

Àrea / Unitat Àrea d'Organització, Economia i Seguretat Ciutadana Recursos Humans JMT		
Codi de verificació  5K0N2D076T040S6X0DDN		
Document PER1AI02FR	Expedient 8204/2026	Data 20-05-2026

Plec de prescripcions tècniques que han de regir el contracte de servei de prevenció, gestió i intervenció en resolució de conflictes interpersonals, casos susceptibles d'aplicació del protocol de conflictes i assetjament i mediació en l'àmbit laboral. 2 lots

1. Objecte del contracte

És objecte d'aquest plec fixar les prescripcions tècniques particulars que han de regir en la contractació dels diferents serveis, que es divideixen en dos lots, sent aquests els següents:

- Lot 1: Servei per a la gestió de conflictes interpersonals de mitja-alta intensitat o amb indicis d'assetjament psicològic, derivats de la comissió interna del protocol.
- Lot 2: Servei per a la mediació de casos de conflictes interpersonals o grupals en l'àmbit laboral.

2. Descripció dels serveis a contractar

LOT 1

2.1. Servei per a la gestió de conflictes interpersonals de mitja-alta intensitat o amb indicis d'assetjament psicològic, derivats de la comissió interna del protocol.

2.1.1. Condicions tècniques del contracte

a) Procediment i descripció dels serveis

El servei inclou l'acompanyament tècnic integral en la tramitació de casos, les entrevistes a les parts i a possibles testimonis, la valoració de proves i l'emissió de l'informe de conclusions i recomanacions i de possibles informes parcials.

Prèvia activació del protocol per a la prevenció i abordatge de possibles casos d'assetjament psicològic i conflictes interpersonals a l'Ajuntament del Prat, per part de la comissió interna del protocol, si així es considera després de la recepció del cas pels canals establerts, la recollida d'informació i el primer filtratge, es deriva al/a la professional extern/a per procedir a la seva gestió.

S'ha de fer una primera reunió de traspàs entre la comissió interna i el/la professional extern/a. Amb posterioritat a aquesta reunió i amb tota la informació del filtratge, el/la professional extern/a presenta un primer pla d'actuació per a la fase d'investigació que ha d'incloure, com a mínim, les entrevistes a les parts que siguin necessàries. Aquest pla

d'actuació inicial s'haurà de lliurar en un termini màxim de 5 dies hàbils des de la reunió de traspàs.

Es coordinarà amb la comissió interna del protocol les comunicacions que es facin durant el procés de la gestió del cas.

El/la professional extern/a ha d'estar en disposició de sol·licitar les proves i testimonis, amb els que també es poden concertar entrevistes, que així consideri, derivades de les accions del pla d'actuació. Aquest primer pla d'actuació ha de tenir la facultat de ser adaptable durant la fase d'investigació en funció de les consideracions que pugui fer el/la professional extern/a per la gestió del cas. Per tant, el procediment d'actuació pot tenir les variables necessàries per adaptar-se a la casuística i l'evolució del cas a tractar.

En qualsevol moment de la fase d'investigació, el/la professional extern/a pot proposar mesures cautelars i en qualsevol moment també pot fer proposta de mediació interpersonal (proposta de derivació al lot 2) si és que es donen les condicions adequades (criteri del/de la professional extern/a, acceptació de les parts, etc.).

En cas que durant el procés d'investigació per part del/de la professional extern/a es proposin mesures cautelars, aquestes s'hauran d'emetre en un màxim de 48 hores des de la detecció de la necessitat. Entre les mesures cautelars es poden proposar, entre d'altres, accions destinades a evitar l'exposició física o funcional de les parts, atenció psicològica, etc.

La proposta de derivació d'un cas al lot 2 haurà de ser prèviament consensuada amb la comissió interna. Tant les mesures cautelars com la proposta de mediació interpersonal l'ha de presentar per escrit el/la professional extern/a amb un informe previ. Aquest informe previ forma part documental de l'expedient del cas.

En cas que es donin les condicions adequades per procedir a una mediació interpersonal, aquesta haurà de ser assumida pel servei contractat en el lot 2 i cal una coordinació explícita entre els dos serveis, que serà coordinada per la comissió interna de l'Ajuntament.

