

Pliego técnico

PROGRAMA DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE DIFICULTAD
Y/O CONFLICTIVIDAD EN EL ÁMBITO FAMILIAR ENTRE PADRES/MADRES E
HIJOS/AS

Servicio de Infancia y Familia

Departamento de Políticas Sociales
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
Año 2025

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua Fecha y Hora	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	1/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

ÍNDICE

1.	Objeto del Contrato	3
2.	Contexto legislativo	3-7
3.	Contexto organizativo	8-9
4.	Antecedentes	9-12
5.	Descripción de las actividades objeto del programa	12-29
	5.1. Desarrollo y Evaluación de la Intervención Psicoeducativa descrita en el "Programa de prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar entre madres/padres e hijos/as"	
	5.1.1. Población destinataria	13-14
	5.1.2. Objetivos	15-16
	5.1.3. Derivación y acceso al programa	16-17
	5.1.4. Actividades a Desarrollar	17-23
	a) Grupos de Intervención: Progenitores	
	b) Grupos de Intervención: Hijos- Hijas	
	c) Sesiones de Apoyo y/o Refuerzo	
	d) Sesiones Intervención Familiar	
	e) Intervención Individual	
	5.1.5. Metodología	23-24
	5.1.6. Evaluación	24-25
	5.2. Diseño, ejecución y evaluación de Actividades Sociocomunitarias de Sensibilización y Formación destinadas a la Prevención de Situaciones de Conflicto familiar entre madres/padres e hijos/as	
	5.2.1. Población destinataria	26
	5.2.2. Objetivos	26
	5.2.3. Derivación y acceso	26
	5.2.4. Actividades a Desarrollar	27-28
	a) Charlas	
	b) Talleres Preventivos Comunitarios	
	c) Charlas-talleres formativas	
	5.2.5 Metodología	29
	5.2.6 Evaluación	29
6.	Organización funcional	29-34
7.	Obligaciones de la empresa adjudicataria	34-37
8.	Recursos económicos	38

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	Q3NUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	2/38
 Q3NUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

1. OBJETO DEL CONTRATO

Desarrollo y ejecución de actuaciones de prevención e intervención en situaciones de conflicto familiar entre padres- madres e hijos/as.

Esto comprende:

- El diseño y ejecución de la intervención psicoeducativa de cara a reducir y/o eliminar el conflicto familiar.
- El diseño y ejecución de Actividades Comunitarias de sensibilización y formación destinadas a la prevención de posibles situaciones conflictivas y/o situaciones de dificultad y/o conflictividad familiar tanto para progenitores como para la ciudadanía en general y otros agentes sociales.
- Evaluación de la intervención de este programa.

2. CONTEXTO LEGISLATIVO

El marco normativo de referencia sobre el que se sustenta el programa Harreman es el siguiente:

Convención sobre los Derechos del Niño de Naciones Unidas, ratificada por el Estado Español en el año 1990, que en su artículo 19 recoge el derecho del niño o niña a vivir sin sufrir ningún tipo de violencia o maltrato, así como la obligación de los Estados parte de garantizar este derecho. Contempla, además, como principio básico de las actuaciones de las instituciones competentes el "interés superior del menor".

Respecto al marco normativo a nivel estatal destacan **La Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor** el eje central, donde además de reconocer a los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derecho, proporciona los principios en los que la sociedad en general y las

3

Pliego Técnico **Programa de prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar. HARREMAN**
Servicio de Infancia y Familia. Dpto. Políticas Sociales. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Año 2025

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	3/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

Administraciones Públicas en particular, deben sustentar las intervenciones y recursos a poner en marcha en las situaciones de riesgo y desprotección infantil y adolescente, delimitando así mismo las competencias del entramado institucional. Esta ley fue modificada por **La Ley 26/2015 de modificación del sistema de Protección a la Infancia y Adolescencia**, dando un paso adelante al incluir y concretar aspectos que la experiencia ha puesto de relevancia, y adaptando la citada Ley Orgánica a las nuevas situaciones emergentes existentes. Entre los muchos aspectos modificados y ampliados, esta Ley Orgánica plantea que las Administraciones Públicas deben llevar a cabo políticas integrales destinadas a este colectivo e incluye como principios de actuación la sensibilización, prevención y detección de las situaciones que puedan perjudicar el desarrollo de los niños, niñas y adolescentes.

