Bilbao Etxebizitzak
Viviendas Municipales

Expediente nº 2026CONSER00005

SUBDIRECCIÓN OPERATIVA Y JURÍDICA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Objeto: SERVICIO DE ASISTENCIA EN LA ATENCIÓN Y GESTIÓN, A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN, DE CONFLICTOS RELATIVOS A LA CONVIVENCIA EN LAS COMUNIDADES DE VECINOS DEL PARQUE MUNICIPAL DE VIVIENDA

ELABORADO POR: SUBDIRECCIÓN OPERATIVA Y JURÍDICA

Con el visto bueno de: LA DIRECCIÓN DEL OAL VIVIENDAS MUNICIPALES

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS CONSISTENTE EN LA ASISTENCIA AL OAL DE VIVIENDAS MUNICIPALES DE BILBAO A LA ATENCIÓN Y GESTIÓN, A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN, DE CONFLICTOS RELATIVOS A LA CONVIVENCIA DE LAS COMUNIDADES DE VECINOS DEL PARQUE MUNICIPAL DE VIVIENDA

1.- ANTECEDENTES

El incremento de conflictos y problemas de índole comunitario en nuestra sociedad, en especial en el ámbito de la vivienda protegida, es continuo y evidente, por ello las Administraciones Locales están impulsando cada vez con más frecuencia acciones dirigidas a favorecer la convivencia y el civismo.

En este contexto es donde el OAL Viviendas Municipales está interesado en buscar sistemas y herramientas basadas en el dialogo y utilizadas en todos los ámbitos en lo que hay relaciones entre personas: familias, comunidades… como son los servicios de prevención y mediación que cuentan con investigaciones que avalan sobradamente su eficacia, al objeto de poder ofrecer un servicio de atención de conflictos, entendiendo como tal el conjunto de actividades que, a través de procesos voluntarios, están encaminadas a ayudar a las partes implicadas en un conflicto a alcanzar un acuerdo que pueda paliar o minimizar los efectos negativos de tal situación.

Desde el OAL Vviviendas Municipalesse ha venido impulsando una política de gestión de la convivencia en el parque de vivienda, tanto por razones de eficiencia en la gestión de los recursos públicos como por la propia afección hacia los intereses tutelados, para una menor lesividad social y una economía de medios afectos a su resolución redundando, en consecuencia, en un mayor valor añadido por empleo de los mismos para otras tareas.

Habiendo detectado que múltiples conflictos no obtienen satisfacción con la mera aplicación de nuestros medios, consideramos que la mediación o gestión de tales situaciones que la realidad social insiste en demostrar existentes puede evitar un consumo ineficiente de los recursos públicos, contribuyendo, además, a un clima de entendimiento, tolerancia y convivencia.

2.- OBJETO DEL CONTRATO

En base a lo anterior, constituye el objeto del contrato la prestación del servicio de asistencia al OAL de Viviendas Municipales de Bilbao a la atención y gestión, a través de la mediación, de conflictos relativos a la convivencia de las Comunidades de Vecinos del parque municipal de vivienda, que trasciendan a la esfera privada

En definitiva, bajo los requisitos anteriormente expuestos, se tratarán aquellos conflictos que fueren calificados como susceptibles de lesionar intereses públicos, igualmente amparados por el Derecho Público, cuya resolución no resulte factible en su raíz por la mera aplicación de la Ley.

Las tareas que desempeñará la entidad adjudicataria se concretarán en la conciliación de intereses o hábitos contrapuestos con el objetivo de evitar consecuencias de mayor

gravedad, tanto por la intervención directa del personal bajo su dependencia como por asistencia y asesoramiento al OAL Viviendas Municipales.

No se trata de un servicio de mediación generalista “al uso” destinado a proporcionar cauce a cualquier tipo de disconformidad, sino de un recurso de última instancia para abordar situaciones de alta complejidad que exceden la capacidad de intervención ordinaria del organismo y/o de otras instituciones sectorialmente competentes, y que implican un riesgo significativo para la convivencia, la seguridad o la relación contractual arrendaticia, pudiendo incluso derivar en la pérdida de la vivienda.

