



Expedient: 20244048

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Objecte: Serveis de mediació en zones d'oci nocturn, amb mesures de contractació pública sostenible.

CLÀUSULA 1. Objecte del contracte

L'Ajuntament de Barcelona fa una aposta clara per treballar amb les estratègies de mediació, enteses com estratègies alternatives al conflicte des de diferents aproximacions i models d'intervenció, i com una eina clau pel foment de la convivència i la cohesió social.

La Gerència d'Àrea de Seguretat, Prevenció i convivència té la missió de definir i desenvolupar les polítiques públiques i les estratègies d'abordatge de les problemàtiques que puguin esdevenir situacions de risc per a la seguretat i la convivència de la ciutat.

A la ciutat apareixen concentracions de persones als espais públics per consumir begudes alcohòliques, escoltar música i socialitzar amb els altres especialment durant les nits dels caps de setmana, fent un ús intensiu de la via pública, a aquestes concentracions se'ls anomena "botellots" o botellades. És ben conegut que aquestes concentracions no són noves i segons les anàlisis recollides des de diferents disciplines indiquen que aquesta realitat s'està mantenint i es mantindrà en el futur. Aquests fenòmens estant vinculats a l'espai públic i es presenten en diferents formats: espais oberts de macrobotellot, espais en les festes majors i espais vinculats a zones d'oci nocturn amb proximitat o no a locals de pública concurrència.

Ens trobem doncs en un context social on conflueixen diferents realitats ciutadanes, veïns dels barris en el seu temps de descans del cap de setmana, joves en el seu temps d'oci nocturn... amb una diversitat de necessitats, perspectives i prioritats molt diferents i on poden aparèixer situacions de tensió i conflictes socials i veïnals. Davant d'aquestes situacions es pot donar un resposta en la línia d'imposició de l'autoritat tant policial com legal, tot i aquesta via pot no donar un resultat esperat i/o igualitari per a tothom, és en aquest espai on s'evidencia la necessitat de fomentar i oferir a la ciutadania serveis i eines de resolució pacífica dels conflictes.

La gestió alternativa als conflictes i entre ells l'eina de la mediació pot suposar un nou enfocament davant de situacions de conflicte als quals oferir una resposta de manera satisfactòria per a tots els actors.

Des de l'any 2020 en diferents territoris, intensitat i duració s'ha desenvolupat una intervenció del servei de mediació en zones d'oci nocturn, amb una valoració molt positiva de la seva intervenció i dels resultats.

Des de l'Ajuntament es proposa promoure el Servei de mediació i gestió alternativa al conflicte en zones d'oci nocturn, l'anomenarem a partir d'ara Servei de mediació nocturna –SMN.



CLÀUSULA 2. Descripció i objectius

2.1. Objectius generals

- Prevenir i gestionar els conflictes de baixa i mitja intensitat que es produeixen entre la nit i la matinada en especial els caps de setmana en l'espai públic de zones d'oci nocturn i vinculats a locals d'oci nocturn o no.
- Impulsar les tècniques de Gestió Alternativa del conflicte (GAC), la mediació com una eina per a la gestió i resolució de conflictes on les parts implicades i afectades participen de forma activa per trobar solucions .
- Generar consensos i/o acords per abordar el conflicte i gestionar-lo a mitjà i llarg termini, acompanyant a les diferents parts implicades a establir vies de diàleg que eviten la l'escalada i cronificació del conflicte.
- Millorar la comunicació entre els diferents agents de la nit facilitant d'aquesta manera la construcció d'espais relacionals i de diàleg.
- Potenciar comportaments de civisme entre els usuaris de l'oci nocturn amb la finalitat d'evitar conductes i/o comportaments que alterin la bona convivència a la ciutat i/o malmetin mobiliari urbà.
- Afavorir la convivència entre aquelles persones que volen descansar, i aquelles persones que volen gaudir de l'oci nocturn i les gerències de l'oci nocturn, si s'escau.
- Promoure espais segurs de socialització on les persones que es concentren ho facin amb les màximes garanties de seguretat, evitant situacions de risc per les persones.
- Reconstruir i reformular el relat que una part de la societat ha creat entorn tot allò que es vist com a autoritat i norma.

