FAMILIA- ETA KOMUNITATE-BITARTEKARITZAKO ZERBITZUA PROZEDURA IREKIAREN BIDEZ KONTRATATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA.	PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR Y COMUNITARIA POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.
KONTRATUAREN HELBURUA.	**OBJETO DEL CONTRATO.**
Agiri honetan oinarrituta egiten den kontratuaren xedea Familia eta Komunitate Bitartekaritzako Zerbitzu bat kudeatzea izango da, zehaztuko diren baldintzetan eta hedadurarekin, pleguetan ezartzen den aldian, eta, nolanahi ere, Udal honetako Gizarte Ekintza eta Berdintasun Arloak emandako jarraibide bereziekin bat etorriz, proiektu bat egin eta gauzatuz.	El contrato que en base al presente pliego se realice tendrá por objeto la gestión de un Servicio de Mediación Familiar y Comunitaria en los términos y extensión que se determinarán y por el periodo que se establezca en los Pliegos, y en todo caso, de acuerdo con las directrices particulares emanadas del Área de Acción Social e Igualdad de este Ayuntamiento, mediante la elaboración de un proyecto y su ejecución.
Honako prestazio hauek jasoko ditu: 1. Familia-bitartekaritza 2. Erkidegoko Bitartekaritza	Incluirá las siguientes prestaciones: 1. Mediación Familiar 2. Mediación Comunitaria
PRESKRIPZIO TEKNIKOAK	**PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**
OINARRI TEORIKOA	**FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**
Mungiako Udalak lehentasunezko helburutzat hartu du udalerriko herritarren familia- eta komunitate-ongizatea bermatzea eta adingabeen interes goreneko babesa bermatzea, horretarako beharrezko neurriak hartuta.	El Ayuntamiento de Mungia se plantea como objetivo prioritario procurar el bienestar familiar y comunitario de la ciudadanía del municipio y garantizar la protección de interés supremo de las personas menores de edad, adoptando para ello las medidas necesarias.
Gure udalerriko gizarte-errealitatean, gero eta familia-gatazka eta auzo-gatazka gehiago daude, ongizate hori mehatxatzen dutenak eta konpontzeko esku-hartze espezifikoa behar dutenak.	En la realidad social de nuestro municipio nos encontramos con la presencia de un número creciente de conflictos familiares y vecinales que suponen una amenaza a este bienestar y que requieren de una intervención específica para su resolución.
Gatazka horietako asko bikoteen krisi-garaietan sortzen dira, edo, hautsi ondoren, hitzarmen arautzaileak ez betetzeagatik. Mendekotasuna duten pertsonak zaintzeagatik ere gero eta gatazka gehiago sortzen dira. Gainera, familia-sistema gatazkan sar daiteke, ez bakarrik bikotekidearekin bat ez etortzeagatik, baita familia-azpisisteman bertan ere (gurasoak, anai-arreben artekoak, etab.).	Muchos de estos conflictos surgen en momentos de crisis en las parejas o, tras la ruptura, por el incumplimiento de los convenios reguladores. También se dan cada vez más conflictos por el cuidado de personas dependientes. Además, el sistema familiar puede entrar en conflicto no sólo por desajustes en la pareja sino en el propio subsistema familiar (progenitores, entre hermanos o hermanas, etc.).

MUNGIA
UDALA

Familiak, aldi berean, gero eta ohikoagoa den familia-egitura dira, banantzeak eta dibortzioak areagotu direlako eta gerora familia-unitate berriak sortu direlako. Familia-unitate horietan, berregokitze-premia duten harreman ugari daude, eta profesional espezializatuak behar dira esku-hartzea funtzionaltasuna bermatzeko.	Las familiastras constituyen, a su vez, una estructura familiar cada vez más frecuente, debido al incremento de separaciones y divorcios y a la posterior formación de nuevas unidades familiares, donde son numerosas las relaciones con necesidad de reajuste que requieren de profesionales especializadas para llevar a cabo la intervención de manera qu ese garantice su funcionalidad.
Familia-gatazkako egoera horiek eragin emozional oso negatiboa dute adingabeengan, eta, batzuetan, kontzienteki edo oharkabean, instrumentalizatu egiten dira.	Estas situaciones de conflicto familiar tienen un impacto emocional muy negativo en las personas menores de edad, a las que, en ocasiones, consciente o inconscientemente, se instrumentaliza.
Uztailaren 8ko 5/2005 Legea, Kode Zibila eta Prozedura Zibilaren Legea aldatzen dituena (2000/34, 962 LBK eta 2001/1892 LBK). Banantzeari eta dibortzioari dagokienez, zioen azalpenean, Familia Bitartekaritzaren kontzeptua sartzen du, auzitan diren gaietan adostutako konponbiderako bide gisa, eta alderdiek eskatuta, jardun judizialei amaiera eman diezaiekete.	La Ley 5/2005, de 8 de Julio, que modifica el Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil (RCL 2000/34, 962 y RCL 2001/1892). En materia de separación y divorcio, en su Exposición de Motivos, introduce el concepto de Mediación Familiar como vía de solución consensuada en los temas objeto de litigio y que pueden poner fin, a petición de las partes, a las actuaciones judiciales.
Familia Bitartekaritzari buruzko Estatu Kideen Ministroen Batzordearen Europako Kontseiluaren R (98) Gomendioa, 1998ko urtarrilaren 21ean Ministroen Batzordeak onartua, zioen azalpenean adierazten duenez, haurraren edo nerabearen interesen eta ongizatearen babesa bermatu behar da, batez ere banantze- edo dibortzio-egoeretarako zaintzari eta bisita-eskubideari dagokienez, eta estatuei egindako gomendioen artean sartzen da, besteak beste, familia-bitartekaritza sustatzea eta bitartekaritza sustatzeko eta benetan erabiltzeko beharrezkotzat jotzen diren neurriak hartzea edo indartzea, bereziki haurrei buruzko bisita zehatzetan eta haiekin zerikusia duten gai guztietan.	La Recomendación del Consejo de Europa R (98) del Comité de Ministros de los Estados Miembros sobre la Mediación Familiar, adoptada por el Comité de Ministros el 21 de enero de 1998, señala en su exposición de motivos que se ha de asegurar la protección de los intereses del niño, niña o adolescente y de su bienestar, especialmente en relación con la guarda y el derecho de visitas en situaciones de separación o divorcio, e incluye, entre las recomendaciones a los Estados, que los mismos promuevan la mediación familiar y que adopten o refuercen las medidas que se juzguen necesarias para la promoción y la utilización efectiva de la mediación, especialmente para todas aquellas cuestiones relacionadas con los niños y en particular en aquellas relativas a la guarda y al derecho de visita.
Haurren babesari buruzko arauak garatzeak eta uztailaren 1eko 155/2001 Dekretuaren arabera EAEko administrazioen artean Gizarte Zerbitzuei buruzko eskumenak banatzeak gure Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta Bizkaiko Foru Aldundiaren Gizarte Zerbitzuen eskumen-profila mugatuz joan dira, kolektibo horiei arreta eta babesa emateko.	El desarrollo normativo en materia de protección a la Infancia y el reparto competencial entre las Administraciones de la CAV en cuanto a Servicios Sociales según Decreto 155/2001, de 1 de julio, han ido delimitando el perfil competencial de nuestros Servicios Sociales de Base y el de los Servicios Sociales de la Diputación Foral de Bizkaia para la atención y protección de estos colectivos.