A la finalització de la gestió del cas, el/la professional extern/a ha de presentar a la comissió interna un informe de tancament del cas, en el que es determini i valori si, segons el seu criteri, els fets que han derivat en l'activació del protocol poden complir o no amb els criteris establerts per la doctrina científico-jurídica per a ser caracteritzats com assetjament, i en quin grau, o bé es corresponen a altres situacions que poden donar-se en l'àmbit laboral relacionades amb factors de risc psicosocial (conflicte interpersonal, abús de poder, situacions d'estrès, agressió o amenaces aïllades, etc.). L'informe final ha d'incloure les conclusions de la investigació i la proposta de mesures, que inclogui un resum executiu amb les conclusions principals i detalls de les evidències recopilades i l'anàlisi realitzada, i forma part documental de l'expedient del cas.

El/la professional extern/a que gestioni el cas, estarà en disposició de detectar possibles peticions d'activació del protocol instrumentals, enteses com a tals aquelles que persegueixen finalitats alienes a la millor solució de la situació que ha generat l'activació, com ara, entre d'altres, la celeritat per aconseguir un canvi de lloc de treball, la reacció a un expedient disciplinari, els problemes personals totalment aliens a la feina, etc. Aquesta possible instrumentalització ha de ser explicitada a l'informe del/de la professional extern/a.

El/la professional extern/a comunicarà a la comissió interna el protocol específic de verificació en cas de detecció de la instrumentalització del protocol.

En qualsevol moment de la fase d'investigació es pot fer coordinació entre la comissió interna del protocol i el/la professional extern/a, a petició d'un o altre. En tot cas el/la professional extern/a ha d'anar informant a la comissió interna del protocol.

El pla de treball haurà de gestionar-se amb la major celeritat, ajustant-se als terminis del protocol intern, però haurà també d'adaptar-se a les possibles contingències que puguin sorgir durant el procés (baixes mèdiques d'alguna de les parts, etc.). En cas que una de les dos parts estigui en situació de baixa mèdica, la gestió del cas quedarà en principi suspesa a l'espera de la reincorporació al seu lloc de treball, excepte si hi ha voluntat expressa de participar tot i estar en aquesta situació. En aquest cas, l'Ajuntament podrà demanar al/la professional extern/a un informe de les actuacions realitzades fins al moment i de les conclusions parcials i no definitives. El professional extern/a haurà de facilitar aquest informe.

En tot cas, els serveis no exhaustius inclosos en el contracte serien, com a mínim:

- Coordinació amb la comissió interna.
- Entrevistes a les parts.
- Proposta de mesures cautelars.
- Identificació de persones que puguin ser testimonis en el cas.
- Entrevistes a testimonis.
- Recollida i valoració de proves.
- Delimitar elements necessaris per la consideració d'assetjament.
- Diagnòstic diferencial.
- Informe signat de conclusions.
- Proposta de mesures preventives i/o correctores.
- Devolució a la comissió interna.

L'informe del professional extern no té caràcter vinculant i no substitueix les competències disciplinàries, organitzatives o de gestió de personal de l'Ajuntament.

Si hi ha discrepància entre el criteri del/de la professional extern/a i la comissió interna, prevaldrà el criteri de la comissió interna, sense perjudici de les recomanacions tècniques emeses.

b) Formació

La comissió interna del protocol podrà sol·licitar sessions formatives relacionades amb l'objecte del contracte. Aquestes sessions formatives hauran de ser impartides per personal que gestioni directament casos de gestió i investigació de conflictes interpersonals i gestió i abordatge de possibles casos d'assetjament. L'empresa licitadora haurà de presentar una proposta de durada i contingut d'aquestes formacions.

Les formacions tindran una durada mínima de 2 hores i es podran sol·licitar o no per part de l'Ajuntament en funció de que s'hagin activat o no els casos previstos en el contracte.

c) Principis d'actuació

La prestació del servei s'haurà de regir pels principis de:

- Confidencialitat
- Imparcialitat i independència tècnica
- Respecte i protecció de les persones implicades
- Diligència i celeritat en la gestió dels casos
- Enfocament preventiu restauratiu

d) Requisits tècnics generals

Les entrevistes a les parts poden ser presencials o telemàtiques. Si així ho sol·licita una de les parts o la comissió interna, algunes entrevistes han de ser presencials. Les entrevistes presencials no generaran despeses afegides per desplaçament al preu del contracte en cas que es celebrin a les dependències municipals.

