el nom del/de la professional que gestionarà el cas.

- 2) Contactar amb l'ens local, en un termini màxim de 5 dies hàbils a comptar de la recepció de la fitxa de cas, per informar sobre el procés a seguir, així com poder disposar de les dades personals de les parts.
- 3) Informar l'ens local i la persona referent del SIMC de l'inici del procés per mitjans electrònics.
- 4) Acordar amb la persona referent del SIMC, la conveniència de col·laborar amb altres agents del territori i/o de la Diputació de Barcelona.
- 5) Informar la persona referent del SIMC i la persona referent de l'ens local de qualsevol incidència rellevant que pugui sorgir en el desenvolupament del procés i que pugui suposar un perjudici per a la Diputació de Barcelona i/o l'ens local.
- 6) Informar tant a la persona referent de l'ens local del tancament del cas, ja sigui per mitjans telefònics i/o electrònics.
- 7) Informar la persona referent del SIMC del tancament del cas per mitjans electrònics.
- 8) Redactar el desenvolupament i tancament segons la demanda rebuda a la **Fitxa de cas** (veure annex 1) i enviar-la a la persona referent del SIMC, en un termini màxim de 5 dies hàbils des de la data de tancament.
- 9) Redactar i signar el **Comunicat de tancament d'expedient de cas** (veure Annex 2) que es lliurarà a l'ens local sol·licitant en un termini de 5 dies hàbils.
- 10) Recollir la satisfacció de les persones usuàries i segons demanda rebuda per mitjà d'una **Enquesta de satisfacció de cas** (veure annex 3), que es lliurarà als participants de forma escrita i, si escau, la podrà enviar i recollir mitjançant correu electrònic, amb l'objectiu de determinar la qualitat del servei i l'impacte dels processos desenvolupats. Aquesta enquesta no s'ha de lliurar a la DiBa si bé la informació s'ha de recollir trimestralment en l'**Enquesta trimestral d'indicadors del SIMC**.
- 11) Recollir les dades d'activitat i satisfacció dutes a terme pel SIMC a la fitxa **Enquesta trimestral d'indicadors del SIMC** (veure Annex 11) i lliurar-la al SCD durant el mes següent al tancament de cada trimestre. De manera puntual, el SCD pot requerir el lliurament de les dades en qualsevol moment.

4.2. Acompanyament als ens locals en el disseny, preparació i dinamització d'intervencions comunitàries.

El SCD és el receptor de les peticions dels ens locals. Un cop verificades, tant de forma com de contingut, la persona referent del SIMC obre una fitxa d'intervenció comunitària (veure annex 4) amb les dades administratives i tècniques bàsiques i la trameta via correu electrònic al contractista.

El contractista haurà de realitzar les següents tasques, a partir de la recepció de la fitxa d'intervenció comunitària o de participació en espais de coordinació dels ens locals:

- 1) Comunicar, en un termini màxim de 3 dies hàbils, a la persona referent del SIMC el nom del/s o de la/les professional/s que duran a terme la intervenció.
- 2) Analitzar el cas o situació que requereix de fer una intervenció comunitària i fer definir, juntament amb la persona referent del SIMC i, si escau, amb persona

- referent de la secció de convivència del SCD i les persones referents de l'ens local, una proposta d'intervenció i el **Pla de treball** i presentar-lo en un termini màxim de 10 dies hàbils a partir de la data de la primera reunió amb l'ens local.
- 3) Dinamitzar l'equip de treball i realitzar les actuacions que s'haguessin convingut que fa el SIMC, d'acord amb el pla de treball, en el seu cas, juntament amb l'equip intern de la secció del SCD i de l'ens local.
 - 4) Informar la persona referent del SIMC i la persona referent de l'ens local de qualsevol incidència rellevant que pugui sorgir en el desenvolupament del pla de treball i que pugui suposar un perjudici per a la Diputació de Barcelona i/o per a l'ens local.
 - 5) Mantenir informada la persona referent del SIMC periòdicament sobre el desenvolupament del pla de treball.
 - 6) Concertar una **reunió de tancament i valoració** amb la persona referent del SIMC i la/les persona/es referent/s de l'ens local.
 - 7) Informar, per mitjans electrònics, la persona referent del SIMC del tancament de la intervenció comunitària.
 - 8) Emplenar la **Fitxa d'intervenció comunitària** (veure Annex 4) i enviar-la a la persona referent del SIMC en un termini màxim de 7 dies hàbils des de la data de tancament.
 - 9) Lliurar a l'ens local un **Informe final** sobre la intervenció comunitària realitzada en un termini màxim de 10 dies hàbils des de la data de tancament.
 - 10) Fer un seguiment de les intervencions comunitàries, amb la persona referent municipal o comarcal, durant un termini de 3 mesos a partir de la seva finalització, sempre que s'hagués acordat a la reunió de tancament i valoració. En aquest cas caldrà informar la persona referent del SIMC de qualsevol informació rellevant que sorgeixi durant el seguiment.
 - 11) Recollir les dades d'activitat dutes a terme pel SIMC a la **Fitxa Enquesta trimestral d'Indicadors del SIMC**, (veure Annex 11) i lliurar-la a l'SCD durant el mes següent al tancament de cada trimestre. De manera puntual, l'SCD pot requerir el lliurament de les dades en qualsevol moment.

4.3. Accions de difusió, formació i sensibilització

El SCD és el receptor de les peticions dels ens locals. Un cop verificades, tant de forma com de contingut, la persona referent del SIMC obre una fitxa d'acció de difusió / sensibilització / formació (veure annex 5) amb les dades administratives i tècniques bàsiques i la trameta al contractista.

El contractista haurà de realitzar les següents tasques, un cop rebuda la fitxa d'acció de difusió / formació / sensibilització:

- 1) Realitzar el primer contacte amb l'ens local, en un termini màxim de 5 dies hàbils, per tal de programar una **primera reunió** amb l'ens local i, en el seu cas, amb la persona referent del col·lectiu ciutadà a qui s'adreça, en el seu cas, per determinar-ne el contingut.

- 2) Elaborar una **Proposta d'activitat de difusió/formació/sensibilització** d'acord amb les necessitats de contingut i horari expressades per l'ens local o el col·lectiu ciutadà i lliurar-la a la persona referent del SIMC en un termini màxim de 5 dies hàbils des de la reunió amb l'ens local.
- 3) Concretar amb la persona referent de l'ens local o amb la persona referent del col·lectiu ciutadà els detalls logístics per a la realització de l'activitat, ja sigui de manera presencial (espai necessari, recursos de suport tècnic i material, documentació) o virtual (mitjans telemàtics, aplicacions,...).
- 4) Elaborar tot aquell material de suport que sigui necessari per al desenvolupament de l'activitat, d'acord amb la imatge corporativa de la Diputació de Barcelona.
- 5) Mantenir informada, per mitjans telemàtics, la persona referent del SIMC sobre les gestions que es vagin realitzant amb l'ens local / col·lectiu ciutadà.
- 6) Dur a terme l'activitat d'acord amb les condicions i objectius prèviament establerts en el programa. Qualsevol canvi haurà de ser comunicat a la persona responsable del SIMC i a la persona referent de l'ens local.
- 7) Emplenar la **Fitxa d'acció de difusió / formació / sensibilització** (veure Annex 5) i lliurar-la a la persona referent del SIMC en un termini màxim de 7 dies hàbils des de la realització de l'acció.
- 8) Emplenar el **Comunicat de tancament d'acció de difusió / formació / sensibilització** (veure Annex 6) que es trametrà a l'ens local, i lliurar-lo a la persona responsable del SIMC en un termini de 7 dies hàbils des de la realització de l'acció.
- 9) Recollir la satisfacció mitjançant una **Enquesta de satisfacció d'activitats de formació i sensibilització** (veure annex 7) que hauran d'emplenar els/les participants de forma escrita, sempre que sigui possible i, si escau, la podrà recollir mitjançant correu electrònic. Aquesta enquesta no s'ha de lliurar a la DiBa si bé la informació s'ha de recollir trimestralment en el QRI.
- 10) Si s'estima oportú, realitzar una **reunió de seguiment** amb l'ens local/representant del col·lectiu per avaluar l'impacte de l'activitat, un cop passat el període de temps que es consideri necessari.
- 11) Recollir les dades d'activitat dutes a terme pel SIMC a la **Fitxa enquesta trimestral d'indicadors SIMC**, annexa al present plec (veure Annex 11) i lliurar-la a l'SCD durant el mes següent al tancament de cada trimestre. De manera puntual, l'SCD pot requerir el lliurament de les dades en qualsevol moment.

