

Expedient: 619/2025

Assumpte: PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES REGULADOR DEL CONTRACTE ADMINISTRATIU DE SERVEIS PROFESSIONALS DE MEDIACIÓ CIUTADANA I COMUNITÀRIA DE L'AJUNTAMENT DE BADIA DEL VALLÈS

1. OBJECTE

L'objecte d'aquest contracte administratiu és la prestació dels serveis professionals i especialitzats de mediador/a comunitari en la prevenció i resolució de conflictes entre persones físiques o jurídiques, al Servei municipal de Mediació Comunitària de l'Àrea d'Economia i Serveis Centrals de l'Ajuntament de Badia del Vallès.

2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DELS SERVEIS O PRESTACIONS

Les característiques d'aquests serveis i prestacions, es defineixen a la legislació general d'aplicació i al Reglament municipal regulador del Servei de Mediació Comunitària de l'Ajuntament de Badia del Vallès, aprovat definitivament en la sessió plenària del 27 de juliol de 2022 <https://www.badiadelvalles.cat/fitxa.php?id=10462>

En la determinació de les prescripcions, s'han tingut en compte els arts. 124 a 128 de la LCSP sobre definicions i regles per a l'establiment de prescripcions tècniques.

Definició del Servei de Mediació Comunitària

L'Ajuntament de Badia del Vallès estableix el Servei de Mediació Comunitària a disposició de les persones usuàries els mitjans humans i materials necessaris per a dur a terme un procediment no jurisdiccional de resolució i prevenció de conflictes, de caràcter voluntari i confidencial, adreçat a què les persones gestionin per elles mateixes la solució dels conflictes mutus que els afecten, amb l'assistència d'una o dues persones mediadores.

L'àmbit d'aplicació del Servei està circumscrit al territori de Badia del Vallès. El Servei podrà mitjançar en el conflicte entre dues o més persones (sempre que una d'elles, com a mínim, sigui usuària del servei) quan la matèria objecte de controvèrsia tingui relació amb les competències que la legislació de règim local atribueix a l'Ajuntament i l'objecte concret de la mediació no sigui de dret necessari.

Els principals **objectius** d'aquesta contractació, d'acord amb el Servei Municipal de Mediació Comunitària, són:

- L'extensió de la cultura de la mediació al municipi.
- La mediació en conflictes veïnals, i comunitaris, entre el veïnatge, en i entre associacions i entitats, en l'ús de l'espai públic, en incompliments d'ordenances cíviques i altres.
- L'assessorament i gestió de conflictes.
- La formació en mediació i la gestió de conflictes.



- El treball per la prevenció, la convivència, la participació i la cohesió social.
- La resolució dels conflictes ciutadans que s'enumeren en l'article 9 de l'esmentat Reglament, mitjançant el procés de mediació i altres tècniques de resolució de conflictes.

Resten excloses de les prestacions i serveis d'aquest contracte:

- L'actuació com a intermediari, amb poder de decisió, en conflictes entre particulars.
- L'actuació com a intermediari en conflictes en què l'Ajuntament de Badia del Vallès en sigui part.
- Les actuacions d'interpretació o traducció.
- La realització de gestions per a persones nouvingudes.
- La realització de tasques pròpies d'assessorament jurídic, psicoterapèutic o de serveis socials.
- La prestació de qualsevol tipus de servei de mediació quan una de les parts presenti un trastorn mental invalidant.
- La prestació de qualsevol tipus de servei de mediació en aquelles situacions que es trobin tipificades com a delictes.
- La prestació del servei en aquells casos que l'equip tècnic professional, després d'analitzar i realitzar un diagnòstic del conflicte, valori com a no mediable.