L'empresa adjudicatària ha de disposar dels mitjans pertinents per realitzar les reunions telemàtiques.

Les reunions presencials poden ser a les dependències municipals o a la seu de l'empresa adjudicatària. Aquesta segona opció no és viable si la seu de l'empresa adjudicatària està a una distància de més de 5 quilòmetres del municipi del Prat de Llobregat. En qualsevol cas els requisits de l'espai on es celebrin les reunions han de garantir les condicions adients d'acolliment, comoditat i confidencialitat.

LOT 2

2.2. Servei per a la mediació i facilitació de situacions de conflictes interpersonals o grupals en l'àmbit laboral

2.2.1. Condicions tècniques del contracte

a) Descripció dels serveis

El servei de mediació interpersonal i facilitació té per objecte la intervenció professional en conflictes laborals, interpersonals o grupals, per facilitar la comunicació entre les parts, promoure acords voluntaris i millorar el clima laboral.

Les mediacions i facilitacions grupals tindran per objecte la millora de la cohesió de grup, dotant de competències psicoemocionals, establint objectius assolibles per al restabliment.

La intervenció es podrà activar en les situacions següents:

- Conflictes interpersonals per activació del protocol en la fase inicial.
- Conflictes interpersonals derivats de qualsevol fase del protocol, a proposta del/de la professional del lot 1.
- Conflictes interpersonals sense activació explícita del protocol.
- Conflictes grupals en un equip de treball.

La proposta de mediació només es podrà fer prèvia autorització explícita de les dos parts del conflicte i serà el/la mediador/a extern/a qui determini la conveniència o no d'iniciar un procés de mediació entre les parts.

Abans d'iniciar la mediació caldrà celebrar les reunions de coordinació per poder fer les valoracions prèvies a la intervenció. S'ha de fer una primera reunió de traspàs entre la comissió interna i el/la mediador/a. Amb posterioritat a aquesta reunió i amb tota la informació del filtratge, el/la mediador/a extern/a presenta un primer pla d'actuació.

Aquest pla d'actuació haurà d'incloure una estimació de les reunions a celebrar entre les parts i la possibilitat d'actuacions de seguiment amb posterioritat a la mediació.

En qualsevol moment del procés de mediació, el/la mediador/a extern/a podrà considerar que el cas no és susceptible de seguir amb la mediació i que pugui retornar-se o derivar-se a les intervencions descrites en el lot 1 o fer altres mesures.

El/la mediador/a estarà en disposició de detectar possibles peticions d'activació del protocol instrumentals, enteses com a tals aquelles que persegueixen finalitats alienes a la millor solució de la situació que ha generat l'activació, com ara, entre d'altres, la celeritat per aconseguir un canvi de lloc de treball, la reacció a un expedient disciplinari, els problemes personals totalment aliens a la feina, etc. Aquesta possible instrumentalització ha de ser explicitada a l'informe del/de la mediador/a.

En els casos que la mediació derivi de l'activació del protocol, a la finalització del procés de mediació, el/la mediador/a extern/a ha de presentar a la comissió interna un informe de tancament. L'informe final ha d'incloure les conclusions i la proposta de mesures, i forma part documental de l'expedient del cas.

Si així ho considera convenient el/la professional extern/a, la gestió del cas pot incloure una fase de seguiment per part del/de la professional extern/a.

El pla de treball haurà de gestionar-se amb la major celeritat, ajustant-se als terminis del protocol intern, però haurà també d'adaptar-se a les possibles contingències que puguin sorgir durant el procés (baixes mèdiques d'alguna de les parts, etc.)

