



PLIEGO DE BASES TÉCNICAS RELATIVAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR EXTRAJUDICIAL EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EUSKADI

El servicio público integral de mediación familiar extrajudicial en la Comunidad Autónoma de Euskadi se ha de prestar de conformidad con lo previsto en la *Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar* y con su posterior modificación en la *Ley 7/2012, de 23 de abril, de Modificación de diversas leyes para su adaptación a la Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los servicios en el mercado interior*, y su desarrollo, a través del *Decreto 246/2012, de 21 de noviembre, del Registro de Personas Mediadoras y de la preparación en mediación familiar requerida para la inscripción*. Además, debe prestar conformidad con lo previsto en la *Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles*.

I. TAREAS A REALIZAR POR LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

1. FUNCIONES

El Servicio de Mediación Familiar tiene las siguientes funciones:

- Atención directa a familias con conflictos susceptibles de ser tratados en el servicio de mediación familiar (se atenderán las tipologías de conflictos previstos en la *Ley 1/2008, de 8 de febrero, de mediación familiar*).
Las solicitudes de inicio de procesos de mediación familiar pueden llegar derivados de diferentes servicios y entidades, o de forma directa, cuando las personas interesadas accedan al servicio voluntariamente.
El servicio deberá prestarse en los tres Territorios Históricos.
Esta atención incluye la información, recepción de solicitudes de mediación (que podrán ser telefónicas, presenciales, y a través del correo electrónico), organización de citas, labores de pre-mediación (entrevistas con las diferentes partes en conflicto para garantizar el interés y compromiso de todas ellas antes de iniciar el proceso), las labores del proceso de mediación familiar (que puede incluir un número variable de sesiones en función de las necesidades de la familia y de la tipología del conflicto), y las labores de seguimiento de los acuerdos (pasado un año de su finalización).
- Apertura, gestión, seguimiento, archivo y custodia de los expedientes de mediación familiar.
- Coordinación con el programa de atención terapéutica a parejas y familias derivadas por el SMF financiado por el Departamento. Esta coordinación implica el establecimiento de criterios para la detección de casos susceptibles de participar en el programa, la propuesta de procedimientos para la derivación de casos, el planteamiento de fórmulas de coordinación entre los servicios, y el seguimiento de la evolución de los casos derivados.

- Trabajos y actuaciones para asegurar y garantizar la necesaria coordinación con otros servicios y programas de mediación familiar del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Coordinación con otros servicios públicos que trabajan con familias que puedan derivar casos al servicio.
- Asesoramiento al Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales en materia de mediación familiar.
- Colaboración con la Dirección de Familias e Infancia en la difusión social y apuesta por la mediación familiar como forma de resolución de conflictos (entrevistas, jornadas, etc).
- Actuaciones de investigación y difusión en materia de mediación familiar.
- Planteamiento de potenciales áreas de mejora del servicio.
- Acciones de difusión y sensibilización pública sobre la mediación familiar.
- Seguimiento de la evolución de la normativa en materia de mediación familiar a nivel autonómico, estatal y europeo.

La entidad adjudicataria deberá presentar un proyecto que incluya el programa de trabajo previsto a dos años vista, en el que establezca las actuaciones que llevará a cabo en cada una de estas tareas.

II. METODOLOGIA

ATENCION DEL SERVICIO DE MEDIACION

La atención en los procesos de mediación familiar será presencial, salvo en circunstancias excepcionales (confinamiento u otras situaciones de obligada necesidad), en los que (previo acuerdo de las partes) se podrán utilizar otros medios (videoconferencias, etc) para facilitar la celebración de las sesiones.

HORARIO

Para el cumplimiento de sus funciones y actuaciones, el servicio de mediación familiar buscará su adecuación al horario y circunstancias que mejor permitan atender a la población destinataria del servicio, y a las indicaciones que se puedan realizar desde el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales.

Se establece como horario mínimo de servicio para las tres sedes centrales, ubicadas en las tres capitales (Bilbao, Vitoria-Gasteiz y Donostia-San Sebastián) el siguiente:

- Lunes a jueves: de 8:30 a 15:00 y de 16:00 a 19:00
- Viernes: de 8:30 a 14:30

Los horarios de atención podrán variarse si se considera oportuno, previa presentación de informes que justifiquen de forma motivada la modificación, y siempre que exista acuerdo entre la entidad adjudicataria y la entidad promotora del servicio, en este caso la Dirección de Familias e Infancia, que será quien, en última instancia, decida.