2.2 Objectius específics

- Disminuir les conductes incíviques com botellots, miccions, trencadissa de mobiliari urbà, crits i aldarulls, sorolls de reproductors de música, brutícia generada entre d'altres- aconseguint d'aquesta manera fer compatible l'oci nocturn amb el descans dels veïns i veïnes.
- Reduir el número de queixes i molèsties causades per l'oci nocturn.
- Informar d'aquelles zones poc segures per manca d'elements estructural que predisposen a situacions de risc per les persones.
- Identificar i detectar possibles situacions que poden esdevenir de risc per les persones degut a la vulnerabilitat d'aquestes a causa de la ingesta d'alcohol o altres substàncies, convertir-se amb un objectiu fàcil davant d'aquelles persones que busquen treure profit de la vulnerabilitat dels altres. I d'aquesta manera derivar als serveis d'emergència pertinents totes aquelles situacions on no sigui possible actuar des de la mediació i es detecti un risc per la seguretat de les persones.
- I en les intervencions en zones d'oci nocturn amb locals:



- Generar aliances de cooperació i coordinació entre SMN, els locals d'oci nocturn, així com amb persones usuàries d'aquests espais, si s'escau.
- Fomentar la col·laboració dels locals d'oci nocturn, i dels serveis que d'ells en depenguin fent-los participants en la cerca de solucions i de mecanismes per garantir un oci nocturn de qualitat.
- Donar veu a tots els agents de la nit a través de la creació d'espais per construir un relat conjunt per abordar situacions de conflicte, assegurant espais de diàleg i trobada.

Els elements i principis en que es basa el projecte són :

- Partim de la base de la corresponsabilitat, dels drets i els deures de totes les parts en els processos d'abordatge i resolució dels conflictes.
- Treballem sota les idees del respecte, la responsabilitat, la convivència i el civisme.
- Intervenim amb una mirada transversal, integral i sistèmica.
- Apliquem les diferents tècniques de la GAC.
- Posem l'èmfasi en el vincle i la posterior reconciliació amb la comunitat, i no tant en l'acord.
- Treballem per capacitar i apoderar a les persones per tal que gestionin positivament situacions de conflicte.
- Fomentem una ciutadana activa democràticament.
- Fomentem el sentiment de pertinença i consciència ciutadana.
- Basem la intervenció en la cultura de la pau i el diàleg.
- El projecte es sustenta en principis bàsics recollits a la Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat, són: la voluntarietat, les parts són lliures d'acollir-s'hi o no i de desistir-ne en qualsevol moment, la imparcialitat i neutralitat, la persona mediadora exerceix la seva funció amb imparcialitat i neutralitat i la confidencialitat, totes les persones que intervenen en el procediment de mediació tenen l'obligació de no revelar les informacions que coneguin a conseqüència d'aquesta mediació.

CLAUSULA 3. Metodologia de treball i tasques

3.1 Metodologia de treball

- La metodologia utilitzada té en compte les diferents eines de la Gestió Alternativa del Conflicte (GAC).
- Les persones mediadores del servei treballen per pacificar i reconciliar a les persones com a implicades en situacions de conflictes, i aquestes amb la comunitat, per tal d'arribar i assolir solucions a través d'acords.
- Es treballarà per conèixer les causes del conflicte i els factors que predisposen a l'aparició d'aquest.
- Es treballarà també en situacions on només sigui possible el treball amb una de les parts.
- Es facilitarà que es rebaixi la intensitat del conflicte, procurant la desescalada del conflicte.
- El SMN porta a terme accions d'observació i comunicació per elaborar una fitxa o mapa del conflicte, entre d'altres accions, i així aproximar-se a la situació problemàtica i/o conflictiva.



