Consell Comarcal Berguedà

Expedient núm.: 1860/2026
Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (PPTP)
Procediment: Contractacions. Procediment obert simplificat abreujat

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A UN CONTRACTE DE SERVEIS DEL SERVEI DE MEDIACIÓ COMUNITÀRIA. Any 2026 – 2027 amb dues prorrogues anuals previstes.

1. Antecedents

El contingut d'aquestes prescripcions tècniques deriva del servei de mediació comunitària adreçat a la població de la comarca del Berguedà i vinculat al Programa d'Inclusió i Acció Comunitària del Consell Comarcal de Berguedà.

L'any 2022 el Consell Comarcal del Berguedà va impulsar la licitació del Servei de Mediació Comunitària i des de llavors, el programa s'ha desenvolupat anualment fins l'actualitat, moment que es fa necessari tornar a externalitzar el servei. L'impacte i resultats d'aquests darrers anys avalen la necessitat de donar continuïtat al servei.

Enguany el projecte es continua finançant pel Departament de Drets Socials i Inclusió, i a través de la Diputació de Barcelona, en el marc del Catàleg de Serveis 2024-2027.

2. Context

La societat actual presenta una creixent complexitat en les relacions personals, familiars, comunitàries i interculturals, derivada de factors socials, econòmics, demogràfics i culturals. Aquesta realitat comporta un increment de situacions de conflicte que, si no són abordades de manera preventiva i adequada, poden intensificar-se, deteriorar la convivència i generar una major demanda d'intervencions administratives, judicials i dels serveis socials.

En aquest context, la mediació constitueix un instrument eficaç de gestió i resolució de conflictes basat en el diàleg, la participació voluntària, la corresponsabilitat de les parts i la recerca d'acords consensuats. Més enllà de la resolució puntual dels conflictes, la mediació afavoreix l'autonomia de les persones, reforça les competències relacionals i contribueix a la cohesió social, la convivència i la prevenció de futures situacions de conflicte des d'una mirada restaurativa.

L'àmbit comarcal representa un espai idoni per a la prestació d'aquest servei, atès que permet garantir una cobertura territorial equilibrada i facilitar l'accés de la ciutadania, especialment en els municipis de la comarca que no disposen de recursos especialitzats propis. La coordinació supramunicipal afavoreix també l'homogeneïtzació dels criteris d'intervenció, l'optimització dels recursos públics i el treball en xarxa amb els diferents agents del territori.

Codi Validació: 7S3662NF2L5XEH6KMY44QMAM9
Verificació: https://bergueda.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 1 de 9

El Servei de Mediació Comunitària s'adreça principalment a la gestió de conflictes en els àmbits veïnal, comunitari, familiar, intercultural, organitzatiu i relacional, així com a

aquelles situacions en què la mediació esdevingui una eina adequada per facilitar la comunicació, prevenir l'escalada del conflicte i promoure solucions consensuades. Igualment, desenvolupa actuacions de sensibilització, informació i promoció de la cultura de la mediació, fomentant una gestió positiva dels conflictes i una ciutadania més participativa.

Aquest servei actua de manera coordinada amb els serveis socials bàsics, els serveis especialitzats, els ajuntaments, els centres educatius, els cossos de seguretat, els serveis de salut, les entitats del tercer sector i la resta de recursos comunitaris, garantint una intervenció integral i adaptada a les necessitats de cada situació.

La prestació del Servei de Mediació Comarcal dona resposta als principis de proximitat, prevenció, accessibilitat i eficiència en la prestació dels serveis públics, contribuint a millorar la convivència ciutadana, reduir la conflictivitat i potenciar mecanismes alternatius de resolució de conflictes que evitin, sempre que sigui possible, la judicialització de les controvèrsies.

Així mateix, el servei s'emmarca en el que estableix la normativa vigent en matèria de mediació i en els principis recollits a la **Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat**, així com en la normativa catalana de serveis socials i en les polítiques públiques de foment de la convivència, la cohesió social i la resolució pacífica dels conflictes. El servei incorpora també els principis d'imparcialitat, neutralitat, confidencialitat, voluntarietat, igualtat entre les parts i respecte als drets de les persones usuàries, d'acord amb el marc normatiu aplicable.

