Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web
Codi Segur de Validació 321435980311745b99cfa9e4e47d01a27001
Url de validació https://seu.cardedeu.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

SC-SECRETARIA / Contracte administratiu

Ajuntament de Cardedeu

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
CONTRACTE DE SERVEIS
"Servei de Mediació Ciutadana de Cardedeu"
TRAMITACIÓ: Procediment obert simplificat
EXPEDIENT: 2026/4556

Signatura 1 de 1
Jordina Torrents Font 18/11/2026

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web
Codi Segur de Validació 321435980317 45b99cfa9e4e47d01a27001
Url de validació https://seu.cardedeu.cat/absis/idl/arx/idlarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

1. OBJECTE DEL PLEC TÈCNIC

Aquest plec té per objecte fixar les condicions tècniques per a la licitació del contracte del Servei de Mediació Ciutadana de Cardedeu, d'acord amb les condicions establertes del present plec de prescripcions tècniques.

CPV: 98000000-3 (Altres serveis comunitaris, socials o personals)

L'objecte del present contracte és la gestió del Servei de Mediació Ciutadana de l'Ajuntament de Cardedeu, un model alternatiu al sistema tradicional de gestió i resolució de conflictes, que pretén donar resposta a les desavinences comunitàries que dificulten la convivència i la cohesió social entre les persones del municipi. Aquest servei busca facilitar i crear l'equilibri necessari per tal de donar resposta a diversos conflictes de la ciutadania i comunitaris, a través de la prevenció, la gestió alternativa dels conflictes i la promoció de la cultura del diàleg.

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

El Servei de Mediació Ciutadana de Cardedeu és un programa de l'Àrea de Serveis a les Persones.

Les principals situacions en les que actua el Servei de Mediació Ciutadana de Cardedeu són:

- Conflictes de convivència en l'àmbit veïnal, com per exemple els sorolls provocats pels propis veïns/es, els seus animals domèstics o aparells electrodomèstics; l'ús i neteja dels espais comuns, males olors, gestió de les comunitats de veïns i dificultats de relació i comunicació en general.
- Conflictes de convivència en l'ús de l'espai públic, tant en places i carrers com en equipaments municipals.
- Conflictes d'interessos entre veïns i propietaris i/o persones usuàries de bars, restaurants, comerços, tallers...
- En l'àmbit escolar es treballa des de la prevenció i el foment de la cultura de la mediació entre els diferents agents educatius.
- Col·laboració en el Projecte Alternativa

En cap cas s'atendran assumptes en que una de les parts hagi requerit els serveis d'un advocat o mediador judicial. En el cas que

Signatura 1 de 1
Jordina Torrents Font 18/11/2026

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web
Codi Segur de Validació 321435980317 45b99cfa9e4e47d01a27001
Url de validació https://seu.cardedeu.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

alguna de les circumstàncies esmentades es donés, el servei deixarà de prestar-se tan bon punt es tingui coneixement de la mateixa.

3. DESCRIPCIÓ I OBJECTIUS DEL SERVEI A PRESTAR

El Servei de Mediació Ciutadana de Cardedeu és un servei municipal, universal i gratuït, dirigit a veïns/es, associacions, famílies del municipi i agents educatius i socials.

Es tracta d'un servei especialitzat amb el qual, des de les metodologies i tècniques innovadores i contrastades que ofereix la mediació, es configura com un recurs per la prevenció, facilitació i assessorament davant conflictes de diferents tipologies: veïnals, comunitaris, escolars, etc.

El servei haurà de treballar en coordinació amb la resta de serveis municipals, amb altres serveis de mediació i/o amb altres administracions, en cas de necessitat.

El mediador/a es desplaçarà sempre que sigui recomanable pel servei.
El servei ha d'assegurar la confidencialitat i la imparcialitat.

La distribució horària setmanal del servei s'ajustarà a les necessitats del projecte, garantint disponibilitat d'atenció en horari de matí i tarda per tal d'adequar-se a les necessitats de les persones usuàries. L'horari d'atenció al públic en format presencial del Servei de Mediació Ciutadana de Cardedeu serà els dilluns, dimarts i dijous:

- Els dilluns de 15h a 19h
- Els dimarts de 15h a 19:30h
- Els dijous de 09:30h a 15h

	Any	Hores d'atenció	Hores de coordinació	Total hores del servei
Durada prevista del contracte	2026	732	243	975
	2027	732	243	975
Possibles prorrogues	2028	732	243	975
	2029	732	243	975
Total (4 anys durada màxima		2.928	972	3.900

Signatura 1 de 1
Jordina Torrents Font 18/11/2026

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web
Codi Segur de Validació 321435980317 45b99cfa9e4e47d01a27001
Url de validació https://seu.cardedeu.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

Les 4,75 hores restants es distribuiran al llarg de la setmana, amb la possibilitat de fer-ho de manera telemàtica per gestions i planificacions del propi Servei.

