



Ajuntament de Barberà del Vallès

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques, QUE HA DE REGIR EL PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT, EL CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE MEDIACIÓ I CONVIVÈNCIA DE L'AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

Clàusula 1.- Objecte del contracte

L'Ajuntament de Barberà del Vallès, mitjançant la secció de Convivència, Participació i Acció Comunitària de l'Àrea de Drets Civils i Ciutadania, té la missió desenvolupar les polítiques públiques i les estratègies d'abordatge de les problemàtiques que puguin esdevenir situacions de risc per a la convivència a la ciutat.

El funcionament del Servei s'emmarca en la llei estatal de la mediació Llei 5/2012, de 6 de juliol, de mediació en assumptes civils i mercantils, i la Llei catalana de 15/2009 de 22 juliol, de mediació en l'àmbit de dret privat, així com també, pels Decrets i Reglaments de mediació estatals i autonòmiques quant a competències.

En el l'àmbit sectorial autonòmic, l'article 23 de la Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat reconeix la capacitat d'autoorganització de les administracions locals i d'altres entitats públiques per a establir, en l'àmbit de llurs competències, activitats i serveis de mediació, d'acord, en tots els casos, amb els principis que han de regir la mediació: la voluntarietat, la imparcialitat i la neutralitat de la persona medidora, la confidencialitat, el caràcter personalíssim i la bona fe.

L'article 4.1 del Decret 135/2012, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat estableix " Les administracions locals i les altres entitats públiques tenen capacitat d'autoorganització per establir les activitats i els serveis de mediació en l'àmbit de les seves competències. "

Des d'una visió de governabilitat cal disposar d'espais de relació i d'encontre en els que els conflictes latents o manifestos trobin la manera de ser abordats des del diàleg, l'escolta, el pacte i el compromís. D'aquesta manera, des de l'Ajuntament es vol contractar un servei de mediació i convivència com a eina o instrument adreçat a facilitar la comunicació, la gestió i creació d'espais per a que les parts puguin abordar o intentar resoldre les diferències en els àmbits comunitaris, com veïnals, com associatius, amb comerços i també, en l'àmbit familiar, sempre que comportin conflictes intergeneracionals (pares/mares-fills/filles) o entre persones cuidadores, separacions amb infants menors, entre persones vulnerables, principalment . Per altra banda el present contracte de serveis també, atén i dona suport a l'organització de les comunitats de veïns/es i fomenta la participació activa dins aquestes i dins dels propis barris. Aquest contracte també té per objecte la realització d'intervencions a l'espai públic, als equipaments municipals, als edificis públics o privats amb multi problemàtiques d'origen multifactorials.

Parlar de convivència, també és parlar de polítiques i intervencions preventives a les tensions que la vida en societat comporta.

Clàusula 2.- Definició del servei

Pel desenvolupament del servei s'establiran les següents línies d'actuació:



Ajuntament de Barberà del Vallès

2.1 Línia d'actuació en mediació comunitària i familiar

El servei de mediació i convivència atindrà, gestionarà i crearà espais per a que les parts puguin abordar o intentar resoldre les diferències en els àmbits comunitaris, com veïnals, com associatius, amb comerços i també, en l'àmbit familiar, sempre que comportin conflictes intergeneracionals (pares/mares-fills/filles) o entre persones cuidadores, separacions amb infants menors, entre persones vulnerables, principalment.

Des del servei es fomentarà i difondrà la cultura de la pau i el diàleg, així com la mediació i d'altres tècniques de gestió col·laborativa de conflictes, mitjançant xerrades informatives, publicació de notícies a la premsa, l'aparició en programes de ràdio i difusió entre les xarxes socials.

La promoció de la convivència està estretament lligada a la tasca pedagògica, especialment a l'hora de promoure el respecte per unes normes comunes de convivència, el respecte entre persones, la corresponsabilitat vers allò comú i la participació activa en la ciutat.

El servei de mediació i convivència farà accions de prevenció adreçades a oferir formació i intervencions que dotin d'eines i estratègies per a la gestió i la resolució col·laborativa de les disputes a la ciutadania en l'àmbit de les comunitats veïnals, als professionals i les persones agents derivadores, als equips docents, alumnat i a les famílies dels centres educatius, comerciants, associacions, polítics i polítiques, personal tècnic i administratiu de l'Ajuntament, agents de la Policia Local i dels Mossos d'Esquadra i personal dels CAP de Barberà, etc.

Aquest servei es defineix com a servei municipal, universal, gratuït i voluntari que informa, orienta i atén a la població en matèria de mediació i acompanya a la persona en la gestió dels seus conflictes, promovent l'escolta i donant-li suport.

S'adreça a la ciutadania de Barberà del Vallès o persones amb un vincle amb la ciutat, entitats i associacions, comunitats veïnals, comerciants i personal dels centre educatius de la ciutat, principalment.

2.2 Línia d'actuació en suport a l'organització de les comunitats veïnals

El servei de mediació i convivència atindrà, assessorarà, intervindrà, acompanyarà i donarà suport a les comunitats veïnals per a la millora de la convivència, de la seva organització, per a la gestió dels espais comuns i l'autonomia en la presa de decisions sobre les prioritats d'accions i processos que interessin a la comunitat.

