



# AJUNTAMENT DE SANT VICENT DEL RASPEIG

CIF: P-0312200-I

Plaza de la Comunitat Valenciana, 1 - 03690 Sant Vicent del Raspeig (Alicante)

Tlf.: 965675065 – Fax: 965669651

Web: <http://www.raspeig.es>

E-mail: [contratacion@raspeig.org](mailto:contratacion@raspeig.org)

CONTRATACIÓN

AMI/JLLB  
Exp. CSERV06/19

**ALFONSO MOLLÁ IVORRA, SECRETARIO DE LA MESA DE CONTRATACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE SAN VICENTE DEL RASPEIG,**

**CERTIFICO:** Que en la sesión de la Mesa de Contratación celebrada el día 04 de diciembre de 2019, se adoptó el siguiente **ACUERDO:**

←←

**CUARTO- CONTRATO DE SERVICIOS PARA ACTUACIONES DE MEDIACIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO EN EL BARRIO DE SANTA ISABEL (CSERV06/19) – CONOCIMIENTO INFORME VALORACIÓN OFERTA TÉCNICA Y, APERTURA OFERTA ECONÓMICA**

- **Procedimiento de Adjudicación:** Procedimiento abierto.
- **Exigencias documentales sobre las que tiene lugar la calificación:** Se especifican en el Pliego de Cláusulas Jurídico-Administrativas (cláusula 4ª).
- **Aprobación expediente de contratación:** Acuerdo Junta Gobierno Local de 16/05/2019.
- **Tramitación:** Ordinaria.
- **Garantía Provisional:** no se exige.
- **Presupuesto de licitación:** Presupuesto de contratación cuantificado en 78.750,00 euros (IVA incluido) para los dos años de duración del contrato (39.375,00 euros/año, IVA incluido).
- **Plazo de ejecución:** Plazo de duración de dos anualidades, con posibilidad de dos prórrogas anuales expresas.

Interesa a modo previo, retrotraer, el expediente al acto de apertura de “conocimiento informe valoración sobre nº 2 oferta técnica, y en su caso, apertura sobre nº 3 oferta económica” celebrado el día 09/08/19 cuyo resultado fue el siguiente:

“Detectado error formal en el informe de valoración, emitido por la Jefa de Sección de Servicios Sociales, Dña. Juana Mª Sánchez Navarro, de fecha 31/07/2019, por la falta de firma en el mismo, la Mesa de Contratación acuerda dejar el asunto sobre la mesa para su estudio una vez subsanado.”

A continuación se toma conocimiento de la valoración del informe remitido respecto del sobre nº 2, del Jefe de Servicio de Bienestar Social y Educación, Marino Martínez Ximenez, de fecha 26/11/2019, con el siguiente tenor:

**“INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS ADMITIDAS A CONCURSO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA ACTUACIONES DE MEDIACIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO EN EL BARRIO DE SANTA ISABEL (CSERV06/19)”**

De conformidad con lo dispuesto en el procedimiento y Pliego de Condiciones Técnicas para la contratación del servicio, aprobado por Junta de Gobierno Local de día 16/05/2019, el Jefe de Servicio de Bienestar Social y Educación emite el siguiente

**INFORME**

**PRIMERO:** Se han recibido las siguientes ofertas, contenidas en las plicas que se indican a continuación:

- Plica nº 1- MEDITERRANEO SERVICIOS MARINOS,S.L. CIF B-03176021
- Plica n.º 2 SALGEIIS, S.L.L. CIF B-03914322
- Plica n.º 3 FILIAS DESARROLLO COMUNITARIO, S.L CIF B-54758735

**SEGUNDO:** El mencionado contrato de servicios comprende un único lote para todas las actuaciones descritas en el Pliego de Condiciones Técnicas.

**TERCERO:** Los criterios de evaluación son, en relación a la Idoneidad Técnica y respecto a la ejecución de las prestaciones/servicios, que se proponga por los concurrentes y se puntuarán sobre un máximo de hasta 45 puntos :

1. Calidad Técnica de la propuesta: Metodología de actuaciones, descripción y contenido de las actividades a desarrollar y organización de las mismas .....hasta 25 puntos.
2. Sistemas de registro y control de las actuaciones realizadas. Se valorarán aquellos soportes documentales y la información necesaria que sean operativos para el control del trabajo diario de los profesionales, entre otras cuestiones, se tendrá en cuenta la justificación que motiva el control de actuaciones, documentos que lo sustentan y la operatividad de dichos registros. – Hasta 15 puntos.
3. Sistema de evaluación: Descripción de los indicadores e instrumentos de evaluación previstos para cada una de las actividades incluidas en la ejecución de la prestación y en especial, aquellas dirigidas a conocer el grado de satisfacción de los beneficiarios finales de dichos servicios ..... hasta 5 puntos.

Se puntuará con mayor detalle aquellas propuestas técnicas cuyo índice y desarrollo se ajuste a la mayor exactitud a los criterios expuestos en el presente epígrafe.

