IDOYA MARTINEZ LEQUERICA (1. guztira 1)
Gizarte-ongizate, Toki-garapen eta Enplegu Arduraduna / Resp. de Bien.Social, Des. Local y Empleo
Sinaduraren data: 14/11/2025
HASH: 7185946929ed9f9800c5a24e1a3d1557

PLIEGO DE CLAUSULAS TECNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIO DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR Y COMUNITARIA

Nº Expediente: 6067/2025

1. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del presente Contrato la prestación del Servicio de Mediación Familiar y Comunitaria en el municipio de Galdakao.

2. DEFINICIÓN Y OBJETIVO

El Servicio de Mediación Familiar y Comunitaria es un recurso que se presta a los ciudadanos y ciudadanas de Galdakao que se encuentran en una situación de conflicto familiar y/o comunitario.

En este servicio se pretende potenciar la participación de las propias personas implicadas en la resolución de los conflictos, evitando posibles problemas contenciosos.

La mediación promueve la cultura del acuerdo, definiendo el conflicto como una dificultad a solucionar por las partes mediante el consenso.

La cultura de mediación tiene unos valores propios de compromiso ciudadano, de fomento de la igualdad y el respeto, de implicación y de participación ciudadana.

La mediación es un procedimiento de resolución de conflictos, en base al cual una tercera persona imparcial y neutral, la persona mediadora, ayuda a las partes involucradas, a través de técnicas de comunicación, a que alcancen acuerdos para solucionar su conflicto.

La mediación familiar es un proceso de búsqueda de soluciones en el que una familia pide o acepta la intervención de una tercera persona, llamada mediador/a, con la finalidad de llegar a acuerdos necesarios y satisfactorios que mejoren la relación entre los miembros.

Baliozkotze Kod.: 6P9GS4GGAMQYL7DGYTNFFAWJ4
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 1. orrialdea, guztira 7

La mediación comunitaria por su parte, es un modo de resolución alternativa de los conflictos, que se marca como principal meta la buena convivencia entre personas desde la perspectiva de ciudadanos y ciudadanas de una Comunidad.

El servicio de mediación comunitaria apuesta por reforzar el ejercicio de la ciudadanía entendiéndola como un bien vinculado a la pertenencia al municipio, al disfrute de derechos y deberes del ciudadano y la ciudadana y a la participación activa en la construcción social de la comunidad. Porque los conflictos a los que se dirige la mediación son aquellos que se producen por el hecho de compartir el espacio, los servicios, las relaciones, las responsabilidades y los desafíos.

El servicio ofrece un espacio neutral donde exponer y comprender un conflicto, en el ámbito familiar, de pareja y/o comunitario.

Se fomenta un modelo de resolución de conflictos satisfactorio en los ámbitos familiar y comunitario, y se promueve una cultura de la paz y una convivencia pacífica.

El Servicio de mediación familiar y comunitaria incluirá las siguientes prestaciones:

1. Mediación Familiar.
2. Mediación Comunitaria.
3. Realización de acciones inclusivas de promoción de la convivencia en el municipio.

3. POBLACIÓN DESTINATARIA

Con carácter general, el Servicio de Mediación Familiar y Comunitaria se dirige a los ciudadanos y las ciudadanas de Galdakao que se encuentren en una situación de conflicto familiar o vecinal/comunitaria, que cumplan con los requisitos específicos de cada prestación, y que se detallan a continuación:

Servicio de Mediación Familiar dirigido a toda la población con problemas detectados en el ámbito familiar:

- Controversias entre padres-madres-hijos/as.
- Dificultades de pareja.
- Estresores familiares como pérdida de empleo, elaboración de duelos, problemas intergeneracionales, reagrupaciones familiares de personas migrantes, etc …
- Conflictos debido al cuidado de personas mayores, personas dependientes, …
- Conflictos surgidos en el ámbito concreto de las sucesiones hereditarias.

Servicio de Mediación Comunitaria: dirigido a toda la población en las siguientes situaciones:

Baliozkotze Kod.: 6P9GS4GGAMQYL7DGYTNFFAWJ4
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 2. orrialdea, guztira 7

- Conflictos relacionados con el uso inadecuado del espacio público: las plazas, calles y parques, bancos, papeleras, animales, "botellón", ...
- Problemas de comunidades de vecinos/as de un edificio: ruidos, desperfectos, gastos de escalera.
- Conflictos entre vecinos/as de la localidad.
- Conflictos producidos en contextos pluriétnicos: incompatibilidad de horarios y costumbres, malentendidos lingüísticos, roces por divergencias religiosas o de creencias etc…
- Conflictos relacionados con la convivencia en general.