Aquesta línia d'actuació s'adreça a aquelles comunitats veïnals del municipi que tenen dificultats per si mateixes en resoldre situacions que afecten al seu funcionament intern, tot fomentant la participació activa de les seves persones membres dins aquestes i dins el seu barri, facilitant el debat i diàleg entre el veïnat i orientar-les en matèria de gestió interna, des d'una actuació basada en l'acompanyament socioeducatiu i de suport amb intervencions de





Ajuntament de Barberà del Vallès

caire preventiu; el servei també haurà d'identificar i mantenir els vincles amb les persones referents de les comunitats com a agents claus per treballar la convivència.

La intervenció directa i les accions d'acompanyament s'engeguen quan es constata que les comunitats veïnals tenen dificultats per funcionar de manera autònoma. El grau d'intervenció i acompanyament pot ser més o menys intens en funció de les necessitats de les comunitats, els objectius plantejats i els recursos de l'Ajuntament. Cas que calgui una intervenció directa en una comunitat o escala veïnal es tractarà tal i com s'indica en la 2.3 Línia d'actuació en intervenció a l'espai públic, als equipaments municipals i a les escales i/o comunitats veïnals d'edificis públics o privats .

Al mateix temps, aquesta línia d'actuació contempla una part més preventiva: la difusió de valors cívics, de convivència i de ciutadania, el foment de la cultura de la pau i les característiques de la gestió alternativa de conflictes.

Al mateix temps, inclou accions educatives en format de cursos, tallers, jornades... per a promoure la reflexió, el coneixement i el debat al voltant del fet de viure junts (con-viure) al municipi de cara a dotar al veïnat de coneixements, eines i habilitats, generant vincles entre les persones residents, apoderar-les com a grup, i treballar per la millora dels espais físics i l'organització.

2.3 Línia d'actuació en intervenció a l'espai públic, als equipaments municipals i a les escales i/o comunitats veïnals d'edificis públics o privats

L'espai públic com espai de socialització i de relació sovint és escenari de conflictes diversos en la convivència, d'origen multifactorial: persones soles vulnerables, fràgils i en risc (tant menors com gent gran); actituds violentes que trenquen la pau social, conductes incíviques i poc respectuoses amb les persones i l'entorn, pràctiques poc saludables que comporten un evident risc per la pròpia salut i la de les persones que comparteixen l'espai urbà, l'incompliment sistemàtic de les normes d'utilització d'instal·lacions i equipaments públics, etc.

Sovint els escenaris de conflicte en la convivència sobre els quals s'intervé són d'origen multifactorial; es consideren d'alta complexitat i s'ha comprovat que la intervenció dels serveis estàndards disponibles no són suficients per restablir la convivència.

Aquesta línia d'actuació contempla una part proactiva, duent a terme prospeccions de manera esporàdica a l'espai públic, als equipaments municipals, a les escales i/o comunitats veïnals d'edificis públics o privats i una part reactiva, segons la demandes rebudes.

El servei ha d'intervenir sobre els elements d'àmbit social del conflicte, haurà d'indicar les actuacions a dur a terme pel propi servei i promoure de forma coordinada amb els serveis tècnics de la secció de Convivència, Participació i Acció Comunitària el conjunt d'actuacions concretes d'altres àmbits que siguin viables i beneficioses per a la resolució o disminució del conflicte, proposant accions per millorar la situació i garantint el correcte nivell de coordinació i unitat d'actuació amb els altres serveis implicats.



Ajuntament de Barberà del Vallès

Tanmateix, el servei haurà d'identificar i mantenir contacte i relació en funció del seu objecte d'intervenció amb referents de diferents grups o col·lectius formals o informals amb ús intensiu o presència a l'espai públic, així com de les diferents comunitats culturals i religioses presents al barri.

La metodologia de treball a seguir serà la següent:

1- Recepció de la demanda i entrada en l'agenda del servei: Les vies d'entrada d'una demanda són diverses i al mateix temps, es poden detectar situacions sobre les que intervenir a través de les prospeccions que es realitzen de manera regular, en les quals no hi ha una demanda/sol·licitud com a tal.

2- Diagnosi: El servei contrasta la informació rebuda i elabora una primera diagnosi de la situació i proposta d'actuació. El servei es pot trobar amb dues casuístiques diferents: situacions d'alt conflicte que requereixen una actuació integral, àgil, ràpida i d'alta intensitat inicialment, i situacions de dimensió i impacte menor o de manteniment, menys urgent i de més llarg recorregut.

3- Pla de treball i execució: En el cas d'actuacions integrals i d'alta intensitat: El servei actua amb mirada global sobre aquelles causes que originen el conflicte i intenta un restabliment de la situació que permeti seguir treballant amb una intensitat menor i havent rebaixat tensions. Es treballa de manera transversal i molt coordinada amb altres seccions i àrees municipals, ampliant-se totes les informacions i coordinacions necessàries que permetin l'elaboració del Pla de treball que haurà de recollir objectius, accions i els agents que han desenvolupar-les, així com els indicadors d'avaluació dels mateixos. Entrarien aquí també aquelles actuacions de manteniment/seguiment posteriors a una intervenció integral d'alta intensitat.

En el cas de situacions de dimensió i impacte menor o de manteniment, menys urgent i de més llarg recorregut, s'actuarà també, de manera coordinada amb la resta de serveis afectats i s'elaborarà un pla de treball i indicadors en proporció al cas identificat.

El servei presenta el pla de treball als diferents agents involucrats i fa els ajustos necessaris que permetin validar-lo i s'executa de manera participada entre tots els i les agents involucrades.