4.4. Participació en espais de coordinació dels ens locals per treballar temes de convivència (taules, comissions o altres dispositius de treball transversal)

El SCD és el receptor de les peticions dels ens locals. Un cop verificades, tant de forma com de contingut, la persona referent del SIMC obre una fitxa de participació en espais de coordinació dels ens locals (veure fitxa annex 8) amb les dades administratives i tècniques bàsiques i la tramet, per correu electrònic, al contractista.

El contractista haurà de realitzar les següents tasques, a partir de la recepció de la fitxa d'intervenció comunitària:

- 1) Comunicar, en un termini màxim de 3 dies hàbils a la persona responsable del SIMC, el nom del/s o de la/les professional/s que duran a terme la intervenció.
- 2) Contactar amb l'ens local en un termini màxim de 5 dies hàbils a comptar de la recepció de la fitxa d'intervenció comunitària o de participació en espais de coordinació dels ens locals, per concertar una **primera reunió** i obtenir tota la informació possible.
- 3) Si existeix espai de coordinació participar a l'espai aportant el coneixement vinculat a les eines mediadores.
En cas que no existeixi l'espai i calgui crear-lo, analitzar la situació que porta l'ens local a voler crear un espai de coordinació i la idiosincràsia de l'ens local. Definir, juntament amb la persona referent del SIMC amb la persona/es referent/s de l'ens local i, si escau, amb la persona referent de la secció de convivència del SCD, una proposta d'intervenció i el **Pla de treball** i presentar-lo en un termini màxim de 10 dies hàbils a partir de la data de la primera reunió amb l'ens local.
- 4) Dinamitzar l'equip de treball i realitzar les actuacions que s'haguessin convingut que fa el SIMC, d'acord amb el pla de treball, en el seu cas, juntament amb l'equip intern de la secció del SCD i de l'ens local.
- 5) Informar la persona referent del SIMC i la persona referent de l'ens local de qualsevol incidència rellevant que pugui sorgir en el desenvolupament del pla de treball i que pugui suposar un perjudici per a la Diputació de Barcelona i/o per a l'ens local.
- 6) Mantenir informada la persona referent del SIMC periòdicament sobre el desenvolupament del pla de treball.
- 7) Concertar una reunió de tancament i valoració amb la persona referent del SIMC i la/les persona/es referent/s de l'ens local.
- 8) Informar, per mitjans electrònics, la persona referent del SIMC del tancament de la intervenció comunitària.
- 9) Emplenar la **Fitxa de participació en espais de coordinació dels ens locals** (veure annex 8) i enviar-la a la persona referent del SIMC en un termini màxim de 7 dies hàbils des de la data de tancament.
- 10) Lliurar a l'ens local un **Informe final** sobre la participació en espais de coordinació de l'ens local realitzada en un termini màxim de 10 dies hàbils des de la data de tancament.
- 11) Fer un seguiment de l'espai de coordinació, amb la persona referent municipal o comarcal, durant un termini de 3 mesos a partir de la seva finalització, sempre que s'hagués acordat a la reunió de tancament i valoració. En aquest cas caldrà informar la persona referent del SIMC de qualsevol informació rellevant que sorgeixi durant el seguiment.
- 12) Recollir les dades d'activitat dutes a terme pel SIMC a la **Fitxa Enquesta trimestral d'indicadors del SIMC**, (veure Annex 11) i lliurar-la a l'SCD durant el mes següent al tancament de cada trimestre. De manera puntual, l'SCD pot requerir el lliurament de les dades en qualsevol moment.

4.5. Acompanyament al personal municipal en la realització d'accions mediadores i/o restauratives en el marc d'expedients de MASE

El SCD és el receptor de les peticions dels ens locals. Un cop verificades, tant de forma com de contingut, la persona referent del SIMC obre una fitxa de realització d'accions mediadores i/o restauratives en el marc d'expedients de MASE (veure annex 9) amb les dades administratives i tècniques bàsiques i la tramet, per correu electrònic, al contractista.

El contractista haurà de realitzar les següents tasques, a partir de la recepció de la fitxa d'intervenció comunitària:

- 1) Comunicar, en un termini màxim de 3 dies hàbils a la persona responsable del SIMC, el nom del/s o de la/les professional/s que duran a terme la intervenció.
- 2) Contactar amb l'ens local, en un termini màxim de 5 dies hàbils a comptar de la recepció de la fitxa de realització d'accions mediadores i/o restauratives en el marc d'expedients de MASE, per concertar una **primera reunió** i obtenir tota la informació possible.
- 3) Analitzar el cas juntament amb la persona referent del SIMC i si escau amb persona referent de la secció i les persones referents de l'ens local. Crear el **Pla de treball** i presentar-lo en un termini màxim de 10 dies hàbils a partir de la data de la primera reunió amb l'ens local.
- 4) Realitzar les actuacions, en el seu cas, juntament amb l'equip de l'ens local, si s'estima oportú.
- 5) Informar la persona referent del SIMC i la persona referent de l'ens local de qualsevol incidència rellevant que pugui sorgir en el desenvolupament del pla de treball i que pugui suposar un perjudici per a la Diputació de Barcelona i/o per a l'ens local.
- 6) Si s'estima oportú, dur a terme una **reunió de tancament i avaluació** amb la/les persones referents de l'ens local.
- 7) Mantenir informada la persona referent del SIMC periòdicament sobre el desenvolupament del pla de treball.
- 8) Informar del tancament, per mitjans electrònics, a la persona referent del SIMC.
- 9) Emplenar la **Fitxa de realització d'accions mediadores i/o restauratives en el marc d'expedients de MASE** (veure annex 9) i enviar-la a la persona responsable del SIMC en un termini màxim de 7 dies hàbils des de la data de tancament.
- 10) Lliurar a l'ens local un **Informe final** sobre la realització d'actuacions mediadores i/o restauratives en el marc de l'expedient de MASE realitzada en un termini màxim de 10 dies hàbils des de la data de tancament.
- 11) Recollir les dades d'activitat dutes a terme pel SIMC a la fitxa **Fitxa Enquesta trimestral d'indicadors del SIMC**, (veure Annex 11) i lliurar-la a l'SCD durant el mes següent al tancament de cada trimestre. De manera puntual, l'SCD pot requerir el lliurament de les dades en qualsevol moment.

4.6. Assessorament als SCD en l'abordatge de conflictes de convivència, promoció de vincles, temes relacionats amb el programa o en recerca i creació de coneixement

L'assessorament està destinat al SCD qui el pot sol·licitar per interès propi o per que el SIMC l'acompanyi en la tasca que aquest realitza a ajuntaments, consells comarcals i a altres àrees de la Diputació de Barcelona.

La persona referent del SIMC registra la sol·licitud en un document intern de registre d'accions d'assessorament i la trameta, per correu electrònic, al contractista.

El contractista haurà de realitzar les següents tasques, un cop rebuda la petició d'assessorament per part del SCD:

- 1) Realitzar l'assessorament de forma presencial o telemàtica en el termini que, cas per cas, li sol·liciti el SCD.
- 2) Emplenar el **Quadre de relació d'hores** destinades mensualment a la tasca d'assessorament (veure annex 10)
- 3) Recollir les dades d'activitat dutes a terme pel SIMC a la **Fitxa enquesta resum d'Indicadors** (veure annex 11) i lliurar-la a l'SCD durant el mes següent al tancament de cada trimestre. De manera puntual, l'SCD pot requerir el lliurament de les dades en qualsevol moment.