El programa se alinea con la iniciativa "Bilbao Ciudad de Valores", reforzando varios de sus ejes fundamentales a través de su acción, como el respeto y la convivencia, el diálogo y el acuerdo, la corresponsabilidad y el compromiso cívico y la justicia social y la equidad.

- **Objetivos Específicos:**

Intervenir en aquellos **conflictos graves** derivados por Viviendas Municipales: Concretamente, los conflictos a los que pueden referirse son los de convivencia en comunidades de vecinos/as que trasciendan de la esfera privada.

Proporcionar informes de **situación, diagnóstico y seguimiento**, así como diseñar y ejecutar **propuestas y estrategias** de actuación fundamentadas para los casos más complejos: Comprende labores de información, derivación y atención directa a conflictos de carácter vecinal y comunitario conforme a los criterios y prioridades que a tal efecto determine el OAL Viviendas Municipales.

Establecer **canales de coordinación** eficientes con Servicios Sociales, Policía Municipal y otras áreas e instituciones, de cara a ofrecer una respuesta integral. El servicio se ofrecerá preferentemente desde la sede del OAL VIVIENDAS MUNICIPALES DE BILBAO, sin perjuicio del trabajo de campo, o el uso de otras sedes o edificios propiedad de la entidad contratante sobre los encargos de gestión que se realice, conforme a la organización que a tal efecto determine este organismo.

Ofrecer **apoyo operativo** a Viviendas Municipales en la gestión de desacuerdos con personas arrendatarias y comunidades de propietarios/as, derivados de la normativa sobre arrendamientos urbanos o propiedad horizontal, especialmente en materia de incumplimientos contractuales o legales que afecten a la convivencia. El procedimiento de mediación, como método de intervención, es uno de los que toman como base de actuación el conflicto, estando dirigidos a la consecución de acuerdos que permitan transformarlo. Acompañamiento experto para la correcta aplicación del protocolo.

Cumplir con el requisito de **mediación pre-judicial** establecido por la Ley Orgánica 1/2025, dotando al organismo de un recurso estable.

3.- ALCANCE DE LOS TRABAJOS A DESARROLLAR

Este programa se concibe principalmente como un servicio externo, con alta cualificación y especialización, diseñado para actuar como soporte operativo en la resolución de

conflictos de carácter grave dentro del parque de vivienda municipal en alquiler, mediante intervenciones precisas y dirigidas.

Se delimita un ámbito que comprende tres líneas de actuación del servicio:

1. Los conflictos graves de convivencia entre personas residentes o con comunidades de propietarios.
2. Las disputas significativas entre el propio organismo gestor y las personas arrendatarias o comunidades.
3. La gestión de los procedimientos de mediación como requisito legal previo a la interposición de demandas civiles.

Una de las especificidades del programa, que debe constituir la base de su eficiencia y eficacia es la contención de sus propósitos.

Se trata de ofrecer una intervención profesional que permita, **contener** y **desescalar** la tensión, **restaurar** la comunicación y buscar **soluciones** consensuadas, preservando la **estabilidad de las comunidades** y aportando **sostenibilidad al servicio municipal de vivienda**.

1. Constitución y formación del Equipo de Gestión de Conflictos (EGC):

2. Asesoramiento técnico continuado al EGC:

- Acompañamiento experto para la correcta aplicación del protocolo.

3. Gestión profesional de casos y mediación:

- Intervención especializada en caso de que se active el protocolo por la presentación de un caso.
- Realización de mediaciones profesionales cuando proceda.