4- Seguiment i avaluació del Pla de Treball: El servei fa una primera avaluació del desenvolupament del Pla de treball i els resultats obtinguts amb el seu desplegament.

La proposta metodològica, com a mínim, serà validada pels serveis tècnics de la secció de Convivència, Participació i Acció Comunitària. Així mateix, si en el seu desplegament es produeixen incidències caldrà que aquesta secció n'estigui informada.

Les tres línies esmentades d'actuació del servei, 2.1, 2.2 i 2.3, treballaran de manera coordinada i transversal amb les diferents àrees i seccions de l'Ajuntament i així com, amb la col·laboració d'altres administracions, si s'escau. Al mateix temps, s'aplicarà l'enfocament interseccional per a la no discriminació; es tracta d'un abordatge que tingui en compte la interacció entre els eixos de desigualtat com el gènere, l'origen, la classe social, la sexualitat,



Ajuntament de Barberà del Vallès

entre d'altres.

El present contracte de serveis s'adscriu orgànicament i funcionalment a la secció de Convivència, Participació i Acció Comunitària de l'Àrea de Drets Civils i Ciutadania, des d'aquests serveis tècnics es farà el seguiment i es donarà suport a la logística i implementació del servei i de les activitats que se'n deriven, així com de la seva vigilància i compliment del contracte.

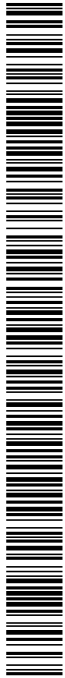
Clàusula 3.- Marc normatiu sectorial

- Llei 5/2012, de 6 de juliol, de mediació en assumptes civils i mercantils.
- Reial decret 980/2013, de 13 de desembre, pel qual es despleguen determinats aspectes de la Llei 5/2012, de 6 de juliol, de mediació en afers civils i mercantils.
- Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat
- Decret 135/2012, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat.
- Llei 9/2020, del 31 de juliol, de modificació del llibre segon del Codi Civil de Catalunya, relatiu a la persona i la família, i de la Llei 15/2009, de mediació en l'àmbit del dret privat.
- Llei 1/2023, del 15 de febrer, de modificació de la Llei 18/2007, del dret a l'habitatge, i del llibre cinquè del Codi Civil de Catalunya, relatiu als drets reals, amb relació a l'adopció de mesures urgents per a afrontar la inactivitat dels propietaris en els casos d'ocupació il·legal d'habitatges amb alteració de la convivència veïnal.
- Ordenança General per a la Convivència i el Civisme de l'Ajuntament de Barberà del Vallès.

Clàusula 4.- Objectius del servei

4.1 Línia d'actuació en mediació comunitària i familiar

- Millorar la convivència.
- Millorar la qualitat de vida comunitària.
- Fomentar el diàleg i la cohesió social.
- Reforçar les relacions entre les persones (veïns i veïnes,...).
- Fomentar actituds que facilitin l'entesa i el respecte entre la ciutadania: empatia, reconeixement, escolta activa, etc.



Ajuntament de Barberà del Vallès

- Incrementar la participació de la ciutadania en els afers col·lectius, treballar per a la construcció social a través de la gestió per a la resolució de conflictes i posar les bases per a unes noves relacions i regles socials.
- Fer difusió de la mediació a tots els àmbits de la ciutat, especialment, en l'àmbit escolar, com a promoció de la cultura de la pau.
- Incrementar l'acceptació de la diversitat, diferència de percepcions i opinions entre les persones, tot fomentant la igualtat i el respecte cap a l'altre.
- Activar dins la xarxa sociocomunitària la figura de les persones mediadores naturals ubicades al territori.
- Evitar i prevenir situacions violentes i agressives a diferents àmbits de la comunitat.
- Prevenir l'escalada del conflicte posant a disposició de la ciutadania recursos públics per a l'abordatge de conflictes basats en el diàleg i el respecte entre les persones implicades.
- Fer corresponsable i participar a la ciutadania de la gestió de les seves diferències i promoure la seva autogestió pel que fa a l'exercici dels seus drets, mitjançant la participació informada en els processos de solució col·laborativa de conflictes i la responsabilització de les decisions adoptades.
- Millorar el diàleg entre persones i col·lectius acceptant el fet que el conflicte té una vessant positiva.
- Promoure el coneixement i vetllar per l'acompliment de l'Ordenança general per al canvi

4.2 Línia d'actuació en suport a l'organització de les comunitats veïnals

- Millorar la convivència i la cohesió social a les comunitats de veïns i veïnes, des de la corresponsabilitat i assumint els drets i deures en l'exercici de la plena ciutadania.
- Potenciar l'enfortiment dels vincles o relacions entre els veïns i veïnes en condicions de reconeixement, respecte, confiança, suport mutu i equitat en les diversitats existents entre ells i elles.
- Potenciar l'apoderament i capacitat dels veïns i veïnes en la gestió comuna dels afers col·lectius per assolir els propis objectius, millorant i contribuint al manteniment dels espais físics comuns, relacionals i simbòlics de la comunitat per garantir el benestar i la qualitat de vida d'aquests.
- Promoure les comunitats de veïns i veïnes com a agents de canvi en clau de convivència al barri i la ciutat.



Ajuntament de Barberà del Vallès

- Planificar una intervenció i atenció integral adaptada a les necessitats d'una comunitat, si s'escau, per contribuir a la resolució de les seves dificultats d'organització o de convivència.