Así mismo, se puntuará con mayor detalle aquellas ofertas que se hayan ceñido lo máximo posible a lo indicado en la propuesta Técnica en cuanto a << La extensión máxima de la oferta técnica no podrá superar los 40 folios doble cara y el contenido de la misma debe ajustarse estrictamente al desarrollo de los 3 epígrafes establecidos en el criterio de valoración n.º 2 del presente pliego (La idoneidad Técnica respecto a la ejecución de las prestaciones/servicios, que se proponga por los concurrentes )>>

**CUARTO:** Se evalúa el contenido descrito por las empresas concurrentes de acuerdo a lo establecido en el apartado 5.2 del Pliego de Condiciones Técnicas:

**A. En cuanto a Calidad Técnica de la propuesta: Metodología de actuaciones, descripción y contenido de las actividades a desarrollar y organización de las mismas .....hasta 25 puntos.**

#### **PLICA 1. MEDITERRANEO SERVICIOS MARINOS,S.L. CIF B-03176021**

En cuanto a la metodología como proceso ubica el modelo teórico dentro del paradigma de los Enfoques de Conflicto. El conflicto es más que la suma de las partes, está dentro de la estructura social y en relación a otros subsistemas. Define la posibilidad que esos conflictos se generen por la organización social particular.

Define que la mediación comunitaria debe plantar objetivos en relación a la cuestión/problema, relaciones y subsistema/comunidad afectando por extensión a la sociedad en su conjunto. La construcción de la paz se elabora desde la intervención en conflictos puntuales, formación a la ciudadanía y transformación de los procesos de afrontamiento de los problemas.



La metodología de intervención está basada en el método sistémico-ecológico y de carácter participativo.

Respecto a la mediación de conflictos las prioridades de intervención son:

- \* Que los vecinos tomen conciencia de la mediación como herramienta.
- \* Favorecer el acercamiento ente Ayuntamiento y barrio.
- \* Identificar conflictos mediables y no mediables.
- \* Promover capacitación y trasferencia de actitudes y por otro lado que las personas puedan reflexionar sobre sus conductas.

Las fases de actuación quedan estructuradas en 4 fases:

### 1. Investigación y Diagnóstico de la Comunidad.

1.1. Detección de las necesidades del barrio: Posibilidad de ahondar en un diagnóstico de alcance comunitario mediante la participación de las personas.

\*Técnicas y Herramientas para efectuar el diagnóstico:

A. Recolección de datos.

B. Observación, investigación in situ de los aspectos generales de una comunidad de vecinos para posterior intervención.

C. Entrevistas. Para la obtención de datos personales, percepciones, actividades cotidianas, intereses, habilidades.

D. Análisis: De la información obtenida.

E. Elaboración y Adaptación: de posibles planes de actuación y mejoras específicas para el grupo focal.

1.2. Detección de las necesidades subjetivas de los vecinos del barrio: Analisis de las necesidades y problemas percibidos por los miembros de una comunidad.

\* Técnicas y Herramientas:

A. Observación de los participantes.

B. Visitas y entrevistas, en particular a los comerciantes y comunidades de vecinos.

Las presentaciones se realizarán acompañadas de una carta informativa del Servicio, ofreciendo el contacto con el equipo técnico de dicho servicio.

C. Reuniones abiertas a la comunidad o AA.VV y entidades que trabajan en la zona, con un espacio para quejas y sugerencias.

Las acciones pasan por contactar con el presidente o administrador de cada comunidad de vecinos. Fijar una reunión de presentación y recogida de propuestas de mejora.

D. Visitas regulares a las zonas de comerciantes; Visitas trimestrales para devolver información sobre la evaluación del conflicto y evaluar las mejoras introducidas por el proceso de mediación.

E. Listado de preferencias comunitarias; donde los residentes podrán sugerir actividades y mejoras.

F. Listado de problemas comunitarios percibidos: Recoger datos aportados por los miembros de la comunidad y se identifica la importancia, gravedad, magnitud y alternativas de solución (Técnica de Matriz de Identificación del Problema).

Tras las actuaciones descritas, se procederá a la elaboración de un plan específico de intervención comunitaria.

## 2. Elaboración de un Plan Específico de Intervención Comunitaria del Barrio de Santa Isabel.

### Dentro del Bloque I: Conocimiento y Difusión del Programación

Las actividades a desarrollar son:

\* Creación de un directorio de Recursos del Barrio y una guía de Recursos Comunitarios del municipio.

\* Contactos informales en barrio a través de encuentros vecinales relacionados con las distintas fiestas del municipio, participación e información a los vecinos de cualquiera de ellas.

\*Difusión del Centro Social como espacio comunitario y de información del Programa de Intervención Comunitaria, elaboración y desarrollo de las Jornadas sobre Mediación a través de jornadas de puestas abiertas, dinamización de la AAVV del Barrio Santa Isabel. Cartel informativo del Servicio (horario y finalidad del mismo).

\* Jornadas para la información y difusión de otros recursos locales: Proponer a otras entidades y profesionales darse a conocer en el Barrio, para que las personas se puedan beneficiar de otros recursos.

\*Impulsar la mejora de la situación del barrio y promover un acercamiento de sus residentes y los ciudadanos del municipio, participación de los líderes vecinales y aplicación de técnica Dafo para que sirvan de guía en las actuaciones.

### Bloque II: Acciones de Mediación Comunitaria Vecinal

A. Creación de comunidades de vecinos y apoyo de las ya existentes a través de las siguientes acciones:

\* Identificación de una persona de referencia en cada portal seleccionado.

\* Envío de cartas informando sobre la pretensión de la futura reunión.

\* Celebración de la reunión informativa con el objetivo de la formación de una comunidad adecuada.

\* Obtención de compromisos/acuerdos vecinales.