La **Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia**, actualiza y modifica las principales leyes que regulan las instituciones de protección de menores.

Trata de garantizar una protección uniforme en todo el territorio del Estado y señala el INTERÉS SUPERIOR DEL MENOR como principal principio rector en materia de infancia y familia, que "primará sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir".

Por otro lado hay que destacar la **Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPVI)**. En esta ley orgánica se especifica en el artículo 4. Criterios Generales "Las personas menores de edad que hayan cometido actos de violencia deberán recibir apoyo especializado, especialmente educativo, orientado a la promoción del buen trato y la prevención de conductas violentas con el fin de evitar la reincidencia."

En el título III, que regula la sensibilización, prevención y detección precoz, el capítulo III indica que "todos los progenitores requieren apoyos para desarrollar adecuadamente sus responsabilidades parentales, siendo una de sus implicaciones la necesidad de procurarse dichos apoyos para ejercer

4

Pliego Técnico **Programa de prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar. HARREMAN**
Servicio de Infancia y Familia. Dpto. Políticas Sociales. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Año 2025

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	4/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

adecuadamente su rol. Por ello, antes que los apoyos con finalidad reparadora o terapéutica, deben prestarse aquellos que tengan una finalidad preventiva y de promoción del desarrollo de la familia. Todas las políticas en el ámbito familiar deben adoptar un enfoque positivo de la intervención familiar para reforzar la autonomía y capacidad de las familias y desterrar la idea de considerar a las familias más vulnerables como las únicas que necesitan apoyos cuando no funcionan adecuadamente."

En cuanto a las funciones de las instituciones en la Comunidad Autónoma Vasca, es **La Ley 3/2005, de 18 de febrero, de Atención y Protección a la Infancia y la Adolescencia**, la que en el capítulo II organiza la intervención con la Infancia de especial protección y, encarga a los ayuntamientos, la recepción, investigación, valoración e intervención de aquellos casos de desprotección leve y moderada. Por tanto, la atención de los niños/as y adolescentes en situación de riesgo leve y moderado es competencia administrativa del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, en tanto que se trata de situaciones que perjudican el desarrollo personal o social del niño, niña o adolescente, no calificadas como de gravedad elevada y/o desamparo y que, por lo tanto, no requieren de otras actuaciones por parte del Área del Menor y la Familia del Instituto Foral de Bienestar Social de la Diputación de Álava.

La citada ley expone asimismo que las actuaciones deben estar orientadas a la desaparición de los factores de riesgo que inciden de forma negativa en él y seguimiento, en definitiva, lo que se ha dado en llamar recursos de Preservación Familiar.

El **Instrumento BALORA**, desarrollado a partir de la citada ley y aprobado por **DECRETO 230/2011 de 8 de noviembre**, y actualizado por **DECRETO 152/2017 de 9 de mayo, para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo en los servicios sociales municipales y territoriales de atención y protección a la infancia y adolescencia en la Comunidad Autónoma del País Vasco**, prevé el

5

Pliego Técnico **Programa de prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar. HARREMAN**
Servicio de Infancia y Familia. Dpto. Políticas Sociales. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Año 2025

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	5/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

desarrollo de Programas de Preservación Familiar por parte de los Servicios Sociales Municipales dirigidos a familias con niños, niñas o adolescentes en situación de riesgo moderado. Los citados Programas proporcionan a las familias apoyo psico-socio-educativo y sus objetivos se centran en:

- Garantizar la cobertura de las necesidades básicas del niño, niña o adolescente en su entorno familiar y social natural.
- Finalizar la situación de desprotección y establecer las condiciones necesarias para evitar su reaparición.
- Mantener la unidad familiar.
- Capacitar o complementar al padre, madre o personas que ejercen la tutela o guarda del niño, niña o adolescente para el adecuado ejercicio del rol parental.
- Reparar las secuelas que la desprotección ha provocado en el niño, niña o adolescente.