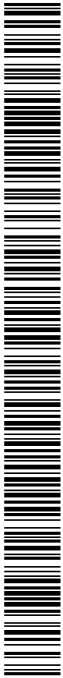
4.3 Línia d'actuació en intervenció a l'espai públic, als equipaments municipals i a les escales i/o comunitats veïnals d'edificis públics o privats

- Garantir el coneixement i la informació dels conflictes de convivència emergents al territori, principalment en l'espai públic, als equipaments municipals i a les escales i/o comunitats veïnals d'edificis públics o privats.
- Disposar d'una visió global i periòdica de la convivència al municipi i detectar els possibles punt de millora i intervencions a dur a terme.
- Restablir i/o mantenir les relacions de convivència a l'espai públic, als equipaments municipals i a les escales i/o comunitats veïnals d'edificis públics o privats
- Conèixer la realitat social de manera periòdica dels espais públics, equipaments municipals i escales i/o comunitats veïnals.
- Intervenir amb una òptica interdisciplinària als espais públics, equipaments municipals i escales i/o comunitats veïnals per tal de restablir la convivència.
- Avançar-se als conflictes a través de la proactivitat en les intervencions seguint criteris de prevenció del conflicte, mitjançant estratègies individuals, grupals i comunitàries construint dinàmiques de convivència entre la ciutadania, evitant així una escalada del conflicte.

Clàusula 5.- Tasques i funcions del servei

5.1 Línia d'actuació en mediació comunitària i familiar

- Atenció i orientació al públic, de manera presencial, telemàtica i telefònica a les persones interessades en la mediació. Informar en què consisteix la mediació i les seves característiques.
- Establir i elaborar tots els documents administratius que siguin necessaris pel bon funcionament del servei.
- Revisar i adequar els protocols de derivació i coordinació amb els i les agents derivadores, d'acord amb la imatge de la corporació i del servei.
- Gestió i facilitació d'espais que promoguin la resolució dels conflictes explicitats per la ciutadania i els derivats d'altres àrees municipals i/o agents del territori.
- Participar en les reunions, formacions i sensibilitzacions que es requereix des del





Ajuntament de Barberà del Vallès

Programa de Mediació Ciutadana que impulsa el Servei de Convivència i Diversitat de la Diputació de Barcelona i dels Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona.

- Disseny, planificació, organització i realització d'un curs anual de 4 hores de duració sobre la mediació i les tècniques alternatives de resolució de conflictes dirigits a la ciutadania, comunitats veïnals, comerços i entitats.
- Disseny, planificació, organització i realització d'un curs anual de 4 hores de duració sobre la mediació i les tècniques alternatives de resolució de conflictes dirigits al personal municipal, agents de la Policia Local i dels Mossos d'Esquadra i personal dels CAP's de Barberà del Vallès.
- Disseny, planificació, organització i realització d'una formació de 4 hores de duració sobre habilitats comunicatives, la mediació, la cultura del diàleg i les tècniques alternatives de resolució de conflictes dirigits als centres educatius i les seves famílies (alumnat, professorat, claustre, equip directiu, etc). Per aquesta tasca caldrà elaborar un document amb les característiques de la mateixa, tal i com s'indica a l'apartat 5.5 Quadre de documents generals del servei a aportar d'aquest Plec.
- Difondre i comunicar l'existència del servei, els mètodes alternatius de resolució de conflictes, fomentant la millora de la comunicació entre les persones, entitats, comunitats veïnals, consells de participació, etc.
- Treballar en xarxa amb les persones agents derivadores per a la prevenció i gestió dels conflictes.
- Elaborar i activar dins la xarxa sociocomunitària la figura de les persones mediadores naturals ubicades al territori.
- Organització un mínim d'una activitat en motiu del Dia Europeu de la Mediació. L'organització d'aquesta activitat inclou les tasques de divulgació de la mateixa.
- Complimentar i lliurar trimestralment les dades del Cercle de Comparació intermunicipal de Mediació de la Diputació de Barcelona.
- Fer arribar les enquestes de satisfacció d'aquesta línia d'actuació del servei entre les persones usuàries del mateix, abans dels dos mesos que s'hagi produït la visita.
- Mantenir la vigència dels ítems de l'enquesta i realitzar el buidatge de les respostes de les enquestes de satisfacció del servei.

5.2 Línia d'actuació en suport a l'organització de les comunitats veïnals

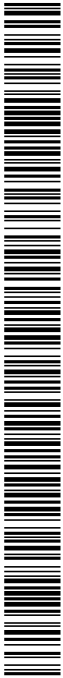
- Atenció, orientació i assessorament presencial, telemàtic i telefònic a les persones representants de comunitats veïnals que tinguin dubtes sobre l'organització interna i funcionament de la comunitat: sobre els drets i deures individuals i col·lectius, tan



Ajuntament de Barberà del Vallès

siguin o no propietaris, sobre la normativa en règim de propietat horitzontal, accessibilitat, ordenances municipals (Ordenança general per a la convivència i el civisme i Ordenança municipal de Sorolls i Vibracions, entre d'altres) i altres normes que puguin repercutir en les comunitats o bé, tinguin dificultats en la convivència.