## AJUNTAMENT DE SANT VICENT DEL RASPEIG

CIF: P-0312200-I

Plaza de la Comunitat Valenciana, 1 - 03690 Sant Vicent del Raspeig (Alicante)

Tlf.: 965675065 – Fax: 965669651

Web: <http://www.raspeig.es>

E-mail: [contratacion@raspeig.org](mailto:contratacion@raspeig.org)

CONTRATACIÓN

\* Constitución de una comunidad vecinal: Libro de actas, convocatoria de Junta de Constitución, Nombrar los cargos, solicitar el CIF comunidad, Estatutos y normas de régimen interno (opcional)

\* Confección de un calendario de reuniones y convocatoria de reunión de Comunidad de vecinos.

B. Formación a los vecinos en la gestión de las comunidades vecinales y/o apoyo técnico a las mismas:

\* Selección de Comunidades susceptibles de ofrecer la formación.

\* Redactar una carta informando de los objetivos, contenidos, horarios y duración de la formación. Constará de 2 sesiones mensuales y el tiempo estimado para cada sesión será de 1,5h.

\* Entrega personal de las cartas informativas.

\* Desarrollo de la sesión:

Sesión I. Pasos para legalizar una comunidad de propietarios.

Libro de actas.

Órganos de gobierno.

Sesión II: Convocatoria de la Junta de Adjudicatarios.

Sistema para la adopción de los acuerdos.

Impugnación de os acuerdos.

Procedimiento ante deudas por impago comunidad.

C. Creación de Comisiones de Barrio: Primer paso para para la organización comunitaria, a través de:

\* Información comunidad de vecinos sobre la formación de dicha estructura.

\* Identificar a los vecinos que foraran parte de dicha Comisión.

\* Entrevistarse con ellos para explicar en que consisten y establecer calendario de reuniones.

Las funciones será el facilitar el reconocimiento mutuo de las partes en conflicto, describir las diversas problemáticas percibidas por los integrantes de la comisión y elaborar estrategias de afrontamiento.

D. Dinamización comunitaria, para promover la inserción de los vecinos en el barrio mediante:

\* Talleres de concienciación y mentalización ciudadana.

\* Talleres de Orientación y relexión de co-habitabilidad.

\*Talleres de Promoción de la Interculturalidad

\* Actuaciones de Mediación de Conflictos

\* Recuperar la calle como espacio de trabajo y de convivencia.

\* Seminario de convivencia vecinal.

E. Actuaciones de Mediación mediante alternativas extrajudiciales; ya sea entre vecinos o un vecino y la comunidad. Mediante firma de acuerdo de conciliación.

### Bloque III: Ofertar el Servicio de Mediación Comunitaria a los vecinos

La secuencia se realizará de la siguiente forma: Identificar el problema, comunicar el problema a las personas adecuadas, desarrollo de conjunto de soluciones alternativas, poner en práctica la acción, vigilar que la acción se lleve a cabo y evaluar la efectividad del proceso.

\* Primera sesión: En la cual se clarifican el nivel de conflicto, capacidad para comunicarse y capacidad de cooperación.

\* Sesiones de trabajo: Se priorizan los temas y se alcanzan acuerdos, mediante la flexibilidad de la intervención y ritmo de los participantes.

\* Acuerdos: Se redactarán en un documento y se firma por las 2 partes.

\* Resultados: Si ha sido o no posible, otras vías de solución.

\* Seguimiento del acuerdo alcanzado.

Se calendariza en tiempo estimado cada acción descrita en los apartados anteriores.

Establecen así mismo, un diagrama de flujo sobre el proceso de mediación.

En la Mediación Comunitaria, se concertarán las siguientes actividades:

\* Creación de un espacio de atención y asesoramiento.

\* Entrevistas individuales y grupales.

\* Redacción de los acuerdos.

\* Creación de grupos de trabajo y uso del servicio en las redes sociales.

A su vez se establecen en: Actuaciones de Mediación Directa y por otro lado, detección de vecinos y vecinas y posterior formación en mediación vecinal para contar con ellos como promotores comunitarios y creación de comisiones de barrio. Aportan cronograma y flujograma respecto de esta actividad del proceso de mediación.

La evaluación será continua y el final de la intervención concluye con el cierre de caso o formulación de nuevos objetivos.

**Valoración:** Metodología bien estructurada, los contenidos se corresponden con los servicios descritos en el Pliego de Condiciones Técnicas, es correcta la visión de los procedimientos, componentes y



variables introducidas en la misma, desde la gestión de las actuaciones hasta la coordinación de equipo de trabajo y/o la relación con todos los interesados en los resultados del mismo.

En cuanto a la extensión se ajusta a lo establecido en el PCT.

## **PLICA 2. SALGEIIS, S.L.L. CIF B-03914322**

La metodología irá encaminada a favorecer la convivencia vecinal y la construcción de la paz desde la mediación comunitaria. Distintos niveles de intervención: Apoyo en la estructuración de comunidades de vecinos, la intervención en conflictos puntuales, la formación a la ciudadanía y la intervención en procesos de afrontamiento de problemas y decisiones a través de procedimientos múltiples. Para su práctica se diferencian 4 áreas básicas:

\* Área de Promoción y Coordinación del Programa: Es la promoción del Programa de Mediación, para facilitar el acceso al mismo y revestir de manera positiva en la comunidad. Coordinación, a su vez, entre diferentes profesionales y agentes que actúan en el Barrio.