La atención en los locales de Tolosa y en otras posibles descentralizaciones que puedan acordarse durante el tiempo de vigencia del contrato, tendrá, en principio, carácter periódico

no diario, con una frecuencia inicial semanal, que se podrá ir aumentando en función del número de solicitudes que se registren. En todo caso, deberá asegurarse servicio en horario de mañana y tarde y en los dos idiomas oficiales (euskera y castellano).

Las consultas y las citas para solicitar atención en los locales descentralizados se gestionarán desde los servicios centrales del Territorio Histórico en el que se sitúen.

LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En el momento en que se oferta la contratación el servicio, hay 4 localizaciones en las que se debe prestar el servicio de Mediación Familiar:

- Bizkaia: local ubicado en la calle Santutxu, nº 69 (Bilbao).
- Álava-Araba: local ubicado en la calle Santa Olaja, 1, Vitoria-Gasteiz
- Gipuzkoa:
 - Local ubicado en la calle Larramendi, 1 (Donostia-San Sebastián)
 - Local Gorosabel Zaharra, ubicado en la calle Rondilla, 34B, en Tolosa, conveniado con el Ayuntamiento de Tolosa. Atención 1 día/semana.

Así como en 2020 se introdujo la atención del SMF en Tolosa (un día por semana), durante la duración del contrato se podrán producir otras descentralizaciones del servicio en cualquiera de los tres Territorios Históricos, que deberán atenderse por el personal de los equipos prestadores del servicio. La entidad adjudicataria deberá plantear las fórmulas de atención que propone para asegurar la atención en las nuevas posibles sedes en este supuesto.

Si se abrieran nuevas sedes, cuya atención no pudiera ser asumida por el equipo actual (12 personas mediadoras, incluida la persona de refuerzo que se aumenta en este contrato) o si se produjera un incremento imprevisto y continuado en el tiempo (durante un mínimo de tres meses seguidos) en el número total de expedientes de mediación en un territorio, que suponga el trabajo equivalente al 50% de la jornada de un/a profesional de la mediación del equipo se podría valorar la ampliación del contrato para la contratación de más personal.

EQUIPOS DE TRABAJO

Para una adecuada atención, se deberá constituir en cada territorio, un equipo multidisciplinar de profesionales que desempeñarán su trabajo en jornada a tiempo completo, en exclusividad y de conformidad con las condiciones y retribuciones estipuladas en su/s respectivos convenios colectivos.

Para ser considerado multidisciplinar, cada equipo deberá contar, al menos, con un/a psicólogo/a, un/a trabajador/a social o educador/a social, un/a abogado/a y un/a administrativo/a.

Para dar una idea de la carga de trabajo que exige la atención al servicio, se ofrecen los siguientes datos de 2020.

- Nº Total de expedientes: 2.022, (1.519 correspondieron al trabajo en mediación y 503 fueron expedientes de seguimiento). De ellos 1816 fueron presenciales. Los otros 206 tuvieron que atenderse no presencialmente por tener lugar durante el periodo de confinamiento y de no presencialidad (marzo-junio 2020).

- De esos 1.816 expedientes presenciales, 1.045 correspondieron a Bizkaia, 340 a Álava-Araba, y 431 a Gipuzkoa.
- Entre los 3 servicios se atendió a casi 14.000 personas.

En vista de estos datos, y para una correcta atención a la ciudadanía vasca, se considera necesario equipos territoriales de las siguientes características:

- El equipo de Álava-Araba contará con un equipo multidisciplinar con un mínimo de 3 personas mediadoras y una persona a cargo de la gestión administrativa.
- El equipo de Gipuzkoa, que deberá asumir la atención y gestión de los casos que se planteen tanto en la sede de Donostia-San Sebastián como en la sede de Tolosa, contará con un equipo multidisciplinar con un mínimo de 3 personas mediadoras y una persona a cargo de la gestión administrativa.
- El equipo de Bizkaia, que registra el mayor número de atenciones, constará de un mínimo de 5 personas mediadoras y una persona a cargo de la gestión administrativa.

Este contrato incluye la contratación de una persona mediadora más, para reforzar la atención y cubrir la posible descentralización del servicio, que podrá trabajar en el territorio en el que se requiera. Ésta persona, como el resto del equipo, deberá estar inscrita en el Registro de Personas Mediadoras y deberá tener alguna de las titulaciones anteriormente referidas.

