PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE MEDIACIÓ

1.- CONTINGUT DEL CONTRACTE

El contingut del present contracte és la prestació del Servei de Mediació Ciutadana d'Abrera.

El Servei de Mediació Ciutadana és un recurs municipal adreçat al conjunt de la ciutadania d'Abrera per tal d'estimular i de fomentar a les parts implicades per a construir, per elles mateixes, un acord realista i possible per a la resolució de determinats conflictes nascuts dintre l'estructura social. És doncs una via complementària i/o alternativa als sistemes tradicionals de resolució de conflictes al municipi d'Abrera.

Els principis que han de regir el Servei de Mediació Ciutadana són: la voluntarietat de les parts en utilitzar-lo, la neutralitat dels professionals que gestionen el servei, la confidencialitat del procés, el respecte a la dignitat humana, la proximitat en el territori i la gratuïtat del servei.

A nivell general les seves funcions són:

- Oferir un servei gratuït de mediació de conflictes com alternativa a la resolució de conflictes per la via judicial
- Disminuir la conflictivitat oferint un espai protegit i professional on es generin acords que facilitin un desenvolupament òptim de la societat
- Fomentar una ciutadania activa i compromesa amb la convivència
- Difondrà i dotar d'eines de gestió positiva del conflicte a tot l'entramat social del Municipi (Centres educatius , AAVV, Associacions...)

2.- REQUISITS PER A LA CONTRACTACIÓ

La prestació del servei ha de ser com a mínim de 22 hores/setmanals (19 h d'atenció directa i 3 per a tràmits, coordinació i formació) .

3.- DESTINATARIS

El Servei de Mediació Ciutadana serà d'abast municipal i podran ser usuàries del servei les persones físiques residents a Abrera o les persones jurídiques, residents al municipi o que hi desenvolupin la seva activitat econòmica, que siguin part en algun tipus de conflicte dels previstos en els àmbits d'actuació.

4.- ÀMBITS D'ACTUACIÓ

El Servei de Mediació Ciutadana podrà atendre els conflictes que, a títol enunciatiu i no restrictiu, responen a la tipologia següent:

- Conflictes veïnals (inclou comunitats de veïns)
- Conflictes familiars

INFORME Número: 2026-0384 Data: 21/10/2026

Codi Validació: 63JTS2A9LLTQTNHKKR9WCXP3T
Verificació: https://ajuntamentabrera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 1 de 6

- Conflictes derivats d'activitats econòmiques de proximitat
- Conflictes en els espais públics
- Conflictes relacionats amb entitats locals.
- Prestacions substitutòries derivades de l'ordenança de civisme i convivència.

5.- DEFINICIÓ DE LES FUNCIONS A DESENVOLUPAR

Per a la prestació del Servei de Mediació Ciutadana l'empresa contractada i els mediadors hauran de desenvolupar les funcions següents:

- Gestionar el Servei de Mediació Ciutadana.
- Establir i elaborar els protocols necessaris per a la derivació i coordinació amb els agents derivadors.
- Coordinar-se i fer seguiment amb els diferents departaments derivadors.
- Elaborar tots aquells documents administratius necessaris per al bon funcionament del servei (formularis, citacions, convenis de confidencialitat, estadístiques, cartells informatius i divulgatius del servei...).
- Atendre les persones i/o entitats que s'adrecin al Servei de Mediació Ciutadana, per qualsevol dels canals habilitats: presencialment, instància, telèfon, correu electrònic, etc.
- Assistir i acompanyar el procés de mediació, facilitant les eines necessàries perquè les parts implicades arribin, en la mesura del que sigui possible, a acords i fer el seguiment verificant que els acords es compleixin.
- Ser membre de la comissió de mesures alternatives i garantir l'acompliment de les mateixes
- Establir les condicions perquè la mediació entre ciutadans en conflicte sigui possible.
- Garantir l'homogeneïtat i la idoneïtat de la informació i del seu sistema d'actualització.
- Elaborar un procediment que garanteixi el control i l'actualització de la informació.
- Oferir i fer sessions periòdiques d'informació i de formació als diferents professionals de l'Ajuntament.
- Oferir i dur a terme sessions d'informació i/o formació a les entitats, institucions i/o col·lectius que facin una petició formal dintre de les competències del servei, per tal de difondre i facilitar la implementació de la mediació com a eina en la resolució de conflictes.
- Col·laborar en l'elaboració d'eines d'assessorament pel municipi en matèria de mediació.
- Elaborar un informe trimestral de la gestió del servei i una memòria anual.
- Treballar amb els serveis/entitats/institucions de la vila.
- Enregistrar les dades que es generin a partir del servei.
- Fer suport puntual a altres projectes d'intervenció comunitària del municipi.
- Participar en les campanyes de sensibilització que es puguin dur a terme des de l'Ajuntament, entenent la mediació com a eina de prevenció del conflicte i de la violència.
- Participar en el desenvolupament i seguiment de l'Ordenança de Civisme i Convivència d'Abrera, d'acord amb el que preveu la Llei de Mediació (L.O. 15/2009, de 22 de juliol).
- Coordinar-se amb l'Ajuntament, mitjançant un tècnic de referència assignat, pel

INFORME Número: 2026-0384 Data: 21/10/2026
Codi Validació: 63JTS2A9LLTQTNHKKR9WCXP3T
Verificació: https://ajuntamentabrera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 2 de 6

seguiment del servei i facilitar tota la informació requerida respecte al funcionament del servei.