3.2 Les tasques bàsiques

- Tasca preventiva i informativa a través de la conscienciació social, l'empatia, l'assertivitat, el vincle, les relacions interpersonals.
- Tasca d'intervenció directa en situacions de conflicte i/o gestió de conflictes. S'intervé en la gestió d'aquelles situacions de conflicte de baixa i mitja intensitat.
- Tasca de coordinació, de l'equip, entre l'equip i amb altres serveis amb un treball transversal.
- Tasca documental, mapa del conflicte, informes.

3.3 Circuit d'entrada dels casos

La intervenció del SMN en els territoris vindrà determinat per la Direcció de serveis de prevenció, qui coordinarà i analitzarà les necessitats d'intervenció amb els districtes i els seus serveis i departaments.

3.4 Organització interna de l'equip

Reunions internes i comunicacions telefòniques i per correu electrònic de la persona coordinadora i el director metodològic de forma setmanal.

- Reunions amb tot l'equip tècnic de mediació abans de l'inici de la intervenció de cada cap de setmana, per presentar el pla de treball i les millores.
- Reunions de direcció metodològica presencials amb tot l'equip de mediació al principi del projecte, a la meitat i al final del servei.
- Coordinació amb la responsable i la referent del Servei de Prevenció de l'Ajuntament de Barcelona.
- Es duran a terme les reunions pertinents amb cada territori i els actors que es determinin.

3.5 Elaboració del mapa del conflicte

La fitxa del conflicte i/o mapa del conflicte permetrà :

- Conèixer com evoluciona el conflicte
- Identificar aquelles zones i prioritats, realitzant una anàlisi de les diferents situacions a través de l'observació directa, l'acció comunicativa i la interacció amb els diferents agents i actors, d'aquesta manera recullen dades que els permeten identificar les diferents problemàtiques i la fase de l'escalada del conflicte en la que es troben.
- Avaluar l'evolució dels conflictes, les intervencions efectuades, resultats obtinguts i establir diferents línies d'abordatge.

Les fases i elements del mapa del conflictes són :

3.5.1 Fase d'observació

Podran observar de forma directa i sobre el terreny, les manifestacions de conflicte, les diferents causes que l'originen i els factors que el predisposen. Identificar les causes i els factors ajudarà a l'hora de plantejar el procés i la tècnica d'intervenció més adient.

3.5.2 Fase interacció-acció comunicativa

S'incorporen totes les accions comunicatives que les persones mediadores realitzen amb les diferents persones i agents, si s'escau, de l'oci nocturn durant la nit i



matinada. Aquestes accions comunicatives permeten obtenir informació, a l'hora que es treballen els llaços de confiança i el vincle entre els diferents agents de la nit i les persones professionals dels servei de mediació.

3.5.3 Fase anàlisi del conflicte

Amb la informació extreta de l'observació i la interacció, l'equip podrà organitzar la informació necessària per l'anàlisi, el qual li permetrà establir quina és la tècnica i els procediments més adients pel seu tractament.

3.5.4 Fase intervenció

- Intervenció de forma directa amb situacions que són motiu de conflicte o poden predisposar i generar la seva aparició.
- Previ a l'observació, interacció i comunicació amb els diferents persones, grups i agents i l'anàlisi.

3.6 Pel que fa a les coordinacions

El vincle del SMN s'establirà sempre amb el referent del servei en la Direcció de serveis de prevenció, quan la situació requereixi aprofundir en informacions i/o estratègies d'intervenció conjuntes, es determinarà en funció de cada territori i tipus d'intervenció la relació i coordinació del SMN amb altres vinculats al territori com les taules de treball, cossos de seguretat, locals de pública concurrència, etc.

Es documentarà en els informes les possibles situacions de vulnerabilitat social que es detectin, situacions delictives o irregulars, així com altres informacions que ens demanin específicament des del districte. La informació es traslladarà en els espais de coordinació i si es valora que la comunicació sigui immediata es farà via app Ajuntament, correu electrònic i/o trucada telefònica.

CLAUSULA 4. Equip de treball

Per la prestació de les tasques objecte d'aquest contracte, l'empresa definirà un equip mínim de treball format per 6 persones. Les sis persones realitzaran les intervencions, i una d'elles farà també les tasques de coordinadora i referent de l'equip del SMN.