La entidad adjudicataria deberá organizar la distribución de sus recursos de personal (12 profesionales de la mediación y 3 administrativos/as) para atender las necesidades del servicio, y presentar a la Dirección de Familias e Infancia el cuadro de atención en cada territorio.

Estos equipos deberán organizarse para atender, con la periodicidad que se establezca, las demandas de servicio que se produzcan en las localidades con las que el Departamento pueda convenir colaboraciones para la descentralización, a lo largo del tiempo de vigencia del contrato.

La entidad adjudicataria deberá enviar al inicio del contrato un listado de las personas que componen los equipos, que incluya datos identificativos, tipo de contrato y sueldo, jornada laboral, y horario de trabajo previsto.

Deberá mantener informada de los cambios que se produzcan a la Dirección de Familias e Infancia. Además, deberá asegurar la prestación del servicio, por lo que deberá cubrir cualquier ausencia laboral que se produzca, baja laboral, permisos, horas sindicales, formación, reducciones de jornada iguales o superiores al 50%, etc., notificando por escrito a la Dirección de Familias e Infancia los nombres de las personas que van a efectuar las sustituciones.

Todas las personas mediadoras que forman parte de los equipos deben estar correctamente inscritas en el Registro de Personas Mediadoras de la CAE. Este punto debe ser contrastado por la entidad adjudicataria antes de la contratación. Para ello, deberá solicitar a la persona responsable del Registro de Personas Mediadoras de la CAE un certificado de que está correctamente inscrita.

Cada equipo territorial designará a una persona que actuará como Coordinadora del servicio en su Territorio Histórico, que se coordinará con el resto de los/las Coordinadores/as para compartir criterios y formas de gestionar el servicio, necesidades, etc.

Además, la entidad deberá contar con una persona Responsable del Servicio que se hará cargo de la Coordinación General y que se situará como referente e interlocutora con el Departamento.

Cada equipo deberá asegurar la atención a las personas usuarias del servicio en el idioma oficial de la CAE de su elección, tanto en horario de mañana como de tarde.

Al menos dos personas del equipo de Álava-Araba, y tres de los equipos de Gipuzkoa y Bizkaia deberán disponer de los conocimientos suficientes (nivel EGA o equivalente) para poder atender en euskera, conocimientos que deberán certificar convenientemente.

RECURSOS MATERIALES

La Dirección de Familias e Infancia del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales pondrá a disposición de la entidad adjudicataria locales equipados con el mobiliario básico (mesas, sillas, cajoneras y armarios) en los tres Territorios Históricos.

La entidad adjudicataria deberá hacerse cargo de todos los gastos derivados de la gestión del servicio: compra, mantenimiento y sustitución del equipamiento necesario para la prestación del servicio (teléfonos, ordenadores, escáneres, impresoras, material sanitario, material fungible, material sanitario preventivo –mascarillas, geles,...-etc.), dietas, desplazamientos, asesoría, prevención, telefonía, limpieza de los locales, etc.

Además, la entidad adjudicataria deberá hacerse cargo de los gastos de suministros que se generen en el local de Vitoria-Gasteiz, que incluyen luz, agua y tasas, y gas.

IDENTIFICACION

Los lugares destinados a Servicios o Centros de Mediación Familiar deberán encontrarse perfectamente identificados como tales en lugar visible.

No podrán darse concurrencia de ubicación y horario con otras actuaciones contrarias a la mediación familiar, o que puedan generar confusión sobre la naturaleza de la misma, en aras a salvaguardar la imagen de la mediación, tal y como dispone el artículo 13.k) de la Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar, y por la finalidad de su tratamiento como procedimiento independiente y suficiente para la consecución de acuerdos, sin perjuicio de la necesidad de derivación, en los casos en los que así se considere.

III. PRESENTACION DE RESULTADOS

1. SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD

En el desarrollo de sus funciones, la entidad adjudicataria deberá estar abierta a recoger, y en su caso, aplicar, las indicaciones que sobre la base del proyecto técnico presentado se pudieran sugerir, en su caso, desde el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales.

La Administración establecerá reuniones periódicas para conocer detalles sobre el funcionamiento del servicio, así como para validar, organizar y coordinar las posibles iniciativas

y acciones dirigidas a potenciar la difusión de la mediación familiar (participación en jornadas, congresos, entrevistas en medios de comunicación, reuniones con otros servicios, investigación...). La periodicidad y el formato en el que se celebrarán (presencial o telemático) estas reuniones se decidirán por la Dirección de Familias e Infancia.

