



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.

Será un servicio gratuito para las partes, voluntario, confidencial, flexible, neutral e imparcial; 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.

El servicio mantendrá una dependencia funcional del Departamento de Bienestar Social.

SEGUNDO.- PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1.- Normativa reguladora

En mayo de 2018 se puso en marcha como proyecto piloto un servicio de gestión y mediación de conflictos vecinales y comunitarios, con el objetivo de mejorar la convivencia en el Municipio de Etxebarri, fomentando el diálogo y participación como forma de resolución de conflictos.



La mediación es un proceso de aprendizaje que da protagonismo a las personas enfrentadas 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.

De este modo, se puede decir que en el año 2022 en Etxebarri el servicio de mediación ha atendido 42 casos, y la mayoría de las dificultades que presentó la ciudadanía estuvo relacionado con los ruidos de comunidad. Muchos de ellos acudieron por iniciativa propia al servicio o por derivaciones realizadas por la Policía Municipal.

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.

La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales (B.O.P.V 24 de diciembre de 2008) incluye en su artículo 15, entre las prestaciones técnicas propias del Sistema Vasco de Servicios Sociales, la Mediación. Además, el artículo 22 de la Ley citada, referente al Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios sociales, incluye servicios de intervención y mediación familiar.

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

- Prevenir situaciones de conflicto así como rebajar escaladas de conflicto.
- Ofrecer un espacio neutral donde exponer, comprender y llegar acuerdos comunes.
- Ofrecer alternativas pacíficas a los conflictos (alternativa al juzgado)
- Fomentar la cultura del dialogo y un modelo de resolución de conflictos.



- Dotar de herramientas y estrategias a las personas que acudan al servicio de mediación.
- Favorecer la toma de decisiones consensuada.

4.- Responsable del programa y funciones de cada una de las partes

El servicio que se contrata está bajo la dependencia del Área de Servicios Sociales. La relación entre el departamento y el servicio de mediación será directa y permanente cuando se requiera.

Es imprescindible una coordinación satisfactoria entre los departamentos del Ayuntamiento, Asociaciones del Municipio, clubs deportivos...con los/las mediadores/as.

Las funciones generales que sustentan el programa son:

- Prevención.
- Mediación.

Las funciones del/la Técnico Municipal responsable del Programa son:

- Liderar las reuniones de coordinación.
- Mantener abiertos todos los cauces de comunicación
- Seguimiento del correcto funcionamiento del programa.
- Revisión de memoria semestral y anual
- Informar, orientar y asesorar sobre el Proyecto de mediación, a los/as individuos, familias, etc., que lo demanden, o, a su criterio, se pudiera beneficiar del mismo.

Las funciones específicas del Mediador/a

- Dar a conocer a los departamentos del Ayuntamiento, Asociaciones, clubs deportivos, administraciones de fincas... el nuevo servicio de Mediación.
- Detección y prevención de conflictos existentes y reconducción de los mismos a través de la mediación.
- Prevención ante posibles conflictos.
- Funciones derivadas de su participación en todas las fases de mediación.
- Dirigir el proceso de mediación pero no el resultado
- Cierre del expediente y seguimiento.

5. Metodología

La empresa que gestione este servicio deberá resolver:

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



5. Conflictos de desacuerdos familiares.

Quedan excluidos aquellos comportamientos tipificados como delitos.

- El servicio de gestión y mediación comunitaria y vecinal actuará bajo las directrices del Servicio Social de Base, siendo necesario establecer un sistema de coordinación y comunicación fluida.

6.- Funcionamiento del servicio

a) Acceso al servicio

Podrá realizarse por diferentes vías:

Directamente poniéndose en contacto con el servicio de Mediación para concertar una cita vía telefónica o vía mail, o a través de los diferentes departamentos Municipales donde se detecte el conflicto y se realice la derivación al servicio.

Se realizara una solicitud de instancia Municipal solicitando información del 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. 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 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.- Condiciones de prestación del servicio

- Se realizara 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 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 cartelería: trípticos informativos,...
- Semestralmente deberá realizar campañas de sensibilización o de promoción a la convivencia.
- El servicio se prestará en las Dependencias Municipales y será de cuatro horas a la semana.

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.

9.- Recursos materiales.

El Ayuntamiento pondrá a disposición del Servicio los espacios necesarios para su prestación en un despacho de atención. La entidad adjudicataria se responsabilizará del buen uso y mantenimiento de dichas instalaciones.

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, ropa de trabajo (si procede), 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 proyecto de Gestión y mediación de conflictos sea el más adecuado para atender el servicio. Además, dicho personal dependerá exclusivamente de la empresa.

Titulación, formación y experiencia 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 homologa 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:

- La empresa adjudicataria presentará en el primer trimestre del año en una propuesta de calendario anual que deberá ser aprobado por la persona designada del servicio social de base.
- 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

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 ascenderá a 16.530,00 €/anual (IVA no incluido), 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