L'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar un seguit d'accions i projectes seguint els següents objectius:

Objectiu General:
-Prevenir i resoldre els conflictes com una via alternativa al sistema de gestió de conflictes extrajudicial.

Objectius Específics:
-Promoure la convivència ciutadana i la cohesió social.
-Estudiar la conflicitivitat del territori tenint en compte el paper dels agents implicats.
-Millorar la qualitat de vida de la ciutadania.
-Oferir a la ciutadania una nova visió vers la gestió dels conflictes facilitant el diàleg entre les parts del conflicte.
-Treballar en xarxa amb altres professionals per tal de poder actuar conjuntament en la gestió i prevenció de situacions conflictives.
-Brindar assessorament i orientació a les persones implicades en el conflicte.
-Oferir formacions per als professionals i la ciutadania, en relació a la gestió de conflictes com a oportunitat de créixer.
-Donar eines a la ciutadania de Cardedeu per resoldre els seus propis conflictes.

La llengua vehicular per a la realització de totes les sessions i activitats, així com el material que s'editi i/o s'utilitzi i/o s'entregui ha de ser la llengua catalana.

El servei es desenvoluparà en dependències municipals, concretament a l'edifici Mas Riera Valentí, situat a la Plaça de Sant Corneli, 1, Cardedeu, o en qualsevol altre dependència que l'Ajuntament determini segons les necessitats del servei.

Signatura 1 de 1
Jordina Torrents Font 18/11/2026

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web
Codi Segur de Validació 321435980317 45b99cfa9e4e47d01a27001
Url de validació https://seu.cardedeu.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

3.1.Tasques d'atenció ciutadana i mediació

El Servei de Mediació Ciutadana, en col·laboració amb l'equip tècnic de Desenvolupament Comunitari de l'Ajuntament de Cardedeu, ha de complir les següents funcions:

Recepció i atenció a la ciutadania, tant per consultes sobre el funcionament del servei, com per altres dubtes de les persones usuàries, així com per l'acompanyament en el procés de mediació i les sessions i derivacions pertinents per a la resolució dels conflictes plantejats. Tot plegat, aquestes tasques inclouen:

1.- Entrevistes individuals amb les persones usuàries. També es podran atendre membres d'associacions, entitats i col·lectius del municipi que necessitin desenvolupar un procés de mediació.
2. Foment de la integració i la participació de la ciutadania, especialment de la part que no fa la demanda inicial del procés de mediació.
3. Obertura d'expedient individualitzat, on hi constarà tota la documentació recopilada i constantment actualitzada.
4. Garantir la protecció de dades de la ciutadania atesa d'acord amb la normativa vigent europea i nacional en matèria de protecció de dades.
5. Informar degudament a la ciutadania sobre les condicions perquè la mediació sigui possible entre les parts amb els detalls sobre el procediment, forma i objectius.
6. Assistir i acompanyar durant tot el procés de mediació a les parts, facilitant les eines necessàries perquè les parts siguin capaces de trobar una solució que els satisfaci i intentin arribar a acords viables. El servei ha de garantir, segons la Llei 5/2012 de mediació en assumptes civils i mercantils: la voluntarietat, la lliure disposició de les parts, la imparcialitat i neutralitat del mediador o mediadora, així com la confidencialitat de tot el procés.
7. Crear i gestionar la base de dades de casos, respectant el compliment de la normativa de confidencialitat.
8. Fomentar el treball col·laboratiu amb altres àrees de l'Ajuntament de Cardedeu quan sigui necessari, especialment aquells casos que precisin del treball tècnic d'altres professionals especialitzats.
9. Acollir casos provinents d'altres departaments i serveis de l'Ajuntament sempre i quan es requereixi.

Signatura 1 de 1
Jordina Torrents Font 18/11/2026

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web
Codi Segur de Validació 321435980317 45b99cfa9e4e47d01a27001
Url de validació https://seu.cardedeu.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

3.2.Tasques de difusió del Servei de Mediació Ciutadana de Cardedeu

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar i executar plans de treball per tal de difondre informació entenedora i adequada sobre el funcionament del servei, una informació que estarà adreçada a les persones usuàries del servei, així com al personal tècnic de l'Ajuntament i d'altres instàncies pertinents.

La representació exterior del servei, amb materials gràfics o textos entre d'altres eines de difusió, l'exerceix l'Ajuntament com a titular a efectes de relació amb d'altres entitats, premsa o qualsevol mitjà de difusió. Per tant, la titularitat de la documentació escrita derivada de la relació amb persones usuàries o la que resulti de l'elaboració d'informes o estudis que l'adjudicatari elabori i es derivi de la gestió tècnica a partir del contracte d'aquest servei correspon a l'Ajuntament de Cardedeu.