3. Objecte del contracte i necessitat a cobrir

L'objecte del present contracte és la prestació del **Servei de Mediació Comunitària**, mitjançant el desenvolupament d'actuacions de prevenció, gestió i resolució de conflictes des d'una mirada comunitària i restaurativa. Així com l'impuls d'accions de sensibilització, assessorament i promoció de la cultura de la mediació, adreçades a la ciutadania i als professionals de la comarca.

El servei té per finalitat oferir un recurs professional, especialitzat, imparcial i accessible que faciliti la gestió positiva dels conflictes en els àmbits comunitari, veïnal, educatiu, familiar, intercultural, organitzatiu i qualsevol altre susceptible de ser abordat mitjançant processos de mediació, d'acord amb la normativa vigent i els principis de voluntarietat, confidencialitat, imparcialitat i neutralitat.

La prestació del servei inclou l'atenció directa a les persones usuàries, la valoració de les situacions plantejades, la conducció dels processos de mediació, les actuacions de

Codi Validació: 7S3662NF2L5XEH6KMY44QMAM9
Verificació: https://bergueda.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 2 de 9

prevenció i sensibilització, la coordinació amb els serveis públics i agents del territori, el seguiment dels casos i l'elaboració dels informes tècnics i indicadors necessaris per a l'avaluació del servei.

La necessitat que fonamenta aquest contracte deriva de l'increment de situacions de conflicte interpersonal i comunitari que afecten la convivència als municipis de la comarca i que requereixen una resposta especialitzada, preventiva i extrajudicial.

La disponibilitat d'un Servei de Mediació Comunitària permet facilitar a la ciutadania un recurs de proximitat orientat a la resolució dialogada dels conflictes, promovent la participació activa de les parts en la recerca d'acords i afavorint la responsabilització, la cohesió social i la convivència.

El servei dona suport a la parts sol·licitants en la gestió de situacions complexes, evitant, sempre que sigui possible, l'agreujament dels conflictes i la seva judicialització, alhora que contribueix a optimitzar els recursos públics mitjançant la utilització de mecanismes alternatius de resolució de conflictes. Així mateix, el Servei de Mediació Comunitària garanteix l'accés equitatiu de la ciutadania dels diferents municipis de la comarca a un recurs especialitzat, independentment de la seva dimensió o disponibilitat de serveis propis, reforçant els principis d'igualtat territorial, proximitat, prevenció i qualitat en la prestació dels serveis públics.

Mitjançant aquest contracte es pretén consolidar un model d'intervenció basat en la promoció de la cultura del diàleg, la convivència i la gestió adequada dels conflictes.

4. Finalitats i objectius a assolir

El Servei de Mediació Comunitària del Berguedà promou la convivència ciutadana i facilita la resolució dels conflictes des d'una mirada comunitària i restaurativa, facilita espais de diàleg perquè les persones prenguin el protagonisme en la gestió dels seus conflictes, amb el suport i l'acompanyament del mediador/a.

Les finalitats del Servei de Mediació són:

1. Oferir un servei gratuït de mediació de conflictes com alternativa a la resolució de conflictes per via judicial.
2. Treballar per a millorar la vida i el benestar de les persones que conviuen als diferents municipis de la comarca.
3. Disminuir la conflictivitat tot oferint un espai protegit i professional on poder generar acords que possibilitin un desenvolupament òptim de la societat.
4. Fomentar una ciutadania activa, responsable i compromesa amb la convivència.
5. Difondre les eines de gestió positiva del conflicte a centres educatius, centres cívics, a tot l'entramat social en general, i en particular, per tal d'impulsar una cultura del diàleg, la promoció de la convivència cívica i la cohesió social.

