



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE CONVIVENCIA Y MEDIACIÓN COMUNITARIA

1.- OBJETO

Es objeto de la presente convocatoria la contratación de los servicios correspondientes al desarrollo del Programa de Convivencia y Mediación Comunitaria, los términos y con la extensión que se determinarán, y en todo caso, de acuerdo con las directrices particulares emanadas del Área de Participación e Innovación Social del Ayuntamiento de Portugalete.

2.- 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, en las lonjas juveniles, comunidades de vecinas y vecinos, o en el entorno donde se encuentran estas lonjas u otros conflictos vecinales, analizarlos, mediar entre las personas o entidades implicadas en el conflicto de convivencia para que lleguen a acuerdos, sistematizar las intervenciones, facilitar herramientas, pautas y recomendaciones y espacios adecuados para que las partes enfrentadas lleguen a acuerdos.

La intervención en las lonjas juveniles adquiere aquí especial relevancia en tanto que merecen una especial atención, porque se trata de personas jóvenes con las que además de intervenir en situaciones de conflictos que se generen como con cualquier vecina o vecino o derivado del uso de la lonja como espacio recreativo, se requieren de intervenciones específicas de carácter socioeducativo para el desarrollo de la vida de las y los propios jóvenes. Es por esto que se entiende oportuno integrar los programas jóvenes y lonjas y meridiano 0 en un único programa que englobe sus tareas: Programa de Convivencia y Mediación Comunitaria.

Facilitar a las personas usuarias de este programa estrategias para desarrollar la capacidad de gestionar y resolver de forma dialogada sus propios conflictos de convivencia.

Funciones generales:

- Promover la convivencia y la buena vecindad en Portugalete.
- Mediar en los conflictos vecinales o en los derivados de las lonjas juveniles, entre los miembros de las propias lonjas o en la relación de estas con comunidades de vecinales o del entorno.
- Recoger, ordenar, sistematizar la información sobre los conflictos en Portugalete para analizar las situaciones susceptibles de generar problemas de convivencia o en conflicto.
- Promover las metodologías de intervención en la resolución del conflicto más adecuada en cada caso.
- Facilitar información que pueda servir para prevenir o reducir los problemas de convivencia, prevención de adicciones y otras prácticas de riesgo



Funciones específicas:

- Información, orientación y asesoramiento sobre este programa y lo que implica a propietarios/as de lonjas, vecinos/as, y jóvenes interesados en el alquiler de una lonja para uso recreativo o a vecinas y vecinos que soliciten la intervención de este servicio.
- Detección y análisis de los conflictos derivados de uso de la lonja juvenil recreativas o entre vecinas y vecinos proponiendo la metodología más adecuada y el procedimiento a seguir en cada caso.
- Atención directa, individual o conjunta, según el caso, con las diferentes personas que entran en conflicto (Lonjas juveniles, vecinas y vecinos) para la mediación entre las partes implicadas y seguimiento de los compromisos que se adquieran.
- Elaboración y desarrollo de protocolos de:
 - Buena vecindad y convivencia.
 - Atención a vecinos/as, y a jóvenes que utilizan lonjas de uso recreativo, propietarios/as de lonjas para prevenir o cuando se produzca una situación de conflicto.
 - Coordinación con otras áreas municipales o entidades afectadas.
- Acompañamiento en la elaboración y confección de normas de convivencia
- Coordinar equipos (diferentes profesionales técnicos municipales) de gestión de conflictos que impliquen a diferentes áreas municipales.
- Recogida de información y sistematización de cada conflicto vecinal que se atienda por un lado y por otro de cada lonja respecto de la identificación de sus miembros, normas de convivencia establecidas, intervenciones realizadas, conflictos ocurridos, resolución o no de los mismos. Metodologías utilizadas en cada caso.
- Elaboración de mapas del conflicto vecinal y de situación de las lonjas juveniles, susceptibles de ocasionar o activar conflictos, internos o con el entorno.
- Analizar los datos obtenidos y recabados para mejorar la respuesta ante nuevas demandas y buscar estrategias para la atención de nuevos conflictos que se puedan producir dentro de las lonjas juveniles, con su entorno o entre vecinas o vecinos.
- Valoración y discriminación aquellas lonjas juveniles que no deban formar parte de este programa o de aquellos conflictos que no son mediables.
- Informar y asesorar a profesionales municipales o de otras administraciones sobre el desarrollo de este programa.
- Elaborar informes de atención y derivación a otras áreas municipales o entidades.
- Redacción de acuerdos y compromisos entre las partes implicadas.
- Colaboración en la elaboración de materiales y campañas tanto de sensibilización sobre la gestión de la convivencia y de difusión del programa.