Otsailaren 18ko 3/2005 Legeak, Haurrak eta Nerabeak Zaintzeko eta Babestekoak (2005eko martxoaren 30eko EHAA), administrazio-jardunaren printzipio gidari hauek ezartzen ditu, besteak beste:	La Ley 3/2005, de 18 de Febrero, de Atención y protección a la Infancia y la Adolescencia, publicada en el B.O.P.V. de 30 de marzo de 2005, señala entre los principios rectores de la actuación administrativa:
- Haur eta nerabeei indarreko ordenamendu juridikoan aitortzen zaizkien eskubide indibidual eta kolektiboen errespetua bermatzea.	- Garantizar el respeto de los derechos individuales y colectivos reconocidos a los niños, niñas y adolescentes en el ordenamiento jurídico vigente.
- Haurren eta nerabeen garapen integrala errazteko beharrezkoak diren bitartekoak hartzea, batez ere haurren eta nerabeen nortasuna garatzea, bilakaera-etapa guztiei arreta egokia emango zaiela bermatuz.	- Adoptar los medios que resulten necesarios para favorecer el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes, en particular el desarrollo de su personalidad, garantizando la prestación de una atención adecuada a las diferentes etapas evolutivas.
- Haurren eta nerabeen eskubideen funtsezko edukiak haurren eta nerabeen premietara egokitutako baliabiderik ez izatea saihesteko beharrezkoak diren neurri guztiak hartzea.	- Adoptar cuantas medidas resulten necesarias para evitar que el contenido esencial de los derechos de los niños, niñas y adolescentes quede afectado por la carencia de recursos adaptados a sus necesidades.
- Hartzen diren neurrien izaera hezitzailea bermatzea, haurrak eta nerabeak erabat gizarteratzen laguntzeko.	- Garantizar el carácter eminentemente educativo de las medidas que se adopten, con vistas a favorecer la plena integración social de los niños, niñas y adolescentes.
Legeak adierazten du Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioek, beren eskumenen esparruan, haurren eta nerabeen sustapen, arreta, babes, prestakuntza, aisialdi eta integrazio-jarduerak izango dituztela aurrekontu-lehentasunen artean. Era berean, lehentasuna emango diote prebentzio-ekintzari, eta, horretarako, familia integratzen laguntzeko jarduera publikoak eta pribatuak sustatuko dira, bereziki arrisku-egoeran dauden familiekin esku hartuz.	La Ley indica que las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco, en el ámbito de sus competencias, tendrá entre sus prioridades presupuestarias las actividades de promoción, atención, protección, formación, ocio e integración de los niños, niñas y adolescentes. Así mismo otorgarán prioridad a la acción preventiva y, a tal efecto, se fomentarán las actividades públicas y privadas, dirigidas a favorecer la integración familiar, interviniendo especialmente con familias en situación de riesgo.
Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak (2008ko abenduaren 24ko EHAA), 15. artikuluan, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren berezko prestazio teknikoen artean sartzen du Bitartekaritza. Era berean, aipatutako Legearen 22. artikuluak, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Katalogoari buruzkoak, Familian Esku Hartzeko eta Bitartekaritzako Zerbitzuak barne hartzen ditu.	La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, se 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. Asimismo, el artículo 22 de la precitada Ley, referente al Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, incluye Servicios de Intervención y Mediación Familiar.
Familia Bitartekaritzari buruzko otsailaren 8ko 1/2008 Legearen helburua (2008ko otsailaren 18ko EHAA) familia-bitartekaritza eta bertan lan egiten duten pertsonen jarduerak arautzea da, familia-bitartekaritzarako eskubidea eta familia-bitartekaritzako zerbitzu integralak izateko betebeharra kontuan hartuta.	La Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar (B.O.P.V 18 de febrero de 2008) tiene por objeto la regulación de la mediación familiar y de las actuaciones de las personas que trabajan en ella, contemplando el derecho a la mediación familiar y el deber de existencia de servicios de mediación familiar integral.

