



UDALA
AYUNTAMIENTO

Ongizate Saila
Servicios Sociales

Ciudad de la Ciencia
y la Innovación
innpulso



Zientziaren eta
Berrikuntzaren Hiria

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACION DE UN SERVICIO DE GESTIÓN Y MEDIACIÓN DE CONFLICTOS VECINALES O COMUNITARIOS DEPENDIENTE DEL SERVICIO SOCIAL DE BASE DEL AYUNTAMIENTO DE ETXEBARRI.

PRIMERO.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es regular la adjudicación y gestión del servicio de mediación de conflictos vecinales y comunitarios en el municipio de Etxebarri, con las condiciones que se establecen en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

Se llevarán a cabo acciones encaminadas a ofrecer una resolución pacífica a los conflictos vecinales surgidos en el municipio de Etxebarri, facilitando un espacio adecuado, neutral e imparcial para que las personas implicadas en el conflicto restablezcan la comunicación y consigan una solución favorable para las partes.

Será un servicio gratuito para las partes, voluntario, confidencial y flexible; a fin de crear un clima de convivencia pacífica y positiva en el Municipio de Etxebarri.

Para la prestación de este servicio se determinará la metodología de intervención así como los protocolos de coordinación con los profesionales del mismo y con otros profesionales de otros recursos implicados en la intervención.

La empresa deberá realizar un diagnóstico y análisis para detectar situaciones de conflicto dentro del Municipio, de esta manera prevenirlos.

Este servicio no tiene por objeto mediar en conflictos surgidos entre vecinos y Ayuntamiento.

Además la empresa deberá atender aquellas prestaciones relacionadas con el ámbito de la promoción de la convivencia, conforme a las necesidades y demandas que vayan surgiendo: formación a profesionales dentro de las horas establecidas del contrato, asesoramiento para el abordaje de conflictos e intervención en comisiones y grupos.

SEGUNDO.- PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1.- Normativa reguladora

La prestación del Servicio de Mediación Comunitaria, adscrito al Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Etxebarri, se ajustará al marco normativa vigente aplicable a las entidades locales en materia de servicios sociales, convivencia y participación ciudadana, en el ejercicio de sus competencias en el ámbito de la intervención



social, inclusión y la resolución alternativa de conflictos.

Las principales disposiciones normativas que fundamentan la implantación del servicio son las siguientes:

1.1.- Normativa autonómica del País Vasco:

- En la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de servicios sociales, en el art.16 se establecen los principios rectores de los servicios sociales, incluyendo la prevención, la atención personalizada y la intervención comunitaria. Además, en el art. 21 reconoce la intervención comunitaria como una línea estratégica para la promoción de bienestar social. Y por último en el art. 25 atribuye a las entidades locales la competencia para organizar servicios sociales de base, que incluyan la prevención y resolución de conflictos sociales.
- En la Ley 2/16, de 7 de abril, de Instituciones locales de Euskadi, en el art.17.2 reconoce como competencia municipal propia, la promoción de la convivencia ciudadana, la inclusión social y la participación vecinal. Así como, en el art.19, permite a los municipios crear y gestionar servicios propios en el ámbito de sus competencias.
- En el Plan estratégico de servicios sociales de Gobierno Vasco vigente establece la necesidad de fomentar metodologías de intervención comunitaria y mecanismos de resolución pacífica de conflictos para reforzar la cohesión y la inclusión social
- En la Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar del País Vasco, a pesar de centrarse en el ámbito familiar, establece principios de mediación extrapolables a la intervención comunitaria.

1.2.- Normativa Estatal

- En la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, aunque su ámbito se limita a lo civil y mercantil, proporciona un marco general sobre los principios de la mediación que pueden inspirar los servicios comunitarios.
- En la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de régimen Local, en el art.25.5.e) se reconoce a los municipios competencias en la prestación de servicios sociales y promoción del bienestar comunitario.

1.3.- Normativa Internacional

- En la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, se promueve mecanismos locales de resolución pacífica de conflictos y el derecho de los ciudadanos a vivir en entornos seguros y cohesionados.
- En la Agenda 2030, en el objetivo 16 de Desarrollo sostenible se promueve



UDALA
AYUNTAMIENTO

Ongizate Saila
Servicios Sociales

Ciudad de la Ciencia
y la Innovación
innpulso



Zientziaren eta
Berrikuntzaren Hiria

sociedades pacíficas, inclusivas y justas, facilitando el acceso a mecanismos eficaces.

