



Ajuntament de Lleida

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MEDIACIÓ COMUNITÀRIA DE L'AJUNTAMENT DE LLEIDA.

1.- OBJECTE

El present plec té per objecte definir els requisits tècnics que haurà d'assumir l'empresa adjudicatària per la prestació del Servei Municipal de Mediació Comunitària, adscrit al departament de Seguretat Ciutadana, Mobilitat i Convivència de l'Ajuntament de Lleida.

2.- DESCRIPCIÓ

El Servei municipal de mediació Comunitària és un recurs públic, gratuït i obert a tota la ciutadania de Lleida.

El servei forma part del Pacte per la Convivència i el Civisme a la ciutat de Lleida, que parteix d'un disseny basat en l'acció transversal, la coordinació amb la societat civil i corresponsabilitat amb la ciutadania.

En aquest marc, es promou la creació d'un servei especialitzat que, des de les metodologies i tècniques innovadores i contrastades, es configura com un recurs per la prevenció, facilitació i assessorament davant conflictes comunitaris de diferents tipologia: veïnals, a l'espai públic, comercials, culturals, escolars i d'entitats, entre d'altres.

El seu objectiu principal és promoure la millora de les relacions humanes i la gestió pacífica de conflictes que afecten a la convivència quotidiana al municipi de Lleida a través de:

- L'atenció i assessorament en la resolució alternativa de conflictes als ciutadans i ciutadanes de Lleida des d'una vessant mediatra i pedagògica.
- L'acompanyament a la ciutadania per capacitar-la en el reconeixement de les seves pròpies habilitats per arribar a acords davant els possibles conflictes de la vida diària.
- La sensibilització sobre la necessitat de fomentar el diàleg i la reflexió davant situacions que poden esdevenir conflictives entre les persones.
- La prevenció de possibles conflictes i la formació a la ciutadania en la gestió positiva de la resolució de conflictes d'una manera dialogada, corresponsable i pacífica.

Es preveu concentrar l'actuació en 4 tipus d'intervenció:

- Atenció a les demandes ciutadanes de mediació en la resolució de conflictes. L'accés al servei es pot podrà donar a través d'una petició directa de les persones implicades o bé per derivació des d'un altre servei, entitat, etc.
- Assessorament i abordatge coordinat amb professionals que intervenen a l'espai públic, per la prevenció i recerca de solucions col·lectives en els conflictes que s'hi produeixen.
- Promoció de la mediació preventiva mitjançant la reflexió, la divulgació, l'assessorament i formació a grups, serveis i associacions.





Ajuntament de Lleida

- Atenció i acompanyament des d'un vessant reparador (mesures alternatives a la sanció econòmica en infraccions lleus), en coordinació amb els serveis municipals pertinents.

3.- COBERTURA DEL SERVEI

L'adjudicatari haurà de realitzar una sèrie de tasques que consistiran, com a mínim, en les següents:

- Recepció i atenció a la ciutadania, tant per consultes sobre el funcionament del servei, com per altres dubtes dels usuaris i usuàries, així com per l'acompanyament en el procés de mediació i les sessions i derivacions pertinents per a la resolució dels conflictes plantejats.
- Entrevistes individuals amb els usuaris i usuàries, i els seus familiars en els casos de persones menors d'edat. També es podran atendre membres d'associacions, entitats i col·lectius de la ciutat que necessitin desenvolupar qualsevol procés de mediació.
- Assistència i acompanyament a les parts implicades durant tot el procés de mediació. El servei ha de garantir, segons la Llei 5/2012 de mediació en assumptes civils i mercantils la voluntarietat, la lliure disposició de les parts, la imparcialitat i neutralitat del mediador o mediadora, així com la confidencialitat de tot el procés.
- Iniciar i dur el seguiment de l'expedient del cas on hi constarà la documentació recopilada a través de les eines d'administració electròniques habilitades a tal fi.
- Atendre i executar les atencions de les mediacions reparadores estudiar proposar mesures reparadores en relació a les sancions lleus produïdes per incompliment de les Ordenances que es considerin viables i oportunes.
- Tasques de sensibilització i formació: l'empresa adjudicatària, a través dels mediadors i mediadores del servei, haurà de realitzar activitats (xerrades, tallers, etc.) per donar a conèixer i fomentar la gestió positiva dels conflictes. Haurà de preveure actuacions adreçades a diversos col·lectius i en diferents entorns (centres cívics, centres educatius, etc.)
- Difusió del Servei de Mediació Comunitària: l'empresa adjudicatària haurà d'elaborar propostes per donar a conèixer el servei a través de diferents mecanismes. La representació exterior del servei, amb materials gràfics o textos entre d'altres eines de difusió, l'exerceix l'Ajuntament com a titular a efectes de relació amb d'altres entitats, premsa o qualsevol mitjà de difusió. Per tant, la titularitat de la documentació escrita derivada de la relació amb persones usuària o la que resulti de l'elaboració d'informes o estudis que l'adjudicatari elabori i es derivi de la gestió tècnica a partir del contracte d'aquest servei correspon a l'Ajuntament de Lleida.
- Totes les tasques de gestió, coordinació professional i organització que se'n derivin.

