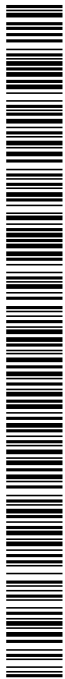


DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE PRESIDÈNCIA	REFERÈNCIA PACC2025000025
Codi Segur de Verificació: e28cac40-e369-4632-8a4e-74d9e291e07e Origen: Administració Identificador document: ES_L01082114_2025_6141210 Data d'impressió: 10/03/2026 10:19:07 Pàgina 1 de 8	SIGNATURES 1.- Roser Castellote Campama (TCAT), 24/11/2025 18:33	



Número d'expedient: PACC2025000025

PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Plec de prescripcions tècniques particulars que regiran el contracte del Servei de Mediació Ciutadana al municipi de Sant Feliu de Llobregat.

1. OBJECTE

L'objecte del present plec és definir les condicions tècniques que regiran la contractació del Servei de Mediació Ciutadana de Sant Feliu de Llobregat. Aquest servei té com a finalitat oferir un recurs municipal gratuït per a la gestió positiva dels conflictes, promoure la convivència ciutadana i fomentar la cultura del diàleg i la coresponsabilitat.

D'acord amb el que estableix l'article 2 del Reglament Municipal de Mediació ciutadana, l'objecte del contracte consisteix en:

- Resolució de conflictes mitjançant la mediació i altres tècniques de resolució de conflictes.
- Divulgació dels mètodes alternatius de resolució de conflictes, fomentant la millora de la comunicació entre persones, grups, organitzacions i institucions. Emmarcat dins d'una cultura de la pau basada en la participació responsable dels ciutadans.
- Prevenció de l'escalada de conflictes existents així com de futures situacions conflictives.
- Formació i capacitatció en tècniques de resolució de conflictes i mediació als serveis municipals preexistents, agents socials i a la ciutadania en general.

El servei s'inspira en els principis de la mediació comunitària i restaurativa, proporcionant espais de diàleg on les persones puguin assumir un paper actiu en la resolució dels seus conflictes, amb el suport professional del personal mediador.

2. MARC NORMATIU

El servei es regeix per la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local; el Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya; la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic; la Llei 5/2012, de mediació en assumptes civils i mercantils; i la Llei 15/2009, de mediació en l'àmbit del dret privat. Així mateix, s'atendrà el Reglament municipal de mediació aprovat pel Ple de Sant Feliu de Llobregat el 28 de juliol de 2016, que s'adjunta a aquest plec com a Annex I, i les directrius establertes per la Diputació de Barcelona en matèria de mediació ciutadana i comunitària.

3. DESCRIPCIÓ I FINALITATS DEL SERVEI

El Servei de Mediació Ciutadana és un recurs públic i gratuït que ofereix un espai de gestió pacífica dels conflictes i promou la cohesió social i la convivència veïnal. El procés de mediació és regeix pels següents principis:

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE PRESIDÈNCIA	REFERÈNCIA PACC2025000025
Codi Segur de Verificació: e28cac40-e369-4632-8a4e-74d9e291e07e Origen: Administració Identificador document: ES_L01082114_2025_6141210 Data d'impressió: 10/03/2026 10:19:07 Pàgina 2 de 8	SIGNATURES 1.- Roser Castellote Campama (TCAT), 24/11/2025 18:33	



1. Voluntarietat: Les persones implicades són les que lliurement decideixen participar-hi. El procés pot ser interromput en qualsevol moment.
2. Imparcialitat i neutralitat: El/la mediador/a no afavoreix a cap de les parts, l'objectiu és trobar una solució consensuada.
2. Confidencialitat: Tant les parts com el/la mediador/a es comprometen a no fer pública la informació tractada en les sessions de mediació.
3. Gratuïtat: és un servei públic que no representa cap cost per les persones que hi participen.

Les finalitats principals del servei són:

- Oferir un espai de mediació per a la resolució alternativa de conflictes entre persones, entitats o col·lectius.
- Promoure la convivència i la cohesió social a través de la gestió positiva dels conflictes.
- Prevenir la judicialització dels conflictes i fomentar l'entesa mitjançant el diàleg.
- Sensibilitzar i formar la ciutadania en valors de respecte, coresponsabilitat i convivència pacífica.