5. RESPOSANBILITATS DELS AGENTS PARTICIPANTS

Els agents que participen en la contractació d'aquest servei tècnic especialitzat són:

- L'entitat contractista com a executora de les activitats objecte del contracte.
- Els ens locals com a beneficiaris dels serveis.
- La Diputació de Barcelona com a receptora de la demanda municipal i proveïdora del servei.

5.1. Responsabilitats de l'entitat contractista

- Prestar el servei en els termes previstos en el contracte.
- Representar la Diputació de Barcelona i, per tant, vetllar perquè les accions que es duen a terme i la informació que es transmet no es contradiguin amb els principis i valors de la institució ni perjudiquin la seva imatge.
- Actuar d'acord amb allò establert a la normativa vigent en matèria de mediació (Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat i el reglament que la desplega, aprovat pel Decret 135/2012, de 23 d'octubre).

- Donar compliment a la normativa vigent sobre protecció de dades personals, d'acord amb el que s'estableix al PCAP.
- Designar una persona com a representant de l'empresa que realitzarà la tasca d'interlocució entre els/les professionals mediadors/es i el SIMC.
- Complir el calendari de reunions de coordinació i de presentació d'informes pactats amb la persona referent del SIMC o la direcció del SCD.
- Informar a la persona responsable del SIMC, en un termini màxim de 15 dies naturals, de qualsevol canvi que es produeixi en els/les professionals mediadors/es que formin part de l'equip, ja sigui per vacances o per substitució, i que pugui afectar els casos en curs i les accions a realitzar.
- El contractista haurà d'estar en disposició de donar cobertura immediata en cas de malaltia, vacances, o qualsevol altra contingència que afecti al seu personal, a fi que en cap supòsit el Servei quedi sense cobrir. En cas de substitució d'un professional mediador per un altre, els/les professionals que s'incorporin hauran de complir els requisits mínims establerts a la clàusula 1.10 del PCAP i, en tot cas, igualar o millorar l'increment d'hores d'experiència presentades per l'adjudicatari a l'Annex 2.
- Complir els terminis de lliurament de documents i realització de tràmits establerts en aquest plec de clàusules tècniques.
- Lliurar un **Informe final** amb l'última factura, sobre les actuacions dutes a terme en el marc del SIMC que haurà de contenir, entre d'altres, els següents punts:
 - Descripció i classificació per tipologia de les accions (casos de mediació, intervencions comunitàries, accions d'informació, formació i sensibilització) que s'han dut a terme durant la contractació.
 - Representació gràfica de les dades i anàlisi estadística.
 - Descripció de les dificultats experimentades en la pràctica professional per dur a terme les accions mediació i gestió de conflictes, sensibilització i formació.
 - Anàlisi de les enquestes d'avaluació dels casos tancats i de les valoracions de les accions d'informació, sensibilització i formació: impacte aconseguit i conclusions.
 - Propostes de millora en relació al funcionament del Servei itinerant de mediació ciutadana.
- Complir els requisits d'estil i imatge de la Diputació de Barcelona, que es proporcionaran al contractista prèviament, i hauran de tenir la màxima correcció ortogràfica i una presentació adequada.
- Presentar tota la documentació mitjançant registre electrònic de la Diputació de Barcelona i disposar de signatura electrònica.

5.2. Responsabilitats de l'ens local

L'ens local haurà d'haver sol·licitat el suport material a través del Catàleg de serveis de la Diputació de Barcelona, complir amb les seves condicions de concertació i haver-ne resultat beneficiari. A partir d'aquí, serà responsable de desenvolupar les següents funcions generals:

- Nomenar una persona responsable del servei que haurà d'assumir la coordinació des de la seva pròpia organització amb una dedicació de temps suficient i adequada a les necessitats. Aquesta persona actuarà com a interlocutor/a amb el SCD i l'entitat contractista, i participará a les reunions de llançament, de seguiment i finals que es convoquin durant l'acompanyament.
- Facilitar la coordinació i planificació de les actuacions que se'ns deriven de l'acompanyament sol·licitat, així com promoure la participació dels agents implicats durant el procés d'execució.
- Garantir que els i les professionals de l'ens local disposin dels mitjans tecnològics necessaris per a poder desenvolupar sessions online, en cas que calgui dur-ne a terme.
- Trametre a l'equip tècnic de l'entitat contractista tota aquella documentació i informació que pugui ser rellevant per a l'objecte d'anàlisi i pertinent per al desenvolupament del servei a prestar.
- Mantenir una implicació activa en el desenvolupament de les tasques, el compromís de les responsabilitats que li són pròpies i el compliment del calendari previst en interès de l'efectiva execució del procés de treball.
- Informar al SCD de qualsevol imprevist o fet sobrevingut que posi en risc el correcte desenvolupament dels treballs.
- Posar a disposició de l'equip tècnic de l'entitat contractista els espais que més s'ajustin a les necessitats del servei a prestar i que permetin el correcte desenvolupament de les entrevistes i sessions de treball que es puguin organitzar.
- Validar conjuntament amb els responsables tècnics del SCD els treballs lliurats per l'empresa i vinculats a l'objecte de l'assessorament.

5.3. Responsabilitats de la Diputació de Barcelona

- Liderar, coordinar i gestionar el Servei itinerant de mediació ciutadana.
- Marcar les línies de treball i els objectius anuals del SIMC.
- Les funcions d'interlocutor i mitjancer entre els ens locals sol·licitants i l'empresa contractista.

- El seguiment i control de les tasques dutes a terme pel contractista amb els mitjans que en cada moment es considerin més adients (reunions, correus electrònics, trucades telefòniques o videotrucades).
- Proporcionar al contractista els diferents models de documents que haurà d'emplenar en tots els tipus d'actuacions que hagi de dur a terme i que s'adjunten a l'annex d'aquest plec de prescripcions tècniques.
- Proporcionar al contractista el manual d'estil i imatge corporativa de la Diputació de Barcelona que haurà d'utilitzar a l'hora d'elaborar els informes corresponents i altres documents i materials.
- La planificació de la difusió del Servei itinerant de mediació ciutadana a la província de Barcelona.
- Vetllar pel compliment del contracte mitjançant la supervisió de la persona referent del SIMC i el/la cap del SCDC o la persona que aquest/a designi.

6. HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

El Servei Itinerant de Mediació Ciutadana donarà atenció als ens locals i a la ciutadania de dilluns a divendres, de 9h a 19h. No obstant, excepcionalment els mediadors/es adscrits al SIMC hauran de tenir flexibilitat horària de fins les 21h per tal d'atendre aquells ciutadans i ciutadanes que són parts en un conflicte que, per circumstàncies personals, no disposen d'un altre horari per a reunir-se o per a dur a terme les accions de sensibilització i formació que s'hagin de fer fora d'horari escolar o laboral.

Així mateix, i també amb caràcter excepcional, el SIMC es podrà prestar els dissabtes, diumenges o festius de 9h a 15 hores quan calgui dur a terme alguna acció de sensibilització o formació coincidint amb un acte o festa popular en que s'estimi necessària la seva participació.

7. MITJANS PERSONALS I MATERIALS

Els mitjans personals que haurà d'adscriure el contractista i els requisits són els establerts a la clàusula 1.10 del PCAP.

Així mateix, el personal mínim adscrit a l'execució del contracte serà de 2 professionals, els quals desenvoluparan les funcions descrites a la clàusula 4 del present plec.

En el cas que es produeixi un canvi de professional durant la prestació del servei el nou personal haurà de comptar amb els requeriments mínims estipulats en la clàusula 1.10 del PCAP. Aquesta obligació es considera essencial.

