PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO MUNICIPAL DE MEDIACIÓN Y CONVIVENCIA "MERIDIANO 0"D EL AYUNTAMIENTO DE PORTUGALETE.

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Servicio municipal de mediación y convivencia "Meridiano 0"

2.- MISIÓN

Fomentar la cultura del diálogo y la transformación creativa y no violenta de los conflictos entre la ciudadanía de Portugalete.

3.- CONTENIDO DE LOS TRABAJOS O SERVICIOS A CONTRATAR

Los trabajos que se contratan están bajo la dependencia del Área de Participación e Innovación Social, y se refieren, fundamentalmente, a realizar las acciones necesarias para atender los conflictos susceptibles de perjudicar la convivencia en el municipio de Portugalete, mediante la aplicación de diversas metodologías de transformación de conflictos, seleccionando la más conveniente en cada caso, especialmente la mediación comunitaria, procurando que las personas encuentren soluciones duraderas al conflicto que comparten.

1. Metodología

La ciudadanía conocedora del servicio municipal de medicación y convivencia, Meridiano 0, por diferentes medios y las diferentes vías de acceso (servicios municipales, registros, email, teléfono,) formula demandas de atención.

Estas demandas se sistematizan, se recoge toda la información, y se cita con carácter presencial a la persona/as demandantes del servicio, se le informa del condiciones del servicio, el alcance del mismo y se analiza con las personas su demanda, el estado en el que se encuentra el conflicto y las posibilidades existentes de mediación. Se propone la intervención más adecuada en cada caso. Esta intervención puede conllevar varias entrevistas.

La segunda parte de la intervención, consiste en la localización, y en su caso citación, de la otra parte en conflicto a la que igualmente se le informa del servicio y de los beneficios de la intervención. Igual que en la primera fase, puede conllevar diferentes actuaciones e intervenciones eligiendo la más adecuada en cada momento.

Si ambas partes acceden, se entraría en la tercera fase, en la que se organiza una reunión conjunta de las dos partes eligiendo la forma, el espacio y el momento más adecuado en cada caso. También esta fase puede requerir de diferentes encuentros, de darse diferentes tiempos de posponer, reanudar, esperar, dejar tiempo para la reflexión.

La participación en este servicio es voluntaria, esto es la persona o personas y por tanto pueden abandonar en cualquier momento del proceso y reanudarse en cualquier momento cuando una de las partes lo demanda.

Todo el proceso va generando un sinnúmero de acciones, derivaciones, informaciones, citaciones, informes, seguimientos que inciden en las funciones a realizar.

2. Funciones generales a realizar:

Desarrollar un servicio de mediación para atender los conflictos vecinales susceptibles de perjudicar la convivencia en el municipio de Portugalete.

3. Funciones específicas:

- Atención directa en los conflictos que aparezcan entre la ciudadanía de Portugalete y sean susceptibles de ser mediados.
- Atención individualizada de las partes en conflicto y atención conjunta de las partes implicada en el conflicto.
- Valoración y discriminación aquellos conflictos mediables de los que no lo son.
- Detección y análisis de los conflictos existentes proponiendo la metodología más adecuada y el procedimiento a seguir en cada caso.
- Elaboración de protocolos de actuación para la sistematización de actuaciones de atención a los conflictos.
- Recogida y sistematización de la información y análisis de la evolución de los diferentes conflictos.
- Analizar los datos obtenidos, para mejorar la respuesta ante nuevas demandas y buscar estrategias para la atención de nuevos conflictos vecinales.
- Elaboración de mapas de conflictos existentes en el municipio de Portugalete.
- Coordinar equipos (diferentes profesionales técnicos municipales) de gestión de conflictos para los conflictos de elevada alarma social.
- Asesorar a profesionales municipales en la atención de diferentes situaciones de conflicto en los servicios de su competencia con la ciudadanía
- Elaborar informes de atención y derivación a otras entidades.
- Redacción de acuerdos.
- Información y balances periódicos de la evolución de los diferentes conflictos.
- Colaboración en la elaboración de materiales tanto de sensibilización sobre la gestión dialogada de los conflictos, como para la difusión del servicio entre la ciudadanía.
- Seguimiento periódico a las partes del conflicto atendidas en el servicio y de los acuerdos alcanzados

- Citaciones.