4.- RECURSOS HUMANS

- El servei estarà format per un equip de dos persones especialistes en mediació i resolució de conflictes, amb una dedicació setmanal de 35 hores setmanals i amb el següent perfil:



Ajuntament de Lleida

- Formació mínima de grau universitari en la branca de les ciències socials i amb un màster en resolució alternativa de conflictes i/o mediació.
- Experiència laboral relacionada amb la mediació i la resolució alternativa de conflictes, com a mínim d'un any.
- La dedicació mínima requerida per a la cobertura del Servei serà de cinc matins i com 2 tardes a la setmana, considerant la necessària flexibilitat que un servei d'aquestes característiques ha de tenir.

5.- RECURSOS MATERIALS

- La prestació ordinària del servei es desenvoluparà en dependències municipals a determinar.
- L'Ajuntament es farà càrrec del mobiliari i les despeses de manteniment dels espais (subministraments bàsics, telèfon i internet).
- L'adjudicatari posarà a disposició de l'equip humà els dispositius de telefonia mòbil i els equips informàtics necessaris per a la correcta execució del contracte.

6.- CLÀUSULA ECONÒMICA

- L'empresa presentarà factures mensuals d'acord amb l'oferta econòmica presentada, i per una dotzena part cada mes, amb les condicions habituals establertes per l'Ajuntament.

7.- SEGUIMENT I CONTROL

- El Servei de Mediació Comunitària opera adscrit al departament de Seguretat, Mobilitat i Civisme i serà supervisat i coordinat directament per la persona que ocupa el lloc de Responsable del Servei de Civisme de l'Ajuntament de Lleida o aquell altre equivalent, en cas de modificació de la nomenclatura o l'organigrama.
- Es programarà una reunió semestral de treball amb entre la persona responsable de l'Ajuntament de Lleida i les persones professionals del servei de Mediació.
- Per al seguiment general del servei, es programarà una reunió semestral entre els responsables municipals i les persones responsables de l'empresa adjudicatària. Per a qüestions urgents o els quals la coordinació del programa municipal consideri oportú, es podran convocar aquelles reunions que siguin necessàries.
- L'empresa haurà de realitzar documents i protocols diversos vinculats a les seves funcions, en funció de les necessitats de cada moment.
- L'empresa haurà d'entregar, per escrit i en forma de presentació explicativa presencial, una memòria anual de les intervencions fetes, una avaluació dels serveis oferts a la ciutadania i una ressenya qualitativa i quantitativa.

8.- OBLIGACIONS

- L'empresa adjudicatària haurà de portar a terme l'objecte de la proposta i assegurar la seva implementació.
- Aportar els recursos humans i materials necessaris per fer possible la gestió i organització de les activitats segons les obligacions i condicions expressades en aquest Plec.



Ajuntament de Lleida

- Tot el personal dependrà exclusivament de l'adjudicatari, sense que existeixi cap vincle de dependència amb l'Ajuntament.
- En cas de baixa o absència dels/les professionals contractats, l'empresa adjudicatària està obligada a donar resposta per el compliment de l'execució de les activitats. Així com, cobrir les baixes en un màxim de 48 hores.
- L'empresa adjudicatària, a més de respondre a totes les seves obligacions laborals, fiscals i de seguretat social, en raó del personal empleat, serà també responsable dels danys i perjudicis que en la prestació del servei, o amb motiu dels mateixos, es puguin ocasionar a tercers o a béns municipals.
- L'adjudicatari haurà d'informar per escrit a l'Ajuntament de qualsevol incidència, queixa o situació que afecti al bon funcionament de les activitats.
- L'empresa adjudicatària haurà de tenir actualitzades i compartir amb l'Ajuntament les eines de planificació, control i seguiment.
- Atès que l'adjudicatari requerirà tractar dades de caràcter personal que són de la responsabilitat de l'Ajuntament de Lleida, s'inclou aquest annex d'encàrrec de tractament, en aplicació del que disposa l'article 28 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (en endavant RGPD), i l'article 28 i següents de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (en endavant LOPD). Aquest encàrrec de tractament quedarà formalitzat en el moment de la signatura del contracte.
- Respectar la normativa de confidencialitat.
- Assumir la responsabilitat civil i les obligacions fiscals que es derivin del compliment o incompliment d'aquest contracte; a aquests efectes haurà de contractar una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil.
- Garantir la protecció de dades dels ciutadans atesos d'acord amb la normativa vigent d'acord amb la normativa europea i nacional en matèria de protecció de dades.
- Els materials elaborats per a les activitats i tallers hauran d'anar identificats únicament amb el logotip propi de l'Ajuntament de Lleida, havent estat validats pel personal tècnic referent.
- En cas de no compliment d'algunes de les condicions explícites en aquesta licitació per part de l'empresa adjudicatària, l'Ajuntament podrà sancionar amb actuacions que aniran des de mesures econòmiques a la suspensió del contracte, segons la gravetat de la infracció.

La Cap de Secció de Seguretat Ciutadana

Maite Roman Rius

Lleida, a data de la signatura electrònica