L'empresa contractista haurà de comptar amb els recursos materials, tècnics i tecnològics necessaris per al desenvolupament de les activitats i tasques que requereixi

el contracte, ja siguin presencials, semi-presencials o a distància, què hauran de complir amb les mesures de seguretat i la normativa vigent de la UE en protecció de dades personals. En trobades presencials, l'ens local facilitarà espais adequadament equipats per al seu desenvolupament.

8. REQUERIMENTS GENERALS DE LA DOCUMENTACIÓ A LLIURAR

8.1. Documentació a lliurar

El contractista haurà de lliurar la següent documentació, en els terminis assenyalats a la taula següent:

Tipologia de servei	Documentació a lliurar	Termini
1. Direcció/accompanyament en l'abordatge de conflictes de convivència	1) Fitxa de cas de conflicte de convivència (Annex 1)	En 5 dies hàbils
	2) Enquesta de satisfacció de cas (Annex 3)	Abans de la data de lliurament de l'Enquesta trimestral d'indicadors
	3) Comunicat de tancament d'expedient de cas (Annex 2)	En 5 dies hàbils
	4) Enquesta trimestral d'indicadors (Annex 11)	Durant el mes següent al tancament de cada trimestre
2. Acompanyament als ens locals en el disseny, preparació i dinamització d'intervencions comunitàries	1) Pla de treball	Com a màxim 10 dies hàbils a partir de la data de la primera reunió amb l'ens local.
	2) Fitxa d'intervenció comunitària (Annex 4)	Com a màxim 7 dies hàbils des de la data de tancament de la intervenció comunitària.
	3) Informe final	Com a màxim 10 dies hàbils des de la data de tancament de la intervenció comunitària.
	4) Enquesta trimestral d'indicadors (Annex 11)	Durant el mes següent al tancament de cada trimestre
3. Accions difusió, formació o sensibilització	1) Proposta d'activitat de difusió/formació/sensibilització	Com a màxim 5 dies hàbils des de la primera trobada amb l'ens local

Tipologia de servei	Documentació a lliurar	Termini
	2) Fitxa d'acció de difusió/formació/sensibilització (Annex 5)	Com a màxim 7 dies hàbils des de la data de tancament de l'acció
	3) Comunicat de tancament acció de difusió/formació/sensibilització (Annex 6)	Com a màxim 7 dies hàbils des de la data de tancament de l'acció
	4) Enquesta de satisfacció amb l'activitat de difusió/formació/sensibilització (Annex 7)	Abans de la data de lliurament del QRI trimestral
	5) Enquesta trimestral d'indicadors (Annex 11)	Durant el mes següent al tancament de cada trimestre
4. Accions de participació en espais de coordinació dels ens locals per treballar temes de convivència	1) Pla de treball	Com a màxim 10 dies hàbils a partir de la data de la primera reunió amb l'ens local.
	2) Fitxa de participació en espais de coordinació dels ens locals per treballar temes de convivència (annex 8)	Com a màxim 7 dies hàbils des de la data de tancament de la participació en espais de coordinació
	3) Informe final	Com a màxim 10 dies hàbils des de la data de tancament de la participació en espais de coordinació
	4) Enquesta trimestral d'indicadors (Annex 11)	Durant el mes següent al tancament de cada trimestre
5. Acompanyament al personal municipal en la realització d'accions mediadores i/o restauratives en el marc d'expedients de MASE	1) Pla de treball	Com a màxim 10 dies hàbils a partir de la data de la primera reunió amb l'ens local.
	2) Fitxa de realització d'accions mediadores i/o restauratives en el marc d'expedients MASE (Annex 9)	Com a màxim 7 dies hàbils des de la data de tancament
	3) Informe final	Com a màxim 10 dies hàbils des de la data de tancament de la participació en espais de coordinació
	4) Enquesta trimestral d'indicadors (Annex 11)	Durant el mes següent al tancament de cada trimestre
6. Assessorament al SCD en l'abordatge de conflictes de convivència, promoció de vincles, temes relacionats amb	1) Quadre de relació d'hores destinades mensualment per tasca (Annex 10)	El darrer dia hàbil del mes

Tipologia de servei	Documentació a lliurar	Termini
el programa o en la recerca i creació de coneixement	2) Enquesta trimestral d'indicadors (Annex 11)	Durant el mes següent al tancament de cada trimestre

8.2. Format de presentació

La presentació dels documents es realitzarà en suport informàtic i en format Word i PDF. La documentació annexa de l'informe final de tancament del servei es lliurarà en el seu format original si fos diferent als formats Word o PDF (PowerPoint o full de càlcul Excel).

La redacció dels documents a lliurar serà en català i haurà d'ajustar-se a les normes de qualitat bàsiques de correcció lingüística i d'estructura que s'acordin amb la Diputació de Barcelona.

Les empreses o entitats contractistes hauran d'incorporar els logotips, signes i llegendes normalitzades de la Diputació de Barcelona en la totalitat de la documentació relativa al suport tècnic. Així mateix, la imatge corporativa de la Diputació de Barcelona serà inclosa en totes aquelles activitats de difusió i comunicació que pugui realitzar l'empresa o entitat contractista.

És necessari que el format i l'estructura de la documentació segueixi les indicacions de establertes pel personal tècnic la Diputació de Barcelona. Amb aquest objectiu, la Diputació de Barcelona i els ens locals facilitaran, entre d'altres, als contractistes els corresponents logotips actualitzats i en un format amb una resolució adequada tant per a paper com per a visualització en pantalla (jpg, png, tiff).

9. SEGUIMENT I SUPERVISIÓ DELS CONTRACTES

La Diputació de Barcelona es reserva el dret a fer els controls, seguiments i supervisions de les intervencions que consideri oportuns. La cap del SCD, com a responsable del contracte, o el personal tècnic que designi com a referents, podran assistir a les reunions de coordinació amb els ens locals o a qualsevol actuació relacionada amb la prestació del servei.

A aquests efectes, el seguiment i supervisió dels contractes consistirà bàsicament en:

- Definir i concretar la demanda de suport dels ens locals beneficiaris orientant als contractistes a l'inici de cada servei sobre les necessitats expressades pels ens locals i sobre la informació que en cada cas es pretén obtenir.
- La Diputació de Barcelona es reserva el dret a efectuar els controls de qualitat dels treballs realitzats que consideri oportuns d'acord amb la metodologia

establerta i recollida en el present plec. Aquests controls de qualitat els podrà realitzar mitjançant la convocatòria de reunions de seguiment amb el contractista i l'ens local.

**ANNEXOS AL PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES APLICABLE A LA
CONTRACTACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI ITINERANT DE
MEDIACIÓ CIUTADANA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA****Annex 1: FITXA DE CAS DE CONFLICTE DE CONVIVÈNCIA****DADES SOL·LICITUD**

Núm. de sol·licitud		Data sol·licitud	
Núm. de cas			
Mediador/a que gestionarà el cas		Data de derivació al/la mediador/a	

DADES ENS LOCAL

Municipi	
Comarca	
Persona de contacte	
Càrrec	
Unitat de treball	
Adreça	
Telèfon	
Correu electrònic	

DADES DEL CAS**Tipus**

- ☐ Bipart
☐ Multipart. Quantes parts hi ha implicades?

Entorn de sociabilitat

- ☐ Veïnal
☐ Espais públics
☐ Equipaments
☐ Familiar

Quin àmbit de l'Administració hi ha intervingut anteriorment?