MUNGIA
UDALA

Bitartekotza bizitza sozialean aplikatzeak abantaila ugari ditu herritarrentzat; izan ere, prozedura arin eta ekonomikoa izateaz gain, auzibidea saihets daiteke, eta gatazkak eraldatzeko metodoetan jarduteko erreferente bat ematen du, inplikatutako pertsona bakoitza zuzenean inplikatuz, arduratuz eta gako horiek bere bizitzako beste esparru batzuetan aplikatuz.	La aplicación de la mediación a la vida social tiene numerosas ventajas para la ciudadanía puesto que, además de ser un procedimiento ágil y económico con el que puede evitarse la vía judicial, proporciona un referente de actuación en métodos de transformación de conflictos, haciendo que cada persona involucrada se implique directamente, se responsabilice y aplique estas claves a otros ámbitos de su vida.
Ikaskuntza-eredu bat da, bakegintza sozialaren kulturaren barruan kokatua, prozesu osoan zehar aurrez aurre dauden pertsonen aukera-berdintasuna eta protagonismoa bermatzen dituena.	Estamos ante un modelo de aprendizaje, enmarcado dentro de una cultura de pacificación social, en el cual se garantiza la igualdad de oportunidades y el protagonismo de las personas enfrentadas durante todo el proceso.
Gure ustez, gizarte-bitartekaritza prebentziozkoa da, espazio publiko bat sortzea sustatzen baita, giza harremanak indartu eta hobetzeko eta bizi-kalitate hobea lortzeko. Bitartekaritza-mota horren onuradun izan daiteke biztanleriaren ia % 100, eta hainbat modalitate daude.	Consideramos que la mediación comunitaria es preventiva puesto que se fomenta la creación de un espacio público en el que se refuerzan y mejoran las relaciones humanas y se propicia una mejor calidad de vida. En este tipo de mediación, de la cual puede beneficiarse prácticamente el 100% de la población, se incluyen varias modalidades.
ZERBITZUAREN DEFINIZIO	**DEFINICIÓN DEL SERVICIO**
Familia eta Komunitate Bitartekaritzako Zerbitzua familiaren barruan eta/edo komunitatean sortutako gatazkak auzibidetik kanpo konpontzeko prozedura gisa definitzen da.	El Servicio de Mediación Familiar y Comunitaria se define como un procedimiento de resolución extrajudicial de conflictos nacidos en el seno de la familia y/o en la comunidad.
1/2008 Legean definitzen den bezala, familia-bitartekaritza borondatezko prozedura da. Prozedura horretan, bitartekaritzan kualifikazioa duen profesional batek edo gehiagok, inpartzialek eta erabakitzeko ahalmenik gabekoek, lagundu eta orientatu egiten dituzte alderdiak, beren familia-gatazka amaitzeko irtenbide egokigarriak aurkitzeko beharrezkoa den elkarrizketa-prozedurari dagokionez.	Tal y como se define en ley 1/2008, "la mediación familiar es un procedimiento voluntario en el que uno o más profesionales con cualificación en mediación, imparciales y sin poder decisorio, ayudan y orientan a las partes en cuanto al procedimiento dialogado necesario para encontrar soluciones adaptables que permitan concluir su conflicto familiar.
Familia-bitartekaritza integrala da gizarte-zerbitzuen sistemako gainerako zerbitzuekin eta gizarte-babeseko beste sistema batzuekin modu koordinatuan jardutea, familia edo bizikidetza-talde bateko kideen arteko gatazkei erantzuteko beharrezkoak diren esparru guztietan.	Se entiende por una mediación familiar integral la actuación coordinada con el resto de servicios del sistema de servicios sociales y con otros sistemas de protección social, en todos los ámbitos necesarios para la atención de conflictos entre los miembros de una familia o grupo de convivencia".
Era berean, gatazkak komunitatean bertan sortzen direnean bitartekaritzak egingo dira. Bitartekaritza-mota horren onuradun izan daiteke biztanleriaren ia % 100, eta hainbat modalitate daude.	De igual forma se llevarán a cabo mediaciones cuando los conflictos surjan en la propia comunidad. En este tipo de mediación, de la cual puede beneficiarse prácticamente el 100% de la población, se incluyen varias modalidades.

