



Plec de prescripcions tècniques que regula el contracte de servei de suport a l'execució del Programa de Justícia Restaurativa en la jurisdicció penal

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és donar suport a la gestió del servei del Programa de Justícia Restaurativa en la jurisdicció penal.

Aquest Programa depèn de l'Àrea de Justícia Restaurativa de la Subdirecció General de Reparació i Execució Penal a la Comunitat de la Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil (DGEPCJJ) del Departament de Justícia i Qualitat Democràtica, per al compliment de les funcions que s'estableixen en aquest plec de prescripcions tècniques (PPT).

Aquest servei es concreta en les actuacions de suport a l'execució i seguiment dels processos de la Justícia Restaurativa, tals com el procés de trobades conjuntes o indirectes, els cercles, conferencing o les entrevistes restauratives adreçades a les parts que es veuen implicades en processos penals en totes les fases del procediment (instrucció, abans de sentència i en execució).

Tot això, en el marc del que estableix la Directiva Europea 2012/29/EU del Parlament Europeu i del Consell, de 25 d'octubre de 2012, de la Recomanació CM/Rec (2018)8 del Comitè de Ministres als Estats membres en matèria de justícia restaurativa penal, així com la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes (arts. 3, 5 i 15 de la referida norma).

2. Descripció de l'objecte de contractació

2.1. Descripció funcional del servei

Es descriuen, tot seguit, les funcions que caldrà que els/les professionals assignats/des per l'adjudicatària a l'execució del contracte duguin a terme:

- Seguiment, gestió i control dels processos de Justícia Restaurativa que siguin derivats al Programa per part dels òrgans judicials i la Fiscalia, mitjançant les entrevistes, coordinacions i altres actuacions pròpies de la intervenció, tal i com estableix el programa marc desenvolupat per l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima. Vegeu l'Annex 1 d'aquest PPT.

- Seguiment, gestió, avaluació i control dels processos de Justícia Restaurativa que es puguin sol·licitar per les parts implicades en el conflicte penal en qualsevol moment processal.
- Seguiment, gestió, avaluació i control dels processos de Justícia Restaurativa que es puguin desenvolupar a petició dels equips de tractament dels centres penitenciaris, dels equips de mesures penals alternatives o derivats de les Oficines d'Atenció a la Víctima del Delicte, entre altres.
- Elaboració i gestió a la base de dades de gestió d'expedients de la DGEPCJJ, dels informes corresponents i redacció dels acords de les parts en els processos de Justícia Restaurativa, així com la seva tramesa als equips de l'àmbit de l'execució penal i la preparació de la tramesa que du a terme l'Administració als òrgans judicials. Els informes esmentats comprenen els informes de tancament i les notes informatives i altres documents d'especial rellevància que es puguin generar, així com les incidències que puguin produir-se durant el desenvolupament dels processos. L'accés a la base de dades esmentada per part dels professionals de Justícia Restaurativa estarà limitada d'acord amb les funcions del servei de suport a l'execució del Programa de Justícia Restaurativa en la jurisdicció penal.
- Difusió del Programa de Justícia Restaurativa. A petició de l'Àrea de Justícia Restaurativa, l'adjudicatària durà a terme sessions informatives i de divulgació a altres serveis d'execució penal, als òrgans judicials, a les oficines d'atenció a les víctimes del delicte, als col·legis d'advocats i a altres col·lectius interessats o potencials derivadors al Programa.
- Presència quotidiana als òrgans judicials per tal d'informar del servei als professionals dels tribunals d'instància i de facilitar l'accés de la ciutadania immersa en processos judicials penals al servei. A aquest efecte s'ha desenvolupat un Protocol¹ de coordinació del Programa de Justícia Restaurativa amb òrgans judicials.
- Coordinació amb els centres penitenciaris de Catalunya per tal de facilitar i incorporar el paradigma de la Justícia Restaurativa en l'execució de la pena.
- Coordinació amb els equips de mesures penals alternatives i amb les oficines d'atenció a les víctimes del delicte.