- Coordinar-se a través dels òrgans corresponents amb altres serveis que treballin en l'àmbit de la mediació a nivell municipal i supramunicipal.
- Elaborar i entregar a l'Ajuntament la memòria del servei abans del 31 de gener de cada anualitat de servei prestat.
- Participar en els espais de supervisió, formació... que marqui la Diputació de Barcelona per aquells municipis que tenen conveni amb la Diputació pel manteniment dels serveis de mediació ciutadana.
- Qualsevol altre funció atribuïda al perfil professional dels mediadors.

6.- CALENDARI DE TREBALL

L'adjudicatari prestarà el Servei de Mediació Ciutadana durant tot el termini d'execució del contracte d'acord amb el següent horari orientatiu d'atenció directa:

El servei es prestarà durant 11 mesos de l'any amb una dedicació mínima de 22 hores setmanals (19 hores d'atenció directa i 3 per a tramitació-coordinació, formació i amb oferta d'atenció de mati i tarda).

Aquest horari podrà modificar-se per raons motivades, sempre i quant el còmput anual d'hores sigui el mateix que l'establert inicialment en aquest plec.

El calendari laboral de festius serà el del municipi d'Abrera.

El servei serà interromput durant 4 setmanes a l'any per vacances, coincidint amb el mes d'agost.

En cas de malaltia o baixa dels professionals i quan aquesta sigui superior a una setmana, l'empresa adjudicatària restarà obligada a la seva substitució mentre duri aquella.

7.- OBLIGACIONS DE L' ADJUDICATARI

L'empresa adjudicatària queda obligada al compliment, sota la seva exclusiva responsabilitat, de la legalitat vigent en matèria fiscal, laboral, de protecció social i discapacitat, de seguretat social i higiene en el treball i altres de caràcter social, en especial al que fa referència al seu personal.

Disposar del Pla d'Igualtat intern.

Les obligacions de l'empresa adjudicatària en relació al contracte són les següents:

- Seran al seu càrrec tots els impostos i drets tributaris que gravin l'objecte de contracte.
- Estarà obligada a contractar tot el personal necessari per prestar el servei.
- No podrà sotsarrendar, cedir o traspassar els drets o obligacions dimanant del contracte sense autorització de l'Ajuntament
- Serà responsable, civilment i administrativament, davant de l'Ajuntament per les faltes en que concorrin els seus treballadors i treballadores, i estarà obligada a

INFORME Número: 2026-0384 Data: 21/10/2026
Codi Validació: 63JTS2A9LLTQTNHKKR9WCXP3T
Verificació: https://ajuntamentabrera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 3 de 6

indemnitzar per danys produïts a tercers, amb motiu d'una defectuosa prestació dels serveis.
- Haurà de presentar a l'Ajuntament còpia dels corresponents contractes de treball, i els TC1 i els TC2 o butlletins de cotització d'autònoms quan li sigui requerit.
- L'empresa adjudicatària haurà de comprometre's a cobrir les baixes que es produeixin mantenint sempre el servei, i cobrir les absència i permisos del personal adscrit al servei de mediació en un termini màxim d'una setmana.
- Estarà obligada al pagament de l'import dels anuncis obligatoris i en general de totes les despeses que es derivin del contracte i la seva formalització.

Les obligacions tècniques de l'empresa adjudicatària en relació a la prestació de serveis son les següents:

- Contractar les persona/es necessàries per a la prestació del Servei de Mediació Ciutadana d'acord amb els perfils fixats en aquest plec. Durant la vigència del contracte, qualsevol substitució o modificació de les persones assignades al servei haurà de comunicar-se prèviament a l'Ajuntament i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.
- Adscriure al servei els dispositius mòbils i digitals adequats (telèfon i línia pel professional mediador i ordinador)
- Responsabilitzar-se laboralment de tot el que faci referència al personal contractat.
- Vetllar perquè els treballadors que prestin el servei desenvolupin les funcions esmentades en aquest plec.
- Facilitar la formació continuada dels professionals del servei.
- Planificació anual. Mitjançant un cronograma orientatiu, l'empresa adjudicatària exposarà una planificació temporalitzada anual de les accions proposades.
- Lliurar informe trimestral a l'Ajuntament, justificatiu de la feina efectuada pel personal que presta el servei. El model i contingut d'aquest informe el determinarà l'Ajuntament en funció dels ítems que li siguin necessaris, tenint en compte també els models de la Diputació de Barcelona i/o d'altres institucions.
- Lliurar una memòria anual amb dades quantitatives i qualitatives del Servei de Mediació Ciutadana, en el que es reflecteixi la tasca efectuada pels mediadors. Els apartats de la memòria els proposarà l'Ajuntament en funció dels ítems que li siguin necessaris, tenint en compte la proposta que es faci des de la Diputació de Barcelona
- Ser membre de la comissió de mesures alternatives i garantir l'acompliment de les mateixes
- Cercar entitats , serveis...que col·laborin en la prestació de mesures alternatives.