HIZKUNTZA IRIZPIDEAK:	CRITERIOS LINGÜÍSTICOS:
Zerbitzu honetan artatuko diren egoerek (komunikazio arazoak, elkar ulertu ezinak, desadostasunak...) inplikazio afektibo sakonak izango dituzte askotan eta zerbitzuaren erabiltzaileetako batzuk egoera zaurgarrian izango dira. Beraz, ezinbestekoa izango da erabiltzaile horiei zerbitzu hurbila eskaintzea, eta hurbiltasun horretarako oinarri-oinarrizkoa da aukeratzen den hizkuntza ere. Horrenbestez, hona hemen bete beharreko hizkuntza irizpideak: **-Ahozko zerbitzua** Zerbitzua erabiltzaileak berak aukeratutako hizkuntzan eskainiko da (euskaraz edo gaztelaniaz), hori bai, lehentasuna emanda euskararen erabilerari; hau da, lehenengo berba euskaraz izango da, baita agurrak eta erraz ulertzeko moduko mezuak ere. Euskaldunak eta erdaldunak batera tratatzen direnean, ez dago zertan hizkuntza bakar bat aukeratu, guztientzako mezuak ele bietan emango dira, eta bakoitzarekiko elkarrizketetan, berriz, erabiltzaile horrek lehenetsitako hizkuntza erabiliko da. Zerbitzuaren erabiltzaileak adingabeak badira, euskara lehenetsiko da, beharrezkoa den guztietan elkarrizketa elebiduna erabilita eta euskararen erabileran eraginez. Irizpide hau aurrez aurreko zein telefono bidezko komunikazioetan aplikatu beharko da. **-Idatzizko zerbitzua** Erabiltzaileei zuzendutako testuak euskaraz edo ele bietan egongo dira. Ele bietan egindako testuetan euskera lehenetsi egingo da (tipografia eta kokapena erabilita). Testuen egokitasuna eta zuzentasuna bermatzeko, dibulgazioko testu guztiak Euskera Sailera bidali beharko dira aurretiaz Udalari aurkeztu beharreko agiriak ere euskaraz edo ele bietan aurkeztuko zaizkio.	Las situaciones que se van a atender en este servicio (problemas de comunicación, incomprensión, desacuerdos) van a tener muchas veces implicaciones afectivas profundas y algunos de los usuarios del servicio van a estar en una situación de vulnerabilidad. Por tanto, será imprescindible ofrecer a estos usuarios un servicio cercano, una proximidad para la que también es básico el idioma elegido. Por lo tanto, los criterios lingüísticos a cumplir son los siguientes: **- Servicio oral** El servicio se prestará en la lengua elegida por el propio usuario (euskera o castellano), dando prioridad, eso sí, al uso del euskera; es decir, la primera palabra será en euskera, así como saludos y mensajes de fácil comprensión. Cuando se trata a euskaldunes y castellanoparlantes de forma conjunta, no hay por qué elegir un único idioma, los mensajes para todos se emitirán en bilingüe, mientras que en las conversaciones con cada uno se utilizará el idioma por defecto de dicho usuario. En el caso de que las personas usuarias del servicio sean menores de edad, se priorizará el euskera, utilizando siempre que sea necesario una entrevista bilingüe e incidiendo en el uso del euskera. Este criterio deberá aplicarse tanto en las comunicaciones presenciales como telefónicas. **- Servicio escrito** Los textos dirigidos a los usuarios estarán en euskera o bilingüe. En los textos bilingües se priorizará el euskera (utilizando la tipografía y la ubicación). Para garantizar la adecuación y corrección de los textos, todos los textos divulgativos deberán remitirse previamente al Departamento de Euskera. La documentación a presentar al Ayuntamiento se presentará también en euskera o bilingüe.
HELBURUAK	**OBJETIVOS**
Familia eta Komunitate Bitartekaritzako Zerbitzuaren oinarrizko printzipio inspiratzailea udalerri horretako adingabeen eta familien ongizatea	El Servicio de Mediación Familiar y Comunitaria tendrá como principio inspirador básico la promoción del bienestar de las personas menores y familias de este municipio de cara a

MUNGIA
UDALA

sustatzea izango da, haien garapen pertsonal osoa eta ingurune komunitarioan parte-hartze egokia lortzeko.	conseguir su pleno desarrollo personal y su participación satisfactoria en el entorno Comunitario.
HELBURUA	**FINALIDAD**
- Familian, bikotean eta/edo komunitatean gatazka bat azaltzeko eta ulertzeko espazio neutral bat eskaintzea.	- Ofrecer un espacio neutral donde exponer y comprender un conflicto, en el ámbito familiar o de pareja y/o Comunitario.
- Protagonistek planteatutako egoerari buruz adostutako akordioak lortzen laguntzea.	- Facilitar la toma de acuerdos consensuados con relación a la situación planteada por las personas protagonistas.
- Erabakiak hartzeko laguntza ematea gatazka-egoeran edo desadostasun-egoeran dauden bizilagunei.	- Ayuda para la toma de decisiones a aquellos/as vecinas y vecinos que se encuentran en situación conflictiva o de desavenencias.
- Bitartekaritzaren testuinguruan adostutako akordioak.	- Acuerdos consensuados dentro del contexto de la mediación.
- Informazio juridikoa, psikologikoa eta soziala bitartekaritzaren testuinguruan.	- Información jurídica, psicológica y social dentro del contexto de la mediación.
HELBURUAK	**OBJETIVOS**
- Lehendik dagoen gatazka-gorakada eta etorkizuneko gatazka-egoerak prebenitzea.	- Prevenir la escalada de conflicto ya existente así como de futuras situaciones conflictivas.
- Herritarrek parte hartzeko, bizikidetza baketsurako eta bakerako kulturarako modu demokratikoak sustatzea eta sustatzea.	- Promover y fomentar formas democráticas de participación ciudadana, convivencia pacífica y de cultura para la paz.
- Gatazkak konpontzeko metodo alternatiboetan eta pertsonen, taldeen, erakundeen eta erakundeen arteko komunikazio-modu baketsuetan gaitzea.	- Capacitar en métodos alternativos de resolución de conflictos y en formas pacíficas de comunicación entre personas, grupos, organizaciones e instituciones.
- Gatazkaren komunikazioa eta maneiua erraztea, familian eta komunitatean.	- Facilitar la comunicación y el manejo del conflicto, en el ámbito familiar y comunitario.
- Administrazioak erantzun berri bat ematea erkidegoko gatazka arinei.	- Ofrecer, desde la Administración una nueva respuesta a los conflictos leves de la comunidad.
- Adostutako erabakiak hartzen laguntzea.	- Favorecer la toma de decisiones consensuadas.
- Auzibidearen ordezko zerbitzu osagarriak, gatazkak modu baketsuan konpontzeko.	- Servicios complementario y alternativo a la vía judicial, como resolución pacífica de conflictos.
ZERBITZUAREN HARTZAILEAK	**PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO**
Oro har, Familia eta Komunitate Bitartekaritzako Zerbitzua Mungiako herritar guztiei zuzentzen zaie, baldin eta familia-gatazkan edo auzo-gatazkan badaude eta prestazio bakoitzaren berariazko baldintzak betetzen badituzte. Baldintza horiek klausula honetan zehazten dira.	Con carácter general, el Servicio de Mediación Familiar y Comunitaria se dirige a toda la ciudadanía de Mungia que se encuentren en una situación de conflicto familiar o vecinal y cumplan con los requisitos específicos de cada prestación y que se detallan en la siguiente cláusula.
ZERBITZUA EMATEA	**PRESTACIONES DEL SERVICIO**
Oro har, honako hauek hartuko dira zerbitzuaren prestazioen zatitzat:	Con carácter general, se considerarán parte de las prestaciones del Servicio:
FAMILIA-BITARTEKARITZA	**MEDIACIÓN FAMILIAR**
BETEBEHARRAK	REQUISITOS