¹ Trobareu la informació aquí: [El programa de justícia restaurativa. Departament de Justícia i Qualitat Democràtica](#)

Tot això es desenvoluparà d'acord amb el Programa marc de Justícia Restaurativa (vegeu nota peu de pàgina²) així com amb els protocols d'intervenció i gestió elaborats i ja esmentats o amb aquells que es puguin elaborar en el futur per l'Àrea de Justícia Restaurativa relacionats amb l'objecte d'aquest contracte i d'acord, igualment, amb les directrius de l'Àrea de Justícia Restaurativa en el desplegament de les seves competències.

Atès que el programa es desenvolupa, en la seva majoria, a instància de l'òrgan judicial, bé a través d'ofici o bé a partir de l'oferiment del programa abans de la celebració del judici oral, o bé a petició de fiscalia; i en menor mesura, a iniciativa de les parts, l'atenció presencial tant de la part investigada com de la part perjudicada així com els processos de Justícia Restaurativa (JR) es duran a terme, sempre que sigui possible, en seu judicial. Per aquest motiu, tots/es els/les professionals dels diferents equips de Justícia Restaurativa enumerats posteriorment s'han de poder ubicar, sempre que sigui possible, en la seu judicial que correspongui segons el territori.

Igualment, d'acord amb l'article 126.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, les actuacions de suport a l'execució i seguiment dels processos de Justícia Restaurativa s'han de prestar per l'entitat adjudicatària tenint en compte els criteris d'accessibilitat universal i de disseny universal, d'acord amb l'establert per la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat, pel text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, aprovat mitjançant el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre i d'acord amb el previst en el punt 4 d'aquest PPT, així com la condició especial d'execució número 5 d'aquest expedient, prevista a l'Annex 6 del Plec de clàusules administratives particulars (PCAP).

El Programa de JR a executar és susceptible d'actualitzacions normatives, o millores tècniques sense cost per part de l'Administració, que en cas de produir-se hauran de ser incorporades en la prestació del servei.

2.2. Àmbit d'actuació

L'execució del Programa de Justícia Restaurativa ha de donar resposta a les demandes de les persones usuàries i dels òrgans judicials de l'àmbit territorial de Catalunya.

2.3. Volumetries

La Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes determina que les persones víctimes d'un delictes tenen el dret a accedir als serveis de Justícia Restaurativa alhora que

² Trobareu la informació aquí: [El programa de justícia restaurativa. Departament de Justícia i Qualitat Democràtica](#)

també determina els criteris i les condicions que s'han de donar i oferir a les víctimes per tal que puguin participar en aquests serveis.

Des de l'entrada en vigor de la referida norma fins a l'actualitat, les demandes rebudes per part del servei de Justícia Restaurativa han anat en augment i en els dos darrers anys s'han sostingut en el temps, tal i com es pot consultar a l'enllaç següent:

<https://justicia.gencat.cat/ca/departament/Estadistiques/programa-justicia-restaurativa/>

3. Requeriments tècnics

L'adjudicatària ha de disposar dels suficients mitjans tècnics, materials qualitatius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

La prestació regulada en aquest PPT haurà d'ajustar-se, almenys, als següents requisits tècnics, sens perjudici dels paràmetres a valorar mitjançant els criteris d'adjudicació establerts en el plec de clàusules administratives particulars:

3.1. Traçabilitat

L'adjudicatària haurà de disposar de mecanismes que permetin analitzar la traçabilitat de totes les actuacions que realitzi el servei en el marc del Programa. En particular:

- Les actuacions que realitzin els equips de Justícia Restaurativa.
- El nombre de peticions rebudes, la seva procedència i en quin moment processal es troba el procediment judicial.
- El nombre de processos que han resultat viables i no viables i, en tots dos casos, els motius que van motivar la valoració de la viabilitat/no viabilitat.
- Els tipus de processos restauratius duts a terme.
- El nombre de processos que han finalitzat amb acords i sense acords.
- El tipus d'acords als quals s'ha arribat.
- El temps transcorregut des de la recepció de la demanda del servei de Justícia Restaurativa fins a l'inici de la seva execució.
- El temps transcorregut des de l'inici de l'execució fins a la finalització del procés.
- El nombre de sessions informatives als diferents equips de l'àmbit de l'execució penal, així com a les persones susceptibles de participar en el programa marc.