\* Área de Diagnóstico y Estructuración de Comunidades: Facilitar desarrollo y mantenimiento de comunidades de vecinos, prestando especial atención en aquellos bloques que presenten más dificultades. Elaboración de diagnóstico previo con la identificación de los factores que obstaculizan y facilitan los procesos para abordararlos.

\* Área de Resolución de Conflictos: Serán aquellas actuaciones dirigidas a la resolución de conflictos entre miembros de la comunidad, entre vecinos, generando compromiso vecinal y participación.

\* Área de Capacitación y Dinamización de la Comunidad: Tránsito de capacidades comunicativas para toda la comunidad, el fin es identificar situaciones susceptibles de generar conflicto con una actitud preventiva y por otro lado, para las situaciones de conflicto real, ser facilitadores de acuerdo, ayudando a generar propuestas que facilite solución y evitar futuros conflictos. La capacitación tiene que ver con la importancia de crear conciencia de diálogo. La metodología que se aplica en este área es la Investigación-Acción Participativa.

Claves metodológicas transversales:

A. Trabajo en una comunidad delimitada (Bº Santa Isabel) con una población y unas relaciones determinadas, trabajo con la comunidad y participación de los vecinos.

B. La presencia del profesional en el Barrio de manera continua, se utilizarán los espacios comunes del Barrio como escenario para algunas actividades programadas, lo que permite el conocimiento mutuo y establecimiento de relaciones de confianza.

C. Las actividades a realizar son instrumentos para conseguir un fin, es decir, facilitar el encuentro y relación entre los residentes del barrio, sin dejar a un lado las respuestas a los intereses y necesidades de los vecinos.

D. Lo importante son los procesos que se generan a través de las actividades. Poder capacitar a la población en protagonistas de sus propias decisiones, de identificar sus problemas y actuar sobre los mismos y encontrar estrategias que respondan al bienestar de toda la comunidad.

E. Cuidado y transmisión de los mensajes de fondo, basados siempre en el respeto hacia las personas y hacia el entorno.

F. Programación flexible. Todo es susceptible de cambio en función de las propuestas de los vecinos implicados, la intervención está viva y adaptándose a la realidad.

G. La coordinación como elemento para fortalecer la red, hay que ser capaces de generar estrategias que aprovechen los distintos esfuerzos para la consecución de objetivos comunes.

H. Apuesta clara por la Intervención Comunitaria desde la Cultura de la Paz. Incorporar la creatividad, diálogo y trabajo cooperativo a la hora de afrontar conflictos y establecer relaciones, aceptando la diferencia y compromiso con los valores humanos.

**ÁREA DE PROMOCIÓN DEL PROGRAMA:** Para su desarrollo se planifican las siguientes actividades:

\* La programación de reuniones con los diferentes agentes sociales a fin de explicar los objetivos, procedimientos y canales de derivación, coordinación con incremento de trabajo en red.

\* Mantenimiento de reuniones periódicas con agentes clave de la comunidad para realizar evaluación continua y adaptarlo a las necesidades que surjan.

\* Elaboración de dípticos y cartelería con información directa y sencilla sobre el programa, su funcionamiento y beneficios.

\* Contactos informales con vecinos para ofrecer información o hacer intervenciones de asesoramiento en los espacios de relación natural de los vecinos.

\* Realización de mesa informativa con los presidentes de comunidad.

**ÁREA DE DIAGNÓSTICO Y ESTRUCTURACIÓN DE COMUNIDADES**

\* Fase 0. Conocimiento previo de la situación del bloque.

Recogida de información sobre la situación de las viviendas a través de agentes sociales o informes municipales previos, si existiesen.

Se completa además con los soportes documentales siguientes: Ficha de datos sociofamiliares y guión de entrevistas domiciliarias.

\* Fase I: Toma de contacto con los vecinos del bloque.

Se busca familiarizar a los vecinos con el mediador para en un segundo momento recoger las necesidades y sensibilidades de los mismos. Esta fase comprende las siguientes actuaciones:

\* Observación general de los espacios comunes de las viviendas. Se utilizará ficha de observación y repostaje fotográfico.

\* Realización de mesa informativa con los presidentes de las comunidades de vecinos para dar a conocer el servicio.

\* Fase II. Diagnóstico de la comunidad.

Determinar el análisis o conflicto que puede dificultar la estructuración de la comunidad, priorizando las situaciones urgentes, las susceptibles de ser resueltas, las que deben ser asumidas por los propios vecinos, etc.





Además se valoran los siguientes aspectos: Existencia o no de comunidad formalizada, grado de conflictividad existente entre los vecinos, disposición de los vecinos al proceso, n.º de propietarios, arrendatarios y viviendas ocupadas y necesidades/intereses de los vecinos.

**\* Fase III. Plan de Acción**

Para el desarrollo de esta fase se procedería a la convocatoria de vecinos mediante contacto directo o carta para establecer reuniones periódicas. Los temas planteados se acomodarán a las necesidades de la comunidad.

Las técnicas a emplear a fin de capacitar a los vecinos para analizar la situación y encontrar soluciones son: Sociodramas, Línea de Tiempo, Técnica DAFO, Lluvia de ideas, Philips 6/6, Grupo nominal, árbol de Problemas y Flujogramas.

**\* Fase IV. de Seguimiento de los acuerdos.**

Monitorizados los mismos a las 6 y/o 12 meses, sin perjuicio de necesidades de seguimiento en un plazo inferior.

