

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA LICITACIÓ DEL PROCEDIMENT OBERT NO HARMONITZAT DEL SERVEIS PER A LA GESTIÓ DEL SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA DE L'AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DELS HORTS- PROCEDIMENT OBERT NO HARMONITZAT

OBJECTE DEL CONTRACTE

Contractació del Servei de Mediació de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts, d'acord amb les condicions establertes del present plec de prescripcions tècniques.

L'objecte del present contracte és la gestió del Servei de Mediació Ciutadana de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts, un model alternatiu al sistema tradicional de gestió i resolució de conflictes, que pretén donar resposta a les desavinences comunitàries que dificulten la convivència i la cohesió social entre les persones del municipi. Aquest servei busca facilitar i crear l'equilibri necessari per tal de donar resposta a diversos conflictes ciutadans i comunitaris a través de la prevenció, la gestió alternativa dels conflictes i la promoció de la cultura del diàleg.

El paper central d'aquest servei recau en la ciutadania que per mitjà de la responsabilitat, la participació i el diàleg, garanteix la bona convivència dins el municipi. L'evolució i la maduresa de la ciutadania impliquen noves fórmules de resoldre les dificultats en les relacions de convivència, el teixit associatiu i empresarial i l'administració.

Així doncs, facilitar la construcció d'una ciutadania activa representa una millora de la qualitat de vida dels vicentins i vicentines i, alhora, un enfortiment democràtic de la comunitat.

CLÀUSULA 1. OBJECTIUS DEL SERVEI

L'entitat o empresa adjudicatària haurà de desenvolupar un seguit d'accions i projectes tot seguint els següents objectius:

- Promoure la convivència ciutadana i la cohesió social.
- Estudiar la conflictivitat del territori tenint en compte el paper dels agents implicats.
- Reduir el nivell de conflictivitat de la ciutat, mitjançant la prevenció, la gestió pacífica dels conflictes i el diàleg entre les persones.
- Millorar la qualitat de vida de la ciutadania.
- Oferir a la ciutadania una nova visió vers la gestió dels conflictes facilitant el diàleg entre les parts del conflicte.
- Treballar en xarxa amb altres professionals per tal de poder actuar conjuntament en la gestió i prevenció de situacions conflictives.
- Brindar assessorament i orientació a les persones implicades en el conflicte.
- Oferir formacions per als professionals i la ciutadania, en relació a la gestió de conflictes com a oportunitat de créixer.
- Dotar d'eines als vicentins i vicentines per resoldre els seus propis conflictes.

CLÀUSULA 2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Actualment, el Servei de Mediació Ciutadana treballa en:

Pel que fa a la intervenció de casos:

- Conflictes veïnals.
- Incompliment d'ordenances cíviques.
- Conflictes relacionats amb l'ús de l'espai públic.
- Conflictes laborals.
- Conflictes familiars.
- Conflictes a l'entorn escolar (s'entén per conflictes a l'entorn escolar els que es troben vinculats amb els centres educatius per espai físic o motius relacionals).
- Altres conflictes de naturalesa semblant.

Pel que fa a les accions de difusió, sensibilització i formació del Servei i de l'ús de la mediació en general, es duen a terme:

- Formació i sensibilització a professionals de l'Ajuntament i d'altres administracions del territori, entitats i teixit empresarial.
- Tallers a centres educatius.
- Formació i sensibilització als diferents òrgans de participació del territori.
- Elaboració i difusió a tota la població d'una petita guia d'ús del servei.
- Difusió del servei en formats innovadors sobre de les aportacions de la resolució alternativa de conflictes.

En quant a l'àmbit d'acció comunitària:

- Actuacions comunitàries de prevenció de conflictes.
- Col·laboració amb els projectes del departament de Participació, Civisme i Convivència que tinguin a veure amb l'àmbit e la convivència i la cohesió social.
- Prospecció.
- Actuacions de reparació comunitària (MASE)

CLÀUSULA 3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

Algunes de les característiques del Servei de Mediació Ciutadana tenen a veure bàsicament amb els següents elements:

- El servei de mediació es defineix com un servei municipal, universal i gratuït.
- És voluntari (no hi ha obligació).

- Es pot deixar quan es vulgui.
- Treballa coordinat amb la resta de serveis municipals i agents socials del territori.
- Està adreçat a la població mitjançant la recollida de demandes i mediació entre les parts.
- Contempla la confidencialitat i la imparcialitat.
- És un espai destinat al diàleg i les parts implicades són les que busquen les solucions als conflictes a través del suport i guia dels mediadors o mediadores. Es busca l'equilibri entre les parts.