L'equip de tècnics desenvoluparà la prestació del servei, amb una jornada laboral de :

- 1 persona coordinadora- 24 hores setmanals dins la franja horària compresa entre de 23:00h a 5:00h, de dijous a dissabte, la resta de temps es destinarà a tasques documentals i a la participació en les reunions que es determinin.
- 5 persones tècniques – 18 hores setmanals dins la franja horària compresa entre de 23:00h a 5:00h, de dijous a dissabte.

Els perfils professionals necessaris per garantir una correcta prestació dels serveis han de contemplar :

- Experiència laboral i formació :
 - Un mínim de 3 persones de l'equip han de tenir titulació universitària d'alguna disciplina de ciències socials, com en treball social, educació social, psicologia, sociologia, antropologia, pedagogia, ciències polítiques, criminologia o dret.



- Totes les persones tècniques han tenir formació en l'àmbit de la conflictologia.
- Totes les persones de l'equip han de tenir experiència en intervenció educativa o social a nivell individual, grupal o comunitari, o bé en intervencions on s'hagi portat a terme la gestió i resolució de conflictes mínim 12 mesos.
- La persona que desenvolupi les tasques de coordinador/a haurà de tenir experiència en la direcció /coordinació d'equips de treball com a mínim de 12 mesos.
- Capacitats i habilitats :
 - Vers les relacions interpersonals i dinàmiques grupals.
 - Vers el treball interdisciplinari, multidisciplinari i transversal.
 - En la interlocució i la comunicació assertiva
 - Adaptabilitat horària.

La distribució en tasques i temps per l'equip de gestió del SMV es reflexa en el quadre següent, tenint en compte 6 tècnics a jornada de 18 hores setmanals i un d'ells amb 6 hores més en concepte de tasques de coordinador.

Tasques d'un tècnic mediador- setmanalment		
Tasques	Nombre mínim intervencions	Hores
Intervenció en els zones i territoris	1	17
Reunions de coordinacions	1	1
Total	2	18

Tasques del tècnic mediador/coordinador- setmanalment (*)		
Tasques	Nombre mínim intervencions	Hores
Intervenció en els zones i territoris	1	18
Reunions de coordinacions	2	3
Elaboració de documents	2	3
Total	5	24

(* la distribució en hores i intervencions en la intervenció directa, la coordinació i l'elaboració de documents variarà segons les necessitats)

L'empresa haurà de donar cobertura professional amb flexibilitat d'horaris i dies de manera que es garanteixi la continuïtat del programa.

En situacions en les que el servei ho requereixi i de forma ocasional es podrà treballar fora d'aquests dies determinats, així doncs l'activitat s'adequarà a les necessitats de l'execució del contracte. Amb aquesta finalitat s'inclou una bossa de temps de 192 hores de treball, per tal de donar cobertura a intervencions tècniques en el territori no previstes pels dies establerts, a utilitzar segons les necessitats determinades des de la DSP, essent el nombre mínim d'hores de treball en cadascuna d'aquestes intervencions 6 hores i el nombre mínim de tècnics 2. Per tal que es pugui gestionar correctament es farà la petició des de la DSP de les hores i tècnics addicionals amb un mínim de 15 dies.



Cada intervenció requereix també d'una coordinació prèvia i de l'elaboració dels corresponents documents. Aquestes tasques estant incloses en el preu/hora d'intervenció.

Els professionals de l'empresa o entitat adjudicatària (tècnics i referent de l'empresa o entitat) dependran únicament d'aquesta, a tots els efectes, sense que entre aquests i l'Ajuntament existeixi cap vincle funcional ni laboral.

L'empresa contractista es compromet al compliment de totes les disposicions vigents en matèria laboral i de seguretat social que siguin d'aplicació i a la substitució del personal en cas de permisos, baixa per malaltia o altres motius.

L'empresa adjudicatària es compromet a cobrir els llocs de treball en tot moment amb criteris d'estabilitat de les persones als projectes, cobrint les absències per baixes en 48 hores com a màxim.

En qualsevol cas l'empresa haurà de garantir la continuïtat del coneixement i dinàmiques de treball mentre en tingui l'adjudicació i quan aquesta finalitzi.