Els objectius del Servei de Mediació ciutadana són:

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

4. PERSONES DESTINATÀRIES

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE PRESIDÈNCIA	REFERÈNCIA PACC2025000025
Codi Segur de Verificació: e28cac40-e369-4632-8a4e-74d9e291e07e Origen: Administració Identificador document: ES_L01082114_2025_6141210 Data d'impressió: 10/03/2026 10:19:07 Pàgina 3 de 8	SIGNATURES 1.- Roser Castellote Campama (TCAT), 24/11/2025 18:33	



El Servei de Mediació Ciutadana serà d'abast municipal i podran ser usuàries del servei les persones físiques empadronades, residents o radicades a Sant Feliu de Llobregat o les persones jurídiques, radicades a la ciutat, que siguin part en algun tipus de conflicte dels previstos en els àmbits d'actuació.

5. ÀMBITS D'ACTUACIÓ I TIPOLOGIA DE CONFLICTES

El servei atendrà principalment conflictes veïnals, comunitaris, escolars, associatius, d'espai públic i altres relacionats amb la convivència ciutadana. Queden exclosos els conflictes de separació i divorci, violència de gènere, consum, àmbits judicials oberts o aquells on una de les parts sigui l'Ajuntament.

6. ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT

El servei tindrà la seva seu a l'edifici de Can Ricart, Plaça Lluís Companys, 1. La prestació serà de 46 hores setmanals totals, distribuïdes entre dues persones mediadores (23 hores cadascuna).

El servei es prestarà tres dies per setmana, en horari de matí i tarda.

Dilluns: 9 a 14h i de 15h a 19h → 9 hores dos mediadors.

Dimarts: 9 a 14h → 5 hores dos mediadors.

Dimecres: 9 a 14h i de 15h a 19h → 9 hores dos mediadors.

El servei serà amb cita prèvia. També es realitzaran accions de difusió, coordinació, gestió d'expedients, informes i memòries tècniques, formació i treball comunitari quan no hi hagi atencions directes.

L'horari establert del servei de mediació es determinarà de forma discrecional pel responsable del contracte i d'acord amb les seves necessitats. Aquest horari es pot veure afectat en cas de variació de les necessitats dels serveis. Això no suposarà en cap cas un augment o reducció de les hores establertes al contracte. Aquests canvis hauran de ser comunicats amb una antelació mínima de 5 dies hàbils a l'adjudicatari.

7. RECURSOS HUMANS I SUBROGACIÓ

D'acord amb l'article 6.1 del Reglament del Servei Municipal de Mediació Ciutadana de Sant Feliu de Llobregat, respecte a la gestió del Servei Municipal de Mediació Ciutadana serà característica essencial la professionalitat de l'equip tècnic multidisciplinari especialitzat en la resolució de conflictes.

L'equip estarà format per dues persones mediadores amb titulació universitària en l'àmbit social (psicologia, pedagogia, treball social, educació social, dret, etc.) i acreditar una titulació oficial de màster de Gestió de Conflictes i Mediació d'acord amb el que estableix l'article 10.2 del Reglament de mediació ciutadana de Sant Feliu de Llobregat.

El personal haurà d'acreditar experiència mínima de dos anys d'acord amb el Reglament de mediació ciutadana de Sant Feliu de Llobregat en mediació comunitària i capacitat per treballar des de la neutralitat, imparcialitat i confidencialitat. L'empresa adjudicatària garantirà la cobertura immediata en cas de baixa o absència.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE PRESIDÈNCIA	REFERÈNCIA PACC2025000025
Codi Segur de Verificació: e28cac40-e369-4632-8a4e-74d9e291e07e Origen: Administració Identificador document: ES_L01082114_2025_6141210 Data d'impressió: 10/03/2026 10:19:07 Pàgina 4 de 8		SIGNATURES 1.- Roser Castellote Campama (TCAT), 24/11/2025 18:33



**Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat**

L'adjudicatari tindrà l'obligació de subrogar als treballadors que l'actual empresa contractista té adscrits al servei, tal i com es marca a l'article 38 del III Conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya per als anys 2011 a 2016 (codi de conveni núm. 79002295012003).

Les condicions dels contractes laborals dels treballadors a subrogar són les que es relacionen al corresponent annex corresponent en el PCAP d'aquesta licitació, de conformitat amb l'article 130 LCSP.

Tot el personal que presti servei, dependrà única i exclusivament de l'empresa adjudicatària. En conseqüència l'empresa adjudicatària haurà de donar compliment a les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social i de seguretat i prevenció de riscos laborals referides al personal dependent de l'empresari donar compliment a allò establert en l'article 130 de la LCSP.

El contractista tindrà l'obligació de respondre dels salaris impagats als treballadors afectats per subrogació, així com de les cotitzacions a la seguretat socials meritades, encara en el supòsit que, i a la no devolució de la garantia definitiva en tant que no s'acrediti l'abonament d'aquestes.

El contractista estarà obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social i de seguretat i salut en el treball.