La mediación es un proceso de aprendizaje que da protagonismo a las personas que están en conflicto durante todo el proceso y garantiza la igualdad de oportunidad. Además, es un procedimiento ágil y económico con el que puede evitar la judicialización, proporcionando herramientas a las partes para transformar los conflictos. Puede ser preventiva puesto que fomenta la creación de un espacio en el que se refuerzan y mejoran las relaciones y se propicia una mejor calidad de vida.

Por las ventajas que proporciona dicho servicio a la ciudadanía, desde el Ayuntamiento de Etxebarri se valora mantenerlo, dando así continuidad a la labor desarrollada durante estos años.

2.- Destinatarios

Con carácter general las personas destinatarias de este servicio serán:

- personas empadronadas en el Municipio de Etxebarri ,
- propietarios de viviendas o lonjas de Etxebarri,
- así como personas profesionales, comerciales o industriales que se encuentren en suelo urbano residencial

Todas ellas se deben encontrar en situación de conflicto vecinal o comunitario pero sin ser un proceso judicializado ni en proceso de serlo. Debe haber motivación al cambio y colaboración por ambas partes.

Quedan excluidas de la participación del proceso de mediación aquellos casos que se detecten problemáticas familiares graves como violencia familiar, patologías psíquicas... en todos esos casos, serán atendidas por el área correspondiente, previa derivación del servicio de mediación.

3.- Objetivos generales del servicio

Promover una cultura de paz y convivencia en el municipio de Etxebarri mediante la implantación de un servicio de mediación comunitaria, gratuita, accesible y confidencial, orientada a la resolución dialogada de los conflictos surgidos en el ámbito vecinal y comunitario.

3.1.- Objetivos específicos

- Detectar, prevenir y gestionar conflictos de naturaleza comunitaria y social (disputas vecinales- ruidos, convivencia, espacios comunes...-), problemática con espacios públicos, tensiones entre colectivos, conflictos intergeneracionales o interculturales.



Las funciones y servicios específicos que prestará el Mediador/a serán:

- Diseño y ejecución de procesos de mediación comunitaria, utilizando técnicas adaptadas a cada caso: mediación, facilitación de dialogo, círculos restaurativos...
- Dar a conocer a los departamentos del Ayuntamiento, Asociaciones, clubs deportivos, administraciones de fincas... el servicio de Mediación.
- Recepción directa de la demanda, evaluación inicial de la idoneidad del proceso.
- Gestión de casos y procesos de mediación, respetando los principios de voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad y neutralidad.
- Desarrollar acciones preventivas y formativas dirigidas a la sensibilización.
- Dinamización de intervenciones comunitarias participativas.
- Elaboración de informes, estadísticas, memorias y propuestas de mejora.
- Colaboración conjunta con servicios municipales para dar respuesta conjunta a los conflictos. Todas las partes implicadas deberán actuar en coordinación y con un enfoque de intervención comunitaria integral, respetando el marco ético de la mediación.

5. Metodología

La metodología del servicio incorporará herramientas de mediación social, facilitación del dialogo y dinamización participativa para abordar conflictos que afectan a la convivencia.

El servicio se articulará en base a los siguientes principios, tipos de conflictos, fases y líneas de actuación.

5.1.-Principios

Se ajustará a los principios fundamentales de la mediación comunitaria:

- Voluntariedad de las partes del proceso.
- Confidencialidad de la información manejada.
- Imparcialidad y neutralidad del servicio de mediación.
- Autonomía para decidir sobre los propios acuerdos.
- Cultura de paz y reparación social como base de las intervenciones
- Enfoque comunitario e inclusivo.

5.2.- La empresa que gestione este servicio deberá resolver:

- Conflictos derivados de la convivencia vecinal: ruidos, música, tenencia de animales, comportamientos molestos, faltas de respeto entre los vecinos, limpieza, desperfectos, basuras...
- Conflictos interétnicos o interculturales: roces, divergencias religiosas o creencias, costumbres...
- Conflictos de utilización de espacios públicos: plazas, calles y parques.



- Conflicto lonjas.
- Conflictos de desacuerdos familiares.

Quedan excluidos aquellos comportamientos tipificados como delitos.

5.3.- Fases de la mediación

- a. Detección y recepción de conflictos: por derivación de servicios municipales o demanda directa de la ciudadanía.
- b. Valoración y análisis del conflicto: entrevistas individuales, análisis(causas, personas implicadas, contexto, oportunidad de intervención...)y evaluación de idoneidad.
- c. Diseño del proceso de intervención: mediación directa, indirecta, facilitación, reunión...acuerdos.
- d. Desarrollo del proceso
- e. Evaluación y seguimiento.

