PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN Y MEDIACIÓN JUVENIL Y COORDINACIÓN DE PROGRAMAS PARA JÓVENES EN LA COMARCA DE MEATZALDEA-ZONA MINERA"

Expdte.: Intermediación y Mediación Juvenil 2026

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente concurso es la contratación de una entidad o profesional cualificado que, en su objeto social, figure la realización de actividades relacionadas con el ámbito juvenil, para que realice la prestación del servicio de intermediación y mediación juvenil y coordinación de programa para jóvenes residentes en la comarca de Meatzaldea-Zona Minera.

Se trata de un servicio dirigido a personas jóvenes con edades comprendidas entre los 14 y los 29 años, de carácter individualizado y presencial, que incluirá realizar un seguimiento individualizado a cada joven atendido en el servicio, abordando su problemática y realizando, en su caso, las derivaciones oportunas a los recursos o administraciones especializadas. Conllevará evaluar las necesidades de la juventud y diseñar, planificar y organizar respuestas adecuadas de acuerdo con lo establecido en este pliego y teniendo en cuenta las pautas dadas por Meatzaldeko Behargintza. Se atenderán tanto necesidades de información, orientación, asesoramiento, gestión documental como necesidades relacionadas con el ocio y tiempo libre, promocionando la participación democrática y los valores educativos, humanizadores y cívicos entre las personas jóvenes usuarias del servicio.

La gestión del servicio se realizará bajo la modalidad de contrato de servicios tal y como se recoge en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

2. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

Uno de los principales objetivos de la política de juventud de Meatzaldea–Zona Minera es conseguir que la juventud sea catalizadora de la construcción social. Los/as jóvenes hoy en día enfrentan retos significativos, como la falta de acceso a recursos, la desinformación sobre trámites administrativos y la escasa orientación en su proceso de maduración, formación, emancipación y desarrollo profesional. Existe una clara necesidad de que los/as jóvenes cuenten con un recurso accesible, gratuito y cercano que les permita resolver sus inquietudes, aprovechar los recursos existentes y orientarlos/as en su futuro.

Características que definen el servicio:

- Servicio polivalente y participativo, que posibilite que las personas jóvenes participen activamente en el servicio de forma que puedan conocer y protagonizar la realidad de su entorno.
- Servicio generador de oportunidades que ofrecerá apoyo, dinamización, aprendizaje, desarrollo, vínculos, etc.
- Servicio comarcal que estará en contacto con otros agentes y grupos que trabajan en la comarca de Meatzaldea-Zona Minera.

3. OBJETIVOS

Con este contrato se persigue prestar un servicio de intermediación y mediación juvenil y coordinación de programas para jóvenes residentes en la comarca de Meatzaldea-Zona Minera, con edades comprendidas entre los 14 y los 29 años, que incluirá atención directa y atención indirecta. Será un servicio especializado, de prestación inmediata, accesible, anónimo, confidencial y gratuito, en español y en euskera, que garantizará la asistencia a cada joven.

Objetivos del servicio de intermediación y mediación juvenil (atención directa):

- Facilitar el diálogo entre las personas jóvenes y la Administración: El servicio actuará como puente entre la Administración y la juventud, promoviendo la comunicación efectiva y el entendimiento mutuo.
- Identificar las necesidades de las personas jóvenes en la comarca para posteriormente desarrollar políticas y programas que fomenten su bienestar y desarrollo integral.
- Favorecer la emancipación juvenil, la independencia y el desarrollo personal.
- Acompañar y asesorar a las personas jóvenes en Meatzaldea-Zona Minera proporcionando recursos, orientación y apoyo para facilitar su integración educativa, laboral y social.
- Proporcionar a la juventud condiciones, oportunidades y apoyos que permitan cumplir en mayor medida sus proyectos vitales y familiares (formación, empleo, vivienda y familia).
- Trabajar con los padres y madres y con otros profesionales, las formas adecuadas de educar activamente.
- Colaborar con educadores, orientadores y otros profesionales para abordar las necesidades de los jóvenes.
- Dar protagonismo a la juventud en la evolución de la sociedad vasca.

