SERVICIO/*ZERBITZUA*

Denominación/*Izena* Servicio Municipal de Mediación Intercultural-SEMI/*Kulturen arteko bitartekaritzarako udal-zerbitzua-KABIZ*	
Responsable/*Arduraduna* ANA MARIA ENZUNZA GUTIERREZ	Área/*Alorra* Área de Políticas Sociales */Gizarte Politikarako alorra*
Plazo previsto/*Aurreikusitako epea* Dos años prorrogables hasta cuatro (2+1+1) / Bi urte lau urtera arte luza daitezkeenak (2+1+1)	Presupuesto/*Aurrekontua* 45.000€/año (IVA incluido)
Función-Partida/*Funtzioa-Partida* 23122.227.07	

PRIMERA.- Fundamento

La unidad de Inmigración del Área de Políticas Sociales del Ayuntamiento de Ermua tiene como finalidad genérica el diseño y desarrollo de una política municipal dirigida a la convivencia en la diversidad y a la integración de las personas inmigrantes extranjeras dentro de la vida social, económica, política y cultural del municipio de Ermua.

Con el fin de lograr esta finalidad integradora y de convivencia intercultural es necesario afrontar la intensificación de los desafíos socioculturales asociados con el crecimiento constante en el municipio del número de vecinas y vecinos de origen extranjero: demandas de ayuda de diverso tipo, barreras lingüísticas, culturales y jurídicas, establecimiento de relaciones interétnicas entre la población autóctona e inmigrante extranjera, entre personas usuarias de origen extranjero y profesionales de distintos ámbitos de la intervención social.

En este sentido, partiendo del conocimiento de la población inmigrante extranjera, sus proyectos migratorios, expectativas, dificultades y necesidades reales, las intervenciones que se realicen deben priorizar la interacción de la población inmigrante y la autóctona, mejorando las competencias interculturales de todas las partes implicadas en los procesos de integración social y convivencia intercultural.

El presente contrato busca la asistencia técnica para la prestación del Servicio Municipal de Mediación Intercultural del Ayuntamiento de Ermua (SEMI) en el ámbito comunitario, priorizando el nivel socioeducativo. Se pretende facilitar la convivencia intercultural con los instrumentos de la mediación, favoreciendo el diálogo y la comunicación entre personas culturalmente diferenciadas que conviven y comparten espacios, con el fin de mejorar la comunicación intercultural, resolver conflictos de carácter comunitario y reducir los obstáculos que, en orden al origen, la diversidad cultural o el hecho migratorio, impactan negativamente en la integración social de la población inmigrante o de las minorías étnicas.

El Servicio tenderá a la consecución de los objetivos generales propios de la unidad de Inmigración del Área de Personas del Ayuntamiento de Ermua, de acuerdo a los principios y directrices que emanan de la Agenda Estratégica Municipal en Inmigración y Convivencia – Pacto Social 2014 y el Pacto Social Vasco para la Migración.

Este Servicio se adscribe a la Unidad de Inmigración del Área de Políticas Sociales del Ayuntamiento de Ermua.

SEGUNDA.- Objeto y Definición.

Las presentes prescripciones técnicas tienen por objeto el establecimiento de los requisitos de carácter técnico con arreglo a los cuales ha de efectuarse la contratación de la asistencia técnica del Servicio de Mediación Intercultural del Ayuntamiento de Ermua (SEMI).

Las intervenciones en este campo de trabajo aplicarán los conocimientos y metodologías de la mediación social, intercultural, la educación intercultural, la intervención comunitaria o la gestión y resolución de conflictos. Todo ello con el fin último de promover cambios sociales positivos que favorezcan el diálogo intercultural, la igualdad de oportunidades de las minorías culturales y la participación plena de las personas migrantes en la comunidad educativa en condiciones de igualdad, como sujetos de derechos y deberes.

A los efectos de este contrato se parte de las siguientes premisas conceptuales:

- **Mediación:** "Mediación es la intervención en un conflicto de una tercera parte neutral que ayuda a las partes opuestas a manejar o resolver su disputa. La tercera parte imparcial es el mediador, quien utiliza técnicas para ayudar a los contendientes a llegar a un acuerdo consensuado con el fin de resolver su conflicto. Este acuerdo es con frecuencia un contrato mutuamente negociado, de obligatoriedad jurídica entre los contendientes. La palabra "ayuda" es importante en este contexto. Se supone que los mediadores no fuerzan ni imponen la resolución. En lugar de ello, un mediador capacita a los contendientes para llegar a su propio acuerdo sobre le modo de resolución del conflicto, propiciando la discusión cara a cara, resolviendo el problema y desarrollando soluciones alternativas". Grover, K; Grosh, J. y Olczak, P. (1996).