3.2. Seu

L'entitat o empresa aportarà com a mínim una seu o dependència ubicada en un dels municipis en què es desenvolupa el programa de justícia restaurativa.

3.3. Mitjans materials

L'entitat o empresa es farà càrrec dels dispositius de telefonia mòbils necessaris per dur a terme el servei i proveirà a tot el seu personal del material d'oficina fungible necessari per dur a terme el programa de Justícia Restaurativa en la Jurisdicció Penal.

3.4. Organització del servei

L'adjudicatària haurà d'organitzar el servei tenint en compte el següent: l'estructura professional actual; l'evolució de les demandes de servei; i, finalment, la necessitat de poder garantir que el servei sigui el més accessible possible en tot el territori.

3.4.1. Mitjans personals

L'entitat o empresa adjudicatària ha de tenir en compte els següents requisits en relació amb les funcions i perfils professionals del seu personal:

- **Personal coordinador:**

Tenen la funció de fer seguiment i orientar la tasca dels/de les professionals de l'equip, així com de distribuir les demandes rebudes. Així mateix, aquests professionals s'hauran de coordinar i reunir amb l'Administració amb la periodicitat que fixi l'Àrea de Justícia Restaurativa per tal de realitzar el seguiment de la implantació i consolidació del programa de Justícia Restaurativa i l'assoliment dels objectius previstos. Els coordinadors de l'equip també assistiran a aquelles reunions de coordinació, previstes i programades, amb els òrgans judicials i altres equips d'execució penal.

En relació amb la protecció de dades de caràcter personal, els coordinadors tindran la funció de recollida i gestió de la informació d'acord amb les intervencions realitzades pels professionals de justícia restaurativa.

L'adjudicatària destinarà a les funcions de coordinador/a professionals que comptin amb el perfil següent:

- Títol de llicenciatura, grau o diplomatura
- Formació en Justícia Restaurativa i/o resolució de conflictes, a tal efecte hauran de disposar d'una titulació de màster o postgrau relacionada amb la Justícia Restaurativa i/o la resolució de conflictes. Experiència en Justícia Restaurativa, mediació i/o en resolució i gestió de conflictes, a tal efecte hauran de disposar d'experiència laboral mínima d'un any en llocs de treball de l'àmbit de la mediació i/o resolució de conflictes.
- Coneixements en l'àmbit judicial i acreditació de competències directives, a tal efecte hauran de disposar d'experiència laboral mínima d'un any en llocs de treball de coordinació.

L'adjudicatària ha de garantir l'assignació de professionals d'aquest perfil a l'execució de les necessitats del contracte, amb una jornada laboral setmanal d'un mínim de 38 hores, amb la cobertura de les franges de tarda que es considerin òptimes, per part de l'adjudicatària, per a la millor prestació del servei.

- **Professionals de Justícia Restaurativa**

Tenen com a funció la realització dels processos de Justícia Restaurativa que corresponguin en cada cas, així com la coordinació amb altres equips professionals que es trobin intervenint amb alguna de les parts implicades en el conflicte. Particularment, les funcions dels/de les professionals de Justícia Restaurativa d'acord amb el programa són les següents:

- Atenció i acompanyament a les persones que accedeixen al servei.
- Avaluació i diagnòstic de la situació del conflicte per valorar el procés de Justícia Restaurativa que millor s'adapta a les parts.
- Realització del procés de Justícia Restaurativa que correspongui.
- Recollida i gestió de la informació relacionada amb la intervenció realitzada a través dels informes i notes corresponents.
- Manteniment actualitzat de les dades relatives a la seva activitat i a la documentació que generen a la base de dades gestionada per la DGEPCJJ.