8. COORDINACIÓ, SEGUIMENT I AVALUACIÓ

L'empresa adjudicatària haurà de designar una persona responsable del servei que serà l'enllaç amb el responsable municipal del servei.

El seguiment del servei es farà mitjançant reunions setmanals amb la referent municipal del programa de convivència i reunions mensuals o trimestrals amb la direcció del projecte.

L'empresa haurà de presentar informes trimestrals i una memòria anual amb dades quantitatives i qualitatives: nombre de casos, tipologia de demandes, resultats, accions formatives i avaluació de satisfacció. Els informes i memòries s'hauran de redactar segons els models estàndards de la Diputació de Barcelona.
<https://www.diba.cat/ca/web/ccj>

9. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

Tal i com es contempla en el Reglament del Servei Municipal de Mediació Ciutadana articles 5, 13 i 14, l'adjudicatària haurà de complir amb les següents obligacions:

Prestar el servei d'acord amb els nivells de qualitat i capacitat requerits i gestionar-los sota la seva responsabilitat, sotmetent-se en tot moment a les obligacions i indicacions que, respecte al servei, dictarà l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat.

Prestar de forma directa el servei, amb prohibició absoluta de cedir-lo, alienar-lo o sotsarrendar-lo, excepte si compta amb l'autorització expressa de l'Ajuntament i només per causes extraordinàries degudament justificades.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE PRESIDÈNCIA	REFERÈNCIA PACC2025000025
Codi Segur de Verificació: e28cac40-e369-4632-8a4e-74d9e291e07e Origen: Administració Identificador document: ES_L01082114_2025_6141210 Data d'impressió: 10/03/2026 10:19:07 Pàgina 5 de 8	SIGNATURES 1.- Roser Castellote Campama (TCAT), 24/11/2025 18:33	



Assumir la responsabilitat civil i les obligacions fiscals que es derivaran del compliment o incompliment d'aquest contracte; a aquests efectes haurà de contractar una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil.

Garantir l'estabilitat i la continuïtat del servei i dels professionals al llarg de la durada del contracte.

Garantir la defensa jurídica del seu personal davant de reclamacions de tercers derivades de l'execució del contracte.

Comunicar en el termini de 24 hores qualsevol incidència relacionada amb l'execució del contracte.

Assumir qualsevol altra obligació necessària per garantir el bon funcionament del servei.

Complir qualsevol altra obligació establerta en el Reglament de mediació ciutadana de Sant Feliu de Llobregat.

OBLIGACIONS DELS TÈCNICS MEDIADORS

Segons s'indica en els articles 13 i 14 del Reglament Municipal de mediació ciutadana, els mediadors contractats hauran de complir amb les següents responsabilitats, basades en els principis de la mediació Gestió i Direcció del Procés:

Faran una valoració inicial sobre si la intervenció en el conflicte serà possible i promouran les condicions adequades per tal que la mediació formal es pugui dur a terme.

Establiran i organitzaran els elements formals del procés, incloent-hi la gestió de cites, l'espai de trobada, la signatura del compromís inicial, la realització de sessions i la formalització final dels acords.

Abans d'iniciar qualsevol sessió, explicaran clarament als participants en què consistirà el procés i les seves característiques, per tal de garantir que la seva participació sigui lliure i voluntària.

Mantindran una posició d'imparcialitat absoluta sense afavorir cap part i s'abstindran de dictar o suggerir la solució final al conflicte.

Respectaran el deure de confidencialitat, no podent revelar a tercers cap informació obtinguda, ni tan sols de les sessions privades, sense l'autorització explícita dels participants.

Si les parts necessiten opinió especialitzada (legal, psicològica o tècnica), el mediador podrà recomanar-los la consulta amb experts externs.

Col·laboraran i es coordinaran amb els serveis municipals per al tractament, gestió i seguiment dels conflictes complexos.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE PRESIDÈNCIA	REFERÈNCIA PACC2025000025
Codi Segur de Verificació: e28cac40-e369-4632-8a4e-74d9e291e07e Origen: Administració Identificador document: ES_L01082114_2025_6141210 Data d'impressió: 10/03/2026 10:19:07 Pàgina 6 de 8	SIGNATURES 1.- Roser Castellote Campama (TCAT), 24/11/2025 18:33	



Oferiran assistència tècnica als serveis municipals quan es requereixi la seva intervenció com a mediadors.

Notificaran immediatament als implicats si es detecta qualsevol causa que pugui suposar la seva incompatibilitat o exclusió del procés.

Coneixeran els motius pels quals hauran de renunciar o donar per acabada la seva intervenció.