En tot cas, els serveis no exhaustius inclosos en el contracte serien, com a mínim:

- Anàlisi prèvia del conflicte i valoració de la idoneïtat de la mediació
- Sessions individuals i de mediació conjunta amb les parts implicades
- Sessions grupals per desactivar conflictes i millorar el clima laboral
- Facilitació del diàleg i la comunicació constructiva
- Acompanyament en la definició d'acords i compromisos
- Elaboració d'informes de tancament del procés de mediació
- Seguiment dels acords adoptats

La proposta de mediació i/o facilitació amb caràcter grupal, quan sigui per millorar situacions de clima laboral en un àmbit concret, tindrà caràcter obligatori per a totes les persones involucrades. Aquestes sessions s'hauran de celebrar sempre en format presencial i a les instal·lacions de l'Ajuntament.

b) Formació

A compte del màxim d'hores anual que s'inclogui en el contracte, a petició del servei de Persones de l'ajuntament, s'impartiran sessions formatives relacionades amb la mediació de conflictes adreçades a llocs de treball de l'ajuntament que tinguin treballadors/es al seu càrrec i hagin de fer intervencions en les fases inicials del conflicte. Aquestes sessions formatives hauran de ser impartides per personal que facin mediacions interpersonals en l'àmbit laboral. L'empresa licitadora haurà de presentar una proposta de durada, contingut i col·lectius diana d'aquestes formacions.

Les formacions tindran una durada mínima de 2 hores i es podran sol·licitar o no per part de l'Ajuntament en funció de que s'hagin activat o no els casos previstos en el contracte.

c) Principis d'actuació

La prestació del servei s'haurà de regir pels principis de:

- Voluntarietat de les parts
- Neutralitat i imparcialitat del/de la mediador/a
- Confidencialitat del procés

- Corresponsabilitat i bona fe
- Diligència i celeritat

d) Requisits tècnics generals

Les entrevistes a les parts poden ser presencials o telemàtiques, tant les individuals com les que siguin pròpiament de mediació. Les entrevistes presencials no generaran despeses afegides per desplaçament al preu del contracte en cas que es celebrin a les dependències municipals.

L'empresa adjudicatària ha de disposar dels mitjans pertinents per realitzar les reunions telemàtiques.

Les reunions presencials poden ser a les dependències municipals o a la seu de l'empresa adjudicatària (excepte les sessions grupals referides en el punt b que seran sempre a les dependències municipals). No serà viable a la seu de l'empresa adjudicatària si està a una distància de més de 5 quilòmetres del municipi del Prat de Llobregat. En qualsevol cas els requisits de l'espai on es celebrin les reunions han de garantir les condicions adients d'acolliment, comoditat i confidencialitat. L'Ajuntament tindrà la facultat, segons el cas, de decidir que les intervencions es facin a les dependències municipals.

3. Perfils professionals i experiència laboral

LOT 1

L'empresa adjudicatària ha de designar un/a professional de referència per a tota la gestió del cas, que pot estar acompanyat/da per altres professionals amb la suficient capacitat en disciplines relacionades amb la gestió de casos de conflictes i assetjament. Excepte situacions de força major, el/la professional designat/da haurà de ser el/la mateix/a en tot el procés de la gestió del cas.

El perfil del/de la professional de referència, que ha de participar directament a les entrevistes i ha de signar la documentació que generi la gestió del cas, serà d'un/a llicenciat/da en Psicologia, amb titulació superior prevenció de riscos laborals en l'especialitat de psicosociologia i amb una experiència mínima de 3 anys en gestió efectiva intervenint en denúncies d'assetjament psicològic en l'àmbit laboral.

LOT 2

L'empresa adjudicatària ha de designar un/a professional de referència per a tota la gestió del cas, que pot estar acompanyat/da per altres professionals amb la suficient capacitat.

Excepte situacions de força major, el/la mediador/a designat/da haurà de ser el/la mateix/a en tot el procés de mediació.

El perfil del/de la professional de referència, que ha de participar directament a les entrevistes i ha de signar la documentació que generi la mediació, serà d'un/a professional amb titulació universitària en àmbits socials, jurídics o psicològics, amb formació específica acreditada de màster o similar en mediació de conflictes i experiència mínima acreditada de 3 anys en gestió efectiva intervenint en mediacions en l'àmbit laboral.