L'adjudicatària destinarà a les funcions de professionals de Justícia Restaurativa, persones que comptin amb el perfil següent:

- Han de disposar de Títol de llicenciatura, grau o diplomatura universitari oficial.

- Han de disposar d'una titulació de màster o postgrau relacionada amb la Justícia Restaurativa, mediació i/o la resolució de conflictes.
- Experiència en Justícia Restaurativa, mediació i/o en resolució i gestió de conflictes, a tal efecte hauran de disposar d'experiència laboral o en pràctiques mínima de 6 mesos en llocs de treball de l'àmbit de la mediació i/o resolució de conflictes.
- Coneixements de l'àmbit judicial i de l'àmbit de la justícia restaurativa i de la victimologia mitjançant experiència laboral o pràctiques professionals en algun d'aquests àmbits o bé acreditació mitjançant formació duta a terme.

L'adjudicatària ha de garantir l'assignació de professionals d'aquest perfil a l'execució de les necessitats del contracte, amb una jornada laboral setmanal d'un mínim de 38 hores, amb la cobertura de les franges de tarda que es considerin òptimes per a la millor prestació del servei.

- **Personal administratiu**

El personal administratiu tindrà les funcions de gestió administrativa del servei, ofimàtica, arxiu documental i atenció telefònica.

L'adjudicatària destinarà a les funcions de personal administratiu persones que acreditin formació professional superior o de grau mitjà de la branca administrativa que permeti acreditar coneixements en gestió administrativa, ofimàtica, tècniques d'arxiu i atenció telefònica.

L'adjudicatària ha de garantir l'assignació de professionals d'aquest perfil a l'execució de les necessitats del contracte, amb una jornada laboral setmanal d'un mínim de 38 hores, amb la cobertura de les franges de tarda que es considerin òptimes per a la millor prestació del servei.

3.4.2. Requisits generals del personal

Tot el personal adscrit al present contracte haurà d'acreditar els coneixements de llengua catalana mitjançant l'aportació del certificat de nivell de suficiència de català C1 o equivalent.

Així mateix, el personal adscrit ha de demostrar coneixements de castellà mitjançant l'acreditació de la nacionalitat espanyola o nacionalitat d'un país en el qual el castellà sigui una llengua oficial o bé el certificat B2 o equivalent o superior o haver cursat

estudis obligatoris i/o oficials a un país on el castellà sigui llengua oficial durant un temps de com a mínim de 4 anys.

Es recorda que totes les titulacions estrangeres que es vulguin fer valdre davant de l'Administració caldrà que estiguin degudament homologades.

Tots les persones contractades per l'entitat o empresa adjudicatària, amb incidència directa o indirecta en el servei objecte de contractació, es sotmetran a les determinacions del Codi Ètic dels professionals de l'execució penal a Catalunya, contingut de la Circular 2/2011, de 10 de novembre, llevat que aquestes determinacions es refereixin únicament i de forma expressa als empleats públics. La Circular es pot consultar a l'enllaç següent:

http://justicia.gencat.cat/web/.content/home/ambits/reinsercio_i_serveis_peni/instruccions_i_circulars/circular_codi_etica_execucio_penal.pdf

3.4.3. Altres normes d'organització del servei

L'entitat adjudicatària haurà de garantir la qualitat de la prestació i, en cas que algun/a dels/les professionals assignats/des al contracte no s'adapti a les funcions o tasques a desenvolupar o bé no demostrï la diligència exigida pel lloc que ocupa, l'Administració demanarà a l'entitat o empresa adjudicatària que substitueixi aquesta persona per una altra que compleixi les condicions esmentades.