Por otro lado, **La ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma Vasca**, en su título III establece y define las competencias de las administraciones públicas en materia de servicios sociales. En esta distribución, entre los recursos asociados a los Ayuntamientos se señalan los Servicios de intervención socio-educativa y psicosocial, dirigidos al ámbito familiar.

Los Servicios Sociales municipales y territoriales deben disponer de recursos suficientes, flexibles y diversificados según lo establecido en el **Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales**, de manera que cada niño, niña y adolescente y su familia puedan recibir los servicios que necesitan, en el momento y con la intensidad que precisen. En este sentido, la provisión de recursos de apoyo en los casos de riesgo moderado es tan importante como en los casos de riesgo grave o desamparo y puede suponer un nivel de complejidad y dificultad similar a ellos. La calificación de riesgo moderado no supone una

6

Pliego Técnico **Programa de prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar. HARREMAN**
Servicio de Infancia y Familia. Dpto. Políticas Sociales. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Año 2025

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	Q3NUDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua Fecha y Hora	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	6/38
 Q3NUDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

consideración menor sobre la importancia de desarrollar una intervención reparadora inmediata o de disponer de profesionales especializados para llevarla a cabo.

El Servicio que presta este contrato se corresponde con la **Ficha 1.3. del citado Decreto: Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial.**

Este servicio consiste en un conjunto de prestaciones relacionales de apoyo socioeducativo y/o psicosocial de carácter individual, familiar y/o grupal. Sus objetivos son que las personas usuarias:

- a) adquieran y desarrollen capacidades (actitudes, aptitudes, conocimientos, criterios, pautas, habilidades) personales, familiares o grupales, que favorezcan su desenvolvimiento autónomo, su inclusión social y la adecuada convivencia en el medio familiar y comunitario;
- b) sustituyan hábitos, conductas, percepciones, sentimientos y actitudes, que resulten inadecuados por otros más adaptados.

La población destinataria son las personas menores de edad en situación de riesgo leve o moderado de desprotección y sus familias.

La Ley 2/2024, de 15 de febrero, de Infancia y Adolescencia (LIA) en el marco autonómico, tiene como objetivo cuidar y proteger los derechos de todas las niñas, niños y adolescentes de Euskadi. En el título VI, se aborda la prevención, detección y protección ante situaciones de vulnerabilidad a la desprotección y de desprotección. Así, por ejemplo, se aborda ofrecer servicios de crianza y mediación familiar en situaciones difíciles.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	7/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

3. CONTEXTO ORGANIZATIVO

El Servicio de Infancia y Familia, es el encargado de coordinar y hacer operativa la misión del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz de *"salvaguardar los derechos de los niños, niñas y adolescentes de nuestro municipio para lograr su bienestar, mediante el desarrollo de acciones preventivas y acciones protectoras que aseguren la respuesta a sus necesidades"*.

Este servicio específico en el ámbito de la infancia y la adolescencia combina su acción de motor, gestor y coordinador del III Plan de Infancia y Adolescencia, junto con acciones de promoción y prevención dirigidas a toda la población en general y, además, incorpora la valoración e intervención en situaciones de desprotección infantil y adolescente de grado moderado a través de recursos de apoyo y de preservación familiar.

Ahora bien, dado que la intervención con la Infancia y la Adolescencia corresponde a todos los servicios sociales municipales (Servicios Sociales de Base, Servicio de Infancia y Familia y Servicio de Inclusión Social), es el **Procedimiento Departamental de intervención en la casuística de infancia y adolescencia en situaciones de desprotección o de riesgo de desprotección**, aprobado en marzo de 2011 y modificado en septiembre de 2016, el que rige el itinerario así como las funciones a desempeñar por cada uno de los citados servicios sociales municipales en estas situaciones de riesgo y desprotección infantil y adolescente, en base a las siguientes fases de la intervención:

- _ Detección y recepción de casos.
- _ Investigación, valoración y orientación.
- _ Intervención en los casos de riesgo de desprotección y en los casos de desprotección leve y moderada.
- _ Derivación a los servicios sociales territoriales de los casos de desprotección grave.