4. Obligacions de les empreses adjudicatàries

Les empreses adjudicatàries hauran de designar un/a representant qualificat/da per a poder canalitzar a través d'aquest/a totes les relacions derivades del contracte i, en especial, per a la correcta coordinació i seguiment del contracte amb l'Ajuntament.

La persona responsable designat/da per l'Ajuntament (comissió interna o servei de prevenció propi) contactarà amb la persona interlocutora designada per les empreses adjudicatàries per planificar les actuacions objecte de la contractació.

Els serveis es prestaran a requeriment de l'Ajuntament, segons les necessitats detectades.

Per als objectius, abast, comunicacions, elaboració del pla de treball, coordinacions amb la comissió interna, terminis de les actuacions, etc., es tindrà en compte el que disposi el protocol per a la prevenció i abordatge de possibles casos d'assetjament psicològic i conflictes interpersonals a l'Ajuntament del Prat

El protocol inclou aquelles situacions en les que una de les parts pugui ser personal d'empreses o organitzacions que tenen algun vincle contractual amb l'Ajuntament, tant en la condició de persona que sol·licita l'activació del protocol com l'altra part. En aquest cas les actuacions previstes al pla de treball hauran d'incloure les coordinacions que s'escaiguin amb aquestes empreses o organitzacions.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el compliment estricte de la normativa de protecció de dades personals i el deure de confidencialitat respecte de tota la informació a la que tingui accés. La documentació haurà d'estar xifrada, no es podran utilitzar dispositius personals i l'empresa haurà de garantir la destrucció segura de la informació un cop finalitzat el contracte.

La documentació que es posi a disposició de l'Ajuntament haurà de ser en suport informàtic.

5. Resultats esperats i altres consideracions

Amb la prestació d'aquests serveis es pretén:

- Garantir una gestió professional i rigorosa dels casos de denúncies internes de conflictes interpersonals i d'assetjament laboral.
- Afavorir la resolució dialogada dels conflictes interpersonals.
- Millorar el clima laboral i la salut psicosocial de la plantilla municipal.
- Reforçar la prevenció de riscos psicosocials a l'Ajuntament.
- Garantir el que el personal de l'Ajuntament del Prat pugui desenvolupar la seva feina en entorns laborals sans.

Igualment s'ha de tenir present per part del/de la professional extern/a (lot 1) i del/de la mediador/a (lot 2):

- Oferir una actitud proactiva i donar informació clara sobre els drets i també sobre el procediment d'intervenció que se seguirà.
- Defugir de la interpretació dels fets i respectar la independència en la presa de decisions dels entrevistats.
- Evitar al màxim la suggestió i apostar pel record autobiogràfic de la persona.
- Proporcionar un espai personalitzat i un clima d'atenció adequat a la persona entrevistada. La persona entrevistada ha de sentir que es troba en un context en què pot expressar la seva opinió, els seus sentiments, les seves creences, etc. Cal respectar els silencis, concedir el temps que la persona necessiti, acceptar llacunes o desorientacions

en el seu relat i cuidar les formes de comunicació no verbal (mirades, to de veu, postura, etc.).

- Per l'encàrrec i el tipus d'entrevista a fer, s'ha d'optar preferiblement per la modalitat presencial, tot i que, en cas que la persona entrevistada ho prefereixi, es pot dur a terme per via telemàtica. En aquest cas, és recomanable fer l'entrevista fora de l'entorn laboral i és necessari que l'espai des d'on se segueixi l'entrevista faciliti l'atenció i reuneixi les condicions de confortabilitat, privadesa i confidencialitat adequades.
- Seguir el criteri de la intervenció mínima, tenint en compte el nombre de vegades que les persones se sotmeten a una entrevista per evitar-ne la revictimització. La sobreexposició de la persona en situació de vulnerabilitat la podria conduir novament a l'experimentació d'emocions negatives associades als fets viscuts i, en definitiva, a la vivència traumàtica.
- Recordar a les persones entrevistades, en preservació del principi de confidencialitat, que la informació generada i aportada en la investigació i les actuacions dutes a terme en aplicació d'aquest Protocol tenen caràcter reservat i només hi poden accedir les persones que intervinguin directament en la tramitació del cas i/o de la persona instructora de possibles expedients disciplinaris que es se'n derivin.

El Prat de Llobregat