Objetivos del servicio de coordinación de programas para jóvenes (atención indirecta):

- Gestionar y desarrollar planes específicos para jóvenes en coordinación con los cinco ayuntamientos de la comarca a través de Meatzaldeko Behargintza.
- Ejecutar las acciones establecidas en los planes, trabajando en ellas durante el tiempo que se determine. Cada acción tendrá un enfoque y un trabajo específico que requerirá atención y coordinación.
- Participar en un sistema de trabajo en red comunitario, que implicará la colaboración activa y bidireccional con los Servicios Sociales y con los centros escolares de la comarca.

4. PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO

- Las personas usuarias del servicio serán jóvenes residentes en la Comarca de Meatzaldea-Zona Minera, con edades comprendidas entre los 14 y los 29 años.
- También se consideran destinatarias indirectas del servicio a las personas adultas que comparten la responsabilidad educativa de las personas jóvenes (familias, personas educadoras, profesoras/es, etc.).
- Se tendrá en cuenta la diversidad de las personas usuarias (edad, origen, centro educativo, género, etc.); para ello se realizará una detección continuada, análisis y diseño de estrategias que pretendan incluir dicha diversidad

5. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

En general, la entidad adjudicataria deberá cumplir con las orientaciones y normas decididas por los cinco ayuntamientos de Meatzaldea a través de la entidad Meatzaldeko Behargintza. La prestación del servicio estará orientada hacia la consecución de los objetivos que tienen establecidos en la comarca.

En la prestación del servicio, se diferencian dos grandes ámbitos: por un lado, el trabajo a desarrollar desde la atención directa (intermediación y mediación juvenil) con las personas usuarias, y, por otro, desde la atención indirecta, esto es, una importante cantidad de tareas englobadas en lo que se denomina coordinación de programas (planificación, coordinación, evaluación, formación, etc.).

La atención a las consultas de los usuarios se podrá realizar por distintas vías como correo electrónico, WhatsApp, teléfono o atención presencial, garantizando ser atendidas en el menor tiempo posible, y siempre en un plazo no superior a SIETE (7) días desde la realización de la consulta.

Actuaciones:

La prestación del servicio supondrá la realización de las siguientes actuaciones por parte de la persona adscrita al mismo:

- Escucha activa proporcionando soluciones adecuadas y respuestas eficaces a los/as jóvenes.
- Aprovechamiento de los recursos disponibles tanto en los ayuntamientos como en el resto de las administraciones públicas, ofreciendo a los/as jóvenes información y acceso a ayudas, becas y otros servicios ya existentes que no utilicen por desconocimiento.
- Apoyo en trámites administrativos: Asesoramiento y ayuda directa a los/as jóvenes para que puedan realizar trámites importantes, como la gestión de becas y subvenciones, entre otros.
- Fomento de la emancipación joven.
- Asesoramiento sobre certificados electrónicos.
- Orientación educativa con respuestas claras y oportunas a las dudas que planteen las personas jóvenes en relación a las titulaciones disponibles.
- Orientación en materia de igualdad, diversidad y desarrollo sostenible que favorezca la participación de las personas jóvenes en la sociedad.
- Coordinación de todas las políticas y acciones destinadas a las personas jóvenes de la comarca de Meatzaldea.
- Interlocución con todos los centros de formación de la comarca.

Cómputo de horas:

La adjudicataria deberá adscribir al servicio a una persona que deberá computar 1.575 horas en el plazo comprendido entre el día siguiente a la fecha de formalización del contrato y el 31/12/2026.

Instalaciones:

El servicio se prestará principalmente en las oficinas de Meatzaldeko Behargintza en Ortuella. No obstante, también se podrá dar servicio en otros espacios que las personas jóvenes sienten como propios como por ejemplo en la propia calle, en lonjas juveniles, en bares y locales donde se mueven los/as jóvenes, en el espacio virtual, etc.

Horario de prestación del servicio:

El servicio se prestará de lunes a viernes, en horario de mañana o tarde, según las necesidades del servicio en cada momento, en un rango horario comprendido entre las 08:00h y las 20:00h.