Aquests objectius són el punt de partida a partir dels quals el servei s'estructura en dues línies:

- A. Des de la **línia de la intervenció** es donen resposta a les sol·licituds de mediació que arriben al servei per a la gestió dels casos de confrontació entre dues o més parts. Des de la mediació es treballa per generar un context relacional positiu que permeti la utilització del diàleg com a mitjà per gestionar els conflictes i convertir-se en un element transformador de la societat. Són sol·licituds de casos que arriben al servei
- a) per iniciativa d'una de les parts
 - b) derivats d'altres serveis o recursos municipals, o bé
 - c) per iniciativa del propi servei de mediació.
- B. La **línia de la prevenció** es considera clau per traslladar a tota la ciutadania la cultura del pacte i la gestió positiva dels conflictes. Des d'aquesta línia s'actua en aquells espais on es detectin indicadors, a mig o llarg termini, que poden esdevenir font de conflictes, evitant així que o bé sorgeixin o bé escalin ràpidament. Les tasques de prevenció es duen a terme, en alguns casos, de manera coordinada amb altres agents municipals o supramunicipals.





La prevenció també ajuda a potenciar el sentiment de pertinença a la comunitat, fent sentir als veïns i veïnes com part d'un tot, per tal de deixar de banda les individualitats i passar a ser un col·lectiu comunitari amb uns mateixos objectius de bon veïnatge. Les línies principals d'actuació envers la prevenció són:

- L'extensió de la cultura de la mediació al municipi.
- La formació en mediació i la gestió de conflictes.
- El treball per la convivència, la participació i la cohesió social.
- Projectes transversals.
- Difusió i sensibilització.

Horaris del Servei

El servei de Mediació i Convivència ha de prestar-se com a mínim, 18,75 hores a la setmana, amb un perfil únic de mínim 1 persona Mediator/a, màxim 2 persones Mediadors. El servei ha d'estar obert a la ciutadania com a mínim en els següents horaris:

	Matí	Tarda
Dilluns	De 9 a 14 h	
Dimarts		De 16 a 20 h
Dimecres	De 9 a 14 h	
Dijous		De 17 h a 20 h
Divendres	De 9 a 14 h	

La primera setmana d'agost la prestació es durà a terme només en horari de matí de la següent manera:

	Matí
Dilluns	De 9 a 14 h
Dimarts	De 9 a 13 h
Dimecres	De 9 a 13 h
Dijous	De 9 a 14 h
Divendres	De 9 a 13 h



Aquesta prestació romandrà operativa tot l'any a excepció de tres setmanes a l'agost, una setmana al Nadal i la corresponent a Setmana Santa.

Aquest horari podrà ser modificat en funció de les necessitats del servei. El personal adscrit a l'execució del servei tindrà flexibilitat horària atès que hi ha casos que s'han d'atendre fora d'aquestes franges horàries, així com possibles urgències i accions de formació, sensibilització, assistència a reunions o comissions que es puguin produir fora dels horaris previstos (tardes, vespres, nits i caps de setmana). L'adjudicatari haurà de garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i en el projecte que presenti el licitador, que tindrà naturalesa contractual, sense que pugui produir-se cap interrupció del servei. Les baixes i absències hauran de cobrir-se amb personal propi o suplent amb el perfil professional adient, a càrrec de l'adjudicatari en tot cas.

Seu del Servei

El servei s'ubicarà de forma permanent a l'Ajuntament de Badia del Vallès, Edifici el Molí, 1^a planta, A l'Avinguda Costa Blava, s/n, 08214 de Badia del Vallès.

Personal i perfils professionals

La prestació de serveis d'aquest contracte serà duta a terme de la següent manera:

- 1 persona professional en mediació, com a mínim, que cobrirà la franja horària contemplada en el punt 2 d'aquest plecs.

El personal mediador haurà de reunir les **característiques** següents:



Formació:

- Disposar de titulació universitària en alguna d'aquestes disciplines de les ciències socials: Dret, Psicologia, Pedagogia, Educació Social, Treball Social, Antropologia Social i Cultural, i Sociologia.
- Disposar de la formació i capacitació específiques en mediació i altres sistemes alternatius de resolució de conflictes; creació de consens; gestió dialogada de conflictes i mediació comunitària i social; i/o conflictologia (segons l'article 3 de la Llei 15/2009 del 22 juliol).