5.4.- Líneas de actuación

- Formación básica en mediación comunitaria y habilidades sociales dirigidas a técnicos.
- Dinamización de grupos de trabajo con técnicos municipales para casos en los que estén varias áreas implicadas en la desescalada del conflicto.
- Observación y diagnóstico de la convivencia.

6.- Funcionamiento del servicio

El servicio funcionara como un servicio accesible, flexible y coordinado con el área de bienestar social orientado a la resolución de conflictos que afecten a la convivencia.

a) Acceso al servicio

Se podrán recibir las demandas de intervención por tres vías:

- Demanda directa de la ciudadanía: contacto telefónico, presencial o electrónico.
- Derivación de algún departamento municipal: servicio de atención ciudadana, policía local, servicios sociales...
- Detección por el propio servicio.

b) Formalización del acceso y apertura de Expediente

Se hace una recogida de información y se cita con carácter presencial a la persona/as demandantes del servicio, y se informará a cada una de las partes implicadas sobre el servicio, fases de la intervención, los objetivos y las reglas.



UDALA
AYUNTAMIENTO

Ongizate Saila
Servicios Sociales

Ciudad de la Ciencia
y la Innovación
innpulso



Zientziaren eta
Berrikuntzaren Hiria

Se valora el estado en el que se encuentra el conflicto y las posibilidades existentes para mediar.

c) Metodología de intervención

Se abrirá un expediente donde se recojan los datos del solicitante, así como de las partes implicadas, el motivo de la demanda, intervención, cierre y seguimiento. La documentación que se genere en el transcurso del presente contrato será del Ayuntamiento de Etxebarri.

La participación en este servicio es voluntaria, por lo que la persona o personas pueden abandonar en cualquier momento el proceso y reanudarse.

Durante el proceso se deberán realizar: derivaciones, citaciones, informes, seguimientos...

7.- Lugar de Prestación del servicio

El servicio se prestará de forma presencial en dependencias municipales habilitadas para tal fin, más concretamente en el departamento de servicios sociales. Será un espacio adecuado de atención donde realizar entrevistas individuales y grupales, garantizando discreción, accesibilidad y privacidad.

La entidad adjudicataria se responsabilizará del buen uso y mantenimiento de dichas instalaciones.

Así mismo, se prevé la posibilidad de intervención en el medio comunitario si se requiere.

8.-Horario de atención.

La empresa deberá organizar el horario de los profesionales adscritos. En cualquier caso, podrá variar este horario en función a los horarios de los demandantes de servicio, así como de las salas disponibles en dependencias Municipales, sin que suponga variar el número de horas de contrato, cuatro horas a la semana de atención y dos de coordinación.

9.- Condiciones de prestación del servicio

- Se realizará conforme a las instrucciones que reciba del área de Servicios Sociales.
- Durante la duración del contrato la empresa o entidad adjudicataria se encargará de gestionar las citas e intervenir en los conflictos, previa valoración, aplicando las metodologías de transformación de conflictos más adecuadas, diseño, desarrollo y evaluación.
- La empresa adjudicataria deberá presentar una vez por trimestre a la técnica

www.etxebarri.eus

etxebarri@etxebarri.eus

944 49 14 58

944 26 70 00

IFK/CLF. P4803600H

48450 Etxebarri (Bizkaia)

48450 Etxebarri

Sabino Arana 1A



Municipal la documentación pertinente que permita el conocimiento de la situación de los expedientes.

- Además, deberá elaborar y entregar semestralmente un informe señalando los siguientes aspectos: número de casos atendidos y motivo por el cual se genera la demanda, estado y fase en el que se encuentran los casos, perfil de las personas que utilizan el servicio, reuniones efectuadas vía telefónica y presencial con cada una de las partes, medios empleados por la ciudadanía para acceder al servicio, observaciones realizadas, propuestas, objetivos...
- Cuando finalice el año en curso se deberá presentar en el plazo de un mes una memoria anual justificativa, que incluyan todos los datos anteriormente descritos.
- La empresa adjudicataria deberá utilizar las dos lenguas oficiales del País Vasco para publicar materiales divulgativos- comunicativos.
- Se deberán realizar campañas de sensibilización o de promoción a la convivencia.
- El servicio se prestará en las Dependencias Municipales y será de seis horas a la semana.
- El servicio deberá cumplir con lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos (UE 2016/679) y la Ley Orgánica 3/2018, garantizando la confidencialidad, el tratamiento lícito y seguro de la información personal.