CLÀUSULA 4. OBLIGACIONS DE LA EMPRESA ADJUDICATÀRIA

- Garantir el compliment del contracte dins els termes acordats, vetllant pel bon servei a la ciutadania, la qualitat tècnica del treball, respectant i complint els terminis de planificació, execució i avaluació marcats per la regidoria responsable.
- Dotar dels recursos humans necessaris i garantir que el personal disposi de la titulació específica per desenvolupar les seves funcions per a la prestació del servei.
- Disposar d'una organització tècnica adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte d'aquest contracte. Ha de prestar el servei en els termes descrits en el plec amb total continuïtat i regularitat. En el cas d'extinció normal del contracte l'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei fins que una altra es faci càrrec de la seva gestió.
- El personal serà aportat per l'empresa i dependrà únicament d'aquesta a tots els efectes, sense que entre aquest i l'administració existeixi cap vincle funcional, ni laboral. Durant la vigència del contracte, cal comunicar prèviament a l'administració qualsevol substitució o modificació d'aquelles persones i acreditar que la seva titulació laboral s'ajusta a dret.
- Informar de la relació de professionals contractats i acreditar la seva titulació, així com notificar els canvis que es produeixin.
- L'empresa adjudicatària ha d'assegurar la substitució del personal del servei en cas de malaltia o accident, i designar una persona responsable per a la bona marxa del projecte.
- Complir totes les disposicions vigents en matèria fiscal, laboral, de Seguretat Social i de seguretat i higiene en el treball. L'incompliment d'aquestes obligacions per part de l'empresa adjudicatària o la infracció de les disposicions vigents sobre seguretat per part del personal designat per ell, no implicarà cap responsabilitat per a l'Ajuntament. Sense perjudici de l'anterior exposat, l'Ajuntament podrà requerir al concessionari perquè acrediti documentalment el compliment de les respectives obligacions.
- Es registraran els usos diaris d'utilització de l'espai.
-

- Mantenir les instal·lacions en bon estat i comunicar a l'Ajuntament qualsevol anomalia en l'equipament.
- Encarregar-se de l'obertura i tancament de l'espai de treball segons el pla de treball pactat entre l'empresa i l'administració.
- Aportar la infraestructura per portar a terme la gestió del servei i la realització d'activitats programades.
- Assegurar que l'accés i l'ús de les dades personals dels usuaris estan sota les garanties que estableix el marc legal vigent de protecció de dades.
- Informar l'Ajuntament sobre la prestació del servei. A tal efecte atindrà satisfactòriament, sempre que s'escaigui, les demandes d'informació que aquell formuli.
- Atendre a les indicacions i observacions que en relació amb el servei dicti l'Ajuntament mitjançant els seus òrgans competents.
- L'empresa adjudicatària haurà de dissenyar i dur a terme la proposta d'accions, projectes, formacions, i altres activitats de caire comunitari, i que possibilitin la consolidació, ampliació i manteniment del Servei de Mediació Ciutadana.
- Presentar propostes de planificació semestral i memòria anual, amb indicadors, d'avaluació del servei. Presentació d'informes concrets en base a peticions de la Regidoria de Participació, Civisme i Convivència.
- Executar i implantar directament les accions acordades en la planificació anual aportant el material i els recursos necessaris, sota les directrius de l'Ajuntament.
- Col·laborar i participar activament en altres programes de la ciutat i que facilitin el treball transversal i el treball en xarxa.
- Coordinar-se amb el Departament de Participació, Civisme i Convivència i participar en les reunions, que siguin convocades per l'Ajuntament o altres organismes (DIBA, Consell Comarcal, entre d'altres) relacionats amb els serveis que es presten.
- Formalitzar una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil.
- Altres que se'm puguin derivar d'aquest plec.

CLÀUSULA 5. HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

El Servei tindrà la seu en les dependències municipals i l'horari de prestació del Servei de Mediació Ciutadana s'establirà d'acord amb aquest criteris generals:

- S'establirà en franges horàries de matí i tardes, considerant la necessària flexibilitat que un servei d'aquestes característiques ha de tenir.

- La concreció de l'horari s'establirà segons el departament responsable, incorporant aquelles modificacions que siguin necessàries segons la informació obtinguda de l'avaluació contínua i de les necessitats emergents que es puguin plantejar, tenint en compte que el nombre d'hores setmanals de l'equip de mediació serà inicialment (tret de que s'apliqui la possible modificació) d'un total 20 hores per a cada professional. En cas que l'horari de funcionament dels espais del Servei no coincideixi amb l'horari general de l'equipament, l'empresa adjudicatària es farà càrrec de l'obertura del servei en les condicions exposades en el present plec, tenint en compte que ha de ser aprovat el seu ús per l'Ajuntament.