- ☐ Serveis socials
☐ Convivència / Civisme / Ciutadania
☐ Policia municipal
☐ Medi ambient



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat
Servei de Convivència i Diversitat

Expedient núm.: 2024/31729

Servei Itinerant de Mediació Ciutadana

- ☐ Habitatge
- ☐ Serveis tècnics / jurídics
- ☐ Altres:

Servei Itinerant de Mediació Ciutadana

DETALL BREU DELS TRETS MÉS SIGNIFICATIUS DEL CAS

PRIMERES INTERVENCIONS



DESENVOLUPAMENT DEL CAS



Servei Itinerant de Mediació Ciutadana

TANCAMENT DEL CAS

Data de tancament:

Forma d'abordatge

- ☐ Mediació Tancat amb acord específic
- ☐ Mediació Tancat sense acord específic
- ☐ Gestió / facilitació
- ☐ Eines restauratives

Mediació no viable

- ☐ No acceptació part sol·licitada
- ☐ No localització de la part sol·licitant
- ☐ No localització de la part sol·licitada
- ☐ Retirada de la part sol·licitant
- ☐ Retirada de la part sol·licitada
- ☐ Incapacitat de transformació de les parts
- ☐ Per causa de violència familiar
- ☐ Per incapacitat cognitiva d'una de les parts

TANCAMENT I VALORACIÓ

Annex 2: COMUNICAT DE TANCAMENT D'EXPEDIENT DE CAS

L'Ajuntament de XXXXXXXXX va sol·licitar el suport del Servei Itinerant de Mediació Ciutadana mitjançant petició al Servei de Convivència i Diversitat, amb data XX de XXX de 20XX i número de registre XXXXXXXX.

Després de fer X entrevistes amb les parts (a emplenar per l'empresa contractista) us comuniquem que es dona per tancat l'expedient en data XX de XX de 20XX.

Barcelona, XX de XXXX de 20XX

XXXXXXXXXX
Mediador/a del SIMC

Annex 3: ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DEL TREBALL DE CAS

Des del Servei Itinerant de Mediació Ciutadana de la Diputació de Barcelona s'avalua de forma contínua la prestació del servei per tal de millorar i adequar les nostres actuacions. És per això que després de cada atenció es vol saber quina ha estat l'opinió de les persones participants.

De 1 (gens satisfet) a 10 (molt satisfet)

1. En general, considera que li ha estat útil l'entrevista/servei/activitat/el procés?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2. Està satisfet amb l'atenció rebuda durant el procés/l'entrevista/servei/activitat?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3. L'espai físic on l'han atès ha estat adequat (còmode, net, agradable, privat...)?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4. Recomanaria a una altra persona aquest servei?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----



Annex 4: FITXA D'INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA

DADES SOL·LICITUD

Núm. de sol·licitud		Data sol·licitud	
Núm. de cas			
Professional/s que durà a terme la intervenció		Data de derivació a l'empresa	

DADES ENS LOCAL

Municipi	
Comarca	
Persona de contacte	
Càrrec	
Unitat de treball	
Adreça	
Telèfon	
Correu electrònic	

DADES DE LA INTERVENCIÓ

Espai de sociabilitat

- ☐ Veïnal
☐ Espais públics
☐ Equipaments
☐ Ciutat/barri

S'hi ha treballat prèviament?

- ☐ Si
☐ No

Si, s'ha treballat quin àmbit o àmbits de l'Administració hi han intervingut anteriorment?

- ☐ Serveis socials
☐ Convivència / Civisme / Ciutadania
☐ Policia municipal
☐ Salut Pública
☐ Habitatge
☐ Serveis tècnics / jurídics
☐ Altres:

Hi ha una taula/comissió de treball o espai de coordinació? SI/NO

- ☐ Si
☐ No

DETALL BREU DELS TRETS MÉS SIGNIFICATIU DEL CAS

Servei Itinerant de Mediació Ciutadana

PRIMERES INTERVENCIONS



Servei Itinerant de Mediació Ciutadana

DESENVOLUPAMENT DE LA INTERVENCIÓ (Hipòtesi de treball, objectius de l'actuació, procés de treball i fases)

TANCAMENT DE LA INTERVENCIÓ (Valoració i avaluació)

Annex 5: FITXA D'ACCIÓ DE DIFUSIÓ / FORMACIÓ / SENSIBILITZACIÓ**DADES SOL·LICITUD**

Núm. de sol·licitud		Data sol·licitud	
Núm. d'expedient			
Mediador/a que realitzarà l'acció		Data de traspàs al mediador	

DADES ENS LOCAL

Municipi	
Comarca	
Persona de contacte	
Càrrec	
Unitat de treball	
Adreça	
Telèfon	
Correu electrònic	

DETALL BREU DE LA DEMANDA

Servei Itinerant de Mediació Ciutadana

ORGANITZACIÓ, CONTINGUT, DESENVOLUPAMENT DE L'ACCIÓ I VALORACIÓ

Data de realització de l'acció	
Lloc de realització de l'acció	

RELACIÓ HORES

[illegible]



Annex 6: COMUNICAT DE TANCAMENT D'EXPEDIENT D'ACCIÓ DE DIFUSIÓ /FORMACIÓ / SENSIBILITZACIÓ

L'Ajuntament de XXXXXXXX va sol·licitar el suport del Servei Itinerant de Mediació Ciutadana mitjançant petició al Servei de Convivència i Diversitat, amb data XX de XXXXXXXX de 20XX i número de registre XXXXXXXX.

Després de dur a terme l'acció de difusió/ sensibilització / formació (Nom de l'activitat) a (lloc on s'ha desenvolupat l'activitat) el dia (data i horari), us comuniquem que es dona per tancat l'expedient en data XXXXXX.

Barcelona, XX de XXXXXXXXX de 20XX

XXXXXXXXXXXXX
Mediador/a del SIMC

**Annex 7: ENQUESTA DE SATISFACCIÓ EN ACCIONS DE FORMACIÓ /
SENSIBILITZACIÓ**

Des del Servei Itinerant de Mediació Ciutadana de la Diputació de Barcelona s'avalua de forma contínua les accions de formació i sensibilització que es realitzen per tal de millorar i adequar les nostres actuacions. És per això que després de cada activitat es vol saber quina ha estat l'opinió de les persones participants.

De 1 (gens satisfet) a 10 (molt satisfet)

1. Les explicacions del taller han estat clares i ordenades.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Els exemples i material utilitzat han ajudat a entendre les explicacions.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. Els continguts o temes treballats es poden aplicar a la meva vida personal

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. Recomanaries aquesta activitat?

SÍ

NO



5. L'activitat m'ha agradat.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. Què és el que més t'ha agradat de l'activitat?

7. Què milloraries?

Annex 8: FITXA DE PARTICIPACIÓ EN ESPAIS DE COORDINACIÓ DELS ENS LOCALS**DADES SOL·LICITUD**

Núm. de sol·licitud		Data sol·licitud	
Núm. de cas			
Professional/s que durà a terme la intervenció		Data de derivació a l'empresa	

DADES ENS LOCAL

Municipi	
Comarca	
Persona de contacte	
Càrrec	
Unitat de treball	
Adreça	
Telèfon	
Correu electrònic	

DADES DE LA INTERVENCIÓ**Hi ha una taula/comissió de treball o espai de coordinació?**

- ☐ SI Nom, qui hi participa i seleccioneu tipologia al següent apartat
- ☐ NO

Tipologia de taula/àmbit de treball

- ☐ Convivència
- ☐ Salut
- ☐ Infància, Adolescència, Joventut
- ☐ Entorn educatiu
- ☐ Altres

Si hi ha taula o comissió de treball o espai de coordinació qui són els participants?