- Establir i elaborar tots els documents administratius que siguin necessaris pel bon funcionament del servei.
- Revisar i adequar els protocols de derivació i coordinació amb els i les agents derivadores, d'acord amb la imatge de la corporació i del servei.
- Difondre i comunicar l'existència d'aquesta línia d'actuació del servei entre la ciutadania, entitats sense ànim de lucre, comunitats veïnals, consells de participació, etc.
- Participació del servei en el treball en xarxa amb agents i serveis del territori per a la prevenció i gestió de les dificultats que pugui presentar una comunitat, si s'escau.
- Identificar les necessitats i mancances de les comunitats veïnals ateses, així com les persones pro-actives de la convivència, principalment.
- Definir propostes d'actuació per a la millora de la convivència de les comunitats ateses, indicant els objectius, les accions a realitzar, els agents responsables, els indicadors d'avaluació i el calendari.
- Presentar les propostes d'actuació als òrgans de la comunitat veïnal, comptant especialment, amb les persones identificades com pro-actives de la convivència en la comunitat. Sempre que hi hagi una participació activa de la comunitat (corresponsabilització) des del servei es podrà participar i donar suport en la implantació de les propostes.
- Organitzar, si s'escau, reunions amb els i les representants de les comunitats veïnals per fer seguiment de les actuacions que s'estan duent a terme.
- Dissenyar i activar una xarxa de persones pro-actives de la convivència procedents de les comunitats veïnals.
- Fer treball amb xarxa amb els i les representants de les diferents comunitats veïnals i persones pro-actives de la convivència de manera que s'organitzin accions educatives periòdiques en format de cursos, tallers, jornades... per a promoure la reflexió, el coneixement i el debat al voltant del fet de viure junts (con-viure) al municipi; de cara a dotar al veïnat d'eines i habilitats, apoderar-los com a grup, compartir experiències, enfortir el veïnatge, treballar per la millora de l'organització de les comunitats i dels espais físics d'aquestes, tot fomentant el sentiment de pertinença a la comunitat i al barri.
- Disseny, planificació, organització i realització d'un curs anual sobre la llei de la propietat horitzontal i altra normativa que regula o afecta a les relacions de veïnatge,





Ajuntament de Barberà del Vallès

com l'Ordenança General de Convivència i Civisme de l'Ajuntament i Ordenança municipal de Sorolls i Vibracions, incidint sobre els aspectes pràctics dins de l'organització de les comunitats (càrrecs, quotes, reunions, acords de la junta, llibres d'actes, etc).

5.3 Línia d'actuació en intervenció a l'espai públic, als equipaments municipals i a les escales i/o comunitats veïnals d'edificis públics o privats

- Prospeccions regulars, de manera semestral i realitzades en diferents franges horàries, a l'espai públic, principalment a places i parcs, i als equipaments municipals amb l'objectiu de detectar necessitats d'intervenció social i preservar la bona convivència i la cohesió social.
- Elaborar un mapa de d'anàlisi de la convivència de Barberà del Vallès on s'identifiquin:
 - comunitats veïnals amb factors de risc, amb multi problemàtica, amb ocupacions amb molèsties per incivisme.
 - espais públics (parcs, places...) que es produeixen sorolls, baralles, festes, etc.
 - equipaments públics on es produeixin molèsties, incivisme, conductes inadequades... entre les persones usuàries

El mapa d'anàlisi de la convivència és un instrument, una eina gràfica per mesurar la convivència urbana. Es representaran els 9 barris residencials amb el volum de casos registrats: conflictes, incidències, mancances i conductes incíviques tant en espais públics com en comunitats veïnals.

Per a l'elaboració d'aquest mapa es treballarà de manera coordinada amb tots els serveis municipals; principalment amb Policia Local, Via Pública, Serveis de Neteja, Serveis Socials, Oficina del Dret a l'Habitatge, Oficina d'Atenció Ciutadana i Mossos d'Esquadra i es consensuaran els anomenats "punts calents" i les recomanacions i millores a dur a terme que permetin restablir la convivència.

Aquest mapa s'haurà d'actualitzar un cop a l'any.

- Recepció de demanda d'intervenció rebuda de la ciutadania, comunitats veïnals, serveis municipals, equip de govern municipal i altres agents del territori i entrada del cas a l'agenda del servei.

Això comporta:

- Entrevistes de recollida d'informació (comerços, entitats ciutadanes, joves, veïnat, departaments municipals, etc.) i/o reunions amb els i les representants de les comunitats veïnals, si s'escau, recollida de dades quantitatives, anàlisi i



Ajuntament de Barberà del Vallès

contrast de la informació rebuda amb l'objectiu d'identificar la situació de diagnosi del cas.

- Elaboració d'una proposta d'actuació d'acord amb la situació detectada. Si es tracta d'una situació d'alt conflicte, es requerirà d'una actuació integral, àgil, ràpida i d'alta intensitat, inicialment i si és una situació de dimensió i impacte menor o de manteniment, serà menys urgent i de més llarg recorregut.
- Presentació i validació de la proposta d'actuació als serveis tècnics municipals de la secció de Convivència, Participació i Acció Comunitària i altres seccions i àrees municipals, al mateix temps s'amplia la intervenció a dur a terme amb una mirada més global.
- Reunions amb els i les representants de les comunitats veïnals per a la presentació del pla d'actuació i el seguiment del mateix.
- Execució del pla d'actuació de manera participada amb tots els i les agents involucrades.
- Fer seguiment i avaluació periòdica del pla d'actuació de la intervenció duta a terme.

Durant l'execució del pla d'actuació a l'espai públic, als equipaments municipals i a les escales i/o comunitats veïnals d'edificis públics o privats, s'informarà de l'evolució d'aquest als serveis tècnics de la secció de Convivència, Participació i Acció Comunitària, especialment i de manera urgent, quan es produeixin incidències.