Els possibles conflictes laborals o professionals que puguin donar-se entre l'entitat contractada i el seu personal durant l'execució del present contracte es resoldran per l'adjudicatària sense que en cap cas el servei públic es vegi afectat.

L'entitat o empresa adjudicatària resoldrà de manera diligent totes les incidències o problemes que puguin pertorbar la correcta execució del Programa marc. En especial, i per als casos de baixes laborals o qualsevol altre tipus d'absència del personal assignat al contracte, l'adjudicatària realitzarà les gestions oportunes per a procedir, de manera diligent, a la seva substitució, que en cap cas no pot superar el termini de 30 dies naturals.

L'entitat o empresa haurà de garantir, mitjançant la presentació quan sigui proposada adjudicatària de la declaració responsable que consta a l'Annex número 11 del PCAP, un mínim de 10 hores de supervisió mensuals que seran realitzades per una persona especialitzada, la qual ha de disposar de titulació universitària de grau, llicenciatura o diplomatura, que l'entitat contracti a tal efecte.

L'Àrea de Justícia Restaurativa facilitarà la informació i material necessari perquè els professionals de l'entitat contractada puguin treballar amb les eines informàtiques necessàries per a una bona prestació del servei.

3.4.4. L'equip de Justícia Restaurativa i estàndards mínims associats a la implantació i consolidació del programa.

L'equip de suport del programa de Justícia Restaurativa que es concreta en aquest plec s'organitza d'acord amb les particularitats de cada territori i, particularment, tenint en compte el següent:

- El volum de demandes en cada un dels territoris.
- L'origen de les demandes.
- El nombre de processos iniciats i en execució a cada un dels territoris.

D'aquesta manera, la distribució dels professionals està configurada per tal de poder donar resposta als fluxos de les demandes actuals, així com per tal de poder garantir un millor accés de totes les persones implicades en els procediments penals i especialment les víctimes de delictes que ho sol·licitin, als serveis de Justícia Restaurativa de tot l'àmbit territorial de Catalunya.

El desplegament i estàndards mínims de servei de l'equip de Justícia Restaurativa es detalla a continuació i la prestació del servei implicarà l'aportació per part de l'entitat adjudicatària del personal següent:

- **Personal coordinador:** L'entitat destinarà dues persones a la figura de personal coordinador per tal de prestar les funcions descrites a l'apartat 3.4.1 a tot el territori de Catalunya.

Tot i això, tenint en compte les particularitats de cada territori, es fa una distribució dels professionals per tal de donar resposta als fluxos de demandes i per tal de compartir els recursos, sens perjudici de la possible modificació de la distribució d'aquests professionals per raons del servei que determini l'Administració:

- 1 coordinador/a que ha de donar suport a les demandes i requeriments del programa als territoris de **Barcelona i a Girona**.
- 1 coordinador/a que ha de donar suport a les demandes i requeriments del programa als territoris de **Lleida, Camp de Tarragona i Terres de l'Ebre**.

S'insisteix en que aquesta distribució de professionals en els territoris pot ser susceptible de canvis en funció de la distribució de les demandes i de l'optimització de la prestació del servei.

- **Professionals de Justícia Restaurativa:**

- **A Barcelona:** 15 professionals de Justícia Restaurativa
- **A Girona:** 3 professionals de Justícia Restaurativa.
- **A Lleida:** 2 professionals de Justícia Restaurativa.
- **Al Camp de Tarragona:** 12 professionals de Justícia Restaurativa.
- **ATerres de l'Ebre:** 2 professionals de Justícia Restaurativa,

Aquesta distribució de professionals en els territoris pot ser susceptible de canvis en funció de la distribució de les demandes i de l'optimització de la prestació del servei.

Sempre que sigui possible, els professionals es distribuïran dins del territori assignat per donar cobertura als diferents partits judicials.