3.1. Línea 1: Conflictos Graves de Convivencia (Inter-residentes / Residentes-Comunidad)

Esta línea se centra en las disputas de mayor impacto entre personas que residen en los inmuebles o entre estas y su comunidad de propietarios. Se derivarán únicamente los casos que presenten características de gravedad, tales como:

- **Conflictos cronificados y de alta intensidad** (ruidos constantes, hostigamiento, amenazas).
- Disputas por el **uso indebido y daños reiterados en las zonas comunes** de los inmuebles, que generan un perjuicio grave.

- Situaciones conflictivas con un componente de **vulnerabilidad social** que requieran una gestión específica, coordinada e interinstitucional.
- Conflictos que afectan a un gran número de vecinos, generando **alarma social**.

Actuaciones Clave:

- **Contención del Conflicto:** Primera intervención para reducir la tensión inmediata.
- **Evaluación y Diagnóstico:** Análisis en profundidad de las causas, las partes implicadas y el contexto.
- **Realización de propuestas** para la identificación y diseño de iniciativas o planes de intervención comunitaria. Detección de situaciones que afectan a grandes grupos, con especial impacto, para poder intervenir con carácter más preventivo que paliativo
- **Inspección:** Visitas al inmueble, si fuera necesario, para verificar hechos objetivos.
- **Proceso de Mediación:** Sesiones individuales y conjuntas con las partes para facilitar la comunicación y la búsqueda de acuerdos.
- **Seguimiento:** Monitorización del cumplimiento de los acuerdos alcanzados.
- **Informe y Propuesta de Actuación:** Elaboración de un informe final para el organismo gestor con el resultado del proceso y, en caso de no acuerdo, recomendaciones sobre posibles vías de actuación (administrativas, sociales, etc.).
- **Coordinación Institucional:** Enlace con Servicios Sociales, Centros de Salud, Policía Municipal, etc. Cuando sea necesario el abordaje de los casos se debe realizar desde una perspectiva multidisciplinar.

3.2. Línea 2: Conflictos Graves con el Organismo Gestor

Esta línea aborda las controversias significativas entre el organismo público y las personas arrendatarias o las comunidades de propietarios. **Se excluye explícitamente la gestión de la morosidad económica**, centrándose en conflictos como:

- Desacuerdos graves sobre la **interpretación de cláusulas del contrato** de arrendamiento (renovación del contrato, uso de la vivienda, obras no autorizadas, etc.).
- Conflictos persistentes relativos a **responsabilidades de mantenimiento y reparación**.
- Discrepancias significativas relativas a la **gestión del inmueble por parte de la comunidad** y al ejercicio de los **derechos y cumplimiento de las obligaciones por parte de las personas propietarias**
- **Quejas o reclamaciones de alto impacto** que no han podido ser resueltas por los canales habituales.

El valor de esta línea reside en ofrecer un espacio neutral e imparcial que puede restaurar la confianza y la comunicación entre el organismo y sus arrendatarios, evitando que la relación se deteriore de forma irreparable.

3.3. Línea 3: Cumplimiento de la Legalidad (Mediación Pre-judicial Obligatoria)

En cumplimiento de la **Ley Orgánica 1/2025**, esta línea se activa cuando el organismo gestor considera iniciar un procedimiento judicial civil contra un arrendatario o comunidad (o viceversa) y la ley exige acreditar el intento de mediación como requisito de procedibilidad.

- **Activación:** Se derivarán aquellos casos en los que, agotadas las vías de gestión ordinaria, la única salida previsible es la demanda judicial.
- **Objetivo:** Realizar un último intento de alcanzar un acuerdo en un marco estructurado y formal. El objetivo no es solo evitar el juicio, sino también cumplir con la obligación legal.
- **Resultado Formal:** El proceso finalizará con la redacción de un **Acta de Mediación**. Si hay acuerdo, este se recogerá en el acta con valor de título ejecutivo. Si no hay acuerdo o una de las partes no acude, se emitirá un acta que acredite el intento, habilitando al organismo para presentar la demanda judicial correspondiente.