8

Pliego Técnico **Programa de prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar. HARREMAN**
Servicio de Infancia y Familia. Dpto. Políticas Sociales. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Año 2025

Egiaztzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua Fecha y Hora	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	8/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

En cuanto a los principios que fundamentan la intervención, hay que señalar que la detección precoz, la sensibilización y la promoción y apoyo a las familias para lograr su empoderamiento en las competencias de crianza y educación de sus hijos/as, forman parte de los principios señalados por el Equipo de Gobierno municipal actual, habiéndose integrado tanto en el III Plan estratégico del Departamento de Políticas Sociales, como en el III Plan Local de infancia y Adolescencia (2024-2030).

Así pues, tanto los principios rectores del marco legislativo de la atención a la infancia y adolescencia, como los principios teóricos y técnicos que presiden la actuación en este ámbito dan gran importancia a poner en marcha intervenciones tempranas para atender las nuevas necesidades específicas en relación a la infancia, la adolescencia y las familias.

Más concretamente, el III Plina cuya misión es promover una ciudad amigable, inclusiva y libre de todo tipo de violencia, que garantice el cumplimiento de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y sus familias, haciéndolos partícipes y protagonistas en la comunidad y en el gobierno local. Su línea 4 promueve entornos protectores y libres de violencia, siendo uno de los objetivos de esta línea, el reforzar y actualizar los recursos de prevención, detección precoz, preservación e intervención con niños, niñas y adolescentes en situaciones de desprotección, entre ellos el programa Harreman.

4. ANTECEDENTES

Con respecto al tema que nos ocupa, teniendo en cuenta la realidad existente en la ciudad de Vitoria-Gasteiz en 2013, donde la problemática de Violencia Filio parental era una realidad emergente, el Servicio de Infancia y Familia del Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y en cumplimiento del I Plan de Infancia y

9

Pliego Técnico **Programa de prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar. HARREMAN**
Servicio de Infancia y Familia. Dpto. Políticas Sociales. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Año 2025

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	9/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

Adolescencia PLINA, en concreto del objetivo 3.6.2 *Promover programas de Intervención con personas menores de edad que emiten comportamientos violentos hacia sus progenitores*, contrató a la Universidad del País Vasco (Equipo de la Facultad de Psicología) para la elaboración de un programa que debía estar basado en la revisión de programas evaluados y con evidencias de su eficacia. Además, tenía que dar respuesta al gran vacío existente de abordajes de intervención específicos que trabajasen con los casos detectados de forma incipiente, con un abordaje desde una mirada comprensiva y resiliente tanto para la reeducación de los y las adolescentes y sus padres y madres, así como para el aprendizaje de nuevas formas de relación y ejercicio de roles en la familia, que evitasen esas conductas.

Como resultado de toda la labor anteriormente expuesta, el Servicio Municipal de Infancia y Familia puso en marcha en el año 2017 por primera vez el **Programa específico de intervención precoz en situaciones de Violencia filio-parental**. Desde entonces hasta el día de hoy se ha implementado una decena de veces, habiendo acogido a más de 70 familias. Se han realizado un total de 6 estudios de la evaluación realizada, que aportan evidencia empírica sobre su efectividad. De dichas evaluaciones se desprende que las personas participantes logran mejorar las relaciones familiares y reducir los episodios violentos.

A pesar de los datos favorables, el programa es exigente en cuanto al compromiso que requiere, ya que se implanta presencialmente, en formato grupal, debe contar con la participación de progenitores y adolescentes y tiene una duración media de entre 6 y 8 meses. La suma de todo ello, dificulta la participación de las familias y su adherencia al tratamiento. A su vez, a la hora de formar los últimos grupos, ha sido notoria la resistencia de la población adolescente a participar en el programa.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua Fecha y Hora	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	10/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

Pese a todos los esfuerzos realizados desde el Servicio de Infancia y Familia, mediante campañas de difusión y sensibilización y la modificación del procedimiento de acceso al programa (posibilidad de acceso sin tener que ser derivado/a por los Servicios Sociales Municipales), no se ha logrado aumentar el nº de familias que se benefician del programa. Por todo ello, se decide repensar su formato, ofrecer nuevas estrategias de intervención más breves y adaptadas a los cambios tecnológicos actuales, pero que garanticen el interés y el trabajo de los elementos mínimos necesarios para producir cambios en las dinámicas familiares.