5.4 Tasques generals del servei de mediació i convivència

- Gestionar els documents necessaris per a la divulgació del servei de mediació, que com a mínim inclourà un díptic del servei amb la presentació del servei, els objectius, els àmbits d'actuació i la informació de contacte.
- Elaboració d'una proposta de Carta Municipal de Convivència i Civisme, que constarà d'una sèrie de principis de drets i deures de la ciutadania que permeti avançar cap a una cultura cívica i promogui canvis d'actituds a través de la consciència i corresponsabilitat i millori el sentiment de pertinença al barri i a la ciutat. Validada aquesta proposta pels serveis tècnics municipals de la secció de Convivència, Participació i Acció Comunitària, i com a inici del procés participatiu, que es posarà en marxa posteriorment, des del servei de mediació i mediació es faran 3 presentacions, una d'elles pública, de la proposta de Carta validada.
- Elaboració dels continguts de l'apartat web municipal sobre els servei de mediació i convivència i mantenir-ne la vigència. Els continguts mínims que haurà de contenir aquest apartat web són la descripció, els objectius, la normativa aplicable, les activitats i projectes, els horaris i el contacte del servei.



Ajuntament de Barberà del Vallès

- Assessorament tècnic per a personal tècnic municipal i càrrecs electes municipals i acompanyament, si s'escau, a reunions amb associacions i entitats per temes relacionats amb la convivència.

5.5 Quadre de documents generals del servei a aportar:

- Fitxa oferta formativa de 4 hores de duració sobre habilitats comunicatives, la mediació, la cultura del diàleg i les tècniques alternatives de resolució de conflictes dirigits als centres educatius i les seves famílies (alumnat, professorat, claustre, equip directiu, etc).
- Fitxa d'un projecte pedagògic sobre la cultura de la mediació, la cultura de la pau i les tècniques alternatives de resolució de conflictes dirigida als equips directius, claustre de professorat, alumnat i famílies dels centres educatius que, com a mínim, aquest document contindrà una descripció, objectius, activitats, destinatàries i calendari.
- Programa anual del servei de mediació i convivència que contindrà la descripció del servei amb les línies d'actuació, els objectius, les activitats, les persones destinatàries i el calendari de cadascun dels projectes a dur a terme.
- Enquesta de satisfacció del servei de mediació i convivència dirigida a les persones usuàries.
- Memòria anual del servei de mediació i convivència que inclogui les activitats dutes a terme per cadascuna de les línies d'actuació, un apartat amb informe anual estadístic amb les dades dels casos disgregades per sexe, edat i barri de residència i els resultats de les enquestes de satisfacció a les persones usuàries del servei, amb la mateixa disgregació de dades. Al mateix temps, caldrà ajustar l'esmentada memòria al format que estableixi la Diputació de Barcelona.
- Complimentar i lliurar trimestralment les dades del Cercle de Comparació intermunicipal de Mediació de la Diputació de Barcelona.
- Informe sobre el Mapa d'anàlisi de la convivència de Barberà del Vallès que reculli un mapa de "punts calents" de la convivència a la ciutat (projecte inclòs a la línia d'actuació 5.3 d'aquest Plec).
- Informe de diagnòsi de la situació de la convivència d'una comunitat veïnal o espais o equipaments públics (es duran a terme tants informes com entrades de casos de la línia d'actuació 5.3 d'aquest Plec).
- Informe de proposta d'actuació i seguiment per a la millora de la convivència d'una comunitat veïnal o espais o equipaments públics (es duran a terme tants informes com entrades de casos de la línia d'actuació 5.3 d'aquest Plec).



Ajuntament de Barberà del Vallès

Clàusula 6.- Equip tècnic, horaris, lloc de prestació del servei i material

L'adjudicatària haurà d'assegurar un equip professional interdisciplinari, que com a mínim, hi haurà una persona coordinadora i supervisora i dues professionals que prestaran les funcions especificades en la clàusula 5 d'aquest plec.

L'adjudicatària haurà de responsabilitzar-se del compliment de la legislació que regula les relacions laborals, la Seguretat Social, la prevenció de riscos laborals, assegurant el compliment del conveni que li sigui d'aplicació.

L'adjudicatària afavorirà la continuïtat de les persones professionals que prestin el servei.

Les tasques i funcions de la persona coordinadora i supervisora són:

- Responsable de l'equip tècnic adscrit al servei
- Coordinar el traspàs d'informació de les tres professionals que configuren el servei
- Establir directrius i unificar criteris per a les tres línies d'actuació del servei
- Dirigir les actuacions a posar en marxa pel servei
- Analitzar, avaluar i supervisar les actuacions i els procediments del servei

Per les tasques i funcions del servei indicades en aquest plec l'adjudicatària assegurarà que l'equip interdisciplinari tingui la següent formació i especialitats, registre professional i experiència i disponibilitat horària:

1) Requisits obligatoris de formació acadèmica i professional, registrals, certificat de delictes de naturalesa sexual i experiència del personal encarregat de l'execució dels treballs (equip de treball) que s'hauran d'acreditar previ a la formalització del contracte, i sempre que ho requereixi la persona responsable del contracte durant l'execució del mateix:

- Disposar d'una titulació universitària en els àmbits de l' Educació Social, Treball Social, Ciències Polítiques i de l'Administració, Sociologia, Dret o d'altres assimilables a les tasques a realitzar.
- Disposar d'una formació específica en mediació (postgraus, màsters o cursos especialitzats en mediació) d'acord amb el que estableix la Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat de Catalunya i el Decret 135/2012, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat que habiliten per a la inscripció al Registre general de persones mediadores del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.