- ☐ Serveis socials
- ☐ Convivència / Civisme / Ciutadania
- ☐ Policia municipal
- ☐ Salut Pública
- ☐ Habitatge
- ☐ Serveis tècnics / jurídics
- ☐ Altres:

DETALL BREU DELS TRETS MÉS SIGNIFICATIUS DEL CAS



Servei Itinerant de Mediació Ciutadana

PRIMERES INTERVENCIONS



Servei Itinerant de Mediació Ciutadana

DESENVOLUPAMENT DE LA INTERVENCIÓ (Hipòtesi de treball, objectius de l'actuació, procés de treball i fases)



TANCAMENT DE LA INTERVENCIÓ (Valoració i avaluació)

RELACIÓ HORES

DATA	DESCRIPCIÓ DE L'ACCIÓ DESENVOLUPADA	TEMPS DEDICAT A L'ACTIVITAT	TEMPS DEDICAT AL DESPLAÇAMENT	OBSERVACIONS	NOM PROFESSIONAL (omplir si la intervenció és gestionada més d'un/a mediador/a)

Servei Itinerant de Mediació Ciutadana**Annex 9: FITXA DE REALITZACIÓ D'ACCIONS MEDIADORES I/O
RESTAURATIVES EN EL MARC D'EXPEDIENTS DE MASE****DADES SOL·LICITUD**

Núm. de sol·licitud		Data sol·licitud	
Núm. de cas			
Professional/s que durà a terme la intervenció		Data de derivació a l'empresa	

DADES ENS LOCAL

Municipi	
Comarca	
Persona de contacte	
Càrrec	
Unitat de treball	
Adreça	
Telèfon	
Correu electrònic	

DADES DE LA INTERVENCIÓ**Tipus d'intervenció**

- ☐ Individual
☐ Grupal

Col·lectiu a qui s'adreça

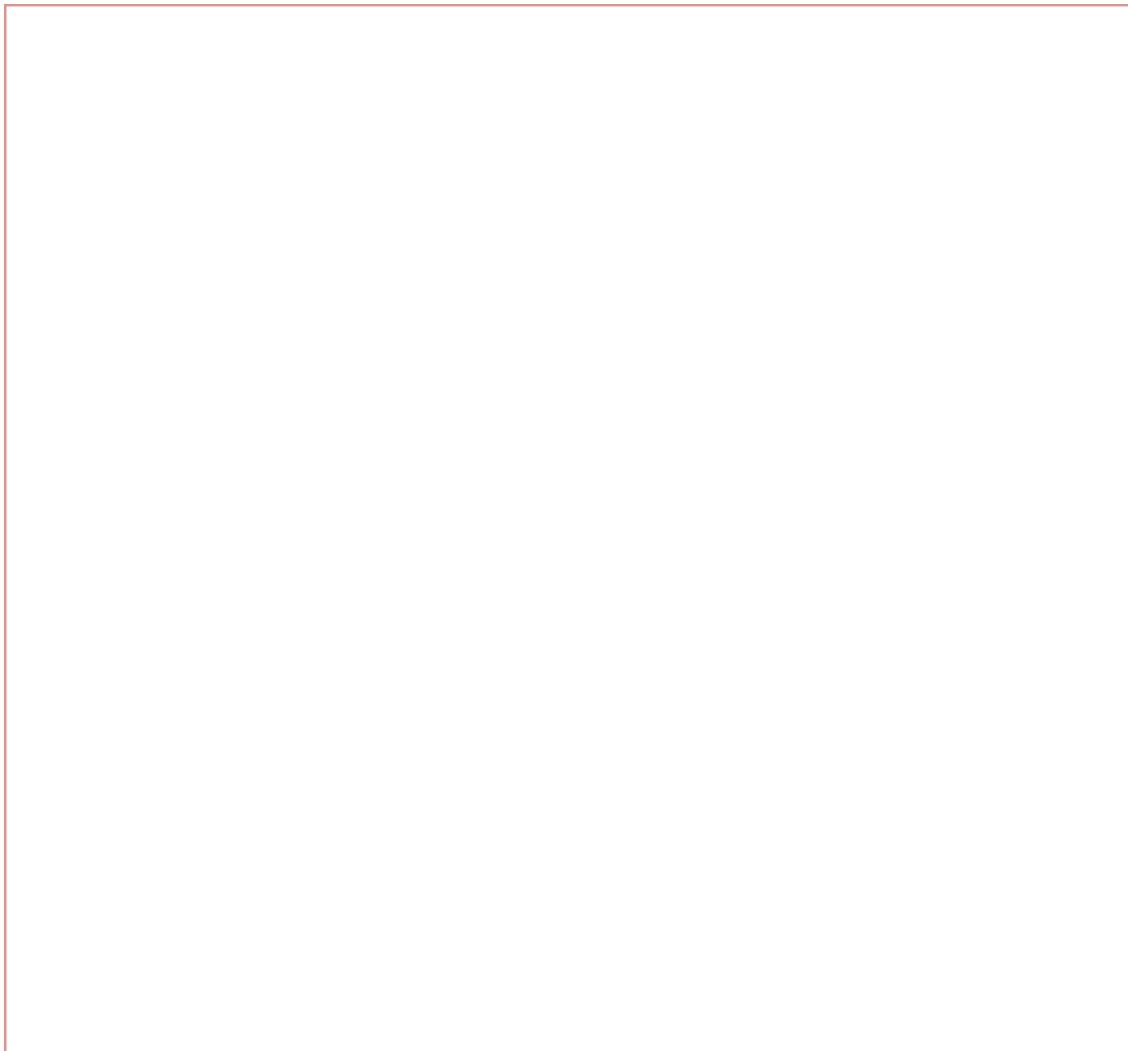
- ☐ Menors
☐ Adults

Serveis implicats

- ☐ Assessoria jurídica
☐ Policia local
☐ Serveis Socials
☐ Joventut
☐ Altres (especifiqueu):

DETALL BREU DELS TRETS MÉS SIGNIFICATIUS DEL CAS

PRIMERES INTERVENCIONS





Servei Itinerant de Mediació Ciutadana

DESENVOLUPAMENT DE LA INTERVENCIÓ (Hipòtesi de treball, objectius de l'actuació, procés de treball i fases)

TANCAMENT DE LA INTERVENCIÓ (Valoració i avaluació)

Annex 10: QUADRE DE RELACIÓ D'HORES MENSUALS DEDICADES (PER PROFESSIONAL I TOTALS)

[illegible]

Dades any 2025

Seleccioneu el vostre **municipi** en la llista desplegable (→)

Seleccionar municipi

Variables en fase de recollida de dades (trimestre finalitzat i recollida de dades dins de termini).

Variables obtingudes a partir d'un càlcul automàtic: només és possible modificar aquelles variables de nivell 2 (del tipus 6.4) que tinguin desglossament (del tipus 6.4.1; 6.4.2 ;...; 6.4.5; etc.) sempre i quan es desconeixi el valor de les variables que conformen el desglossament.

Dades corresponents a un trimestre en curs o no iniciat.

Variables fora de termini de recollida de dades (trimestre acabat i fase de recollida de dades amb termini exhaurit).

ATENCIÓ: Si alguna dada no està disponible, deixar la casella en blanc. Tan sols en cas que la dada sigui 0, omplir amb un 0.

Variable	T1	T2	T3	T4	ACUM. ANUAL	Comentaris (notes o observacions sobre les dades)
1. N. de sol·licituds rebudes en el període					--	
2. N. total de dies transcorreguts entre la sol·licitud rebuda i la primera intervenció tècnica de tots els casos tancats					--	
N. total de dies transcorreguts entre la primera intervenció tècnica i el tancament del total de casos tancats (Sumatori de dies acumulats de tots els casos tancats)					--	
4. N. total d'intervencions tècniques realitzades de tots els casos tancats					--	
5. N. total de casos tancats en el període segons nombre de parts implicades	--	--	--	--	--	
5.1. N. total de casos tancats en el període bi-parts					--	
5.2. N. total de casos tancats en el període entre grups i/o multiparts					--	
6. N. total de casos tancats en el període segons finalització del procés	--	--	--	--	--	
6.1. N. total de casos de mediació tancats amb acord					--	
6.2. N. total de casos de mediació tancats sense acord					--	
6.3. N. total de casos de gestió i/o facilitació					--	
6.4. N. total de casos interromputs i/o derivats	--	--	--	--	--	SUMATORI AUTOMÀTIC (cal emplenar tots els subapartats)
6.4.1. N. total de casos interromputs					--	
6.4.2. N. total de casos derivats a d'altres Serveis municipals					--	
6.4.3. N. total de casos derivats a Serveis d'altres administracions					--	
6.4.4. N. total de casos derivats a entitats ciutadanes o professionals					--	
N. total de casos tancats en el període, gestionats en col·laboració segons agents col·laboradors:	--	--	--	--	--	SUMATORI AUTOMÀTIC (cal emplenar tots els subapartats)
7.1. Gestionats en col·laboració amb Entitats professionals					--	
7.2. Gestionats en col·laboració amb Entitats ciutadanes					--	

Seleccioneu el vostre **municipi** en la llista desplegable (→)

Seleccionar municipi

Variables en fase de recollida de dades (trimestre finalitzat i recollida de dades dins de termini).