El punto de partida ha sido cambiar su denominación, “Programa de prevención e intervención precoz en Violencia Filio parental”, ya que puede resultar estigmatizante para las propias familias, puede dificultar que reconozcan este problema y que pidan ayuda, puede parecer que “atribuye la problemática” a la persona menor de edad... Por tanto, se valora coherente una nueva denominación, acorde con un enfoque alejado de la culpabilización, reforzando comportamientos respetuosos hacia la construcción de un vínculo positivo entre padres/madres e hijos/as. Fruto de ello, desde ahora el programa Harreman, se denomina **“Programa de Prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar entre padres/madres e hijos/as”**.

Por otra parte, de la propia andadura de este programa y del trabajo de los últimos años, además desde el paradigma de la no violencia, la *Ley Orgánica de Protección Integral a la Infancia y a la Adolescencia frente a la Violencia*, se apuesta y refuerza toda actuación preventiva contra la violencia.

Así mismo, el Modelo Teórico de la Parentalidad Positiva, como fundamento científico en las líneas de trabajo de este Ayuntamiento y de los programas del Servicio de Infancia y Familia, bajo el marco conceptual del Currículo Óptimo de Parentalidad Positiva, propone ofrecer a las figuras parentales acciones de

11

Pliego Técnico **Programa de prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar. HARREMAN**
Servicio de Infancia y Familia. Dpto. Políticas Sociales. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Año 2025

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	11/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

sensibilización y prevención cuando comienzan a tener dudas y dificultades en la crianza y educación de sus hijos e hijas, destinadas a la regulación de la conducta infantil en esta etapa evolutiva, ofreciendo orientación y pautas de crianza y educación no violenta que puedan prevenir comportamientos inadecuados.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES OBJETO DEL CONTRATO

Teniendo en cuenta los aspectos señalados en los apartados anteriores, las actividades objeto del presente Contrato de **“Programa de Prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar entre padres/madres e hijos/as”** se agrupan en dos áreas:

- 5.1 **Desarrollo y evaluación de la intervención psicoeducativa** descrita en el **“Programa de Prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar entre padres/madres e hijos/as”** mediante un abordaje cognitivo-conductual con las hijas e hijas, con los progenitores y/o también con otros familiares, enfocado a transformar el modelo relacional instaurado en la familia con el objetivo último de promover mejoras en la dinámica relacional que generen la eliminación de los comportamientos violentos en las relaciones familiares.
- 5.2 **Diseño, ejecución y evaluación de actividades sociocomunitarias de sensibilización y formación destinadas a la prevención de situaciones de conflicto familiar entre padres/madres e hijos/as** dirigidas a familias con hijos e hijas menores de edad y otras dirigidas a agentes sociales como tutores, profesorado, educadores sociales, monitores de comedor y de tiempo libre..., abordando factores de riesgo y factores de protección.

12

Pliego Técnico **Programa de prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar. HARREMAN**
Servicio de Infancia y Familia. Dpto. Políticas Sociales. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Año 2025

Egiaztzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua Fecha y Hora	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	12/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

5.1 DESARROLLO Y EVALUACIÓN DE LA INTERVENCIÓN PSICOEDUCATIVA DESCRITA EN EL "PROGRAMA DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE DIFICULTAD Y/O CONFLICTIVIDAD EN EL ÁMBITO FAMILIAR ENTRE PADRES/MADRES E HIJOS/AS"

Es un programa de carácter psicoeducativo que, mediante un abordaje cognitivo-conductual grupal, individual y familiar, está enfocado a reducir comportamientos inadecuados y/o disruptivos que se producen por parte de los hijos e hijas hacia sus padres, madres y/o tutores.