Quedan, en todo caso, excluidos aquellos comportamientos tipificables como delitos porque infrinjan las leyes jurídicas imperantes.

Y, por último, la realización de ***acciones inclusivas de promoción de la convivencia*** *en el municipio* promoviendo la mediación cultural como forma de transformación social, está dirigida a la ciudadanía en general y distintos agentes comunitarios. Serán actividades que promuevan, entre otras cosas, la igualdad y el respeto a la diferencia enfatizando la interacción positiva en el escenario comunitario.

4. PRESTACIONES DEL SERVICIO

El servicio de mediación familiar y comunitaria comprenderá las siguientes prestaciones:

- Diseñar intervenciones orientadas a fomentar la negociación de acuerdos, así como un modelo de actuación en futuros conflictos, facilitando el desarrollo familiar mediante su proceso de evolución positiva.

- Ofrecer información fiable.

- Facilitar la intervención activa de ambas partes, y prepararlas para que acepten las consecuencias de sus propias decisiones.

- Capacitar en métodos alternativos de resolución de conflictos o en formas de comunicación asertivas entre personas, grupos, organizaciones e instituciones.

El servicio será de 357 horas anuales repartidas de la siguiente manera:

- 60% dedicado a mediación familiar.
- 40% para mediación comunitaria.

Baliozkotze Kod.: 6P9GS4GGAMQYL7DGYTNFFAWJ4
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 3. orrialdea, guztira 7

El servicio no se prestará durante el mes de agosto, ni durante dos semanas en Navidad, y una semana en semana santa.

El servicio se prestará en las dependencias del Área de Acción Social si bien en un espacio diferenciado del mismo, evitando la confusión de plantillas con el personal al servicio del Área de Acción Social del Ayuntamiento. No obstante, adicionalmente la empresa contratista deberá asegurar que la persona trabajadora y los medios de la empresa contratista se identifiquen mediante los correspondientes signos distintivos, tales como uniforme o rotulaciones.

Las razones objetivas que con carácter excepcional motivan esta circunstancia son las siguientes:

1. En razón a los criterios de proximidad y atención a su entorno habitual que señala la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales de la CAPV, siendo el Centro Municipal de Servicios Sociales un centro referente para la ciudadanía y accesible, se considera que resulta más adecuado prestar el servicio de mediación familiar y comunitaria en las propias dependencias de los servicios sociales.
2. Facilitar la coordinación entre las Trabajadoras Sociales y la entidad contratante para el seguimiento de los casos.
3. Razones de índole económica, ya que, si la entidad contratante tuviera que alquilar un local, el coste de dicho alquiler incrementaría el coste del servicio.

La adjudicataria deberá realizar una adecuada gestión y uso de las oficinas que el Ayuntamiento de Galdakao pone a su disposición para la gestión del servicio.

5. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

5.1 Subrogación del personal

La entidad adjudicataria queda obligada a cumplir lo dispuesto en el Convenio colectivo del Sector que le sea de aplicación y a las disposiciones que regulan las relaciones laborales respecto a la subrogación del personal adscrito a la prestación del servicio. A estos efectos se anexa al presente pliego la relación del personal (Anexo).

La entidad adjudicataria debe cumplir con las disposiciones vigentes en materia laboral o que se dicten durante la vigencia del contrato en materia laboral, previsión, Seguridad Social y Seguridad e Higiene en el trabajo, así como las derivadas del Convenio Colectivo aplicable, con respecto de la persona a su cargo que se adscriba a la prestación del servicio adjudicado, quedando exonerado el Ayuntamiento de Galdakao del incumplimiento de las citadas disposiciones legales, asumiendo la entidad adjudicataria su condición de empresaria.

5.2 Equipo profesional: Cualificación, requisitos y funciones:

Baliozkotze Kod.: 6P9GS4GGAMQYL7DGYTNFFAWJ4
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 4. orrialdea, guztira 7

La adjudicataria aportará los recursos humanos y materiales necesarios para el correcto desarrollo del servicio, siendo de su competencia la relación jurídico-laboral del personal y las sustituciones de profesionales que puedan ser necesarias para la correcta y eficaz prestación del servicio.

Será obligación, por parte de la empresa adjudicataria, el designar al menos un/a coordinador /a técnico/a, perteneciente a la plantilla del contratista, que será la persona interlocutora con quien se relacionará únicamente la entidad contratante y a quien corresponderá la dirección del trabajo, y que impartirá directamente las órdenes e instrucciones al resto de los/as trabajadores/as de la empresa adjudicataria.