Variables obtingudes a partir d'un càlcul automàtic: només és possible modificar aquelles variables de nivell 2 (del tipus 6.4) que tinguin desglossament (del tipus 6.4.1; 6.4.2 ;...; 6.4.5; etc.) sempre i quan es desconeixi el valor de les variables que conformen el desglossament.

Dades corresponents a un trimestre en curs o no iniciat.

Variables fora de termini de recollida de dades (trimestre acabat i fase de recollida de dades amb termini exhaurit).

ATENCIÓ: Si alguna dada no està disponible, deixar la casella en blanc. Tan sols en cas que la dada sigui 0, omplir amb un 0.

Variable	T1	T2	T3	T4	ACUM. ANUAL	Comentaris (notes o observacions sobre les dades)
7.3. Gestionats en col·laboració amb altres administracions					--	
7.4. Gestionats en col·laboració amb altres departaments del propi ens local					--	
8. Número de casos desestimats					--	
9. N. de casos tancats en el període, segons tipus de conflicte	!	!	!	!		
9.1. Casos veïnals (els casos d'intermediació bancària es comptabilitzaran a la variable 10)	--	--	--	--	--	SUMATORI AUTOMÀTIC
9.1.1. Sorolls					--	
9.1.2. Olors					--	
9.1.3. Obres					--	
9.1.4. Neteja i higiene					--	
9.1.5. Humitats					--	
9.1.6. Gestió de la Comunitat (impagaments, quotes, etc.)					--	
9.1.7. Dificultats de relació/comunicació					--	
9.1.8. Ús dels espais comuns					--	
9.1.9. Aire condicionat					--	
9.1.10. Animals domèstics					--	
9.1.11. Ascensors					--	
9.1.12. Total Altres Veïnals (especificar el detall en la columna d' Observacions i Comentaris)					--	
9.2. Casos familiars	--	--	--	--	--	SUMATORI AUTOMÀTIC
9.2.1. Relacions intergeneracionals					--	
9.2.2. Relacions de parella					--	
9.2.4. Persones depenents					--	
9.2.5. Total Altres Familiars (especificar el detall en la columna d' Observacions i Comentaris)					--	
9.3. Casos escolars	--	--	--	--	--	SUMATORI AUTOMÀTIC
9.3.1. Relació de família amb el centre					--	

Dades any 2025

Seleccioneu el vostre **municipi** en la llista desplegable (→)

Seleccionar municipi

Variables en fase de recollida de dades (trimestre finalitzat i recollida de dades dins de termini).
Variables obtingudes a partir d'un càlcul automàtic: només és possible modificar aquelles variables de nivell 2 (del tipus 6.4) que tinguin desglossament (del tipus 6.4.1; 6.4.2 ;...; 6.4.5; etc.) sempre i quan es desconeixi el valor de les variables que conformen el desglossament.

Dades corresponents a un trimestre en curs o no iniciat.
Variables fora de termini de recollida de dades (trimestre acabat i fase de recollida de dades amb termini exhaurit).

ATENCIÓ: Si alguna dada no està disponible, deixar la casella en blanc. Tan sols en cas que la dada sigui 0, omplir amb un 0.

GESTIÓ ALTERNATIVA DELS CONFLICTES

CONFLICTES

Variable	T1	T2	T3	T4	ACUM. ANUAL	Comentaris (notes o observacions sobre les dades)
9.3.2. Relació de joves amb el centre					--	
9.3.3. Relació entre famílies del centre					--	
9.3.4. Relació entre alumnes					--	
9.3.6. Total Altres Escolars (especificar el detall en la columna de Comentaris)					--	
9.4. Casos d'Activitats Econòmiques	--	--	--	--	--	SUMATORI AUTOMÀTIC
9.4.1. Sorolls					--	
9.4.2. Olors					--	
9.4.3. Llicències					--	
9.4.5. Qüestions contractuals (lloguers, compra-venda, etc.)					--	
9.4.6. Total Altres Activitats Econòmiques (especificar el detall en la columna de Comentaris)					--	
9.5. Casos associatius	--	--	--	--	--	SUMATORI AUTOMÀTIC
9.5.1. Relacions entre membres d'una associació					--	
9.5.2. Relacions entre associacions					--	
9.5.3. Total Altres Associatius (especificar el detall en la columna de Comentaris)					--	
9.6. Casos d'ús d'espais públics	--	--	--	--	--	SUMATORI AUTOMÀTIC
9.6.1. Serveis i equipaments municipals					--	
9.6.2. Convivència en l'ús i gaudi de l'espai públic					--	
9.6.3. Total Altres Ús d'Espais Públics (especificar el detall en la columna de Comentaris)					--	
9.7. Casos d'incompliment d'ordenances municipals i/o mediació reparadora	--	--	--	--	--	SUMATORI AUTOMÀTIC
9.7.1. Grafitis					--	
9.7.2. Estacionament de vehicles					--	
9.7.3. Danys de patrimoni municipal (llums, contenidors, etc.)					--	
9.7.4. Animals domèstics					--	
9.7.5. Ús d'espais públics					--	

Seleccioneu el vostre **municipi** en la llista desplegable (→)

Dades any **2025**

Seleccionar municipi

 Variables en fase de recollida de dades (trimestre finalitzat i recollida de dades dins de termini).
 Variables obtingudes a partir d'un càlcul automàtic: només és possible modificar aquelles variables de nivell 2 (del tipus 6.4) que tinguin desglossament (del tipus 6.4.1; 6.4.2 ;...; 6.4.5; etc.) sempre i quan es desconeixi el valor de les variables que conformen el desglossament.

 Dades corresponents a un trimestre en curs o no iniciat.
 Variables fora de termini de recollida de dades (trimestre acabat i fase de recollida de dades amb termini exhaurit).

ATENCIÓ: Si alguna dada no està disponible, deixar la casella en blanc. Tan sols en cas que la dada sigui 0, omplir amb un 0.

GESTIÓ ALTERNATIVA DELS

GESTIÓ ALTERNATIVA DELS CONFLICTES

Variable	T1	T2	T3	T4	ACUM. ANUAL	Comentaris (notes o observacions sobre les dades)
9.7.6. Total Altres Incompliment d'ordenances (especificar el detall en la columna de Comentaris)					--	
9.8. Altres tipus de casos	--	--	--	--	--	SUMATORI AUTOMÀTIC
9.8.1. Total altres casos (especificar el detall en la columna de Comentaris)					--	
10. N. de casos tancats en el període, segons vies d'accés dels usuaris demandants	--	--	--	--	--	SUMATORI AUTOMÀTIC (cal emplenar tots els subapartats)
10.1. N. de casos en que l'usuari s'ha adreçat directament al Servei de Mediació					--	
10.2. N. de casos oberts a proposta del Servei de Mediació					--	
10.3. N. de casos adreçats al Servei de Mediació per altres serveis municipals					--	
10.4. N. de casos adreçats al Servei de Mediació per altres administracions					--	
10.5. N. de casos adreçats al Servei de Mediació per entitats ciutadanes o professionals	--	--	--	--	--	SUMATORI AUTOMÀTIC
10.5.1. Associacions de veïns					--	
10.5.2. Administracions de finques/agències immobiliàries					--	
10.5.3. Advocats/notaris					--	
10.5.4. Total Altres (especificar el detall en la columna de Comentaris)					--	
11. N. de persones participants en els casos de mediació/ gestió/ facilitació	--	--	--	--	--	SUMATORI AUTOMÀTIC (cal emplenar tots els subapartats)
11.1. N. de persones participants en els casos de mediació/ gestió/ facilitació bi-parts, segons edat (camp obligatori)	--	--	--	--	--	SUMATORI AUTOMÀTIC
11.1.1. Menors de 18 anys					--	
11.1.2. De 18 a 30 anys					--	
11.1.3. De 31 a 64 anys					--	
11.1.4. 65 anys i més					--	
11.2. N. de persones participants en els casos de mediació/ gestió/ facilitació bi-parts, segons sexe (camp obligatori)	--	--	--	--	--	SUMATORI AUTOMÀTIC
11.2.1. Homes					--	
11.2.2. Dones					--	
11.2.3. No binari					--	