- **Mediación intercultural o mediación social en contextos pluriétnicos o multiculturales:** "una modalidad de intervención de terceras partes en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados". Giménez Romero, C. (1997).

- **Educación intercultural:** entendida como un "enfoque educativo basado en el respeto y valoración de la diversidad, dirigido a todos y cada uno de los miembros de la sociedad en su conjunto que propone un modelo de intervención , formal e informal, holístico, integrado, configurador de todas las dimensiones del proceso educativo en orden a lograr la igualdad de oportunidades / resultados, la superación del racismo en sus diversas manifestaciones, la comunicación y competencia interculturales" (Aguado, 1995)

- **Mediación comunitaria**: los servicios de mediación comunitaria deben cumplir los siguientes requisitos:

    - Accesible a las personas de la comunidad
    - Seguir el principio de inclusividad y de participación
    - Conocer el medio lo mejor posible, las características socio-demográficas, de estructura social, culturales e identitarias de los ususarios/as
    - Fomentar la adquisición de habilidades, conocimientos y actitudes que permitan el afrontamiento constructivo de nuevos conflictos.
    - Voluntariedad y respeto
    - Orientación preventiva
    - Impulsar una cultura desjudicializadora de la vida cotidiana y social

La asistencia técnica al Servicio Municipal de Mediación Intercultural objeto de contratación se centrará en:

1. Mejorar la comunicación intercultural de la comunidad educativa.
    - Facilitar elementos para comprender la multiculturalidad
    - Mejorar las competencias interculturales de la comunidad
2. Apoyar a los Centros Escolares en su labor de educación y atención a las necesidades de las familias inmigrantes y del sistema educativo.
    - Ofrecer recursos de interpretación y traducción al equipo docente y las familias en términos de códigos culturales
    - Analizar las causas y mediar ante situaciones de conflicto en contextos de multiculturalidad significativa
3. Facilitar la acogida e integración del alumnado recién llegado y sus familias.
    - Informar y asesorar a las familias
    - Promocionar la participación de las familias
    - Favorecer la coordinación y colaboración con el equipo docente en su comunicación con las familias
4. Favorecer la participación de las familias en la comunidad educativa
    - Generar espacios de diálogo con las familias e impulsar el acercamiento a los centros educativos, Ampas, Escuela de padres y madres, etc.
5. Favorecer la participación del alumnado las familias en actividades comunitarias.
    - Asesorar a las familias sobre las actividades de tiempo libre, deportivas, etc. existentes fuera del ámbito escolar.
    - Impulsar espacios de coordinación con asociaciones y grupos de tiempo libre a nivel comunitario que favorezcan la participación de los menores y sus familias, e impacten positivamente en la convivencia intercultural en la comunidad.
6. Acompañamiento social en procesos de acogida: informar y orientar a las personas inmigrantes extranjeras derivadas por la Unidad de Inmigración sobre el acceso a recursos

y sistemas públicos, facilitando los medios para la adquisición de la plena autonomía y el desenvolvimiento de personas con falta de recursos socio-económicos y/o habilidades, así como potenciando su participación social y ciudadana (intermediación ante actuaciones administrativas, apoyo en trámites y procedimientos...)

7. Colaboración con la Unidad de Inmigración del Área de Políticas Sociales en la detección de necesidades sociales, así como el diseño, elaboración y ejecución de iniciativas comunitarias, programas y actividades que se promuevan, cuando dicha colaboración sea requerida.
8. Colaboración en el proceso de evaluación y mejora de la calidad del servicio.
9. Realización de nuevos cometidos no explicitados en el presente pliego y que, de forma bilateral, se estimen convenientes para la consecución de los fines de la política municipal en materia de inmigración y convivencia intercultural.

TERCERA.- Condiciones de prestación del Servicio.

El Área de Políticas Sociales establecerá, en función de las necesidades del Servicio, los criterios de determinación del horario en que se prestará el mismo, así como la distribución del personal para cubrir dicho horario. El trabajo se realizará en jornadas de carácter parcial, sumando un total de 48 horas semanales que la empresa adjudicataria distribuirá entre los distintos profesionales prestadores del servicio.

Desde el comienzo del contrato y durante toda la ejecución del mismo, la entidad adjudicataria del servicio deberá mantener una oficina abierta y con organización técnica y funcional en el municipio de Ermua.

La entidad adjudicataria está obligada a aportar los medios materiales suficientes para la adecuada prestación del servicio.