Aquesta formació ha d'estar homologada pel Departament de Justícia de la Generalitat Catalunya (segons l'Ordre JUS/428/2012, de 18 de desembre i l'Ordre JUS/237/2002, de 3 de juliol), i ha de contenir un mínim de 170 hores lectives.

- Coneixements d'ofimàtica i atenció telefònica.
- Domini de la llengua castellana i catalana oral i escrita.

Experiència professional:

- Totes les persones mediadores han de tenir una experiència mínima en intervenció educativa o social a nivell individual o comunitari de 12 mesos.
- Totes les persones mediadores han de tenir una experiència mínima en intervencions on s'hagi portat a terme tècniques de gestió alternativa al conflicte de 12 mesos.

Requisits:

- Tenir el certificat negatiu del Registre Central de Delinqüents Sexuals per a tots els professionals i voluntaris que treballen en contacte habitual amb menors, previst a la LO1/1996, de Protecció Jurídica del Menor, modificada per la Llei 26/2015 i la Llei 45/2015, de voluntariat.

Les empreses licitadores hauran de declarar el compromís de comptar amb els mitjans descrits d'acord amb l'annex 1 i aportar la documentació que acredita la seva formació, experiència i tinença de materials amb l'oferta, en cas contrari seran exclosos de la licitació.

Mitjà d'acreditació:

Acreditacions de titulacions: Títols/certificats corresponents.

Acreditacions de l'experiència:

- Quan el destinatari de la prestació sigui una entitat del sector públic, caldrà aportar un certificat expedit o visat per l'òrgan competent, en el qual haurà de constar la identificació de la prestació realitzada, el lloc d'execució, el nom del tècnic/a que ha prestat el servei i el temps i període de prestació.
- Quan el destinatari de la prestació sigui un subjecte privat, caldrà aportar un certificat expedit per aquest o, a manca d'aquest, mitjançant declaració responsable de l'empresa acompanyada de la documentació de que disposi i que acrediti la realització de la prestació, a fi de poder comprovar-la identificació de la prestació realitzada, el lloc d'execució, el nom del tècnic/a que ha prestat el servei i el temps i període de prestació.

En cas que l'acreditació (certificat públic, certificat o declaracions privades) no hi figuri alguna de les dades requerides, aquests es podran completar aportant documentació de que disposi l'empresa als efectes de verificar aquests extrems.

No s'admetrà una simple declaració responsable de l'empresa licitadora ni del tècnic/a adscrit a l'execució del contracte.

Amb la finalitat d'evitar alteracions en l'adscripció de personal a la prestació del servei i la



seva qualificació, l'empresa contractista haurà de comunicar, durant la vigència del contracte del altes i baixes de personal adscrit. En l'eventual supòsit de necessitat de canvi sobrevingut d'adscripció de mitjans proposats, s'haurà de requerir la substitució dels mateixos.

Aquesta adscripció té caràcter d'obligació essencial als efectes previstos en l'article 211 de la LCSP.

Prestació dels serveis professionals

La prestació dels serveis professionals i especialitzats de mediador/a comunitari/a en la prevenció i resolució de conflictes entre persones físiques i jurídiques dins l'àmbit ciutadà, els quals desenvoluparan les següents **funcions**:

1. Orientar i assessorar en situacions complexes.
2. Resolució de conflictes emergents.
3. Redacció d'acords entre les parts del conflicte, així com de la documentació administrativa que es derivi de la resolució dels conflictes.
4. Generació de consens en associacions, organitzacions, comunitats de veïns i veïnes, espais públics, etc.
5. Elaboració de la documentació dels expedients i seguiment d'aquests.
6. Prevenció, difusió i sensibilització de la convivència i el civisme al conjunt general de la ciutadania i de forma específica a les comunitats de veïns i veïnes del municipi, així com els centres educatius.