L'acreditació, s'haurà de realitzar, mitjançant títol de la universitat corresponent o certificat de la formació específica esmentada.

- Disposar del certificat de delictes de naturalesa sexual per acreditar que mai s'ha



Ajuntament de Barberà del Vallès

tingut delictes d'aquest tipus.

- Inscripció al Registre general de persones mediadores en els àmbits del dret privat. L'acreditació, s'haurà d'acreditar, mitjançant el Certificat del Registre corresponent.
- Experiència professional desenvolupant funcions i tasques vinculades a l'objecte del contracte, amb un mínim d'un any d'experiència. L'acreditació, s'haurà de realitzar, mitjançant l'aportació de l'informe de vida laboral, currículum vitae (C.V.) i certificats emesos per l'empresa o empreses acreditant que les funcions i tasques acreditades són en les temàtiques objecte del contracte.

2) Pla de Formació:

Serà obligació de l'empresa o entitat adjudicatària la formació permanent de l'equip professional amb les tasques i funcions de les línies d'actuació d'aquest Plec, a banda de les hores de formació obligatòries per normativa de Salut i Seguretat laboral, establint un pla de formació que comunicarà a l'Ajuntament anualment i que en cap cas suposarà una reducció del temps destinat a la prestació del servei. Aquest Pla de Formació, haurà d'assegurar un mínim de 10 hores obligatòries de formació anual en les matèries objecte de la prestació del servei per al personal adscrit al servei.

3) Hores mínimes de prestació del servei:

Els serveis s'hauran de prestar amb caràcter ordinari de dilluns a divendres entre les 8 i les 19 hores. Malgrat es reserven 150 hores anuals per necessitats del servei, les quals podran ser prestades en horari nocturn, dissabtes, diumenges i festius.

Les hores prestades en horari nocturn es prestaran mitjançant un equip, mínim, de dues persones mediadores.

Aquestes 150 hores anuals esmentades s'entendran com a "hores incidentals", és a dir totes aquelles que puguin sorgir a més a més de la jornada diària de treball, aquestes no tindran la consideració d'hores extres, ja que han de respondre a situacions que no estiguin previstes i que afectin directament a la persona usuària o persones usuàries del servei i, per tant requeriran l'atenció immediata i ineludible de les professionals, provocant la prolongació de la seva jornada diària inicialment prevista. Quan aquestes es produeixen, s'ajustarà el calendari restant anual per tal de no excedir la jornada en còmput anual. Aquest ajust no té perquè ser immediat i s'acordarà entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament.

Les hores de prestació del servei seran com a mínim de 3.702 hores any de les quals:

300 hores anuals seran de coordinació i supervisió del servei

3.402 hores anuals seran de caràcter ordinari (de dilluns a divendres entre les 8 i les 19 hores) per les tasques i funcions del servei (clàusula 5). De les 3.402 hores anuals, 150



Ajuntament de Barberà del Vallès

hores anuals es podran distribuir en funció de les necessitats del servei i podran ser prestades en horari nocturn, dissabtes, diumenges i festius.

Aquestes 150 hores anuals esmentades s'entendran com a "hores incidentals", és a dir totes aquelles que puguin sorgir a més a més de la jornada diària de treball, aquestes no tindran la consideració d'hores extres, ja que han de respondre a situacions que no estiguin previstes i que afectin directament a la persona usuària o persones usuàries del servei i, per tant requeriran l'atenció immediata i ineludible de les professionals, provocant la prolongació de la seva jornada diària inicialment prevista. Quan aquestes es produeixin, s'ajustarà el calendari restant anual per tal de no excedir la jornada en còmput anual. Aquest ajust no té perquè ser immediat i s'acordarà entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament.

Per tal d'afavorir la planificació horària en la seva prestació, de forma trimestral, l'Ajuntament facilitarà una previsió trimestral orientativa amb els dies i hores de prestació del servei.

Tot i així, els horaris concrets de prestació seran flexibles en funció de les necessitats del servei, per tant, l'empresa o entitat adjudicatària tindrà l'obligació d'aplicar la flexibilitat horària necessària pel correcte desenvolupament del servei, no sobrepassant les hores en còmput anual establertes.

Les baixes, permisos i absències del personal adscrit al servei, per qualsevol motiu o circumstància hauran de cobrir-se amb personal suplent, a càrrec exclusiu de l'adjudicatària.

Per a la realització d'algunes de les tasques i funcions de la clàusula cinc podrà ser necessari el desplaçament de l'equip tècnic que presta el servei a d'altres equipaments socials, educatius i culturals de la ciutat, seu social d'entitats, associacions, comunitats veïnals i espais públics.

4) Lloc de prestació del servei i material:

L'Ajuntament posarà a disposició de l'empresa adjudicatària dins unes instal·lacions municipals tres taules i tres cadires, l'ús d'un telèfon fix i un ordinador amb connexió a internet, programari ofimàtic i accés a impressora.

Per a la prestació d'aquest servei l'empresa adjudicatària aportarà una dotació de telèfon mòbil amb dades i un ordinador portàtil amb connexió a internet i programari ofimàtic.