Los trabajos de mediación se realizarán bajo el control y supervisión del Departamento, para lo que la entidad adjudicataria deberá elaborar y presentar a la Dirección de Familias e Infancia:

1. UN INFORME CUANTITATIVO TRIMESTRAL

Este informe trimestral debe incluir, al menos:

- a) Información sobre los expedientes de atención directa a familias/parejas gestionados:
 - a. número de consultas recibidas
 - b. número de citas
 - c. nº de expedientes gestionados
 - i. premediación (sesiones informativas previas con las partes antes de iniciar el proceso)
 - ii. mediación familiar
 - iii. seguimiento (un año tras finalizar el proceso)
 - d. tipología de usuarios (pareja, familia, familia con hijos/as)
 - e. número de personas atendidas (sexo, relación, etc)
 - f. tipología de conflictos atendida
 - g. % de acuerdos adoptados
 - h. Iniciativas dirigidas a la información y coordinación entre servicios
 - i. Iniciativas llevadas a cabo para potenciar la difusión y sensibilización social de la mediación familiar
 - j. Otras

En aras de facilitar el tratamiento estadístico, se recogerá la información desglosada, al menos, por territorios históricos, por sexo, y aquellas otras variables que se consideren de interés por la entidad prestadora del servicio y la Dirección de Familias e Infancia.

La entidad prestataria del Servicio de Mediación Familiar y el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales, podrán ir acordando otros indicadores a recoger para facilitar información comprensiva de la actividad realizada por el Servicio.

2. MEMORIA-RESUMEN ANUAL

Correspondiente al año anterior que, sin perjuicio de otros aspectos que parezcan oportunos, deberá incluir:

- 1.- Detalle de las situaciones y casos atendidos, conforme a los conflictos objeto de mediación familiar previstos en la ley 1/2008, de 8 de febrero, especificándose en ficha resumida los principales datos de las personas –desagregados por sexo- que acceden al Servicio, la naturaleza de la asistencia prestada, el desglose de las actuaciones efectuadas y las observaciones realizadas (Intervención Directa).

- 2.- Acciones realizadas en temas de difusión, sensibilización, coordinación con los restantes servicios y programas de mediación familiar en la CAPV (Intervención Indirecta).
- 3.- Resumen estadístico del servicio prestado atendiendo a la vía de llegada de la demanda de mediación, y otras evaluaciones que procedan (Evaluación).
- 4.- Resumen de las investigaciones realizadas en materia de mediación familiar.
- 5.- Valoración del servicio por parte del equipo y propuestas de mejora.
- 6.- Valoración del servicio por parte de las personas usuarias en base a cuestionarios de satisfacción.
- 7.- Incluir un apartado que recoja las quejas y reclamaciones recibidas.
- 8.- Cuadro resumen con la ejecución del gasto ocasionado por la gestión del servicio, en el que se constarán los gastos del personal y el resto de conceptos asumidos por la empresa para cumplir las diferentes funciones del servicio (informática, asesoría, formación, viajes, telefonía, asistencia a congresos y jornadas relacionadas con la mediación familiar, coordinación, investigación...)

La memoria anual deberá remitirse en formato Word y pdf, en castellano y euskera.

CUSTODIA DE EXPEDIENTES

Los expedientes abiertos en los servicios de mediación familiar serán custodiados por las personas profesionales del servicio. Se designará a una persona profesional que actuará como referente para el caso, debiendo constar su nombre en el mismo.

Los expedientes cerrados se deberán archivar con las garantías necesarias para proteger los datos de carácter personal de las personas usuarias.

Por otra parte, el Servicio de Mediación familiar contará con un Libro de Registro en el que se anotarán, cada día, los datos de identificación de todas las personas atendidas en el mismo.

Se designará a una persona del equipo como responsable de la seguridad de los datos del servicio, que deberá establecer y garantizar el cumplimiento de los procesos y protocolos de seguridad necesarios para cumplir con las exigencias de la normativa de protección de datos.

En todo caso, se atenderá a lo previsto en la normativa vigente en materia de Protección de Datos Personales.

La Dirección podrá auditar el cumplimiento de los requisitos necesarios para la protección de datos de carácter personal de forma directa o a través de terceros autorizados.