**\* Fase V. Informe final**

Registro actualizado sobre situación real de los habitantes, para conocer la realidad del barrio y adaptar todas las futuras actuaciones a la situación de cada momento.

Se aporta un flujograma en el cual se describe todo el proceso descrito para el Área de diagnóstico y Estructuración de Comunidades.

**ÁREA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN COMUNIDADES DE VECINOS**

Esta actividad está diseñada para responder a conflictos concretos entre vecinos de un mismo bloque o residentes del barrio que tengan una disputa. Este procedimiento facilita 2 aspectos relevantes: En primer lugar, activa la responsabilidad individual y el segundo facilita el alcanzar y mantener los acuerdos.

Si se llega a un acuerdo parcial o total se realizará la redacción de un acta final donde queden registrados los mismos.

**\* Proceso de mediación y asesoramiento.**

1. La mediación de conflictos. El proceso estará guiado por un profesional que deberá encargarse de mantener equilibrio entre las partes, favoreciendo el acuerdo de manera respetuosa y confidencial.

2. El proceso de mediación. La mediación puede tomar un tono informal si se realiza a pie de calle o bien se estimula el procedimiento formal de la misma, mediación que a su vez se divide en 6 fases:

I. Información inicial.

II. Conocimiento del relato inicial de las partes.

III. Clarificación de intereses y necesidades.

IV. Generación de opciones de acuerdo.

V. La consecución del acuerdo.

VI. Seguimiento.

\* Conflictos no mediables. Hay determinadas situaciones que por diversos factores no pueden asegurarla autonomía total de sus participantes y deben atenderse por otras técnicas y recursos, situaciones como pueden ser: Que una parte interesada sea el Ayuntamiento, cuando ciertas creencias y valores anulan la autonomía individual, en las situaciones que se pretende la conciliación de una de las partes, cuando existe situaciones de violencia de género ..etc.

\* Asesoramiento en resolución de conflictos. Combina principios de resolución de conflictos y principios de coaching. Proceso voluntario para resolver la disputa existente, pero también se usa para personas que quieran adquirir nuevas habilidades.

Necesario el establecimiento de reuniones a través del diálogo y la comunicación fluida.

Se adjunta flujograma sobre todo el proceso de trabajo sobre el Área de Resolución de Conflictos.

#### AREA DE CAPACITACIÓN Y DINAMIZACIÓN DE LA COMUNIDAD

Este área busca mediante metodología de Investigación-Acción-Participante por el cual se investiga a la vez que se interviene en una comunidad, las personas afectadas identifican sus necesidades y planifican acciones para superarlo, implicándose en un proceso de empoderamiento donde el técnico externo actúa como catalizador del cambio.

La estrategia principal para esta fase se realizará a través de los foros comunitarios.

Adquirirá la forma de asamblea estructurada y participativa en la que cada asistente tiene un rol. Se leige a un portavoz, secretario y líder, roles que pueden rotar de una sesión a otra.

Las fases de la preparación del foro pasan por:

I. Preparación de la comunidad.

II. Presentación y justificación del foro comunitario.

III. Debate 1. Decidir la integración de cada cual en los grupos de trabajo que se determinen.

IV: Puesta en común 1. Donde se realizará las conclusiones del Debate 1.

V. Debate 2. Identificar dificultades para participar en los problemas identificados y que necesitan para superarlo.

VI. Puesta en común 2. Debate general para alcanzar consenso.

\* Otros formatos de dinamización comunitaria. Tales como encuentros de convivencia, actividades intergeneracionales, cafés de padres/madres.

Por último se incorpora un flujograma del proceso general del Proyecto de Mediación y Desarrollo Comunitario y principales actuaciones que lo integran.



**RELACIÓN CON OTROS SERVICIOS Y CIRCUITOS DE DERIVACIÓN.** Habla del sistema de derivación hacia el servicio de mediación, derivaciones desde el mencionado servicio, la confidencialidad entre servicios y los horarios y calendarización de las distintas actividades propuestas. Incorporan cronograma anual por Área, actividad y subactividad respectivamente.

**Valoración:** El desarrollo de los contenidos a evaluar es muy pormenorizado al igual que la Plica 1, con una estructura que permite visualizar el desarrollo y organización de las actividades de un modo exhaustivo. Interesante como complemento de la información, la incorporación del cronograma anual de ejecución de las distintas actuaciones.

### **PLICA 3. FILIAS, DESARROLLO COMUNITARIO**

En su metodología habla de la Investigación y Acción Participativa, es decir, unir teoría y práctica; de modo que las prácticas generan teorías y viceversa.

Hace referencia a intervenir en situaciones reales en contextos concretos, como meta es transformar la realidad social, la comunidad como agente activo de cambio, autonomía de la comunidad, participación y dialogo y evaluación continua del proceso.

Trabajar para el desarrollo de la identidad de pertenencia para promover el fomento comunitario.

Adaptar la Ley de Propiedad Horizontal (L.P.H) a la metodología de trabajo en comunidades de vecinos. Así como la aplicación adecuada de la Ley de Protección de Datos.

Y la mediación como proceso constante de la intervención.

#### **ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN:**

\* **Intervención sobre el barrio:** Promover el trabajo colectivo, mediante reuniones con los diferentes agentes sociales y recursos del barrio; así como dar a conocer el servicio.