Para facilitar el seguimiento de la ejecución de estas líneas de trabajo por parte de la persona responsable de este organismo, así como la adaptación de los criterios de intervención en función de las necesidades detectadas, la entidad adjudicataria presentará un informe trimestral con el siguiente contenido:

- Listado de casos gestionados en el servicio de mediación (nuevos, en seguimiento y cerrados, así como tipología de los mismos).
- Listado de casos gestionados en el servicio de atención y gestión de conflictos (nuevos, en seguimiento y cerrados, y su tipología).
- Mapa de casos activos que permita analizar la evolución por Distritos y barrios del Municipio.

4.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.1. Procedimiento de Derivación de asuntos.

El servicio no será de acceso directo “a solicitud” de las personas arrendatarias, comunidades o ciudadanía en general, sino que los casos deben ser derivados por Viviendas Municipales.

Detección: El personal técnico del organismo o la empresa adjudicataria, identifica un caso que cumple los criterios para ser derivado a una de las tres líneas del programa.

Elaboración y envío de la Ficha de Derivación: Se cumplimentará una "Ficha de Derivación de Caso" estandarizada. Este documento deberá incluir:

- Datos de identificación del caso.
- Personas de contacto de las partes implicadas.
- Línea del programa a la que se adscribe (1, 2 o 3).
- Resumen detallado del conflicto y su historial.
- Actuaciones previas realizadas por Viviendas Municipales.
- Documentación relevante adjunta.

4.2. Protocolo de Actuación del Servicio de Mediación

Recepción y estudio de la documentación: la entidad asignada recibe el caso de Viviendas Municipales, lo registra y realiza un análisis preliminar, valorando si son necesarias tareas de contención, así como las áreas institucionales cuya intervención se considera necesaria o positiva para una mejor resolución.

Contención/contacto Inicial: si el conflicto requiere contención, se debe iniciar en un plazo no superior a 48 horas. Durante el contacto inicial, la persona mediadora asignada contacta por separado con cada una de las partes para presentarse, explicar el proceso (voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad), escuchar su versión del conflicto y valorar su disposición a participar.

Diseño de la Intervención: se diseña la estrategia de mediación más adecuada: sesiones conjuntas, sesiones por separado o un modelo mixto con otros tipos de intervención a través de recursos institucionales.

Sesiones de Mediación: Se llevan a cabo las sesiones necesarias para facilitar la comunicación y la negociación entre las partes.

Elaboración de Acuerdos: Si las partes llegan a una solución, la persona mediadora les ayuda a redactar un acuerdo claro, concreto y evaluable.

Cierre del Proceso: El proceso finaliza con la firma del acuerdo o, en su defecto, con la constatación de la imposibilidad de alcanzarlo. Se redacta el acta final correspondiente.
Informe de Cierre para el Organismo Gestor: Se remite un informe al organismo que incluirá: resumen del proceso (sin revelar información confidencial), resultado (acuerdo total, parcial o sin acuerdo) y el propio acuerdo si las partes consienten.

4.3. Imposibilidad de mediación

Los casos en los que no resulte posible concluir el proceso de mediación permanecerán en seguimiento, incluyendo medidas de contención cuando proceda, recabándose información periódica sobre su situación y evolución mediante contacto directo con las personas e instituciones implicadas.

4.4. Coordinación y Reuniones Periódicas

Para garantizar la fluidez, el seguimiento y la mejora continua, se establece el siguiente sistema de coordinación:

- **Reuniones de seguimiento:** Una reunión periódica entre el equipo de mediación y las personas de referencia del organismo gestor.
    - **Agenda tipo:**
        - Revisión del estado de los casos activos.
        - Análisis de los nuevos casos derivados.
        - Evaluación de los casos cerrados en el último mes.
        - Detección de patrones o problemáticas recurrentes que puedan requerir una acción preventiva por parte del organismo.
    - **Informes anuales de Actividad:** La entidad gestora presentará un informe trimestral con datos agregados y anonimizados:
        - Número de casos recibidos, aceptados y gestionados por cada línea.
        - Tasa de éxito (porcentaje de acuerdos alcanzados).
        - Tipologías de conflicto más frecuentes.
        - Análisis cualitativo y propuestas de mejora.
    - **Canal de Comunicación Directo:** se mantendrá un canal de comunicación ágil y permanente para consultas urgentes o incidencias imprevistas.