Codi Validació: 7S3662NF2L5XEH6KMY44QMAM9
Verificació: https://bergueda.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 3 de 9

6. Orientar i donar suport en situacions complexes sorgides de la convivència quotidiana.
7. Treballar per la resolució dels conflictes existents dins la ciutadania, societat, comunitat, entre veïns, a l'escola, dins la família, etc.
8. Oferir una infraestructura mínima de confidencialitat i atenció personalitzada que garanteixin el procés de mediació ciutadana, donat al servei de personal professional específic, instal·lacions apropiades, serveis de referència entre la ciutadania.
9. Treballar des d'una mirada inclusiva, comunitària i restaurativa totes les intervencions, actuacions i projectes que desenvolupi el servei.

Els **objectius generals** del Servei de Mediació Comunitària són:

1. Millorar la convivència.
2. Millorar la qualitat de vida comunitària.
3. Fomentar el diàleg i la cohesió social.
4. Reforçar les relacions entre les persones.
5. Fomentar actituds que facilitin l'entesa i el respecte entre la ciutadania: empatia, reconeixement, escolta activa, etc.

Els **objectius específics** del Servei de Mediació Comunitària són:

1. Facilitar als serveis públics, persones i entitats del territori, la mediació i la gestió de conflictes com a recurs per al canvi constructiu de les relacions entre les persones que conformen comunitats socials heterogènies.

2. Treballar en la prevenció i resolució de conflictes comunitaris que impliquen a la població, amb independència de la seva procedència i origen sociocultural.

3. Assessorar i treballar conjuntament amb els diferents serveis comarcals i municipals en intervencions adreçades a la prevenció i gestió de conflictes, facilitant la resolució de problemàtiques i demandes, afavorint una intervenció integral i centrada en les persones, més eficient i eficaç, i deixant enrere els models d'intervenció assistencialistes i amb un enfocament transversal.

En tot cas, i per imperatiu legal, s'exclouen de l'àmbit de l'aplicació tant les mediacions en matèria penal, d'Administració pública, laboral i de consum, com aquelles en què el propi Consell Comarcal i els ajuntaments de la comarca en sigui part.

5. Activitats i funcions de l'empresa contractista

Les funcions generals que ha d'assumir l'empresa contractista són les següents:

Codi Validació: 7S3662NF2L5XEH6KMY44QMAM9
Verificació: https://bergueda.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 4 de 9

- Coordinar-se amb l'Àrea d'Acció Comunitària Inclusiva per la gestió del servei de mediació comunitària.

- Coordinar- se amb la resta de departaments del Consell Comarcal Berguedà.

- Portar a terme la gestió del servei de mediació comunitària.

- Elaborar informes, o documents de caràcter similar, de seguiment continuat de l'execució del servei.

- Elaborar la memòria tècnica, d'avaluació i propostes de millores.

Les funcions específiques de l'empresa adjudicatària seran:

- Rebre i atendre les sol·licituds i derivacions de gestions alternatives de conflictes (mediacions, facilitacions...) i fer el seguiment dels casos atesos.
- Gestionar la base de dades dels expedients i usuaris/es atesos.
- Redacció d'acords, així com de la documentació administrativa que es derivi de la resolució dels conflictes.
- Complir amb la legislació vigent de protecció de dades de caràcter personal en tant al tractament dels expedients i de la base de dades.
- Establir la comunicació amb els diferents agents socials, col·laborant en potenciar la xarxa municipal i altres xarxes necessàries per al bon desenvolupament del Servei.
- Participar del seguiment tècnic i professional que ofereix la Diputació de Barcelona mitjançant el treball en xarxa i el compliment trimestral de les fitxes de seguiment de les actuacions.
- Participar a les diferents comissions de treball i de projectes on hi participi personal municipal i entitats vinculades amb l'objecte del contracte.
- Realitzar tasques de divulgació/formació, prevenció, intervenció i sensibilització del contingut objecte del contracte.
- Prospeccions a espais públics identificats pel Servei de Mediació Comunitària o per altres serveis i recursos municipals per construir un mapa de la situació de la convivència a la comarcal, que permeti identificar les dinàmiques de relació.