3.3. Tasques de seguiment i coordinació amb l'Ajuntament de Cardedeu

L'empresa adjudicatària haurà de designar una persona responsable del servei que serà l'enllaç amb el responsable municipal del servei:

- Pel seguiment actiu del treball desenvolupat al servei, s'haurà de fer una **reunió de coordinació mensual**, com a mínim, i les que es requereixin per part de la coordinació tècnica municipal del servei, entre l'equip de mediació de l'empresa adjudicatària i la tècnica de desenvolupament comunitari. No obstant, l'equip de mediació han de tenir una comunicació directa i diària, si s'escau, amb el personal tècnic del departament corresponent de l'Ajuntament.
- Pel seguiment general del servei, s'haurà de programar una **reunió semestral** amb els responsables del programa municipal i els responsables de l'empresa adjudicatària. Per a qüestions urgents o la coordinació del programa municipal consideri oportú, es podran convocar aquelles reunions que siguin necessàries.
- En cas de necessitat, caldrà coordinar-se amb altres professionals que siguin d'interès pel desenvolupament dels casos.

Signatura 1 de 1
Jordina Torrents Font 18/11/2026

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web
Codi Segur de Validació 321435980317 45b99cfa9e4e47d01a27001
Url de validació https://seu.cardedeu.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

3.3.Circuits de derivació

L'accés al servei es pot donar a través d'una petició directa de les persones implicades, o bé per derivació d'un servei municipal o d'altres. En qualsevol cas, sempre es necessitarà la sol·licitud d'una de les parts implicades.

És, per tant, necessari establir els mecanismes necessaris per poder treballar de forma coordinada amb:

- Altres àrees de l'Ajuntament com Educació, Serveis Socials, Habitatge, Seguretat Ciutadana, Joventut, Cultura, Salut Pública, Oficina d'Atenció Ciutadana, etc.

- Institucions i/o serveis no municipals (centre sanitari, centres educatius, etc.)

- Entitats i associacions.

4. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

A més de les generals establertes en la normativa legal d'aplicació, el servei tindrà les següents obligacions:

- Prestar el servei d'acord amb les condicions establertes en el present plec i en el plec de clàusules administratives particulars.
- Prestar el servei amb continuïtat i regularitat donant resposta dins l'horari convingut sense períodes d'interrupció per motiu de baixes, vacances o similars (excepte Nadal, Setmana Santa i el mes d'Agost).
- Contractar, per compte pròpia, les **assegurances necessàries** per tal de cobrir els riscos propis i de terceres persones que es puguin produir en l'exercici de les activitats.
- Complir les disposicions vigents en matèria fiscal, administrativa, laboral i de seguretat i higiene en el treball. Es podrà requerir, en qualsevol moment, l'acreditació d'aquest compliment.
- Complir amb les obligacions derivades de la Llei de tractament de dades de caràcter personal. En concret assumirà la condició d'encarregat del tractament de les dades de les quals en sigui responsable l'administració contractant, tot de conformitat amb el

Signatura 1 de 1
Jordina Torrents Font 18/11/2026

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web
Codi Segur de Validació 321435980317 45b99cfa9e4e47d01a27001
Url de validació https://seu.cardedeu.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

que preveu la Disposició Addicional 31 de la Llei 30/2007 de contractes del Sector Públic.

- Indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a terceres persones com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte (article 196.1 de la LCSP).
- Informar a l'Ajuntament, de manera periòdica i sense demora de les possibles queixes que les persones usuàries puguin transmetre al personal de l'empresa, així com qualsevol incidència que afecti el bon funcionament del servei.
- 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.
- Actuar en tot moment coordinadament amb els serveis tècnics municipals de referència.
- Tractar amb respecte a les persones usuàries del servei.
- L'empresa haurà de realitzar **documents i protocols** diversos vinculats a les seves funcions, en funció de les necessitats de cada moment.
- L'empresa adjudicatària haurà de realitzar els **informes trimestrals** que es treballaran amb les indicacions de la Diputació de Barcelona i la supervisió de la responsable municipal del servei.
- L'empresa adjudicatària haurà de realitzar una **memòria anual** i participar de la memòria anual de la Diputació de Barcelona que inclogui com a mínim: una avaluació dels programàtics i objectius de les intervencions fetes, una avaluació dels serveis oferts a la ciutadania i una ressenya qualitativa i quantitativa de persones usuàries amb els següents indicadors:

    - Categories i tipus de demandes
    - Tràmits realitzats
    - Seguiment de les demandes
    - Estadístiques d'usuaris (edat, gènere, etc.)
    - Incidències
    - Etc.