• Kasuak bitartekaritzara egokitua izan behar du (kanpoan geratzen dira familia-arazo larriak, hala nola genero-indarkeria, etxeko indarkeria, abusuak, haurren aurkako tratu txarrak, patologia psikikoak, mendekotasun-jokabideak...)	• El caso debe ser adecuado a mediación (quedan excluidos problemáticas familiares graves como violencia de género, violencia doméstica, abusos, maltrato infantil, patologías psíquicas, conductas adictivas...)
• Bi aldeak ados egon behar dira bilkuretara joatearekin, baina ez da ezinbesteko baldintza hasiera-hasieratik izatea, alderdietako batek eskatzen baitu zerbitzua, oro har.	• Ambas partes deben estar de acuerdo en acudir a la sesiones, aunque no es un requisito imprescindible que sea desde el primer momento, ya que generalmente solicita el servicio una de las partes.
• Nolabaiteko motibazioa eta lankidetza behar dira.	• Es necesario un cierto grado de motivación y colaboración.
• Gatazkak ez du judizializatuta egon behar, ezta gatazka izateko prozesuan ere.	• El conflicto no debe estar judicializado ni en proceso de serlo.
ZERBITZUAN TRATATU BEHARREKO KASUAK:	**CASOS A TRATAR EN EL SERVICIO:**
1. Familia nuklearraren eta familia zabalaren arteko desadostasunak.	1. Desavenencias entre la familia nuclear y la familia extensa.
▪ Jatorrizko familia kritikoa eta intrusiboa denean, bikotean gatazkak sortzen dira.	▪ Cuando la familia de origen es crítica e intrusiva lo que hace que surjan conflictos en la pareja.
▪ Bikotekideak edo bikotekideetako batek jatorrizko familiarekiko mendekotasun emozional, fisiko eta/edo ekonomiko desegokia duenean.	▪ Cuando la pareja o una de sus componentes tienen una dependencia emocional, física y/o económica no adecuada con la familia de origen.
2. Jatorrizko familien testuinguruak (erlijioa, etnia, gizarte-maila, hezkuntza) desberdinak izateagatik sortutako gatazkak.	2. Conflictos surgidos por la diferencia de contextos de las familias de origen (religión, etnia, clase social, instrucción...).
3. Bizi-zikloaren faseetan rolak aldatzea onartzeko arazoak (erantzukizuna nork hartu behar duen jakiteko irizpide desberdinak, autoritatea gauzatzeko zailtasunak, hustutako habiaren sindromea, semea edo alaba bizi den lehen urtean, bizikidetzako lehen urtean)	3. Problemas para la aceptación del cambio de roles en las distintas fases del ciclo vital (diferentes criterios sobre quién tiene que tomar la responsabilidad, dificultades para ejercer la autoridad, síndrome del "nido vacío", durante el primer año de vida del hijo, primer año de convivencia...)
4. Bikoteko kideen arteko zailtasunak, familia barruko tentsioen ondorioz.	4. Dificultades entre las partes componentes de la pareja producidas por tensiones dentro de la familia.
5. Ustekabeko gertaerak (senide baten heriotza, gaixotasun larria...)	5. Acontecimientos inesperados (fallecimiento de una persona familiar, enfermedad grave...)
6. Familia-estresoreak: enplegua galtzea, emakumea lan-merkatuan sartzea (etxeko lanak berrantolatzea eta haurrak zaintzea).	6. Estresores familiares: pérdida del empleo, acceso de la mujer al mercado laboral (reorganización de las tareas del hogar y cuidado de las criaturas).
7. Gurasoen eta seme-alaben arteko arauak eta mugak ezartzea.	7. Establecimiento de normas y límites entre padres e hijos/as.
8. Gai ekonomikoek gurasoen eta anai-arreben artean eragindako arazoak (pentsioak, testamentuak, familia-negozioak).	8. Problemas entre progenitores y hermanas o hermanos provocados por temas económicos (pensiones, testamentos, negocios familiares...).
9. Bitartekaritza egin aurretik bananduta eta/edo dibortziatuta dauden	9. Parejas que con anterioridad a la mediación ya están separadas y/o divorciadas, y