En termes generals, el servei funcionarà de dilluns a divendres, però excepcionalment, es podria portar a terme alguna acció en dissabte, diumenge o festius. En aquest cas, l'horari total de la setmana on es produeixi aquest canvi d'horari, haurà de ser del total d'hores setmanals estipulades, tenint en compte la ponderació que correspongui als festius o hores nocturnes.

CLÀUSULA 6. CATÀLEG DE SERVEIS

L'empresa adjudicatària haurà de coordinar el Servei de Mediació Ciutadana, mantenint les accions generals actuals, definint noves línies estratègiques, generant accions i projectes nous, i consolidant i ampliant servei, seguint les directrius de la Regidoria de Participació, Civisme i Convivència. Algunes de les funcions actuals i que s'hauran de mantenir són:

El Servei de Mediació Ciutadana ha de complir les funcions següents, en coordinació amb la persona responsable municipal corresponent:

Gestió alternativa dels conflictes

Amb la diversitat d'àmbits que constin en el projecte presentat per l'empresa adjudicatària.

Estudi, gestió i seguiment de casos :

- Entrevistes individuals amb els usuaris i usuàries, i els seus familiars en el cas dels menors, per fer el seguiment dels casos, a les dependències del Servei de Mediació o en els espais caordats amb les parts.
- Foment de la inclusió i la participació social dels usuaris i usuàries, amb perspectiva de gènere, intercultural i interseccional.
- Obertura expedient individualitzat, on hi constarà la documentació recopilada per cadascun dels casos.
- Establir les condicions perquè la mediació i la resolució alternativa dels conflictes sigui possible.
- Assistir i acompanyar durant el procés de mediació, facilitant les eines necessàries per a que les parts implicades arribin, en la mesura del possible, a acords seriosos i sostenibles en el temps.
- Crear i gestionar la base de dades de casos, respectant el compliment de la normativa de confidencialitat.

Accions de difusió, sensibilització i formació

Col·laborar en l'elaboració i execució de plans de treball per tal de difondre informació entenedora i adequada del funcionament i ús del Servei adreçada tant a nivell de la ciutadania com a nivell de personal municipal i altres instàncies.

Acció comunitària

Col·laborar en l'elaboració i execució de plans de treball per tal d'implementar accions de caire comunitari per facilitar la interacció positiva, el diàleg i la vinculació al territori com a eines per a la promoció de la convivència.

Coordinació amb la persona responsable municipal dels Servei de Mediació:

- Reunió de l'equip de mediació amb la persona responsable municipal corresponent pel seguiment del funcionament del Servei.
- Reunions de seguiment amb les persones responsables de l'empresa adjudicatària.
- Relació mensual de les accions realitzades.
- Coordinació amb altres professionals que siguin d'interès pel desenvolupament dels casos.

Avaluació:

- Realització de documents i protocols diversos vinculats amb les seves funcions.
- Valoració i actualització, si és necessari, dels criteris sobre la pertinença dels casos objecte de mediació.
- Sistema d'avaluació i supervisió continuada que inclogui indicadors qualitius i quantitius mensuals sobre:
 - Categories i tipus de demandes.
 - Tràmits realitzats.
 - Seguiment de les demandes.
 - Estadística de persones usuàries: edat, gènere, nacionalitat, formació, ocupació, barri, etc.
 - Incidències de personal.
 - Fonts i pertinença de les derivacions.
 - Presentació d'una memòria anual.

CLÀUSULA 7. COMISSIÓ ORGANITZATIVA I DE SEGUIMENT

Es crearà una comissió organitzativa i de seguiment formada per la figura del coordinador/(a de l'empresa adjudicatària, el personal que coordinarà el Servei de Mediació Ciutadana i la tècnic/a i regidor/a del departament de Participació, Civisme i Convivència. Es pot convidar en aquesta comissió a qualsevol professional de l'Ajuntament o extern.

Aquesta comissió es reunirà, preceptivament i com a mínim, dues vegades a l'any de forma ordinària, i de manera extraordinària, sempre que es consideri convenient i en funció de les necessitats.

CLAUSULA 8. PROJECTE TÈCNIC QUE CAL PRESENTAR

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un projecte que inclourà:

- Proposta organitzativa: àmbits, tasques i coordinacions
- Proposta comunicativa.
- Proposta de treball en xarxa.
- Proposta comunitària: prevenció i reparació.
- Proposta formativa.
- Seguiment i avaluació.

Aquests punts del projecte són els que es valoraran, i coincideixen amb els criteris subjectius de la valoració del contracte.

CARACTERÍSTIQUES DEL CONTRACTE

1. DURADA DEL CONTRACTE

El contracte tindrà una durada de 2 anys amb 2 anys més prorrogables anualment.

La data inicial de vigència del contracte serà la de la signatura del mateix.