Para la ejecución de las prestaciones y para garantizar un conocimiento técnico, fiable y eficaz vinculado al objeto del contrato, el Servicio contará con la siguiente estructura profesional:

- 1 Profesional Mediadora inscrita en el Registro de Personas Mediadoras de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Acreditación profesional de Experta en Intervención Transcultural.
- Experiencia profesional acreditada de 4 años en un servicio público de mediación.

La empresa tendrá el compromiso de ejercer de modo real, efectivo y periódico el poder de dirección inherente a todo empresario/a, en relación con sus trabajadores/as, asumiendo la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, sustituciones, obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, imposición, cuando proceda, de sanciones disciplinarias, y cuantos efectos de Seguridad Social se deriven, en particular el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, y en general todos los derechos y obligaciones que se deriven de la relación contractual entre empleador/a y empleado/a.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, el Ayuntamiento, con carácter previo al inicio de la prestación contratada y a lo largo de la ejecución de la misma, se deberá comprobar la afiliación y el alta en la Seguridad Social de cada uno/a de los/as trabajadores que el empresario o empresaria ocupe en la ejecución del servicio.

Respecto a las bajas laborales del personal, independientemente del motivo que la cause y su duración, la adjudicataria deberá contratar al personal sustituto necesario, de forma que no transcurran más de quince días sin que la persona sustituta se haya incorporado al equipo de profesionales. Al efecto, la adjudicataria comunicará al Ayuntamiento las sustituciones que procedan, debiendo acreditar que el personal sustituto adscrito ostente el perfil profesional y requisitos exigidos para el puesto.

Baliozkotze Kod.: 6P9GS4GGAMQYL7DGYTNFFAWJ4
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 5. orrialdea, guztira 7

Correrá a cargo de la entidad adjudicataria la dotación del equipamiento informático, mantenimiento del mismo y el material necesario para la prestación del servicio.

Asimismo, deberá de disponer las medidas técnicas y organizativas que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias.

6. OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA

Serán obligaciones generales de la adjudicataria, además de las contenidas en otras cláusulas de este pliego, las siguientes:

a) La entidad adjudicataria está obligada a aportar todos los medios personales suficientes para la prestación del servicio de mediación familiar y comunitaria en las condiciones de calidad y capacidad exigidas.

b) La entidad adjudicataria debe cumplir con las disposiciones vigentes en materia laboral o que se dicten durante la vigencia del contrato en materia laboral, previsión, Seguridad social y Seguridad e Higiene en el trabajo.

c) Prestar el servicio según instrucciones, procedimientos, programas de trabajo, etc, marcados en cada momento por los/as profesionales municipales de referencia del Área de Acción Social.

d) Asumir todos los costes derivados de la relación de dependencia del personal, así como todas las responsabilidades tanto de los hechos susceptibles de producirlas, como de las relaciones laborales de dicho personal, que en ningún caso se considerará personal municipal.

e) Cuando la prestación del servicio conlleve la presentación de documentación, dícese informes, memorias, dossieres, etc… (excepto cartelería y programas de difusión de actividades que exijan lo contrario) la empresa adjudicataria estará obligada a:
. Utilizar papel 100% reciclado y totalmente libre de cloro.
. Imprimir los documentos a dos caras.

f) Emitir la memoria anual sobre la gestión realizada que presentará en las dependencias del Área de Acción Social. Asimismo, elaborará cuantos

Baliozkotze Kod.: 6P9GS4GGAMQYL7DGYTNFFAWJ4
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 6. orrialdea, guztira 7

informes y datos relacionados con el servicio sean requeridos por el Ayuntamiento.

g) Comunicar al Área de Acción Social cualquier incidencia o circunstancia que afecte a la adecuada prestación del servicio.

h) Hacer constar en toda documentación la titularidad municipal del servicio.

i) Facilitar al Área de Acción Social la inspección del servicio y de la documentación relacionada con el mismo que le pueda ser requerida.

j) Contar con aplicaciones o programas informáticos de recogida de datos que garantice y agilice el funcionamiento de coordinación y programación.

k) Velar por el mantenimiento de una actitud profesional (respetuosa y cercana) con las personas usuarias del servicio.

l) A la finalización del contrato, la empresa adjudicataria hará entrega de todos los expedientes generados en el Área de Acción Social del Ayuntamiento.

7. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

La entidad adjudicataria cumplirá las exigencias previstas en la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal, adoptando las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. A tal efecto, se detalla en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares las condiciones y requisitos exigidos.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos pertenecientes a las personas usuarias deberán ser devueltos por la adjudicataria al Ayuntamiento de Galdakao.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

Baliozkotze Kod.: 6P9GS4GGAMQYL7DGYTNFFAWJ4
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 7. orrialdea, guztira 7