- Confección periódica de la información sobre la evolución del programa para su publicación y difusión.
- Acciones de intervención en las lonjas juveniles para la prevención de adicciones o u otras prácticas de riesgo para la salud de las personas que utilizan la lonja juvenil.
- Compilación y traslado de información considera pertinente para la prevención de la convivencia, la participación en las actividades locales (culturales, sociales, juveniles...), prevención de adicciones y otras prácticas de riesgo.
- Promover la organización de actividades con otras lonjas o en la vida de la calle o barrio donde se encuentre la lonja.
- Información y coordinación con el Área de Participación e Innovación Social.

3.- PERSONAS DESTINATARIA DEL PROGRAMA.

La existencia y uso de estos locales por jóvenes como espacio de encuentro y ocio compromete la implicación de tres sectores de población: los /las jóvenes que usan estas de lonjas, la comunidad vecinal del inmueble donde se sitúa el local y el/la propietario/a del mismo, generando, en algunos casos, problemas de convivencia derivados de molestias, rechazos, miedos y temores. Se intervendrá en las lonjas juveniles que voluntariamente deseen participar en este programa, donde además de mediar en los conflictos que se produzcan, se realizarán intervenciones socioeducativas y de prevención de los consumos de drogas y de minimización de riesgos para su persona o para el grupo derivados de determinados comportamientos.

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.

4.- CONDICIONES PARA LA GESTION DEL PROGRAMA

- La intervención se realizará para todo el municipio de Portugalete y conforme a las instrucciones que reciba del área de Participación e Innovación Social.
- La entidad adjudicataria deberá intervenir directamente en las lonjas juveniles y en los conflictos vecinales que se soliciten.
- La atención presencial se realizará en dependencias municipales, en las lonjas juveniles o en las comunidades vecinales.
- Los seguimientos telefónicos se realizarán en las dependencias municipales salvo que sea fuera del horario de oficinas.
- Las citaciones y convocatorias se realizarán en colaboración con el personal administrativo municipal.
- Distribución del tiempo de dedicación:
 - Se destinará el 60 % del programa a la intervención y mediación en lonjas juveniles
 - Se destinará el 40% del programa a la intervención y mediación vecinal.
- La atención presencial será de al menos 37 horas semanales, distribuidas en cinco días en horario de mañana de lunes a viernes y en dos días en horario de tarde a establecer en función de las necesidades del servicio.



- 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.
- 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.

5.- MEDIOS O RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES.

Es una iniciativa que se suma a las tareas, que se recogen en los planes municipales de Convivencia y Derechos Humanos y de Drogodependencias del Ayuntamiento y que no es posible su realización completa por parte del personal técnico del Área Participación e Innovación Social que será quien supervise todas y cada una de las acciones que el personal de la empresa contratada realice.

OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA:

- Para la prestación del servicio la entidad adjudicataria pondrá a disposición del mismo y con carácter presencial, al menos una o un profesional:
 - Con grado universitario o equivalente en psicología, trabajo social, educación social, o derecho.
 - Con experiencia de más de tres años en intervención juvenil y gestión de convivencia.
 - Con formación postgrado, master en mediación en conflictos.
 - Dominio de euskera nivel C1 o equivalente. Las equivalencias de los perfiles lingüísticos de euskera serán las recogidas en la normativa en vigor relativa a la convalidación de títulos y certificados acreditativos de conocimientos de euskera, y equiparación con los niveles del Marco Común de Referencia para las Lenguas.
- La empresa adjudicataria aportará los medios o recursos materiales y humanos necesarios e idóneos para el correcto desarrollo del programa de convivencia y mediación comunitaria para atender y asegurar los aspectos de control, administración, coordinación y seguimiento del programa.
- La adjudicataria facilitará soportes telefónicos móviles y equipo informático y actualizaciones necesarias para la adecuada prestación del servicio.



Portugaleteko Udala
Ayuntamiento de Portugalete

- Pondrá a disposición del programa correo electrónico, redes sociales u plataformas de comunicación y difusión en red.

OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO

1. Proveerá de las dependencias físicas para la ubicación del personal que atenderá el programa, siendo los gastos de conservación, equipamiento y consumos (agua, electricidad, telefonía y material de oficina) a cargo del Ayuntamiento.
2. Dotará las dependencias físicas con mobiliario adecuado y suficiente en número y ubicación. Así mismo, pondrá a disposición y mantendrá el equipamiento y las aplicaciones informáticas disponibles para la prestación del servicio.
3. Realizará el seguimiento de las actividades del programa.
4. Procederá al pago del servicio a mes vencido, previa emisión, por la adjudicataria de la correspondiente factura.

**RAIMUNDO
PARREÑO
MARTINEZ -
04576958G**

Firmado digitalmente
por RAIMUNDO
PARREÑO MARTINEZ -
04576958G
Fecha: 2026.06.16
12:13:32 +02'00'

Técnico de Bienestar Social.
Participación e Innovación Social