CUARTA.- Derechos y obligaciones

1) La entidad adjudicataria tendrá derecho al abono del precio convenido en el contrato, con periodicidad mensual y dentro de los dos meses siguientes a la presentación de la correspondiente factura, que deberá ser informada favorablemente por el Área de Políticas Sociales.

2) Se establecen como obligaciones específicas de la entidad adjudicataria, además de las ya indicadas, las siguientes:

a) La entidad adjudicataria deberá dar cumplimiento a las disposiciones vigentes en materia fiscal, laboral y de Seguridad Social. El Ayuntamiento se reserva expresamente el derecho a exigir la documentación acreditativa de tales obligaciones. Así mismo, asumirá la subrogación del personal que actualmente desarrolla el contrato en el supuesto de que legalmente proceda.

b) Llevar a cabo el servicio de forma regular y continuada quedando obligada la Entidad adjudicataria a cubrir las bajas del personal que adscriba a la prestación del servicio, tal como se indica en la cláusula Quinta, no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación del mismo.

c) El servicio objeto de la presente contratación se prestará por la entidad adjudicataria de forma gratuita.

d) La adjudicación del contrato conlleva la obligación de identificar claramente el servicio y cuanta documentación se pueda generar, haciendo expresa mención a su condición de servicio municipal dependiente de la Unidad de Inmigración del Ayuntamiento de Ermua, con la utilización del logotipo correspondiente autorizado por el Área.

e) La elaboración de cualquier material que se realice como servicio municipal, previamente a su edición, se pondrá en conocimiento del Área de Políticas Sociales.

f) Los fondos documentales que puedan adquirirse como consecuencia de la contratación del servicio serán propiedad del Área de Políticas Sociales por lo que serán identificados, relacionados y entregados en la misma a la finalización del contrato.

g) La entidad adjudicataria del presente contrato presentará en el Área de Políticas Sociales informe trimestral de su gestión y una memoria anual de los servicios realizados a fecha 31 de diciembre, así como cuanta información se le requiera por parte de la Administración para un mejor conocimiento y seguimiento de las intervenciones llevadas a cabo. La búsqueda, tratamiento y generación de datos se realizará desagregándolos por origen y sexo.

h) La entidad adjudicataria ha de emplear el euskera y el castellano en la rotulación, en las comunicaciones por megafonía y en los documentos que genere la prestación de servicios que ofrezcan (informaciones, publicidad, anuncios, documentos de oferta de servicios, impresos...). Cuando la actividad a desarrollar implique contacto directo con las personas usuarias o consumidoras, la empresa adjudicataria o posible subcontratista deberá estar en disposición de prestar ese servicio tanto en castellano como en euskera, debiendo atender a las personas en la lengua oficial que éstas elijan. Para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos lingüísticos de la ciudadanía, el contratista deberá contar en el equipo encargado de la prestación del servicio con una cantidad suficiente de efectivos con adecuada capacitación lingüística en euskera.

i) La entidad adjudicataria contemplará en el desarrollo de las prestaciones objeto del presente contrato medidas tendentes a promover la igualdad de hombres y mujeres.

j) La entidad adjudicataria, así como su personal, deberá respetar en todo caso lo regulado por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y disposiciones concordantes.

k) La entidad adjudicataria deberá designar una persona que será la responsable e interlocutora con el Ayuntamiento (Área de Políticas Sociales, Unidad de Inmigración) para todas aquellas tareas y servicios que conlleve la gestión material del contrato.

QUINTA.- Equipo de profesionales

El equipo humano previsto para la prestación del servicio, objeto del presente contrato, se compondrá de tres (3) mediadores/as sociales interculturales.

Dicho equipo deberá acreditar:

1- Formación académica media/superior en Trabajo social, Formación Profesional superior en Integración social y/o Educación infantil.

2- Conocimiento de lenguas (en base a la situación migratoria actual y teniendo en cuenta posibles variaciones, se consideran prioritarios los siguientes idiomas: amazigh, árabe, wolof, francés e inglés). El nivel mínimo exigido será como lengua materna en amazigh, árabe, wolof y B1 en el resto de los idiomas.

3- Formación en Mediación y Gestión y Resolución de conflictos.