Codi Validació: 7S3662NF2L5XEH6KMY44QMAM9
Verificació: https://bergueda.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 5 de 9

- Presentar propostes que donin resposta a les situacions detectades arran de les prospeccions. Desenvolupar aquelles que s'acordi des del Servei de Mediació.
- Qualsevol altra funció de naturalesa similar que li sigui atribuïda.

Aquestes funcions es podran atendre des d'un o més dels següents eixos de treball:

1. Abordatge alternatiu de conflictes.
2. Difusió i sensibilització de la cultura del diàleg.
3. Actuacions proactives.

L'oferta que presenti l'empresa licitadora haurà d'abastar la totalitat de les activitats i funcions especificades en el present plec i al Plec de Clàusules Administratives Particulars, essent totes elles obligatòries per a l'admissió de les propostes.

El Servei de Mediació Comunitària es prestarà amb caràcter general de forma presencial, en el següent horari:

- Dimarts de 8 a 15h
- Dijous de 8 a 15h i de 16 a 18h.

A més d'aquestes hores d'atenció presencial, es preveuen 4 hores més de gestió que es podran executar de forma presencial o telemàtica. Et total es preveuen 20h/setmanals. (16h d'atenció i 4h de gestió).

6. Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació i/o rendiment o exigències funcionals de la prestació

L'empresa contractista disposarà dels suficients mitjans tècnics, materials qualitatius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

La prestació regulada en el present plec haurà d'ajustar-se, almenys, als següents requisits tècnics, sens perjudici dels paràmetres a valorar mitjançant els criteris d'adjudicació establerts.

Els treballs es desenvoluparan en dos formats, l'atenció presencial, les tasques de gestió i de coordinació amb els o les tècnics/ques del Consell Comarcal a la seu del Consell Comarcal, a on s'acordi amb aquests/es tècnics/ques, podent ser també en format online.

6.1. L'empresa licitadora haurà d'aportar la figura d'un/a coordinador/a que tindrà les següents tasques:

Codi Validació: 7S3662NF2L5XEH6KMY44QMAM9
Verificació: https://bergueda.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 6 de 9

- Portar la coordinació del projecte i actuar com a interlocutor de l'empresa contractista enfront de l'entitat contractant, canalitzant la comunicació entre l'empresa contractista i el personal integrant de l'equip de professionals adscrits al servei de mediació.

- Crear la documentació necessària per poder gestionar el projecte (fitxa de derivació, model d'entrevistes inicials i de seguiment...).

- Implementar la distribució de l'horari i tasques del personal que portarà adscrit al projecte.

- Coordinació amb l'Àrea Acció Comunitària Inclusiva i els responsables comarcals.

- Responsabilitzar-se de reportar de forma continuada l'estat d'execució del projecte (per mitjà de les reunions de coordinació periòdiques i per mitjà d'informe, o document equivalent).

- Responsabilitzar-se de la memòria final del projecte.

- Prestar el servei amb continuïtat i regularitat donant resposta al llarg de tot l'any, sense períodes d'interrupció per motius de baixes, vacances o similars, de conformitat en aquest plec i el de condicions administratives

- Durant la vigència del contracte qualsevol substitució o modificació dels professionals adscrits al Servei haurà de comunicar-se de forma prèvia al Consell Comarcal del Berguedà i acreditar que aquest nou personal disposa de la titulació exigida i que la seva situació laboral s'ajusta a les requerides en aquest plec.

- Comunicar per escrit al responsable tècnic de l'ens comarcal qualsevol incidència que pogués perjudicar o entorpir el funcionament del servei

- Altres funcions no especificades en aquest plec però necessàries pel funcionament correcte d'aquest servei.