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 5bb848558d51dbc8ba0e Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

Dades any 2025

Selecioneu el vostre **municipi** en la llista desplegable (→)

Seleccionar municipi

Variables en fase de recollida de dades (trimestre finalitzat i recollida de dades dins de termini).
Variables obtingudes a partir d'un càlcul automàtic: només és possible modificar aquelles variables de nivell 2 (del tipus 6.4) que tinguin desglossament (del tipus 6.4.1; 6.4.2 ;...; 6.4.5; etc.) sempre i quan es desconeixi el valor de les variables que conformen el desglossament.

Dades corresponents a un trimestre en curs o no iniciat.
Variables fora de termini de recollida de dades (trimestre acabat i fase de recollida de dades amb termini exhaurit).

ATENCIÓ: Si alguna dada no està disponible, deixar la casella en blanc. Tan sols en cas que la dada sigui 0, omplir amb un 0.

GESTIÓ ALTERNATIVA DELS CONFLICTES

Variable	T1	T2	T3	T4	ACUM. ANUAL	Comentaris (notes o observacions sobre les dades)
11.3. N. de persones participants en els casos de mediació/ gestió/ facilitació bi-parts, segons nacionalitat (camp obligatori)	--	--	--	--	--	SUMATORI AUTOMÀTIC
11.3.1. Nacionalitat espanyola					--	
11.3.2. Altres nacionalitats					--	
11.4. N. de persones participants (de forma directa i activa) en els casos de mediació/ gestió/ facilitació en grups i/o multi-parts, segons edat (camp obligatori)	--	--	--	--	--	SUMATORI AUTOMÀTIC
11.4.1. Menors de 18 anys					--	
11.4.2. De 18 a 30 anys					--	
11.4.3. De 31 a 64 anys					--	
11.4.4. 65 anys i més					--	
11.5. N. de persones participants (de forma directa i activa) en els casos de mediació/ gestió/ facilitació en grups i/o multi-parts, segons sexe (camp obligatori)	--	--	--	--	--	SUMATORI AUTOMÀTIC
11.5.1. Homes					--	
11.5.2. Dones					--	
11.5.3. No binari					--	
11.6. N. de persones participants (de forma directa i activa) en els casos de mediació/ gestió/ facilitació en grups i/o multi-parts, segons nacionalitat (camp obligatori)	--	--	--	--	--	SUMATORI AUTOMÀTIC
11.6.1. Nacionalitat espanyola					--	
11.6.2. Altres nacionalitats					--	
13. Grau mitjà de satisfacció de l'usuari en els casos tancats en el període, segons àrees (puntuació de 0 a 10)					--	
14. N. total d'activitats formatives finalitzades en el període, segons destinataris	--	--	--	--	--	SUMATORI AUTOMÀTIC (cal emplenar tots els subapartats)
14.1. N. d'activitats formatives dirigides a membres d'entitats ciutadanes					--	Indiqueu aquí els títols dels cursos
14.2. N. d'activitats formatives dirigides a alumnes i noies en general					--	Indiqueu aquí els títols dels cursos

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 5bb848558d51dbc8ba0e Adreça de validació: https://seuelectronica.diba.cat

Seleccioneu el vostre **municipi** en la llista desplegable (→)

Seleccionar municipi

Dades any **2025**

 Variables en fase de recollida de dades (trimestre finalitzat i recollida de dades dins de termini).
 Variables obtingudes a partir d'un càlcul automàtic: només és possible modificar aquelles variables de nivell 2 (del tipus 6.4) que tinguin desglossament (del tipus 6.4.1; 6.4.2 ;...; 6.4.5; etc.) sempre i quan es desconeixi el valor de les variables que conformen el desglossament.

 Dades corresponents a un trimestre en curs o no iniciat.
 Variables fora de termini de recollida de dades (trimestre acabat i fase de recollida de dades amb termini exhaurit).

ATENCIÓ: Si alguna dada no està disponible, deixar la casella en blanc. Tan sols en cas que la dada sigui 0, omplir amb un 0.

Variable	T1	T2	T3	T4	ACUM. ANUAL	Comentaris (notes o observacions sobre les dades)
ACTIVITATS FORMATIVES						
14.3. N. d'activitats formatives dirigides a d' altres col·lectius					--	Indiqueu aquí els títols dels cursos
15. N. total d' hores de formació realitzades, segons destinataris	--	--	--	--	--	SUMATORI AUTOMÀTIC (cal emplenar tots els subapartats)
15.1. N. d'hores formatives dirigides a membres d' entitats ciutadanes					--	
15.2. N. d'hores formatives dirigides a alumnes i joves en general					--	
15.3. N. d'hores formatives dirigides a d' altres col·lectius					--	
16. N. total de participants a les activitats formatives finalitzades en el període, segons destinataris	--	--	--	--	--	SUMATORI AUTOMÀTIC (cal emplenar tots els subapartats)
16.1. N. participants a les activitats formatives dirigides a membres d' entitats ciutadanes					--	
16.2. N. de participants a les activitats formatives dirigides a alumnes i joves en general					--	
16.3. N. de participants a les activitats formatives dirigides a d' altres col·lectius					--	
17. N. d'accions formatives realitzades en el període, gestionades amb agents col·laboradors					--	
18. Grau mitjà de satisfacció de l'usuari de les accions formatives realitzades en el període, segons àrees (puntuació de 0 a 10)					--	
ACTIVITATS DE SENSIBILITZACIÓ						
19. N. total d' activitats de sensibilització realitzades en el període, segons destinataris	--	--	--	--	--	SUMATORI AUTOMÀTIC (cal emplenar tots els subapartats)
19.1. N. d'activitats de sensibilització dirigides a membres d' entitats ciutadanes					--	Indiqueu aquí els títols de les activitats
19.2. N. d'activitats de sensibilització dirigides a alumnes i joves en general					--	Indiqueu aquí els títols de les activitats
19.3. N. d'activitats de sensibilització dirigides a d' altres col·lectius					--	Indiqueu aquí els títols de les activitats
20. N. total d' hores d'activitats de sensibilització realitzades, segons destinataris	--	--	--	--	--	SUMATORI AUTOMÀTIC (cal emplenar tots els subapartats)
20.1. N. d'hores de sensibilització dirigides a membres d' entitats ciutadanes					--	
20.2. N. d'hores de sensibilització dirigides a alumnes i joves en general					--	
20.3. N. d'hores de sensibilització dirigides a d' altres col·lectius					--	
21. N. total de participants a les activitats de sensibilització realitzades en el període, segons destinataris	--	--	--	--	--	SUMATORI AUTOMÀTIC (cal emplenar tots els subapartats)

Document signat electrònicament. Firmes vàlides. És còpia autèntica de l'original electrònic.

Codi Segur de Verificació (CSV): 5bb848558d51dbc8ba0e Adreça de validació: <https://seuelectronica.diba.cat>

Metadades del document

Núm. expedient	2024/0031729
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques per a la contractació de la prestació del Servei Itinerant de Mediació Ciutadana de la Diputació de Barcelona

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Marina Pons Garcia (TCAT)	Cap de Servei de Convivència i Diversitat	Signa	24/04/2025 12:56

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
5bb848558d51dbc8ba0e	https://seuelectronica.diba.cat	