Les persones adscrites a aquest servei disposaran de correu electrònic de l'empresa i un drive de l'empresa per intercanviar la informació estrictament necessària per al compliment del contracte amb els serveis tècnics de la secció de Convivència, Participació i Acció Comunitària.



Ajuntament de Barberà del Vallès

Clàusula 7.- Personal adscrit al servei, substitució del mateix i coordinació i supervisió entre l'empresa o entitat adjudicatària i l'Ajuntament

El personal que realitzi les tasques objecte d'aquesta contractació estarà sota la dependència laboral de l'adjudicatària. L'empresa adjudicatària s'obliga a designar una persona interlocutora vàlida per a les comunicacions amb l'Ajuntament. En cap cas, el personal adscrit rebrà instruccions directament dels serveis tècnics municipals d'aquest Ajuntament, sinó que les comunicacions es realitzaran a través de la persona interlocutora designada.

La persona interlocutora de l'empresa adjudicatària i els serveis tècnics de la secció de Convivència, Participació i Acció Comunitària d'aquest Ajuntament es coordinaran, com a mínim, de forma bimensual.

L'empresa contractista, en relació a les seves persones treballadores, haurà de complir estrictament i durant tota la vigència del contracte les mesures de protecció i prevenció de riscos laborals establertes per la normativa vigent en cada moment, així com les obligacions en matèria de formació i vigilància de la salut. En aquest sentit, l'empresa s'obliga a presentar la documentació necessària que justifiqui aquest compliment per part d'una Mútua o Entitat homologada.

Així mateix, hauran de lliurar a tots els treballadors i treballadores, així com a exigir-lo als seus subcontractistes, uns distintius que han de portar per identificar-se, a més de la informació escrita suficient sobre el que cal fer en cas d'emergència.

Hauran igualment de facilitar a l'Ajuntament, mitjançant declaració jurada, la relació del personal adscrit a la realització de l'objecte del contracte indicant nom, hores i centre/s de treball, així com comunicar de la mateixa forma tota modificació que en aquesta es produeixi.

També, hauran de facilitar a l'Ajuntament amb la periodicitat que s'estableixi i sempre que aquest ho requereixi els butlletins de cotització a la Seguretat Social de l'empresa on hi consti el pagament i totes els treballadors i treballadores adscrites a la realització de l'objecte del contracte.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a complir les disposicions en matèria laboral, social, de seguretat i higiene en el treball, fiscal, mediambientals, i qualsevol altre de caràcter general aplicable. En particular estarà obligada a complir amb les condicions laborals contemplades en el Conveni col·lectiu del sector abans predit.

Clàusula 8.- Altres aspectes de la contractació

8.1 Protecció de dades personals: L'empresa o entitat adjudicatària, així com el personal al seu servei, estan obligats al secret professional, respecte a la informació municipal i les dades de caràcter personal, fins i tot després de la finalització d'aquest contracte.



Ajuntament de Barberà del Vallès

De conformitat amb l'establert amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

L'empresa o entitat adjudicatària únicament aplicarà o farà servir les dades que li faciliti aquest Ajuntament, així com les dades que obtingui en exercici de les prestacions del servei que se li contracta, per a les funcions objecte d'aquest contracte. Sota cap concepte està autoritzat a fer-ne cap altre ús ni comunicar-ho a tercers.

De conformitat amb l'establert amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, una vegada finalitzat aquest contracte, l'empresa o entitat adjudicatària procedirà, d'una part a la destrucció de tots els documents i fitxers en els que consti qualsevol dada de caràcter personal i, d'una altra, retornarà a l'Ajuntament tots els fitxers o documents i arxius amb l'excepció dels documents que l'empresa adjudicatària tingui obligació de conservar per l'aplicació de les disposicions legals vigents.

En particular, i de conformitat amb la Disposició addicional 25^a de la LCSP, s'haurà de respectar en la seva integritat el 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 el que respecta al tractament de dades personals (RGPD), allò que disposa la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (en endavant, LOPDGDD), i la normativa complementària.

L'adjudicatària a la finalització del contracte i en el supòsit que no resultés adjudicatària de la nova licitació, vindrà obligada a traspasar tots els expedients oberts i en tràmit, a la nova empresa o entitat adjudicatària.

8.2 Responsabilitat de l'adjudicatària: L'adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, de la qualitat tècnica dels treballs que desenvolupa, de les prestacions o serveis realitzats i també de les conseqüències que es derivin per a l'Administració o per a tercers de les omissions, errades, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte, així com dels danys i perjudicis que el seu personal pugui patir i/o ocasionar derivats de l'execució de l'objecte del contracte.

8.3 Salut i seguretat laboral de l'empresa o entitat adjudicatària: L'adjudicatària haurà de vetllar i garantir el compliment de la normativa vigent en matèria de Salut i Seguretat laboral.

8.4 Difusió del servei, documentació i drets d'imatge: La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes com als mitjans de comunicació correspon a l'Ajuntament de Barberà del Vallès. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'empresa adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon a l'Ajuntament de Barberà del Vallès la titularitat de la documentació escrita o efectuada per qualsevol altra mitjà derivada de la relació amb les persones usuàries de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altra tipus de contingut, que l'empresa adjudicatària elabori en qualsevol fase del desenvolupament del projecte i es derivi de la gestió tècnica del contracte.





Ajuntament de Barberà del Vallès

En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat del servei.

L'empresa adjudicatària es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per a la incorporació municipal per tal de garantir el seguiment i l'avaluació del servei.