CLAUSULA 5 . Obligacions de l'adjudicatari

5.1 Tasques

El projecte haurà de garantir el compliment del compromís concretant-lo en el desenvolupament de la metodologia de treball, les funcions i les tasques del servei.

5.2 Infraestructura necessària per a la prestació del servei

L'adjudicatari haurà d'aportar els mitjans logístics i tècnics suficients per a la prestació del servei des de les seves instal·lacions:

- Haurà de facilitar mitjans materials com els telèfons mòbils i informàtics per al desenvolupament de la proposta de servei als tècnics per a la seva comunicació.
- Haurà de disposar d'un espai de treball, oficines, pel desenvolupament del treball intern, com son les reunions, l'elaboració d'informes o memòries, etc.
- Disposarà de correu electrònic de l'empresa contractista per als treballadors.
- Es farà càrrec del transport dels professionals, en l'exercici de la seva tasca.
- Es dotarà de material, fungible i inventariable, necessari per la correcta prestació del servei.
- Dotaran de mesures de protecció als seus treballadors d'acord amb les obligacions imposades per les autoritats sanitàries.

5.3 Proposta tècnica organitzativa

El contractista, en el termini de 7 dies a comptar des de la formalització del contracte, haurà de presentar una proposta concreta d'organització i metodològica per portar a terme la gestió objecte del contracte amb la deguda diligència, i assumir, amb independència de les obligacions derivades d'altres clàusules d'aquest plec, les següents:



- Disposar d'una organització adequada per executar, amb eficàcia, les funcions objecte del contracte.
- Facilitar el seguiment de la correcta gestió del contracte a la DSP amb el nomenament d'un coordinador tècnic- referent de conformitat amb la DSP.
- Acceptar ajustar la programació inicial que de manera motivada proposi l'Ajuntament.

El contractista ha de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda eficàcia, eficiència i qualitat. Organitzarà el servei amb l'estricta subjecció a les requeriments establertes els plecs que regulen el contracte i dins del terminis assenyalats, assumint formalment, entre altres, les següents obligacions:

- Adequar al llarg de la vigència del contracte les funcions i organització del servei a les necessitats i modificacions que puguin produir-se en la intervenció com d'altres circumstàncies que aconsellin, per part del mateix Ajuntament, definir noves línies d'actuació.
- Designar un/a Coordinador/a, través del qual es canalitzaran totes les relacions derivades d'aquest contracte i es coordinarà el seguiment de la prestació del servei.
- Comunicar per escrit a la Direcció de Serveis de Prevenció qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o minorar el funcionament del servei.
- Substituir el personal en casos d'absència per baixa i/o permisos laborals.
- Assistir a les reunions tècniques de coordinació amb la DSP, així com a totes aquelles que es disposi per l'anàlisi i millora del servei.
- Presentar informes periòdics, dades i indicadors, quan es requereixin per a poder realitzar el correcte seguiment del servei, així com l'informe setmanal, mensual i la memòria final.

5.4 Registre, memòries i avaluació

El contractista ha de presentar en el termini establert, els informes de proposta d'intervenció, de seguiment i d'avaluació següents:

1. Presentar informes periòdics:
 - Els informes que es demanin per fets puntuals o els que es determinin per la millora del projecte. Un informe per intervenció. S'entregaran els documents puntuals o de millora en el termini màxim d'una setmana des de la seva petició.
 - Informes setmanals de les intervencions i evolució de les mateixes, per districte. S'entregaran els informes setmanals en el termini de tres dies següents a la realització de la intervenció.
 - Informes mensual de les intervencions i evolucions de les mateixes, i la mirada de ciutat. S'entregaran els informes mensuals durant la primera setmana següent al mes finalitzat.
 - Es facilitarà un informe mensual que certifiqui el compliment de l'horari establert segons consta en el redactat del present document, es podrà sol·licitar un informe amb el detall dels horaris treballats per tots els membres de l'equip. S'entregaran els informes mensuals durant la primera setmana següent al mes finalitzat.
 - En els informes s'incorporaran entre d'altres : recull de les observacions i intervencions periòdiques, amb data, hora, localització i descripció de l'actuació amb suport fotogràfic i de mapificació.