5.1.1 Población Destinataria

Familias residentes en el municipio de Vitoria-Gasteiz con hijos e hijas de edades comprendidas entre 11 y 17 años¹ quienes muestran problemas de adaptación y/o comportamiento (incumplimiento reiterado de normas y límites, relaciones conflictivas con padres y madres, manifestación de actitudes hostiles y conductas agresivas, entre otras) relacionados con una situación de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar. Y a su vez, los progenitores (padres, madres) u otras figuras parentales (parejas de padre o madre, tutores,...) encuentran dificultades para ejercer sus tareas educativas con estos/as menores y necesitan fortalecer sus competencias de cara a un ejercicio positivo de su parentalidad.

Según instrumento BALORA, la "incapacidad parental de control de la conducta del niño, niña o adolescente" se refiere a la falta de capacidad de los padres o tutores para gestionar o dirigir adecuadamente las conductas del menor, lo que puede conducir a situaciones de riesgo o desprotección.

¹ Excepcionalmente se podrán incorporar adolescentes de 10 años con madurez asimilable al grupo.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	Q3NUDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua Fecha y Hora	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	13/38
 Q3NUDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

Dada la diferencia de edad existente entre las personas menores a las que va destinado el Programa se trabajarán agrupando por edades, siempre que sea posible, teniendo como referencia la edad de 11 a 14 años y la de 15 a 17 para la formación de los grupos.

El Servicio Municipal de Infancia y Familia es quien recibe demandas y propuestas de participación, conforma los grupos y establece los calendarios correspondientes. Se contemplan las siguientes **situaciones de exclusión**:

1. Familias con hijos e hijas en situación de desprotección grave o desamparo en cualquiera de sus tipologías.
2. Padres, madres y/o los hijos o hijas que emiten los comportamientos violentos cuando estén diagnosticados por problemas graves de salud mental y/o que les produzcan incapacidad para poder beneficiarse del Programa.
3. Padres, madres y los hijos o hijas que emiten los comportamientos violentos que por su bajo nivel de comprensión cognitiva les incapacite para beneficiarse del Programa.
4. Personas con muy bajo nivel de comprensión y comunicación en la lengua castellana.
5. Familias en las que se esté produciendo de forma activa violencia de género y se mantiene la convivencia.

Por otro lado, pueden darse otras situaciones en las que se valorará la idoneidad o no de participar en el programa.

5.1.2 Objetivos

Objetivo general

- Disminuir las situaciones de conflicto familiar, buscando una mayor conexión emocional entre los progenitores y sus hijos e hijas.

14

Pliego Técnico **Programa de prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar. HARREMAN**
Servicio de Infancia y Familia. Dpto. Políticas Sociales. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Año 2025

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	14/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

Objetivos específicos

- Promover en los hijos e hijas las competencias socio-personales que faciliten su adaptación y bienestar en el contexto familiar y en el entorno social.
- Promover la identificación y comprensión de emociones, tanto propias como ajenas, y adquirir estrategias de auto-regulación emocional.
- Favorecer y fomentar la toma de conciencia de los comportamientos disruptivos en relación a los padres y madres y la motivación al cambio.
- Comprender el proceso de violencia/conductas violentas de los hijos e hijas a sus progenitores.
- Estimular la modificación de pensamientos y creencias que sustentan y justifican la violencia.
- Fortalecer estrategias de afrontamiento eficaces ante situaciones estresantes y/o conflictivas.
- Fortalecer y desarrollar en las figuras parentales las competencias necesarias para revertir las jerarquías y disfuncionalidades, que han provocado un problema relacional familiar.
- Fortalecer y/o adquirir estrategias educativas que favorezcan un desempeño parental basado en el afecto, la calidez emocional, la comunicación, la supervisión de la conducta de los/as menores y el establecimiento de límites y normas.
- Comprender el concepto y el proceso de la violencia, además de su funcionalidad.