5.- CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS Y DE MEDIACIÓN VECINAL

1. Este organismo establecerá, en función de las necesidades del servicio, los criterios de determinación de horarios y sistemas de atención y asistencia, así como de distribución de tareas del personal adscrito al contrato, atendiendo, en todo caso, a las determinaciones establecidas en los pliegos y en la oferta que resulte adjudicataria del contrato.

2. El servicio se prestará a lo largo del año, salvo en el mes de agosto. No obstante, existirá un servicio de guardia para la atención de emergencias durante dicho mes.

3. La entidad adjudicataria deberá intervenir directamente en los conflictos de diversa índole que el Observatorio le encomiende, atendiéndolos de modo adecuado, usando para ello 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.

De cara a la ejecución de estas prestaciones, encuadradas en el servicio de atención y gestión de conflictos, se requiere por tanto una fase de diagnóstico, el cual posibilitará decidir la metodología más adecuada: según intensidad del conflicto, punto de escalada y voluntariedad de las partes, el procedimiento a seguir podrá ser el de mediación, negociación, facilitación de procesos, etc.

4. La entidad adjudicataria ha de emplear el euskera y el castellano en la rotulación, en las comunicaciones por megafonía y en los documentos que genere la prestación de servicios que ofrezcan (informaciones, publicidad, anuncios, documentos de oferta de servicios, impresos).

5. Cuando la actividad a desarrollar implique contacto con las personas usuarias, la empresa adjudicataria deberá estar en disposición de prestar ese servicio tanto en castellano como en euskera, debiendo atender a las personas en la lengua oficial que éstas elijan. Para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos lingüísticos de la ciudadanía, el contratista deberá contar en el equipo encargado de la prestación del servicio con una cantidad suficiente de efectivos con adecuada capacitación lingüística en euskera. Así mismo, se garantizará la atención en las lenguas vehiculares (inglés y francés) en aquellas ocasiones que así se requiera.

6. La relación entre la adjudicataria y el Observatorio se mantendrá preferentemente mediante sistemas telemáticos, asistiendo a una reunión semanal de coordinación y a una mensual de evaluación, o a cuantas sean convocadas a estos efectos por razones que la Administración considere de interés.

7. La entidad adjudicataria elaborará y entregará trimestralmente un informe señalando, entre otros que se consideren de interés, los siguientes aspectos:
    a) Número y naturaleza de situaciones atendidas.
    b) Medios empleados por la ciudadanía para acceder al servicio.
    c) Reuniones efectuadas con cada una de las partes del conflicto.
    d) Observaciones realizadas y evaluación de los objetivos alcanzados, así como propuestas de futuro y datos estadísticos sobre el tema de referencia.

8. La entidad adjudicataria no adquiere con el contrato derechos de exclusividad respecto a las tareas y funciones que constituyen el objeto del contrato, pudiendo la Administración requerir servicios a otras empresas o entidades.

9. El adjudicatario tiene como obligación contractual esencial la adopción de todas las medidas necesarias para evitar cualquier situación que pudiera poner en peligro el adecuado desarrollo de las funciones que tiene encomendadas al servicio del Observatorio de la Convivencia por incidencia de vínculos o intereses compartidos con otras personas o entidades, y cualquier circunstancia que pueda conducir a un conflicto de intereses durante la ejecución del contrato tendrá que comunicarla de inmediato por escrito al responsable del contrato, debiendo aplicar inmediatamente todas las medidas

correctoras que resulten necesarias. El responsable del contrato tendrá la facultad de verificar la idoneidad de tales medidas, pudiendo exigir la adopción de medidas adicionales en un plazo determinado.