La realización de cursos y talleres formativos dirigidos a la población: Curso de líderes comunitarios, Taller de democracia participativa, Taller de prospectiva vecinal y Curso de resolución de conflictos para líderes comunitarios.

\* **Intervención sobre las comunidades vecinales:** la intervención irá dirigida a fortalecer o recuperar las comunidades de vecinos, trabajando los vínculos de convivencia. Habla de comunidades de vecinos como propietarios de los elementos del edificio. Y acompañamiento a los diferentes recursos.

\* **Acciones individuales con vecinos y vecinas:** Mediación entre vecinos, apoyo a los líderes comunitarios y orientación y derivación, si procede.

Habla del Modelo de Mediación que proponen basado en el modelo tradicional-lineal Harvard. Se basa en 5 premisas: Separar a las personas del problema, centrarse en sus intereses, no en posiciones; inventar opciones para ganar-ganar; insistencia en el manejo de criterios objetivos y conocer la mejor alternativa a un acuerdo negociado.

Evita enredarse en bloqueos que puedan suponer una alta intensidad emocional y en el que el mediador es un facilitador de la comunicación.

Gestión de conflictos en el que participan personas de manera directa, para encontrar soluciones favorables para todas las partes.

Mediación llevada a cabo de 2 formas:

\* Sin proceso de mediación pero trabajar la asimilación de la cultura de la mediación, aceptando la faceta positiva del conflicto.

Creando un espacio para la resolución de conflictos, mediación realizada por profesionales.

Habla la coordinación como empresa y servicio de coordinación con otros servicios.

Aportan como anexo (fuera del límite de la extensión máxima de la narrativa recomendada en el PCT) un documento en formato Power point o similar sobre algunos aspectos informativos que podrían formar parte del contenido de la alguna de las actividades propuestas.

**Valoración:** Exposición narrativa que si bien es acorde con lo expuesto en el PCT, en su estructura y narrativa está menos desarrollada que las expuestas en Plica 1 y 2 respectivamente.

**Total Plica 1: 21 puntos.**

**Total Plica 2: 23 puntos.**

**Total Plica 3: 14 puntos.**

**B. Sistemas de registro y control de las actuaciones realizadas. Se valorarán aquellos soportes documentales y la información necesaria que sean operativos para el control del trabajo diario de los profesionales, entre otras cuestiones, se tendrá en cuenta la justificación que motiva el control de actuaciones, documentos que lo sustentan y la operatividad de dichos registros. – Hasta 15 puntos.**

#### **PLICA 1. MEDITERRANEO SERVICIOS MARINOS,S.L. CIF B-03176021**

Los Sistemas de registro del trabajo diario propuestos:

1. Ficha estandarizada de registro de Comunidades.
2. Ficha estandarizada de Intervención de Conflictos.
3. Modelo de acuerdo de Conciliación.
4. Ficha estandarizada de Registro de actuaciones.
5. Ficha de registro de horas del mediador.
6. Ficha de Observación.
7. Modelo tipo entrevista semiestructurada.

**Valoración:** Los tipos de registros expuestos y la información a recabar en cada uno de ellos reflejan un adecuado control de las actuaciones, entendidos éstos, como los documentos que permiten una vigilancia de todas las actividades de desarrollo del servicio. Es una de las labores más importantes en todo desarrollo del proceso, ya que un adecuado control hace posible evitar desviaciones en objetivos y resultados, o al menos detectarlas cuanto antes.



**PLICA 2. SALGEIIS, S.L.L. CIF B-03914322**

Los Sistemas de registro del trabajo diario propuestos:

1. Planificación anual de actividades.
2. Parter de inicio/Ficha de derivación de casos.
3. Ficha sociofamiliar.
4. Ficha mediación de conflictos.
5. Ficha de las distintas actividades con las comunidades de vecinos.
6. Parte de trabajo semanal.
7. Registro de visitas.
8. Acta final de mediación.

**Valoración:** Los tipos de registros expuestos y la información a recabar en cada uno de ellos reflejan un adecuado control de las actuaciones a desarrollar, está muy igualada con la expuesta en Plica 1.

• **Plica n.º 3 . FILIAS DESARROLLO COMUNITARIO, S.L CIF B-54758735**

Los Sistemas de registro del trabajo diario propuestos:

1. Entrevistas a líderes.
2. Entrevistas a vecinas y vecinos.
3. Censo de las comunidades de vecinos.
4. Modelo de informe de entrevistas.
5. Modelo DAFO.
6. Nivelación de las comunidades de vecinos.
7. Modelo de objetivos comunitarios.
8. Ficha de registro seguimiento de actuaciones.
9. Evaluación pre y post.
10. Modelo recogida datos atención al público.
11. Power point Curso formación LPH (Ley de Propiedad Horizontal y Comunidades de vecinos).
12. Guia para líderes comunitarios.

13. Power point curso mediación comunitaria.
14. Documentación para asistentes curso de mediación comunitaria.
15. Guía de reclamación de deudas.
16. Modelo documento sistematización de datos cuantitativos.

**Valoración:** Los tipos de registros expuestos y la información a recabar en cada uno de ellos reflejan un adecuado control de las actuaciones a desarrollar, quizás exista algún exceso con algún registro, otros como tales no se pueden considerar sistemas de registro, pero a nivel general este apartado responde al contenido indicado al criterio de evaluación. Algunas de ellas se podrían simplificar para no realizar excesivo control burocrático.