Signatura 1 de 1
Jordina Torrents Font 18/11/2026

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web
Codi Segur de Validació 321435980317 45b99cfa9e4e47d01a27001
Url de validació https://seu.cardedeu.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

- L'empresa adjudicatària, si escau, participarà de **les jornades de cercles comparatius** que organitza la Diputació de Barcelona i d'aquelles jornades que es determinin des del Servei.
- L'empresa adjudicatària haurà de preparar i realitzar els **qüestionaris d'avaluació** que inclogui indicadors qualitatius i quantitatius del servei, de forma trimestral i s'han recolliran els resultats. (categoria i tipus de demandes, tràmits realitzats, seguiment de les demandes, fonts i pertinença de les derivacions, estadística de les persones usuàries com l'edat, el gènere, la nacionalitat, la formació, ocupació, barri, etc.).
- Tota la documentació haurà de ser lliurada de forma electrònica a través del correu electrònic a la persona responsable del contracte i mitjançant instància genèrica a la seu electrònica de l'Ajuntament de Cardedeu.

8. PROJECTE TÈCNIC

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un projecte tècnic que defineixi el desenvolupament del Servei de Mediació. El document ha de tenir una extensió màxima de 20 pàgines, sense incloure la portada ni l'índex, i ha de complir les següents indicacions formals: interlineat senzill, lletra Verdana 11 i marges laterals de 3 cm. El projecte tècnic ha d'estar correctament paginat i amb el corresponent índex. A aquests efectes, es considerarà pàgina aquella que tingui contingut textual o gràfic rellevant per a la valoració de la proposta. No es tindran en compte, a efectes del còmput màxim de pàgines, la portada ni l'índex.

L'excés d'extensió no comportarà l'exclusió de la proposta, però el contingut que excedeixi les 20 pàgines establertes no serà objecte de valoració ni podrà ser tingut en compte per a l'atorgament de la puntuació corresponent als criteris de judici de valor.

9. RECURSOS HUMANS

L'empresa adjudicatària estarà obligat a especificar les persones concretes que executaran les prestacions i a acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, així com la corresponent acreditació professional. Haurà de garantir la idoneïtat d'aquest personal per portar a terme les

Signatura 1 de 1
Jordina Torrents Font 18/11/2026

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web
Codi Segur de Validació 321435980317 45b99cfa9e4e47d01a27001
Url de validació https://seu.cardedeu.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

diferents funcions pròpies del servei per tall que puguin atendre les diferents tipologies de les persones usuàries i les seves problemàtiques.

Qualsevol substitució o modificació relativa als/les professionals que presten els serveis haurà de comunicar-se prèviament a l'Ajuntament informant de les persones que el prestaran, acreditant que la situació laboral del/les d'aquests/es s'ajusta a Dret, així com les titulacions exigides en aquest contracte.

L'entitat adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal en cas de baixa laboral o permisos, els permisos a que tinguin dret el personal de les empreses adjudicatàries d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de les empreses adjudicatàries. En cas de malaltia, el termini màxim per efectuar la substitució serà de 48 hores. Les hores corresponents a serveis, que per raó de malaltia, s'hagin deixat de prestar, no es poden facturar. En cas de substitució, l'entitat adjudicatària facilitarà al professional substitut les dades i tota la informació necessària per continuar amb el pla de treball establert.

L'entitat adjudicatària comunicarà els canvis, amb la major brevetat possible, a l'equip tècnic municipals i a les persones usuàries afectats amb el fi d'evitar negligències en la prestació del servei. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades per l'Ajuntament i programes per l'entitat adjudicatària.

La part contractista haurà de garantir els mecanismes per assegurar la màxima estabilitat del personal que presta el servei, per assegurar la continuïtat del mateix i minimitzar els efectes que canvis i substitucions del personal puguin suposar per les persones usuàries.

10. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

La presentació dels documents es realitzarà en suport informàtic i en format Word i PDF, seguint l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents. La documentació annexa que s'adjunti als informes finals, es lliurarà en el seu format original si fos diferent a Word o PDF (PPT, full de càlcul, entre d'altres).

Signatura 1 de 1
Jordina Torrents Font 18/11/2026

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web
Codi Segur de Validació 321435980317 45b99cfa9e4e47d01a27001
Url de validació https://seu.cardedeu.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Ajuntament de Cardedeu

Plaça de Sant Joan, 1 T 938 444 004 www.cardedeu.cat cardedeu@cardedeu.cat
08440 Cardedeu F 938 711 477 NIF P-0804500-G

Correspon a l'Ajuntament de Cardedeu la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altra mitjà) derivada de la relació amb els i les participants en el servei, o a la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari, individual o col·lectiu, públic o privat, que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament d'aquest i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació, persones, etc., públiques o privades, correspon a l'Ajuntament de Cardedeu.
L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Signatura 1 de 1
Jordina Torrents Font 18/11/2026