MUNGIA
UDALA

bikoteak, seme-alabekin zerikusia duten gaietan ados jarri behar dutenak.	necesitan ponerse de acuerdo en temas relacionados con los/as hijos/as.
10. Ahizpen eta anai-arreben arteko gatazkak eta desadostasunak, nerabeak zein helduak.	10. Conflictos y desavenencias entre hermanas y hermanos tanto adolescentes como adultos.
11. Bikoteetako batek bakarrik hartu du banantzeko erabakia, baina ez du baliabiderik ezkontidearekin ados jartzeko eta banantze-prozesua hasteko.	11. Parejas en las que sólo una de las partes ha tomado la decisión de separarse pero no tiene recursos para ponerse de acuerdo con el cónyuge e iniciar un proceso de separación.
ERKIDEGOKO BITARTEKARITZA	**MEDIACIÓN COMUNITARIA**
TRATATU BEHARREKO KASUAK	CASOS A TRATAR
1. Espazio publikoaren erabilera desegokia: plazak, kaleak eta parkeak (bankuak, paperontziak, animaliak, botiloia...)	1. Uso inadecuado del espacio público: las plazas, calles y parques (bancos, papeleras, animales, "botellón"...)
2. Eraikin bateko bizilagunen komunitateen arazoak: zaratak, kalteak, eskailera-gastuak, etab.	2. Problemas de comunidades de vecinos de un edificio: ruidos, desperfectos, gastos de escalera...
3. Auzotarren arteko gatazkak: ondasun edo jabetza pribatuei munta txikiko kalteak eragitea, zerbitzu publikoak erabiltzeko lehentasunei buruzko eztabaidak	3. Conflictos entre vecinas y vecinos de la localidad: posibles daños de escasa cuantía a bienes o propiedades privadas, disputas sobre prioridades de uso y disfrute de servicios públicos...
4. Etnia edo kultura anitzeko testuinguruetan sortutako gatazkak: ordutegien eta ohituren bateraezintasuna, hizkuntza-gaizkiulertuak, erlijio-desadostasunek edo sinesmenek eragindako marruskadurak.	4. Conflictos producidos en contextos pluriétnicos o multiculturales: incompatibilidad de horarios y costumbres, malentendidos lingüísticos, roces por divergencias religiosas o de creencias...
Nolanahi ere, kanpoan geratzen dira herrialdeko legeak urratzen dituztelako delitu gisa tipifika daitezkeen jokabideak.	Quedan, en todo caso, excluidos aquellos comportamientos tipificables como delitos porque infrinjan las leyes imperantes del país.
Erabilitako faseak eta teknikak bitartekaritzari dagozkionak dira.	Las Fases y las técnicas empleadas son las propias de la Mediación.
▪ Familia eta Komunitate Bitartekaritzako Zerbitzuak Gizarte Ekintza eta Berdintasun Sailaren jarraibideen arabera jarduten du, eta beharrezkoa da koordinazio eta komunikazio arineko sistema bat ezartzea.	▪ El Servicios de Mediación Familiar y Comunitaria actúa bajo las directrices del Departamento de Acción Social e Igualdad, siendo necesario establecer un sistema de coordinación y comunicación fluida.
▪ Enpresa esleipendunak arreta jaso duten familiei edo zerbitzuaren martxa orokorrari buruz eskatzen zaion informazio guztia emango dio Gizarte Ekintza eta Berdintasun Sailari.	▪ La empresa adjudicataria facilitará al al Departamento de Acción Social e Igualdad cuanta información le sea requerida sobre las familias atendidas o la marcha general de servicio.
▪ Kontratu honek irauten duen bitartean sortzen den dokumentazioa Mungiako Udalaren jabetzakoa da.	▪ La documentación que se genere durante el transcurso del presente contrato, es propiedad del Ayuntamiento de Mungia.

ZERBITZUAREN FUNTZIONAMENDUA	FUNCIONAMIENTO EL SERVICIO
A. Zerbitzurako sarbidea	**A. Acceso al servicio**
Zerbitzua eskuratzeko, hitzordua eskatu beharko da Herritarrentzako Arreta Zerbitzuan, edo bestela, Gizarte Ekintza eta Berdintasun Sailaren telefonora deitu (94.655.87.14). Gainera, kasuak hainbat udal-zerbitzutatik bideratu ahal izango dira (Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak, Udaltzaingoa, Herritarrei Arreta emateko Bulegoa, Kultura, Kirola).	El acceso al servicio será solicitando una cita en la Oficina de Atención Ciudadana, o bien llamando al teléfono del Departamento de Acción Social e Igualdad (94.655.87.14). Además, los casos podrán ser derivados desde distintos servicios municipales (Servicios Sociales de Base, Policía Local, Oficina de Atención Ciudadana, Cultura, Deporte).
B. Sarbidea formalizatzea eta espedientea irekitzea	**B. Formalización del acceso y apertura de Expediente**
Eskaera onartu ondoren, espedientea irekiko da eskatutako zerbitzuaren arabera, eta taldeko kidea izendatuko da kasuan kasuko profesional erreferentetzat.	Una vez admitida la solicitud se abrirá expediente conforme a la prestación del servicio solicitada y se designará a la persona integrante del Equipo como profesional referente para el caso.
Espedientean, kasuaren bilakaera eta horrekin lotuta sortzen diren gorabeherak jasoko dira.	En el expediente se recogerá la evolución del caso y las incidencias que se produzcan en relación con el mismo.
C. Esku-hartzearen metodologia	**C. Metodología de la Intervención**
1. Bitartekaritza Zerbitzuari gehienez ere hiru asteko epean erantzungo zaio.	1. Se atenderán las solicitudes al Servicio de Mediación en el plazo máximo de tres semanas.
2. Kasuaren espedientea irekiko da, eskatzailearen datuak eta demandaren arrazoia jasotzeko.	2. Se abrirá expediente de caso donde se recogerán datos de la persona solicitante y motivo de la demanda.
3. Gizarte-zerbitzuetatik bideratutako kasuetan, koordinazio-bilerak egingo dira erreferentziazko gizarte-langileekin, eta esku hartu den kasuaren bilakaeraren berri emango zaie.	3. En aquellos casos derivados desde los servicios sociales, se realizarán reuniones de coordinación con las trabajadoras sociales de referencia y se les informará de la evolución del caso en el que se ha intervenido.
4. Kasuen itxiera-txostenak bidaliko dira, behar bezala arrazoituta.	4. Se remitirán informes de cierres de los casos debidamente motivadas.
5. Beharrezkoa dela erabakitzen bada, txosten teknikoak egingo dira Gizarte Ekintza eta Berdintasun Sailera zuzenduta, esku-hartzearen alderdi garrantzitsuenak jasoz. Halaber, kasu baten jarraipenean garrantzitsutzat jotzen den informazio guztiaren berri emango da.	5. En caso de que se determine necesario, se emitirán informes técnicos dirigidos al Departamento de Acción Social e Igualdad recogiendo los aspectos más relevantes de la intervención. Así mismo, se dará cuenta de toda aquella información que se estime relevante en el seguimiento de un caso.
6. Enpresa esleipendunak urte bakoitzaren amaieran memoria bat aurkeztuko dio Gizarte Ekintza eta Berdintasun Sailari. Bertan, artatutako kasuen kopurua eta tipologia, kasu bakoitzarekin egindako saioen kopurua eta zerbitzua emateari dagokionez interesgarritzat jotzen diren beste datu kuantitatibo eta kualitatibo batzuk jasoko dira.	6. La empresa adjudicataria presentará al final de cada año al Departamento de Acción Social e Igualdad una memoria que recoja el número y tipología de los casos atendidos, número de sesiones realizadas con cada caso, así como otros datos cuantitativos y cualitativos que se consideren de interés respecto a la prestación del servicio.
7. Proposamen gisa planteatzen den koordinazio-sistema deskribatuko da eta edukiak zehaztuko dira.	7. Se describirá el sistema de coordinación que se plantea como propuesta y se detallarán los contenidos.