- **Personal administratiu:** L'entitat destinarà quatre persones a la figura de personal administratiu per tal de prestar les funcions descrites a l'apartat 3.4.1 a tot el territori de Catalunya.

Tot i això, tenint en compte les particularitats de cada territori, es fa una distribució territorial del personal administratiu per tal de donar resposta als fluxos de demandes i compartir els recursos, sens perjudici de la modificació de la distribució per raons del servei:

- 2 administratius/ves que han de donar suport a les demandes i requeriments del programa a **Barcelona i Girona.**
- 2 administratius/ves que ha de donar suport a les demandes i requeriments del programa a **Lleida, Camp de Tarragona i Terres de l'Ebre.**

4. Prestació del servei

L'empresa adjudicatària serà responsable, durant tot el període de vigència del contracte, de:

1. Organitzar i gestionar els mitjans humans i materials per tal d'implantar i consolidar el programa de Justícia Restaurativa d'acord amb l'objecte del contracte i seguint les indicacions de l'Administració.
2. Conèixer i aplicar, en tot cas, la legislació vigent a Catalunya, l'Estat i la Unió Europea en matèria de Justícia Restaurativa en l'àmbit de la jurisdicció penal, de protecció i atenció a les víctimes de delictes i de procediment penal aplicable.
3. Disposar de tots els recursos necessaris per atendre i gestionar tots els requeriments derivats del programa de Justícia Restaurativa, d'acord amb les necessitats descrites en aquest plec.
4. Traslladar a l'Àrea de Justícia Restaurativa un informe del servei del programa de Justícia Restaurativa de com a mínim el termini d'execució del contracte i un de cadascuna de les possibles pròrroques. Aquest informe ha de permetre fer el seguiment de la correcta execució del contracte i de la seva correcta implantació i s'ha de presentar en el termini màxim de 30 dies naturals des del tancament de l'any.
5. Prestar el servei tenint en compte els criteris d'accessibilitat universal i de disseny per a tothom, establerts per la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat i pel text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, aprovat mitjançant el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, especialment, en els mitjans de comunicació i tràmits procedimentals emprats a l'execució del contracte.

5. Seguiment i control del servei

5.1. Organització i model de relació

El seguiment i control del desenvolupament del programa de Justícia Restaurativa requerirà la coordinació entre els responsables del Departament de Justícia i Qualitat Democràtica i les persones coordinadores de la gestió del programa de l'entitat o empresa adjudicatària.

Així, es requerirà per part de l'entitat o empresa adjudicatària que es designi com a mínim una persona referent de l'execució del servei contractat per tal que actuï com a interlocutora amb les persones responsables del Departament de Justícia i Qualitat Democràtica, la qual haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest PPT.

Ambdues parts referides anteriorment hauran de mantenir un nivell de comunicació fluid i habitual i es reuniran amb la freqüència que determini la DGEPCJJ, mínim bimensualment, per tal de garantir la revisió i seguiment dels aspectes més rellevants del programa, nivells de servei acordats i de l'execució del contracte.

5.2. Acords de nivell de servei (ANS)

L'objectiu d'aquests ANS és assolir un servei de justícia restaurativa de qualitat. És per això que la definició dels nivells de servei constitueixen l'instrument de mesura que permet observar el compliment de la prestació del servei.

Es seguirà el nivell de compliment dels indicadors de qualitat següents:

1. Nombre de processos de Justícia Restaurativa finalitzats.

- a. Caldrà atendre anualment el 90 % de les demandes de Justícia Restaurativa i resoldre pel que fa a la seva viabilitat. En el cas que la derivació provingui d'un òrgan judicial, caldrà sempre informar l'autoritat judicial que correspongui sobre el procés i la seva viabilitat, tant quan s'iniciï com quan es tanqui del programa, i sempre que ho requereixi la instància judicial.
- b. Caldrà que almenys un 50% dels programes iniciats finalitzin amb un procés de Justícia Restaurativa.
- c. Les derivacions al programa que són oficiades pels òrgans judicials s'han de finalitzar en el 70% dels casos en un termini no superior a tres mesos.