L'empresa licitadora haurà d'aportar el següents mitjans personals i perfils professionals:

- El personal adscrit al Servei ha de tenir una experiència mínima de 2 anys com a professional del camp de la mediació.
- Coneixement de l'entorn socio-demogràfic (agents del territori, tals com entitats, serveis, entre d'altres) i d'organització municipal i comarcal
- Experiència en dinàmiques de grup, cercles de diàleg i pràctiques restauratives, participatives i/o d'intervenció en contextos de diversitat social, especialment en intervenció en la realitat de joves migrats sols i d'altres realitats
- Experiència com a formador/a en continguts objecte del contracte.

Codi Validació: 7S3662NF2L5XEH6KMY44QMAM9
Verificació: https://bergueda.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 7 de 9

- Experiència en pràctiques restauratives i coneixements en intervenció comunitària.
- Preservar la confidencialitat de la informació, sense perjudici de la necessària coordinació dels casos o de la ineludible derivació, en altres moments.
- Aptituds per propiciar el diàleg i la negociació.
- Capacitat d'organització per tal d'estructurar el procés.
- Capacitat de treball en equip i transversal.
- Capacitats comunicatives (escola activa i empatia)
- Capacitat de redactar i presentar informes sintètics i clars.

El personal mediador o equip tècnic haurà de reunir les característiques següents:

- Haurà de tenir formació en l'àmbit social (titulació mínima de diplomat/grau, llicenciatura preferentment en dret, psicologia, pedagogia o treball social) i acreditar titulació específica i complementària en la gestió de conflictes i la mediació (màsters, postgraus, cursos o equivalents), reconeguda pel Centre de Mediació de Dret Privat del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.
- L'equip de mediadors/dores hauran d'estar col·legiats en el col·legi professional corresponent, o pertànyer a una associació professional de l'àmbit de la mediació.

Es podrà valorar, per part de l'òrgan de contractació, si així ho estima convenient, la contractació de personal amb altres titulacions o perfils.

Pel que fa a la figura de coordinació, aquesta haurà de comptar amb un nivell de formació superior, graus universitaris o equivalent.

L'òrgan de contractació podrà sol·licitar en qualsevol moment les titulacions del personal adscrit al servei, així com el seu currículum vitae.

7. Formes de seguiment i control de l'execució de les condicions

L'òrgan de contractació designarà una persona que assumirà el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades.

L'empresa contractista ha de designar una persona coordinadora a qui encarregar la gestió de l'execució del contracte i que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec.

Les persones referides anteriorment es reuniran amb una periodicitat mínima d'una vegada al mes, per tal de supervisar, controlar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb

Codi Validació: 7S3662NF2L5XEH6KMY44QMAM9
Verificació: https://bergueda.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 8 de 9

el desenvolupament del contracte, a fi d'assegurar que el mateix s'està executant conforme l'establert en el present plec.

Als efectes anteriors, s'avaluarà el seguiment i el control del compliment de cada requeriment tècnic; per tal de fer-ho efectiu, l'empresa contractista s'encarregarà de les següents tasques:

- Actes de cada reunió amb el compliment dels acords acordats.
- La memòria final de l'actuació, que inclogui la valoració de diferents sessions amb les famílies beneficiàries.

8. Documentació tècnica a aportar per les empreses licitadores

L'adjudicatari es compromet a aportar la següent documentació un cop formalitzat el contracte i abans de l'inici de la prestació del servei:

- Programa anual del Servei de Mediació Comunitària
- Els currículums del personal destinat a l'execució del contracte.
- Altres documents que siguin d'interès pel Consell Comarcal del Berguedà

9. Durada i lloc del contracte

Els Servei de Mediació Comunitària es desenvoluparan de forma presencial a les dependències del Consell Comarcal del Berguedà (C/Barcelona, 49, 3a planta, 08600, Berga), i es desplaçarà als municipis de la comarca segons demanda.

El termini per a la realització de la prestació del servei objecte del contracte serà d'un any, amb 2 pròrrogues i el contracte s'iniciarà a partir de la data de signatura d'acceptació de l'adjudicació del contracte.

DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT

Codi Validació: 7S3662NF2L5XEH6KMY44QMAM9
Verificació: https://bergueda.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 9 de 9