MUNGIA
UDALA

8. Kontratua amaitzean, enpresa esleipendunak Mungiako Udaleko Gizarte Ekintza eta Berdintasun Sailari emango dizkio sortutako espediente guztiak, eta entregaren akta egingo da.	8. A la finalización del contrato, la empresa adjudicataria hará entrega de todos los expedientes generados al Departamento de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento de Mungia, levantándose Acta de la entrega.
D. ORDUTEGIA	**D. Horario de Atención**
Zerbitzuak astean egun bateko zuzeneko arreta emango du gutxienez, osteguneta 17: 00etatik 20: 00etara. Gainera, zerbitzuaren arduradunak bi ordu emango ditu hilean kudeaketa-lanak egiten, hitzorduak emateko deiak egiten, espedienteetan informazioa jasotzen, etab. Abuztuan ez da zerbitzurik emango.	El Servicio prestará una cobertura mínima de 1 día a la semana de atención directa, los jueves de 17:00 a 20:00 horas. Además, la persona encargada del servicio dedicará dos horas mensuales a labores de gestión, realizar llamadas para dar citas, recoger la información en los expedientes, etc. Durante el mes de agosto no se prestará el servicio.
GIZA BALIABIDEAK	**RECURSOS HUMANOS**
Zerbitzuaren antolaketa-egitura:	**Estructura Organizativa del Servicio:**
Prestazioak gauzatzeko, honako profil hau duen profesional bat egongo da:	Para la ejecución de las prestaciones se contará con una persona profesional del siguiente perfil:
Bitartekaritzako titulazioa eta prestakuntza duen pertsona bat, unibertsitate-titulua edo Zuzenbideko, Psikologiako, Pedagogiako edo Psikopedagogiako, Gizarte Langintzako edo Gizarte Hezkuntzako gradu-titulua egiaztatu beharko duena, edo hezkuntza, lege, gizarte edo psikologiako beste edozein unibertsitate-titulu edo maila homologoko titulu. Zerbitzua emango duen pertsonak Eusko Jaurlaritzaren Bitartekarien Erregistroan izena emanda egon beharko du. Gainera, familia-bitartekaritzako graduondoko prestakuntza teoriko-praktiko espezifiko bat egiaztatzea eskatuko da, unibertsitate-ikastetxeek, lanbide-elkargoek edo batzuek edo besteek eskuordetuta jarduten duten erakundeek emana, gutxienez 200 ordu metagarrikoa.	Una persona con titulación y formación en mediación, que deberá acreditar titulación universitaria o título de grado en Derecho, Psicología, Pedagogía o Psicopedagogía, Trabajo Social o Educación Social, o cualquier otra titulación universitaria o de grado homóloga de carácter educativo, jurídico, social o psicológico. La persona que prestará el servicio deberá estar inscrita en el Registro de Personas Mediadoras del Gobierno Vasco. Además se exigirá la acreditación de una preparación específica teórico-práctica de postgrado en mediación familiar impartida por centros docentes universitarios, colegios profesionales o por entidades que actúen por delegación de unos u otros, de al menos 200 horas acumulables.
Zerbitzuaren arduradunaren Hizkuntza gaitasuna: Kontratatutako langileek euskarazko C1 maila dutela egiaztatu beharko dute (ziurtagiria aurkeztuta). Horretaz gain, artatuko dituzten bizilagun askoren ezaugarri linguistikoak kontuan izanda, bizkaieraz berba egiteko gai direla egiaztatu beharko dute HABEko edo berak homologatutako euskaltegi batek emandako bizkaiera titulu bat aurkeztuta.	**Competencia lingüística del responsable del servicio:** El personal contratado deberá acreditar el nivel de euskera C1 (mediante certificación). Además, teniendo en cuenta las características lingüísticas de muchas personas que van a ser atendidos, deberán acreditar su capacidad para hablar en vizcaíno mediante la presentación de un título vizcaíno expedido por un euskaltegi de HABE u homologado por él. Quienes no dispongan de la documentación acreditativa del conocimiento del idioma vizcaíno deberán