- S'inclourà l'anàlisi i el recull de dades segons la perspectiva de gènere (segregar dades per gènere)
2. Presentar una memòria final que recollirà :
 - Com a mínim els mateixos items que contenen els informes mensuals.
 - S'inclourà l'anàlisi i el recull de dades segons la perspectiva de gènere (segregar dades per gènere)
 - Un anàlisi més exhaustiu específic per cada districte on s'hagi intervingut i d'altra banda l'anàlisi amb mirada de ciutat.
 - Un apartat d'avaluació, conclusions de la intervenció i propostes de millora del servei.
 - La memòria final constarà de dues parts: una quantitativa i qualitativa en aprofundiment i una memòria executiva.
 - S'entregaran la memòria final en el temps màxim d'un mes des de la finalització del mateix.
 3. A la finalització de contracte de gestió, l'empresa adjudicatària realitzarà un traspàs amb la màxima informació del procés. Traspassarà a l'ajuntament la documentació que sustenta el treball metodològic (fitxes de treball, processos, etc) en el temps màxim d'un mes des de la finalització del mateix
 4. Tots els documents es presentaran en format Pdf i format Word.

5.5 Formació.

L'empresa ha de garantir un mínim de formació per a cada professional de l'equip, amb les hores proporcionals segons tipus de contracte i conveni regulat, durant el desenvolupament del contracte.

CLÀUSULA 6. Obligacions de l'Ajuntament

L'Ajuntament es compromet a:

- Designar una persona responsable i referent del SMN i la DSP.
- Aportar la informació suficient i necessària pel correcte desenvolupament del treball a realitzar.
- Fer el seguiment i control permanent de la correcta gestió i producció del servei.
- Fer la difusió del servei.

CLÀUSULA 7. Protecció de dades personals

L'adjudicatari i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions de Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia de drets digitals i normes que la desenvolupin. Als efectes de l'esmentada Llei, el contractista tindrà la consideració d'encarregat del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat.

A aquests efectes, l'adjudicatari també haurà de:

- Mantenir la confidencialitat de les dades de caràcter personal a què tingui accés o hagi elaborat per raó de l'execució del contracte i, a tal efecte, adoptarà les



mesures de tipus tècnic i organitzatiu necessàries per tal de garantir la seguretat i evitar l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, en atenció a l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estiguin exposades.

- Tractar les dades de caràcter personal únicament conforme a les instruccions que a l'efecte li trameti l'Ajuntament i de forma confidencial i reservada, no podent ser objecte de cessió, difusió, publicació o utilització per a finalitats diferents de les establertes en aquest plec. Aquesta obligació seguirà vigent un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest plec.
- També haurà de guardar la deguda confidencialitat respecte a tota la informació obtinguda i documentació elaborada per raó de l'execució del contracte i aquesta documentació no podrà ser reproduïda, cedida, difosa, publicada o utilitzada per a finalitats diferents de les establertes en aquest plec, fins i tot un cop extingit el contracte.

CLÀUSULA 8. Difusió del servei

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes tant públics com privats i mitjans de comunicació correspon a l'Ajuntament de Barcelona.

Correspon a l'Ajuntament la titularitat de qualsevol documentació escrita (informes, estudis o audiovisual) així com les eines i materials derivats de l'activitat, informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut.

L'Ajuntament de Barcelona es reserva el dret de difusió, representació externa i imatge tan a nivell públic com privat en relació a l'objecte de contracte, dels serveis i materials elaborats.

L'entitat adjudicatària incorporarà la imatge corporativa en totes les presentacions, documents i informes del servei, seguint la normativa gràfica corporativa de l'Ajuntament de Barcelona.

També, farà constar la titularitat municipal del servei en qualsevol aparició pública dels tècnics/es i el/la coordinador/a del servei en jornades i similars i en mitjans de comunicació, sempre sota el vist i plau de la DSP.