Accions

Amb l'objectiu principal de millorar la convivència a les comunitats de veïns i veïnes i els espais públics del municipi, es preveuen aquestes accions:

1. Atendre els casos derivats pel Servei Municipal de Convivència i Civisme en base al Reglament Regulador del Servei de Mediació Comunitària (SMC).
2. Impulsar actuacions preventives per a comunitats de veïns i veïnes en matèria de convivència i conflictes veïnals.
3. Gestionar els conflictes veïnals a través de la mediació o de tècniques de resolució de conflictes alternatives.
4. Gestionar els conflictes entre particulars a través de la mediació.
5. Gestionar els conflictes a l'espai públic a través de la mediació.
6. Dissenyar campanyes preventives e informatives de mediació, convivència i civisme.
7. Coordinar-se amb l'òrgan competent de les actuacions realitzades (Servei Municipal de Convivència i Civisme), així com notificacions de les actuacions dutes a terme i consens amb les mateixes.

3. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA I DE L'AJUNTAMENT

3.1 Obligacions de l'empresa

Sense perjudici de les obligacions establertes al PCAP, seran obligacions del contractista:

- a) Cobrir les absències i permisos que es produeixin, en un termini màxim de 24 hores des de l'anunci de la mateixa per part del seu personal.
- b) Proporcionar a cadascun de les persones mediadores un telèfon mòbil amb connexió a dades, i un ordinador portàtil per al servei a les comunitats de veïns i veïnes i espai públic.
- c) Seleccionar el personal que, reunint els requisits de titulació i experiència exigits, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'entitat contractant del compliment d'aquells requisits.
- d) Durant la vigència del contracte, cal comunicar prèviament a l'Ajuntament qualsevol substitució o modificació d'aquelles persones i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.



- e) L'empresa haurà de presentar una memòria anual on s'incloguin, com a mínim, els conceptes següents:
- Treball realitzat en relació a l'atenció de les persones (indicadors quantitatius i qualitatius de les actuacions ateses).
 - Treball realitzat en relació a la formació i sensibilització (indicadors quantitatius i qualitatius dels tallers o les sessions realitzades).
 - Valoració del funcionament (espais, llista d'espera, temps de resolució dels conflictes atesos, impacte de les campanyes de difusió, etc.).
 - Qualsevol altra que, per la seva naturalesa i interès, pugui ser inclòs.

3.2 Obligacions de l'Ajuntament

L'Ajuntament posarà a disposició de l'empresa la següent infraestructura necessària per poder realitzar les prestacions objecte del contracte:

- Despatx per gestions internes.
- Espai per a rebre usuaris/àries.
- Sales per a dur a terme les mediacions.

En tot cas, aquesta infraestructura serà propietat de l'Ajuntament, que només autoritza l'ús exclusiu per la finalitat estricta de l'objecte del contracte.

4. Avaluació i seguiment del contracte

El Servei serà avaluat mitjançant diferents tècniques i a través dels indicadors següents:

- Enquesta de satisfacció semestral anònima a les persones usuàries del servei. 2 vegades l'any.
- Fitxes trimestrals que s'han d'enviar puntualment a la Diputació de Barcelona, 4 vegades l'any.
- Coordinacions mensuals entre l'Ajuntament i el coordinador/a del servei.
- Altres fórmules d'avaluació pactades amb l'equip.

5. Documentació que ha de lliurar l'empresa adjudicatària a l'Ajuntament

- Memòria anual del servei, amb les característiques que es detallen al punt 3.1 apartat e) d'aquest mateix document.
- Planificació anual del Servei de Mediació i Convivència.
- Els currículums del personal destinat a l'execució del contracte. 1 vegada a l'inici de la licitació i quan hi hagi canvis en el personal adscrit al servei.
- Els butlletins de cotització a la Seguretat Social de l'empresa on hi consti el pagament i tot el personal adscrit a la realització de l'objecte del contracte.
- Informe mensual sobre la quantitat d'hores realitzades així com els projectes on s'imputen.
- Altres documents que siguin d'interès per l'Ajuntament.

Badia del Vallès, document signat electrònicament.

Pilar Argibay Gamero
Tècnica de Diversitat i Convivència