4..- PERSONAS DESTINATARIAS.

La ciudadanía de Portugalete en situación de conflicto de convivencia entre una o varias personas o de esta con otros servicios y siempre a demanda de, al menos, una de las partes enfrentadas.

5.- CONDICIONES PARA LA GESTION DEL SERVICIO

- Se realizará conforme a las instrucciones que reciba del área de Participación e Innovación Social.
- La entidad adjudicataria deberá intervenir directamente en los conflictos vecinales de diversa índole usando para ello, previa valoración, las diversas metodologías que la transformación de conflictos pone al servicio de los mismos, aplicando la más eficaz y conveniente a cada proceso y situación planteada.
- Las prestaciones propias del servicio suponen una dedicación de 21 horas semanales.
- La atención presencial se realizará en dos días semanales en horario de mañana y un día en horario de tarde.
- La atención presencial se realizará en dependencias municipales.
- Las citaciones y seguimientos telefónicos se podrán realizar en las dependencias de la adjudicataria.
- La adjudicataria hará constar la titularidad municipal de servicio en todas las actuaciones que se deriven del desarrollo del mismo, informes, derivaciones, información a la ciudadanía, citaciones, documentos, etc.
- Los expedientes y documentación generada, tanto en soporte papel como informático, por los casos atendidos en este servicio; son propiedad del Ayuntamiento. Por tanto, deberán ser puestos a su disposición cuando éste lo requiera, y una vez finalizado el contrato, la empresa adjudicataria estará obligada a devolverlos sin que ésta pueda hacer uso posterior de los mismos.
- No será exigible a la entidad adjudicataria aquellas iniciativas que el Ayuntamiento realice para la difusión del servicio objeto de este contrato, ni la recopilación de información y coordinación con otras Áreas y Servicios municipales derivadas para la mejora de la prestación del mismo, ni el coste de las citaciones postales o información complementaria a la ciudadanía o cualquier otra comunicación que el Ayuntamiento quiera realizar a la ciudadanía.
- Antes de la finalización el segundo mes del ejercicio siguiente, la entidad adjudicataria presentará una memoria anual de la actividad del servicio en el ejercicio anterior.
- El servicio se prestará en coordinación directa con el Área de Participación e Innovación Social de la que depende y apoyada por el equipo técnico de este Área.

6.- MEDIOS O RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES.

- La empresa adjudicataria aportará los medios humanos necesarios e idóneos para el correcto desarrollo del servicio de medicación y convivencia Meridiano 0 y para atender y asegurar los aspectos de control, administración, coordinación y seguimiento del mismo.

- La adjudicataria pondrá a disposición del servicio medios informáticos y telefónicos para su adecuada atención.

- La atención presencial se realizará en dependencias municipales.

- Las citaciones y seguimientos telefónicos se podrán realizar en las dependencias de la adjudicataria.

- Para la prestación del servicio la entidad adjudicataria pondrá a disposición del mismo y con carácter presencial, al menos un profesional, con grado universitario o equivalente en derecho, psicología, trabajo social, educación social y con experiencia acreditada en mediación, gestión de conflictos, mediante certificación de entidades donde se haya prestado este tipo de servicio y justificación de encontrarse inscrito en el registro de personas mediadoras.

- La empresa contratada aportará los medios o recursos materiales y humanos necesarios e idóneos para el correcto desarrollo del servicio de mediación y convivencia Meridiano 0 para atender y asegurar los aspectos de control, administración, coordinación y seguimiento del programa.

RAIMUNDO PARREÑO MARTINEZ

Firmado digitalmente por RAIMUNDO PARREÑO MARTINEZ
Fecha: 2021.07.19 10:39:41 +02'00'