Si es detecten amenaces greus que puguin posar en perill la seguretat o integritat de les persones o si hi ha indicis de delictes penals, el mediador haurà de suspendre la mediació i derivar el cas als serveis municipals o a l'autoritat competent.

Els mediadors tancaran el procés en cas de:

- Manca d'idoneïtat de les parts per assolir acords (per incapacitat psíquica o legal).
- Quan les parts incompleixin els principis fonamentals de la mediació.
- Si es produeixen accions que atemptin contra la dignitat o el respecte a tercers.

Els mediadors seran responsables d'elaborar els informes periòdics (semestrals) i les memòries anuals sobre la seva activitat.

Segons s'exposa a l'article 12.2 del Reglament Municipal de mediació Ciutadana de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat, per poder ser membre de l'equip tècnic del Servei Municipal de Mediació Ciutadana, a més de complir els requisits establerts, caldrà signar el compromís exprés de respectar la normativa establerta en el present reglament.

10. DIFUSIÓ I SENSIBILITZACIÓ

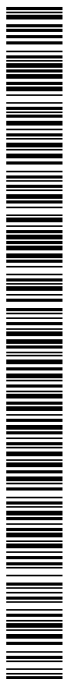
L'adjudicatària haurà de dissenyar i executar dues activitats anuals de formació en mediació, convivència i gestió positiva de conflictes, dirigides a la ciutadania, entitats i centres educatius. Es fomentarà la presència del servei als mitjans locals i la col·laboració amb altres serveis municipals.

11. PROTECCIÓ DE DADES

L'empresa adjudicatària haurà de complir totes les prescripcions de protecció de dades personals regulades per la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), pel reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en allò que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD) i per la resta de normativa vigent en matèria de protecció de dades.

L'adjudicatària haurà de garantir el manteniment, per part de tot el seu personal, del secret professional. Estarà obligada al compliment de tot allò que estableixi la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal i de seguretat

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE PRESIDÈNCIA	REFERÈNCIA PACC2025000025
Codi Segur de Verificació: e28cac40-e369-4632-8a4e-74d9e291e07e Origen: Administració Identificador document: ES_L01082114_2025_6141210 Data d'impressió: 10/03/2026 10:19:07 Pàgina 7 de 8	SIGNATURES 1.- Roser Castellote Campama (TCAT), 24/11/2025 18:33	



dels fitxers automatitzats que continguin dades de caràcter personal, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés durant la vigència del contracte.

La documentació i informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de la prestació de serveis derivats d'aquest contracte, que corresponen a l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat com a responsable del fitxer de dades personals, té caràcter confidencial i no podrà ser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport; per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit de l'execució directa del contracte.

12. RECURSOS MATERIALS

El servei es desenvoluparà en dependències municipals, equipades amb els recursos necessaris per garantir la confidencialitat i qualitat del servei.

Segons acord de Ple de l'Ajuntament, en sessió celebrada en data 28 de juliol de 2016, ha acordat el següent:

El Servei Municipal de Mediació s'executarà a les dependències designades per l'Ajuntament, concretament a l'edifici de Can Ricart, situat a la Pl. Lluís Companys 1.

L'actual ubicació és l'espai on el Servei de Mediació s'ha prestat de manera continuada durant els darrers anys. La ciutadania coneix i relaciona l'espai de Can Ricart amb la prestació del servei.

El personal de l'empresa adjudicatària s'haurà d'identificar mitjançant els signes de retolacions clares.

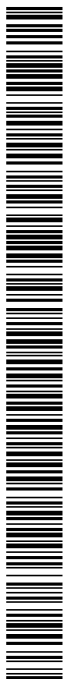
L'Ajuntament aportarà l'espai, el mobiliari bàsic i la connexió informàtica.

L'Empresa Adjudicatària facilitarà el material tècnic complementari requerit per a l'execució del servei.

Tècnica de seguretat ciutadana convivència i mediació

Roser Castellote

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE PRESIDÈNCIA	REFERÈNCIA PACC2025000025
Codi Segur de Verificació: e28cac40-e369-4632-8a4e-74d9e291e07e Origen: Administració Identificador documento: ES_L01082114_2025_6141210 Data d'impressió: 10/03/2026 10:19:07 Pàgina 8 de 8	SIGNATURES 1.- Roser Castellote Campama (TCAT), 24/11/2025 18:33	



**Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat**

ANNEX I. REGLAMENT DEL SERVEI DE MEDIACIÓ CIUTADANA.

El reglament està incorporat a l'expedient i es publicarà a la PSCP juntament a aquest plec.

Document electrònic verificable a <http://www.santfeliu.cat/sde>



e28cac40-e369-4632-8a4e-74d9e291e07e

tmp6032389901120050745.doc