2. Actualització de la informació en l'aplicació informàtica corresponent del Departament de Justícia i Qualitat Democràtica

Caldrà que el 100% de les actuacions dutes a terme en relació amb les demandes de Justícia restaurativa quedin introduïdes en l'aplicació informàtica corresponent del Departament de Justícia i Qualitat Democràtica.

L'accés a l'aplicació informàtica corresponent es farà mitjançant les credencials personals que l'Administració confereixi a l'efecte, les quals tindran vigència mentre la persona professional estigui adscrita a la prestació. Es durà a terme, preferentment, en seu judicial, en la qual disposaran de la infraestructura tècnica i material necessària per a desenvolupar el Programa.

Aquesta actualització haurà de realitzar-se en un període de temps inferior a 48h després de concloure l'actuació.

5.3. Documentació de seguiment del servei

1. Quadre de comandament

Els indicadors relacionats amb els acords de nivell de servei tot just esmentats en l'apartat 5.2 d'aquest PPT, han de constituir un quadre de comandament que ha de permetre avaluar la correcta i eficient prestació del servei. Mensualment, l'adjudicatària haurà d'emplenar, com a mínim, aquests indicadors i aquells que hagi pogut precisar com a millora en el projecte tècnic presentat.

Taula d'indicadors mínims necessaris del quadre de comandament

CATEGORIA	INDICADORS MÍNIMS
-----------	-------------------

Viabilitat del procés	✓ Viable ✓ No viable
	✓
Temps de durada del programa	✓ Temps des de la recepció de la demanda ✓ Temps del procés en execució ✓ Temps programes pendents iniciar-se
Tipus de procés realitzat	✓ Mediació ✓ Comediació ✓ Conferencing ✓ Cercles ✓ Entrevistes reparadores ✓ Altres
	✓

2. Memòria anual

L'entitat es compromet a elaborar i presentar a l'Àrea de Justícia Restaurativa una memòria anual sobre el funcionament i desenvolupament del servei, un cop transcorregut el termini de 30 dies naturals des del tancament de l'any, seguint les indicacions que doni l'Administració.

En les mateixes condicions, si s'estima convenient, també es demanarà aquella documentació que estigui a l'abast de l'empresa o entitat i que tingui relació directa amb el servei prestat així com les dades que se li demanin en relació amb l'acompliment del servei. Aquesta documentació s'adreçarà a l'Àrea de Justícia Restaurativa i al Servei o Secció de Suport a l'Execució Penal de la Gerència o Servei Territorial que correspongui en el termini màxim de 30 dies des del moment en què se'ls hi requereix.

a. Auditoria

L'Administració realitzarà auditories a l'adjudicatària per verificar l'acompliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada.

L'adjudicatària proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin realitzant els serveis objecte del contracte i al personal que la DGEPCJJ determini.

No caldrà donar avís previ per realitzar tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'adjudicatària. En els casos en què la Direcció General demani una col·laboració activa del personal de l'adjudicatària, es donarà avís amb 15 dies hàbils d'antelació a la seva realització.

3. Difusió dels programes gestionats

La difusió dels programes gestionats amb l'Àrea de Justícia Restaurativa, així com la participació en actes relacionats amb aquests que l'entitat o empresa contractada vulgui dur a terme, requeriran sempre de la prèvia autorització de l'Àrea de Justícia Restaurativa.

L'entitat o empresa contractada participarà en els actes de difusió o divulgació previstos per la DGEPCJJ en la forma que aquesta determini en cada cas. En tot cas, sempre es farà constar en les activitats de difusió que el Programa de Justícia Restaurativa és un programa del Departament de Justícia i Qualitat Democràtica i, en concret, de la DGEPCJJ.

El director general d'Execució Penal
a la Comunitat i Justícia Juvenil