IV. CONDICIONES LINGÜÍSTICAS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Este contrato se halla sujeto al régimen de doble oficialidad lingüística establecido por el Estatuto de Autonomía del País Vasco en su artículo 6º y regulado por la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera, y por la normativa que la desarrolla.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la atención y relación en las dos lenguas oficiales de la CAPV, tanto en horario de mañana como de tarde.

El informe anual se presentará en formato digital y en los dos idiomas oficiales, euskera y castellano.

V. RECURSOS HUMANOS

La entidad adjudicataria deberá acreditar que el personal aportado para la ejecución de este contrato no ha sido condenado por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, que incluye la agresión sexual, el abuso sexual, el exhibicionismo, la provocación sexual, la prostitución, la explotación sexual, la corrupción de menores, así como por trata de seres humanos, mediante declaración responsable, sustentada en las certificaciones negativas de delitos de naturaleza sexual del personal emitidas por el Registro Central de delincuentes sexuales por cada persona, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, introducido por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia.

Las personas trabajadoras dedicadas a la ejecución de los trabajos estarán dirigidas por una persona responsable, cuya identidad será comunicada formalmente tras la firma del contrato.

El personal dependerá funcional y orgánicamente de la entidad adjudicataria, bajo la vinculación societaria o laboral que corresponda, así como el aseguramiento pertinente. Los contratos laborales que la entidad adjudicataria celebre con los miembros del equipo deberán respetar el convenio colectivo de aplicación en el sector y deberán ser acordes a la categoría de los mismos y al horario a cubrir.

A fin de asegurar la idoneidad del equipo dedicado a la prestación del servicio y de acreditar la solvencia técnica o profesional conforme se requiere en la cláusula 29.2 de la Carátula, las entidades licitantes deberán presentar una propuesta del personal que se adscribirá a la ejecución del contrato.

Ante la eventualidad de que el personal que pueda ser objeto de subrogación no ejerza la opción de prestar sus servicios en la entidad adjudicataria, las entidades licitantes no incluirán a estas personas en el equipo humano propuesto.

La adjudicataria se compromete a movilizar todos los recursos humanos necesarios para la correcta realización de los trabajos objeto del contrato, correspondiéndole en todo caso la relación jurídica con dicho personal. El Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales queda desvinculado a todos los efectos de cualquier relación con las personas señaladas.

La entidad adjudicataria mantendrá una figura responsable del contrato para cumplirlo en tiempo y forma, que será la encargada de la supervisión del trabajo y será la interlocutora válida por parte de la Administración.

Cualquier cambio o sustitución en la persona responsable del servicio, determinará la obligación de su comunicación.

VI. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA PRESTATARIA DEL SERVICIO

La entidad adjudicataria deberá:

- a) Garantizar la protección de datos personales, en los términos descritos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales y demás disposiciones concordantes en la materia y de general y pertinente aplicación.
- b) Cumplir, durante el periodo de ejecución del contrato, las condiciones relativas a inserción socio-laboral, igualdad de mujeres y hombres, calidad de empleo y derechos laborales básicos, así como de seguridad y salud laboral previstos en la normativa vigente.
- c) Asumir la responsabilidad de las incidencias de cualquier clase y naturaleza que se pudieran producir derivadas directa o indirectamente del incumplimiento de las obligaciones propias del funcionamiento del Servicio.
- d) Garantizar la certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales de cada una de las personas que conformen el equipo profesional/equipo de trabajo que se adscriba a la ejecución del contrato, acreditando que no han sido condenadas por sentencia firme por cualquier delito contra la libertad e indemnidad sexuales tipificados en el Título VIII de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, así como por cualquier delito de trata de seres humanos tipificado en el Título VII bis del Código Penal.
- e) Facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de la plantilla, asegurando los medios necesarios (recursos económicos y de personal) para que estas mejoras no supongan un menoscabo en la atención del servicio.

VII. OTRAS: SUPERVISIÓN TÉCNICA DE LOS TRABAJOS

La Dirección de Familias e Infancia podrá hacer sugerencias y aportar criterios de trabajo en cualquier momento del proyecto.

La supervisión de la ejecución del contrato y el desarrollo de las actuaciones y las tareas destinadas a dicho fin, correrán a cargo de la Dirección de Familias e Infancia.

Asimismo, la citada Dirección será la responsable de la comunicación con la entidad adjudicataria, así como de dictar las instrucciones y las aclaraciones necesarias; en especial, cuando surjan controversias o dudas acerca de la interpretación o valoración de la información o sobre los contenidos que se produzcan.