Bizkaieraz dakitela egiaztatzeko agiririk ez dutenek, Mungiako Udal Euskaltegiak egindako proba bat gainditu beharko dute. Euskaltegiak proba hori egiterik ez balu, Euskera Saila arduratuko da.	superar una prueba realizada por el Euskaltegi Municipal de Mungia. En el caso de que el euskaltegi no pudiera realizar esta prueba, el departamento de Euskera se encargará de la misma.
Zerbitzuaren arduradunak, gainera, gutxienez bi ordu emango ditu hiru hilean behin Gizarte Ekintza eta Berdintasun Saileko arduradun teknikoarekin koordinatzeko.	La persona responsable del servicio destinará además como mínimo 2 horas trimestrales a funciones de coordinación con el responsable técnico del Departamento de Acción Social e Igualdad.
Zerbitzuko langileen bajak eta ordezkapenak	**Bajas y sustituciones del personal del Servicio**
▪ Zerbitzuaren arduradunari buruzko edozein gorabehera (aldi baterako edo behin betiko bajak, ordezkapenak, etab.) Gizarte Ekintza eta Berdintasun Sailari jakinaraziko zaio.	▪ Cualquier incidencia relativa a la persona responsable del servicio (bajas temporales o definitivas, sustituciones etc), será comunicada al Departamento de Acción Social e Igualdad.
▪ Edozein motatako bajak gehienez 15 egun naturaleko epean beteko dira, bajaren egunetik zenbatzen hasita.	▪ Las bajas de cualquier índole se cubrirán en el plazo máximo de 15 días naturales, contados a partir de la fecha de la baja.
▪ Zerbitzu-arduradunak, kontratua gauzatzen ari den bitartean, kargua utzi behar badu, ordezten duen profesional berriak lehen aipatutako eskakizunak bete beharko ditu lanbide-profilari eta eginkizunei dagokienez.	▪ En el caso de que la persona responsable el servicios, y durante la ejecución del contrato, tuviese que cesar en el desempeño de su cargo, la nueva persona profesional que le sustituya deberá reunir los requisitos anteriormente señalados en cuanto a perfil profesional y funciones.
BALIABIDE MATERIALEZ HORNITZEA	**DOTACIÓN DE MEDIOS MATERIALES**
Adierazi behar da, EAEko Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak aipatzen dituen hurbiltasun- eta arreta-irizpideak kontuan hartuta, prestazioa udalerrian bertan dagoen gune batean garatu behar dela.	Señalar que, en razón a los criterios de proximidad y atención en su entorno habitual que señala la Ley 12/2008 de 5 de Diciembre, de Servicios Sociales de la C.A.V., el desarrollo de la prestación exige que tenga lugar en un espacio ubicado en el propio municipio.
Horretarako, zerbitzua Gizarte Zerbitzuen Mungialde Mankomunitatearen bulegoan emango da (Aita Elorriaga kalea 4, behea).	A tal efecto, la prestación del servicio se llevará a cabo en la oficina de la Mancomunidad Mungialde de Servicios Sociales, situada en la calle Aita Elorriaga nº 4 bajo
Zerbitzua ematen den bulegoak mahai bat eta mahaigaineko aulkiak izango ditu.	El despacho en el que se presta el servicio contará con una mesa y sillas de escritorio.
Erabiliko den ekipo informatikoa Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatearena izango da, hardwarea eta softwarea izango ditu, Interneterako eta Zerbitzuaren posta elektronikorako sarbidea, telefono finkoaren linea, faxa eta inprimagailua izango ditu Mankomunitatearen kontura.	El equipo informático utilizado será de la Mancomunidad de Servicios Sociales, estará dotado de hardware y software, dispondrá de acceso a Internet y al correo electrónico del Servicio, línea de teléfono fijo, fax e impresora por cuenta de la Mancomunidad.

KONTRATUAREN INDARRALDIA ETA LUZAPENA	VIGENCIA Y PRÓRROGA DEL CONTRATO
Kontratua gauzatzeko epea BI (2) URTEKO aldia izango da. Hala ere, kontratua amaitu baino lehen luzatu ahal izango da. Kontratuaren iraupen osoa, luzapenak barne, ezin izango da lau urtetik gorakoa izan, eta ezin izango da itundu, bakarka edo batera, hasieran finkatutakoa baino epe luzeagoan.	El plazo de ejecución del contrato se establece para un periodo de DOS (2) AÑOS. No obstante, el contrato podrá ser prorrogado antes de su finalización, sin que la duración total del contrato, incluidas las prórrogas, pueda exceder de cuatro años, ni ésta puedan ser concertada aislada o conjuntamente por un plazo superior al fijado originariamente.
KONTRATUAREN AURREKONTUA	**PRESUPUESTO DEL CONTRATO**
- Kontratuaren aurrekontua 37.500,00€ (HOGEITA HAMAZAZPI MILA BOSTEHUN EURO, BEZ barne, izango da, LAU URTERAKO.	- El presupuesto del contrato ascenderá a la cuantía 37.500,00€ (TREINTA Y SIETE MIL QUINIENTOS EUROS, IVA INCLUIDO) para el periodo de CUATRO AÑOS.
- Prezio hori kontratatzen den zerbitzuaren ondoriozko gastu guztiak ordaintzeko ezartzen da (bertan sartzen dira langileen ordainsariari, gizarte-kargei, ordezkapenei, kudeaketa-gastuei, aseguruei, zergei, joan-etorriei eta abarri buruzko kontzeptu guztiak).	- Dicho precio se establece para el abono de la totalidad de los gastos derivados de la prestación del servicio que se contrata (se incluye en el mismo todos los conceptos referidos a la retribución de personal, cargas sociales, sustituciones, gastos de gestión, seguros, impuestos, desplazamientos, etc.)
- Enpresa lizitatzaileek BEZaren kudeaketari dagokion eskaintza banakatu beharko dute, zalantzarik gabe, hala badagokio.	- Las empresas licitadoras deberán desglosar en su oferta de forma inequívoca correspondiente a la gestión del IVA, si procede.

Mungian, 2021eko urriaren 27an

GIZARTE EKINTZA ETA BARDINTASUN SAILEKO BURUA

MUNGIA
UDALA

Iker Plaza Garai