9.- Recursos materiales.

La entidad adjudicataria se encargará directamente de implementar todas las actividades del Servicio y de la contratación de cuanto sea necesario para llevar a cabo las acciones y actividades en el desarrollo del servicio.

La entidad adjudicataria pondrá a disposición del Servicio el equipamiento informático necesario (ordenadores personales cuyo sistema operativo sea compatible con el del ayuntamiento, de forma que puedan trabajar con las aplicaciones informáticas del Servicio Social).

La empresa adjudicataria asumirá todos los gastos de transporte, desplazamientos, así como todo lo necesario para la atención personal del usuario/a. Asimismo, realizarán de su cuenta las tareas administrativas y de gestión necesarias para la buena marcha de los programas contratados.

El resultado de las tareas realizadas, así como el soporte utilizado (papel, fichas, CDs, etc.) serán propiedad del Ayuntamiento.

10.- Recursos Humanos.

La empresa adjudicataria, deberá garantizar que el profesional que gestione el pro-



UDALA
AYUNTAMIENTO

Ongizate Saila
Servicios Sociales

Ciudad de la Ciencia
y la Innovación
innpulso



Zientziaren eta
Berrikuntzaren Hiria

yecto de Gestión y mediación de conflictos sea el más adecuado para atender el servicio. Además, dicho personal dependerá exclusivamente de la empresa.

Formación mínima de las personas mediadoras: deberán acreditar titulación universitaria o título de grado en Psicología, Pedagogía o Psicopedagogía, Derecho, Trabajo Social o Educación Social o cualquier otra titulación universitaria o de grado homóloga de carácter educativo, jurídico, social o psicológico.

Además se deberá acreditar una preparación específica teórico-práctica de postgrado en mediación impartida por centros docentes universitarios, colegios profesionales o por entidades que actúen por delegación de unos u otros, de al menos 200 horas acumulables y que se relacionan directamente con los contenidos indicados, así como una experiencia mínima de tres años.

Además, deberá disponer de los permisos y autorizaciones previstas para el ejercicio del servicio.

Se deberá acreditar C1 en euskera, y capacidad para poder atender el servicio en dicho lengua.

Calendario anual, horario laboral y vacaciones:

- Al inicio de la prestación del servicio se deberá presentar un horario semanal en el que se fije el día de atención así como el horario, sabiendo que puede ser flexible en función a la demanda.
- La empresa adjudicataria será responsables del cumplimiento del calendario y asumiendo las responsabilidades que se deriven de las ausencias no autorizadas.

Bajas y sustituciones del personal del servicio:

- Las bajas deberán ser cubiertas en el plazo de 7 días naturales, contados desde la fecha de la baja. El incumplimiento de esta obligación llevará consigo la deducción automática proporcional del coste en la correspondiente factura.
- Cualquier incidencia deberá ser notificada a la responsable del Departamento de Servicios sociales.
- En caso que el profesional cese el desempeño de su trabajo en el Servicio, se deberá sustituir por otro profesional que reúna los requisitos anteriormente descritos y las funciones. Para ello se deberá aportar el Curriculum Vitae para comprobar cumple requisitos.

TERCERO- VIGENCIA Y PRORROGA DEL CONTRATO

El contrato será de dos años prorrogable a otros dos más.

CUARTO- PRESUPUESTO DEL CONTRATO



UDALA
AYUNTAMIENTO

Ongizate Saila
Servicios Sociales

Ciudad de la Ciencia
y la Innovación
innpulso



Zientziaren eta
Berrikuntzaren Hiria

Como se ha expuesto a lo largo de este pliego, el servicio es competencia del Ayuntamiento y se ha establecido al efecto la consignación presupuestaria con cargo a la partida 231022725.

El presupuesto máximo de contrato será el establecido en la caratula del Pliego de Cláusulas Administrativas, no pudiendo superar el presupuesto base de licitación establecido en el contrato.

Los licitadores podrán mejorar el precio teniendo en cuenta los impuestos, gastos, tasas...

En este presupuesto deberán estar incluidas todas las labores a desarrollar.

El pago del servicio se efectuara con carácter mensual, previa emisión de factura.

Trabajadora Social del Servicio Social de Base

PDO: Janire Ruiz

www.etxebarri.eus

etxebarri@etxebarri.eus

944 49 14 58

944 26 70 00

Sabino Arana 1A 48450 Etxebarri (Bizkaia) IFK/CIF: P4803600H