**Total Plica 1: 13 puntos.**

**Total Plica 2: 11 puntos.**

**Total Plica 3: 9 puntos.**

**C. Sistema de evaluación: Descripción de los indicadores e instrumentos de evaluación previstos para cada una de las actividades incluidas en la ejecución de la prestación y en especial, aquellas dirigidas a conocer el grado de satisfacción de los beneficiarios finales de dichos servicios ..... hasta 5 puntos.**

#### **PLICA 1. MEDITERRANEO SERVICIOS MARINOS,S.L. CIF B-03176021**

El proceso de evaluación continúa durante todo el proceso y en particular refieren una evaluación parcial en la finalización del primer semestre y otra al final de ejercicio, con resultados obtenidos y análisis de los mismos.

Las técnicas a utilizar son: La Observación, las entrevistas en sus distintas funciones: diagnóstica, investigadora, orientadora y terapéutica.

Los cuestionarios/encuestas bien sean individuales o en grupo.

Y los anexos de Modelos de Encuestas de satisfacción de los participantes.

Dentro de las demás técnicas que sustentan el proceso de evaluación se indican los análisis de actividades y documentos y la asamblea evaluativa.

Señalan los instrumentos a utilizar en la evaluación cuantitativa, siendo los siguientes:

- \* Registros de la actuación semanal.
- \* Registros de las actuaciones con periodicidad mensual.
- \* Registro de actuación en situaciones de crisis.
- \* Cuaderno de observaciones semanales en medio abierto.
- \* Registro de beneficiarios directos.
- \* Registro de resultados en intervención directa con usuarios.



## AJUNTAMENT DE SANT VICENT DEL RASPEIG

CIF: P-0312200-I  
Plaza de la Comunitat Valenciana, 1 - 03690 Sant Vicent del Raspeig (Alicante)  
Tlf.: 965675065 – Fax: 965669651  
Web: <http://www.raspeig.es>  
E-mail: [contratacion@raspeig.org](mailto:contratacion@raspeig.org)

CONTRATACIÓN

En cuanto a los registros a nivel de evaluación cualitativa se señalan las siguientes herramientas:

- \* Análisis documental.
- \* Evaluación del grado de satisfacción de los usuarios.
- \* Evaluación del grado de satisfacción de los dispositivos con los que se trabaja en red.
- \* Grado de satisfacción por parte de la Admon Local.
- \* Coordinación telefónica.
- \* Reuniones periódicas de seguimiento
- \* Evaluación del grado de satisfacción por parte de vecinos y comerciantes.
- \* Valoración de la respuesta a la demanda.
- \* Autoevaluación.

En cuanto a la evaluación final por resultados se incorporará un pronóstico y recomendaciones y mejoras del servicio.

**Valoración:** La exposición narrativa es correcta y adaptada al epígrafe de evaluación, básica y operativa.

### PLICA 2. SALGEIIS, S.L.L. CIF B-03914322

Proponen un proceso de evaluación continua a nivel cuantitativo y cualitativo.

Los instrumentos a utilizar en la evaluación cuantitativa son:

- \* Diario de campo.
- \* Registro de actuación semanal.
- \* Registro de actuación mensual.

Para el proceso de evaluación cuantitativa señalan como técnicas y herramientas, las siguientes:

- \* Análisis documental.
- \* Medición del grado de satisfacción de los usuarios.
- \* Medición de los dispositivos con los que se trabaja en red.

Indican una Tabla 1 aportando los indicadores a evaluar por cada área de trabajo, siendo las mismas:

- \* Área de promoción del programa a nivel de coordinación de red de agentes sociales (3 indicadores) y para la difusión (6 indicadores).

\* Área de diagnóstico y estructuración de comunidades encunanto a la identificación y diagnóstico de comunidades (4 indicadores) y Estructuración de comunidades (6 indicadores).

\* Área de Resolución de conflictos en comunidades de vecinos, señalando los casos entrantes (5 indicadores), para los casos en lo sque se ha producido mediación (5 indicadores), para el resultado de la mediación (5 indicadores) y seguimiento de los acuerdos (1 indicador).

\* Área de capacitación y dinamización de la comunidad; en relación a los foros comunitarios (3 indicadores) y en relación a los Talleres de dinamización (3 indicadores).

Como anexos incorporan el registro de cuestionario dirigido al registro de los datos dirigidos a conocer el grado de satisfacción con el proceso de mediación, con la actuación de los mediadores y en relación al servicio de mediación.

**Valoración:** Es la plica que define mejor la información objeto de la consulta, propone y diseña indicadores en cada uno de los procesos metodológicos de evaluación de la intervención y la información a recabar en los cuestionarios propuestos tambien es la más completa.

### **Plica n.º 3 . FILIAS DESARROLLO COMUNITARIO, S.L CIF B-54758735**

Habla de la evaluación y de la estructura de la misma en 4 fases: Diagnóstica, diseño. De implementación y de Resultados.

En la Fase de Evaluación Diagnóstica se introducen las técnicas de entrevistas semiestructuradas a líderes comunitarios, a presidentes de vecinos, a residentes del barrio, de observación participante, encuestas de indicadores e informatización de datos.

En la fase de Evaluación de Diseño: Se realizará mediante reuniones de técnicos, comparativas con planes de intervención anteriores y revisión de indicadores y su adecuación a los objetivos propuestos.