8.- DEPENDENCIA DEL SERVEI

El Servei de Mediació Ciutadana es coordinarà amb la responsable de l'Àrea de Serveis a les persones de l'Ajuntament.

9.- FUNCIONS DE COORDINACIÓ

Seran funcions de l'Ajuntament d'Abrera:

INFORME Número: 2026-0384 Data: 21/10/2026
Codi Validació: 63JTS2A9LLTQTNHKKR9WCXP3T
Verificació: https://ajuntamentabrera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 4 de 6

Coordinar-se amb el professionals del Servei de Mediació Ciutadana a través de reunions mensuals amb els integrants de l'equip.

Definir el model i contingut dels informes necessaris i de la memòria anual.

Facilitar la informació adient als integrants del Servei de Mediació Ciutadana pel correcte desenvolupament de la seva tasca.

Fer el seguiment i l'avaluació del grau de compliment en la prestació del Servei de Mediació Ciutadana.

Posar a disposició dels integrants del Servei de Mediació Ciutadana un espai de treball dintre les seves instal·lacions, on podran fer ús de:

- Mobiliari.
- Connexió a Internet, correu electrònic i accés a la xarxa local, en concret, a la carpeta de Mediació Ciutadana.

10.- COMISSIO DE SEGUIMENT

L'Ajuntament d'Abrera crearà una comissió de seguiment integrada per la cap d'Àrea de Serveis a les persones, i per una persona designada per l'empresa adjudicatària, que serà sempre la mateixa. Aquesta comissió es reunirà, com a mínim, mensualment i les seves funcions seran:

- Seguiment i control del servei de mediació.
- Seguiment i control de les actuacions realitzades.
- Fixació d'objectius.

11.- CONFIDENCIALITAT DE LES DADES

- L'empresa adjudicatària, així com el personal al seu servei, estan obligats al secret professional, respecte a la informació municipal i a les dades de caràcter personal, fins i tot després de la finalització del contracte.
- L'empresa adjudicatària haurà de proveir als seus sistemes de tractament de la informació dels mecanismes de seguretat establerts al RD 994/1999, d'11 de juny, pel qual s'aprova el Reglament de Mesures de Seguretat dels fitxers automatitzats que contenen dades de caràcter personal, corresponent a un nivell de seguretat mitjà.
- De conformitat amb l'establert a l'article 12.2 de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, l'empresa 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 objectes d'aquest contracte. Sota cap concepte està autoritzada a fer-ne cap altra ús ni comunicar-ho a tercers.
- De conformitat amb l'article 12.3 de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, una vegada finalitzat aquest contracte, l'empresa adjudicatària procedirà, d'una part, a la destrucció de tots els documents i fitxers en els que consti qualsevol dada de caràcter

INFORME Número: 2026-0384 Data: 21/10/2026

Codi Validació: 63JTS2A9LLTQTNHKKR9WCXP3T
Verificació: https://ajuntamentabrera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 5 de 6

personal, i d'una altra, retornarà a l'ajuntament d'Olesa de Montserrat tots els fitxers o documents en què constin dades dels administrats. L'obligació de destrucció dels documents i arxius s'entén nogensmenys de la conservació dels documents que l'empresa adjudicatària tingui l'obligació de conservar per l'aplicació de les disposicions legals vigents.

- Els expedients generats per serveis de mediació ciutadana i les dades de caràcter personal que contenen són propietat de l'Ajuntament d'Abrera. L'empresa adjudicatària, a la finalització del contracte i/o dels seus serveis, es compromet a traspassar tots els expedientes oberts, i en tràmit, a la nova empresa adjudicatària o en qualsevol cas, al mateix Ajuntament.

12.- ALTRES CONDICIONS

El contracte s'executarà amb subjecció a aquestes prescripcions tècniques i amb l'establert en el Plec de clàusules administratives particulars, i d'acord amb les instruccions que, per a la seva interpretació, estableixi l'Ajuntament d'Abrera, mitjançant els seus representants.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la qualitat tècnica dels treballs que desenvolupi i 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, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

El contracte és a risc i ventura de l'empresa adjudicatària, qui assumeix la responsabilitat civil i les obligacions fiscals que se'n derivin del compliment o incompliment contractual.

L'empresa adjudicatària haurà de complir, en relació amb els seus treballadors, les mesures de protecció i prevenció establertes a la normativa vigent, així com les obligacions en matèria de formació, vigilància de la salut, auditoria o reglamentació preventiva.

En el cas de finalització del contracte per alguns dels motius previstos a la normativa de contractació s'ha de garantir el correcte traspàs d'informació.

Abrera, a data de signatura electrònica.

Sílvia Ros Duran
Cap d'Àrea de Serveis a les Persones

INFORME Número: 2026-0384 Data: 21/10/2026

Codi Validació: 63JTS2A9LLTQTNHKKR9WCXP3T
Verificació: https://ajuntamentabrera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 6 de 6