2. PERSONAL

La empresa adjudicatària aportarà el personal necessari pel correcte desenvolupament del servei, com a mínim, dues persones, amb una dedicació horària de 20 hores (1 a jornada completa i una altra a 20h en el cas de que s'apliqui la modificació contemplada al plec de clàusules administratives).

L'empresa o entitat presentarà un organigrama del servei on s'hi definiran les funcions que farà cada persona, la titulació requerida i les homologacions de l'empresa si s'escau.

2.1. Retribucions salarials del personal adscrit al servei

Les retribucions salarials del personal contractat per l'entitat adjudicatària han de ser, com a mínim, les que marqui el conveni col·lectiu del sector vigent de referència per a l'entitat adjudicatària.

2.2. Formació del personal

Correspon a l'empresa contractada les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixi una prestació del servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, les empreses adjudicatàries comunicaran a l'Ajuntament els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals així com els sistemes de supervisió establert per les empreses.

L'entitat adjudicatària assegurarà al seu personal formació continua de 20h anuals, com a mínim, i fomentarà la formació complementària per a la promoció interna i augment de categoria.

2.3. Personal necessari i adequació d'aquest per a l'execució del servei contractat

El contractista estarà obligat a especificar les persones concretes que executaran les prestacions i a acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, així com la corresponent acreditació professional. Haurà de garantir la idoneïtat d'aquest personal per portar a terme les diferents funcions pròpies del servei per tall que puguin atendre les diferents tipologies del usuari i les seves problemàtiques.

Qualsevol substitució o modificació relativa als/les professionals que presten els serveis haurà de comunicar-se prèviament a l'Ajuntament informant de les persones que el prestaran, creditant que la situació laboral del/les d'aquests/es s'ajusta a Dret, així com les titulacions exigides en aquest contracte.

L'entitat adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal en cas de baixa laboral o permisos, els permisos a que tinguin dret el personal de les empreses adjudicatàries d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de les empreses adjudicatàries. En cas de malaltia, el termini màxim per efectuar la substitució serà de 48 hores. Les hores corresponents a serveis, que per raó de malaltia, s'hagin deixat de prestar, no es poden facturar. En cas de substitució, l'entitat adjudicatària facilitarà al professional substituït les dades i tota la informació necessària per continuar amb el pla de treball establert. L'entitat adjudicatària comunicarà els canvis, amb la major brevetat possible, als tècnics municipals i als usuaris afectats amb el fi d'evitar negligències en la prestació del servei. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades per l'Ajuntament i programes per l'entitat adjudicatària.

La part contractista haurà de garantir els mecanismes per assegurar la màxima estabilitat del personal que presta el servei, per assegurar la continuïtat del mateix i minimitzar els efectes que canvis i substitucions del personal puguin suposar per les persones usuàries.

2.4 Dispositius de comunicació

L'empresa contractada haurà de facilitar als treballadors/es un mòbil amb dades que garanteixi la comunicació immediata d'incidències, i haurà de reservar, dins l'horari dels/les treballadors/es el temps requerit pels responsables municipals per realitzar les coordinacions amb els i les professionals responsables del seguiment.

3. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

L'adjudicatari i el seu personal hauran de respectar les prescripcions de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

Sota cap circumstància, l'adjudicatari no podrà obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per a qualsevol altre mitjà audiovisual) de l'usuari/a que les aportades per l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts.

L'usuari/a serà informat tant pels serveis municipals com per l'entitat/s adjudicatària/es que davant qualsevol eventualitat haurà de posar-se en contacte amb els serveis municipals.

4. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació, persones, etc., públiques o privades, correspon a l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts.

L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon a la Regidoria de Participació, Civisme i Convivència de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altra mitjà) derivada de la relació amb els i les participants en el servei, o a la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari, individual o col·lectiu, públic o privat, que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament d'aquest i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei. L'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts indicarà l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents.

5. MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL

En el supòsit eventual de vaga legal en el sector al qual pertanyen els treballadors i treballadores adscrits al servei, l'adjudicatari haurà de mantenir informat de forma permanent a la Regidoria de Participació Ciutadana i Convivència, de les incidències i desenvolupament de la vaga.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'adjudicatari haurà de presentar un informe en el què s'indiquin els serveis donats i el serveis que s'hagin deixat de donar. Aquest informe haurà de prestar-se en un termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga, amb la conformitat del responsable municipal del Servei. Una vegada comprovat els incompliments produïts com a conseqüència de la vaga, es valorarà la deducció corresponent de la factura del període en què s'hagi produït la vaga legal.

Sant Vicenç dels Horts, data de la signatura electrònica

Cap de Participació, Civisme i convivència

Yolanda Martín García

Aprovat mitjançant decret d'alcaldia
2025LLDR002949 de data 10
d'octubre