En la fase de Evaluación de Implementación: se realizará mediante grupos de discusión, revisión grado de cumplimiento de objetivos, analisis varios aspectos, elaboración de informe de resultados, análisis de discurso e inofrmatización datos.

En la fase de Evaluación de Resultados mediante los grupos de discusión, observación, analisis de discurso y encuanestas e informe de resultados.

Así mismo, señala el registro para la evaluación, pero no señala mediante que soportes.

**Valoración:** Es la plica que aportan la información más básica, si bien algún aspecto reflejado está en el plano más teórico que operativo. Pero los contenidos son correctos y se ajustan a la información solicitada.

**Total Plica 1: 3,0 puntos.**

**Total Plica 2: 4,5 puntos.**

**Total Plica 3: 1,5 puntos.**

**QUINTO:** Por lo tanto el resultado de la valoración global de los criterios de valoración establecidos en la Base undécima.2 del Pliego de Condiciones Técnicas – CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA





ACTUACIONES DE MEDIACIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO EN EL BARRIO DE SANTA ISABEL (CSERV06/19), de cada una de las Plicas es:

PLICA	EMPRESA	CRITERIO 1	CRITERIO 2	CRITERIO 3	PUNTUACIÓN
1	Mediterraneo, SERVICIOS MARINOS	21	13	3	37
2	Salgeiis, S.L.L.	23	11	4,5	38,5
3	Filias, Desarrollo Comunitario	14	9	1,5	24,5

A continuación se procede a la apertura del sobre nº 3 "OFERTA ECONÓMICA Y DOCUMENTACIÓN PARA VALORACIÓN DE CRITERIOS CUANTIFICABLES DE FORMA AUTOMÁTICA" de las ofertas admitidas, con el siguiente tenor:

- **PLICA 1: Metiterráneo Sevicios Marinos, S.L. (C.I.F.: B-03176021):**

**OFERTA COMO PRECIO CIERTO DE CONTRATACIÓN:**

<b>Base imponible: TREINTA Y TRES MIL EUROS</b>	<b>33.000 €</b>
<b>IVA (10%): TRES MIL TRESCIENTOS EUROS</b>	<b>3.300 €</b>
<b>TOTAL: TREINTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS</b>	<b>36.300 €</b>

**SE ACOMPAÑA DESGLOSE CON PRECIOS UNITARIOS PARA CADA SERVICIO DESCRITO EN EL PCJA.**

**QUE el personal adscrito al desarrollo del programa acreditan una experiencia laboral de: más de 36 meses.**

- **PLICA 2: Salgeiis, S.L.L. (C.I.F.: B- 03914322):**

**OFERTA COMO PRECIO CIERTO DE CONTRATACIÓN:**

**TREINTA Y DOS MIL SETECIENTOS SETENTA Y DOS EUROS CON TREINTA Y OCHO CÉNTIMOS DE EURO.**

**IVA TRES MIL DOSCIENTOS SETENTA Y SIETE EUROS CON VEINTICUATRO CÉNTIMOS DE EURO**

**TOTAL TREINTA Y SEIS MIL CUARENTA Y NUEVE EUROS CON SESENTA Y DOS CÉNTIMOS DE EURO**

**SE ACOMPAÑA DESGLOSE CON PRECIOS UNITARIOS PARA CADA SERVICIO DESCRITO EN EL PCJA.**

**QUE EL PERSONAL ADSCRITO AL DESARROLLO DEL PROGRAMA ACREDITAN UNA EXPERIENCIA LABORAL DE MÁS DE 36 MESES**

(SE ACOMPAÑA DE DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA CONFORME AL APARTADO 5.3 PCJA)

- PLICA 3: Filias Desarrollo Comunitario, S.L (C.I.F.: B-54758735):

OFERTA COMO PRECIO CIERTO DE CONTRATACIÓN:

TREINTA Y TRES MIL CUATRO CIENTOS NUEVE EUROS CON DIEZ CÉNTIMO/AÑO

IVA TRES MIL TRES CIENTOS CUARENTA EUROS CON NOVENTA CÉNTIMOS/AÑO

TOTAL TREINTA Y SEIS MIL SETE CIENTOS CINCUENTA/AÑO

SE ACOMPAÑA DESGLOSE CON PRECIOS UNITARIOS PARA CADA SERVICIO DESCRITO EN EL PCJA.

QUE EL PERSONAL ADSCRITO AL DESARROLLO DEL PROGRAMA ACREDITAN UNA EXPERIENCIA LABORAL DE: 90 MESES.

(SE ACOMPAÑA DE DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA CONFORME AL APARTADO 5.3 PCJA)

Como consecuencia de lo que antecede, la Mesa **ACUERDA:**

**ÚNICO:** Dar traslado del sobre nº 3 "OFERTA ECONÓMICA Y DOCUMENTACIÓN PARA LA VALORACIÓN DE CRITERIOS CUANTIFICABLES DE FORMA AUTOMÁTICA" de las ofertas admitidas restantes al Técnico Municipal competente, para su evaluación conforme a los criterios establecidos, tras lo cual se someterá nuevamente a esta Mesa a los efectos de emitir la correspondiente propuesta de adjudicación.

»»

Así resulta del Acta de la sesión referida, expidiéndose la presente certificación de orden y con el visto bueno del Presidente de la Mesa de Contratación, en San Vicente del Raspeig, a 05 de diciembre de 2019.

Y B°  
EL PRESIDENTE DE LA MESA

Fdo.: José Luis Lorenzo Ortega.