Destinatarios:

El servicio se prestará principalmente a personas entre 14 y 29 años. Se tendrá en cuenta la pluralidad de las personas usuarias (edad, genero, origen, ideología, capacidad, etc.) y se garantizará la igualdad de oportunidades y la igualdad en el trato. Se fomentará la inclusión de todas las personas jóvenes, especialmente facilitando la participación en el servicio a aquellas y aquellos que tengan algún tipo de dificultad, como puede ser jóvenes en situación de vulnerabilidad social, con algún tipo de dificultad física, psíquica y/o sensorial, personas procedentes de otras culturas, etc.

Personal que deberá adscribirse al servicio:

La adjudicataria deberá adscribir al servicio a una persona que desempeñará la figura de Saregile-Mediador/a Juvenil.

- Saregile – Mediador/a Juvenil: Requerirá titulación de Ciclo Formativo de Grado Superior, Diplomatura, Licenciatura o Grado Universitario, con experiencia previa anterior en el trabajo con personas jóvenes del tipo: identificación de necesidades, elaboración de estrategias y planes de actuación, organización y ejecución de eventos, actuaciones de comunicación a través de redes sociales como Instagram, Facebook, X y Tik Tok, acciones de atención a la diversidad, etc. Deberá acreditar conocimiento de Euskera (nivel B2 o superior).

En cumplimiento de la Ley 26/2015, de 28 de julio de 2015, sobre la modificación del sistema de protección de la infancia y la adolescencia, la persona adscrita al servicio deberá disponer del certificado de no estar inscrita en el Registro Central de Delincuentes Sexuales.

Funciones del personal:

Teniendo en cuenta como base la detección continua de las necesidades de las personas adolescentes a las que se debe dar respuesta, la persona adscrita al servicio desempeñará las siguientes funciones en atención directa e indirecta.

Atención directa:

- ✓ Información.
  Información con datos útiles, de actualidad y veraces, proporcionados a tiempo, en cantidad suficiente, eficientemente y de manera organizada y significativa, para facilitar que las personas jóvenes accedan a los recursos y oportunidades que están a su disposición (cultura, educación, salud, etc.)

- ✓ Acompañamiento.
  Acompañamiento dirigido a generar una relación de cierta estabilidad y continuidad para construir vínculos con las personas jóvenes de forma que anime a estas últimas a utilizar los recursos disponibles y a participar en eventos.

- ✓ Orientación.
  Orientación entendidas como ayuda a las personas jóvenes para que puedan identificar alternativas y

tomar decisiones en relación con diferentes aspectos de su vida. Cuando sea necesario, derivará a la persona hacia otro agente o instancia que pueda responder mejor a la necesidad que el/la joven presenta.

- ✓ Puesta en marcha de canales para la expresión y participación.
  Esta acción supondrá la generación canales de comunicación con las personas jóvenes para que puedan éstas últimas puedan manifestar opiniones, trasladar propuestas, tomar decisiones, asumir responsabilidades, gestionar recursos y ejercer el control de ámbitos relevantes de sus vidas (cultura, educación, salud, etc.).

- ✓ Organización de dinámicas participativas.
  Incluirá la interacción directa con las personas jóvenes y la generación de dinámicas de colaboración y trabajo en red en diferentes ámbitos, de forma que se impulsen procesos de desarrollo y emancipación de las personas adolescentes y el disfrute de sus derechos

Atención indirecta:

- ✓ Planificación y evaluación.
  El servicio conllevará realizar un programa de actividades y una planificación continua que establezca los objetivos, la organización, la programación, el desarrollo de las acciones y la evaluación de las mismas. Incluirá la recogida de datos cuantitativos (estadísticos, datos de participación en actividades, fichas de seguimiento…) y cualitativos (nivel de satisfacción de las personas usuarias, formas de participación, valoración general…).