El equipo de mediadores/as estará compuesto por personas que se adecuen a la representatividad de aquellos orígenes mayoritarios de la población inmigrante en el municipio. Como referencia para esta circunstancia, se adjuntan los siguientes cuadros relativos a las principales nacionalidades que componen la población inmigrante extranjera residente en Ermua conforme a los datos del Padrón Municipal de Habitantes a 1 de enero de 2021:

	Países	**% sobre población extranjera**
1	Marruecos	37,09%
2	Nicaragua	8,43
3	Senegal	7,19
4	Colombia	5,59

Por principales grupos de nacionalidad, la distribución es la siguiente:

	Nacionalidades	**TOTAL %**
1	Magreb	39,66
2	Latinoamérica	30,26
3	UE	11,80
4	Resto de África	11,45
5	Asia	5,94
6	Resto de Europa	0,62

La entidad adjudicataria del contrato deberá desarrollar el servicio de forma regular y continuada, quedando obligada a cubrir las bajas del personal que se adscriba y que se produzcan por accidente, enfermedad u otros casos no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación del mismo. La sustitución, en su caso, deberá hacerse por personal de similares características y capacitación, previa autorización expresa del Área de Políticas Sociales. La ausencia de autorización municipal para llevar a cabo la expresada sustitución podrá dar lugar a la resolución del contrato.

SEXTA.- Supervisión y Control del Servicio

El equipo de profesionales asignado para la prestación del Servicio desarrollará sus tareas ajustándose a las indicaciones y directrices que establezca la Unidad de Inmigración del Área de Políticas Sociales del Ayuntamiento de Ermua, quien asume la coordinación, supervisión y control del servicio. Dicha unidad establecerá los ámbitos de actuación que se consideren prioritarios en cada momento, en función de las necesidades detectadas en el municipio. Para garantizar una coordinación eficaz, el personal adscrito al Servicio deberá mantener con este Departamento reuniones periódicas.

SEPTIMA.- Criterios de adjudicación

Criterios no evaluables mediante la mera aplicación de fórmulas aritméticas y que requieren un juicio de valor. Valoración de los aspectos técnicos del proyecto (49 puntos).

Se deberá presentar un estudio técnico/memoria o proyecto de prestación del servicio, valorándose la descripción de las siguientes acciones a realizar:

1. **Memoria técnica de realización del objeto del contrato en la que se describa el desarrollo de la oferta técnica y su ajuste a las necesidades del municipio. Deberá contener al menos (Hasta 35 puntos):**

    a. Plan detallado de las tareas de preparación necesarias para el inicio de las actividades dentro del plazo fijado. Metodología de intervención y plan de actuación adaptado a la realidad de la diversidad cultural del municipio. (Hasta 8 puntos)
    b. Gestión de la secretaría técnica: recepción de demandas, registro de actuaciones y comunicación. (Hasta 8 puntos)
    c. Sistema de coordinación con el departamento responsable del servicio y con otros recursos del entorno. (Hasta 7 puntos)
    d. Sistema de evaluación. (Hasta 7 puntos)
    e. Conocimiento de los procesos migratorios y las normativas en vigor. (Hasta 5 puntos)

2. **Mejoras sobre la oferta presentada. (Hasta 14 puntos).**

Cada licitador podrá asumir libremente esta mejora del servicio, mediante escrito de compromiso firmado, y que tendrá una puntuación de hasta 10 puntos y que será valorada de acuerdo a la siguiente escala:

- Adscripción adicional al servicio de profesionales pertenecientes a los campos académicos que a continuación se relacionan, para atender puntualmente situaciones de emergencia o actuaciones concretas cuando así lo precise la Concejalía de Inmigración:

- Traductores de lengua Amazigh y árabe (Hasta 8 puntos)
- Traductores de otras lenguas (Hasta 2 puntos)

- Propuestas técnicas de mejora del servicio ofertado (Hasta 4 puntos)

  Se valorará la formulación de estrategias de comunicación con población extranjera y la utilización de TICs y "redes sociales" (Facebook, Whatsapp, Instagram, etc.) en nuevos escenarios de comunicación.

Criterios evaluables de forma automática mediante la aplicación de fórmulas aritméticas. (51 puntos).

1. Precio (Hasta 30 puntos)

Se otorgará la máxima puntuación a la oferta mas económica y la puntuación del resto de oferta se despende de la fórmula de multiplicar el resultado del cociente entre la oferta económica más baja y la oferta del licitador que se valora, por el número total puntos aplicables al criterio.

Esto es, $\frac{Ob \times Z}{OI}$

Donde Ob es la oferta económica más baja y OI es la oferta del licitador que se valora, siendo Z el número tope de punto a aplicar en el presente criterio: 30 puntos

2. Experiencia profesional de las personas que se ponen a disposición del contrato: 21 puntos

a. Experiencia en la prestación de servicios de mediación intercultural en la administración pública. (Hasta 8 puntos) a razón de dos puntos por cada año de prestación.

b. Experiencia en intervención social en Centros Escolares. (Hasta 8 puntos) a razón de un punto por cada año de prestación.

c. Experiencia en interpretación y traducción de lenguas. (Hasta 5 puntos) a razón de un punto por cada colaboración.