10. Al 31 de diciembre la entidad adjudicataria presentará una memoria de las intervenciones realizadas conforme a las indicaciones que a tal efecto le sean dadas por el Area de Intervención Socio-comunitaria del OAL VIVIENDAS MUNICIPALES DE BILBAO.

11. La adjudicación del contrato conlleva la obligación de identificar claramente el servicio y cuanta documentación se pueda generar, haciendo expresa mención a su condición de servicio municipal dependiente de este organismo.

12. La elaboración de cualquier material que se realice como servicio municipal, previamente a su edición, se pondrá en conocimiento de este organismo.

13. La entidad adjudicataria, así como su personal, deberá respetar en todo caso lo regulado por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y disposiciones concordantes.

6.- EQUIPO DE TRABAJO Y MEDIOS MATERIALES ADSCRITOS A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La entidad adjudicataria deberá adscribir a la ejecución del contrato a un equipo formado por los siguientes perfiles profesionales con las siguientes funciones:

TABLA DE PERFILES PROFESIONALES			
Responsabilidad en el contrato (funciones)	Titulación/Formación académica exigida	Experiencia mínima exigida	Idiomas (en su caso)
Coordinación del servicio y supervisión del equipo de trabajo	MECES 2 (Grado o equivalente) del ámbito jurídico o social	3 años en mediación comunitaria, gestión de conflictos o promoción de la convivencia 3 años en supervisión de equipos de trabajo	Euskera PL2 (Administración), o PL1 (Educación), o haber cursado los estudios en modelo D

3 Técnicos/as en mediación y gestión de conflictos	MECES 2 (Grado o equivalente) del ámbito jurídico o social	3 años en mediación comunitaria, gestión de conflictos o promoción de la convivencia	Al menos 1 Técnico/a: Euskera PL2 (Administración), o PL1 (Educación), o haber cursado los estudios en modelo D

Los licitadores deberán incluir en su oferta (Sobre B) la TABLA DE PERFILES PROFESIONALES del equipo humano que adscribirán al contrato. La comprobación y verificación del cumplimiento de estos requisitos se realizará con carácter previo a la valoración de las ofertas.

El equipo asignado deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del contrato:

- La discrepancia entre el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado según valores especificados en la oferta, y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, dará lugar el requerimiento a la adjudicataria de adopción de medidas para su corrección.
- Si la valoración de productividad y calidad de los trabajos de una persona del equipo se considera inadecuada, o resulten incidencias respecto a la correcta ejecución del servicio, se pondrá en conocimiento de la adjudicataria para adopción de medidas para su corrección.
- Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de una persona del equipo designada en la oferta lo comunicará por escrito con 15 días de antelación exponiendo los cambios realizados y adjuntará datos de perfil equivalente que adscribirá para sustitución

Los medios humanos aportados por la contratista para la ejecución del contrato estarán sometidos al poder de dirección y organización del adjudicatario en todo ámbito y orden legalmente establecido; será por tanto el adjudicatario el único responsable de dicho personal, no teniendo por tanto, vinculación jurídico-laboral alguna con el Ayuntamiento de Bilbao. Todo ello con independencia del control de la ejecución del contrato que corresponda.

Se estima un total de 500 horas adscritas al contrato. Cada servicio será prestado sobre un presupuesto aceptado y liquidado convenientemente contra el presupuesto de adjudicación, hasta su completo consumo, sin que exista compromiso de colmatación del presupuesto.

La entidad adjudicataria deberá poner a disposición del OAL Viviendas Municipales los soportes tecnológicos actualizados de la información y datos que faciliten el tratamiento y la explotación por el personal del mismo.

La entidad adjudicataria deberá designar una persona que será la responsable e interlocutora con este organismo.

El cumplimiento de lo previsto en esta cláusula **así como de los compromisos contenidos en su oferta respecto al equipo humano** se considera **obligación**

contractual esencial de forma que su incumplimiento por parte del contratista podrá ser causa de resolución del contrato.

FIRMAS