- ✓ Coordinación.
  El servicio exigirá la celebración de reuniones periódicas de coordinación con personal técnico de Meatzaldeko Behargintza y de los ayuntamientos. También exigirá una coordinación con los servicios municipales de juventud, con los servicios sociales de base de los ayuntamientos, con los centros escolares de la comarca y con el Área de Juventud de la Diputación Foral de Bizkaia y servicios similares de otras administraciones. Se coordinará igualmente con otros agentes relacionados con las jóvenes personas usuarias como por ejemplo: familias, asociaciones culturales, deportivas y de ocio, profesorado, etc.).

Obligaciones en materia de documentación:

Durante el año la adjudicataria deberá presentar los siguientes documentos:

- Programa de actividades. La empresa adjudicataria deberá presentar, al comenzar la prestación del servicio, la programación y planificación de las actividades. Dicha documentación estará formada como mínimo, por los siguientes puntos:
  - ✓ Contexto.
  - ✓ Objetivos del programa.
  - ✓ Actividades, iniciativas y acciones dirigidas a la consecución de los objetivos del servicio y cronograma de estas.
  - ✓ Metodología.
  - ✓ Sistema de evaluación.

- Informes de seguimiento. Al final de cada trimestre se presentará un informe con las actividades y servicios realizados a lo largo del mismo. El informe deberá contener:
  - ✓ Datos desagregados por sexo y edad de personas usuarias atendidas en el servicio y participantes en cada una de las actividades desarrolladas.

- ✓ Valoración de las actividades por los participantes.
- ✓ Evaluación del grado de cumplimiento de objetivos y de las actividades planificadas.

- Informes específicos. Estos informes se elaboraran siempre a petición de Meatzaldeko Behargintza con datos cuantitativos de cobertura del servicio como volumen de atenciones solicitadas a través de los distintos canales, número de consultas atendidas y número de derivaciones producidas, etc., así como datos cualitativos relacionados con las causas por las que los jóvenes recurren al servicio.

- Informe final. A la finalización en la prestación del servicio, el adjudicatario deberá presentar un informe final que contendrá un resumen y análisis de todos los datos cuantitativos y cualitativos indicados anteriormente en los informes de seguimiento trimestrales, así como unas conclusiones finales sobre la conveniencia y necesidad de la continuidad de prestación de este servicio.

Meatzaldeko Behargintza podrá proponer cuantos cambios considere y solicitar cuantas modificaciones estime convenientes al programa de actividades y a los informes.

6. INFRAESTRUCTURA Y MEDIOS MATERIALES

Para la prestación del servicio, Meatzaldeko Behargintza habilitará el local y el equipamiento básico existente en el mismo situado en Avenida de Bilbao nº 10 - bajo, Plaza Euskaldunberri, de Ortuella, Bizkaia.

Meatzaldeko Behargintza pagará los gastos de electricidad y teléfono, siempre y cuando la empresa adjudicataria haga un uso racional y proporcionado de los mismos. Igualmente, se responsabilizará de realizar los arreglos y mejoras oportunas respecto al equipamiento, así como de la limpieza de las instalaciones

Los gastos de programación (contrataciones para la realización de actividades, material necesario para la realización de actividades, material para la realización de campañas de difusión, etc.) no se incluirán dentro del precio de licitación. La empresa que preste el servicio deberá presentar a Meatzaldeko Behargintza una propuesta de programación y gasto. Será Meatzaldeko Behargintza quien aprobará la actividad y el gasto correspondiente.

Toda información, documentación, programas informáticos y demás medios o datos que Meatzaldeko Behargintza ponga a disposición del adjudicatario serán propiedad de ésta y sólo podrán ser utilizados o reproducidos en la medida en que sean necesarios para la realización de los trabajos contratados. El adjudicatario se compromete a su devolución o resolución una vez finalizado el contrato.

El personal adscrito a la ejecución del contrato tratará toda la información a la que tenga acceso con total confidencialidad, garantizando que la información no será empleada para ningún otro tipo de fin que no sea el de la prestación del servicio y el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato.

Toda la información derivada de la prestación del servicio será propiedad exclusiva de Meatzaldeko Behargintza, S.L., debiendo la adjudicataria revertir todos los datos derivados del contrato a su finalización, garantizando su no conservación ni utilización.

EL RESPONSABLE TÉCNICO MEATZALDEKO BEHARGINTZA, S.L.