15

Pliego Técnico **Programa de prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar. HARREMAN**
Servicio de Infancia y Familia. Dpto. Políticas Sociales. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Año 2025

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	15/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

- Fomentar interrelaciones positivas entre las figuras parentales e hijos/as para crear un clima familiar basado en el respeto y en el afecto que implique una mayor cohesión y conexión familiar.

- Reflexionar e identificar el sistema relacional, identificando las dinámicas familiares y los posibles conflictos familiares y la función que cumple la conducta disruptiva y/o violenta en la familia.

- Promover una organización familiar que incluya un tiempo compartido en familia, tanto en los hábitos cotidianos como en las actividades de ocio.

- Reparar los posibles daños causados en la familia debido a conductas disruptivas.

5.1.3 Derivación y acceso al Programa

ACCESO 1.

La detección del riesgo o vulnerabilidad en la unidad familiar se podrá realizar desde los Servicios Sociales de Base, Servicio de Inclusión Social y Servicio de Infancia y Familia.

El equipo referente tras un periodo de investigación, ha de verificar si existe una situación de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar, que pudiese derivar en Violencia Filio parental, así como valorar la existencia de desprotección y el nivel de gravedad, según instrumento Balora.

Si se detecta que existe conflictividad y/o problemática de VFP en la familia y/o incapacidad parental para el control de la conducta del niño, niña o adolescente, y que esta unidad familiar es susceptible de participar en el programa, pero aún no ha sido finalizada la investigación, se podrá derivar a la familia a este recurso, continuando con la investigación el equipo profesional referente según el procedimiento departamental. Para ello, se

16

Pliego Técnico **Programa de prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar. HARREMAN**
Servicio de Infancia y Familia. Dpto. Políticas Sociales. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Año 2025

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	16/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

planteará el caso al gestor del recurso, quien en coordinación con el equipo referente, tomará la decisión respecto a la incorporación de la familia al programa.

ACCESO 2.

Del mismo modo, la familia o algún miembro de la familia por iniciativa propia puede solicitar su participación al programa. En ese momento, si la unidad familiar no está atendida en los servicios sociales municipales, la gestora del programa contactará con la familia o miembro de la familia para mantener una o varias entrevistas en el Servicio de Infancia y Familia, destinadas a valorar su posible participación en el Programa y/u otro tipo de intervención que se adapte mejor a la situación familiar.

5.1.4 Actividades a desarrollar en la Intervención Psicoeducativa

El programa de "Prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar entre madres-padres e hijos/as: programa Harreman" lleva a cabo su intervención a través de la puesta en marcha de distintas actividades:

a) GRUPOS DE INTERVENCIÓN PROGENITORES

Intervención **grupal presencial**, en grupos mixtos de progenitores formados por una media de 8-10 personas. En dicho grupo preferentemente participarán ambos progenitores, pudiendo participar también sólo uno de ellos. En los casos de progenitores separados y/o divorciados, se sugiere igualmente la participación de ambos progenitores, aunque fuese en distintos grupos.

La intervención tiene un carácter psico-educativo mediante un **abordaje cognitivo-conductual**.

17

Pliego Técnico **Programa de prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar. HARREMAN**
Servicio de Infancia y Familia. Dpto. Políticas Sociales. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Año 2025

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua Fecha y Hora	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	17/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

El objetivo es fortalecer y desarrollar en las figuras parentales las competencias necesarias para revertir las jerarquías y disfuncionalidades, que han provocado un problema relacional familiar.

El grupo de intervención con progenitores consta de **10 sesiones**, una por semana, de una hora y media de duración. Por tanto, la duración de la intervención de este programa será de 10 semanas, alrededor **de 2 meses y medio**.

Este programa prevé que durante el desarrollo de la Intervención, los profesionales puedan proporcionar asesoramiento puntual mediante **sesiones de apoyo y/o refuerzo** a las participantes que lo requieran, con el objetivo de asimilar y comprender contenidos, además de reforzar los posibles cambios a introducir en la dinámica familiar.

Se plantea como propuesta, la realización anual de mínimo 1 grupo de progenitores y un máximo de 2 grupos de intervención con progenitores.

Respecto a la organización de módulos y las sesiones correspondientes, se recogen a continuación:

MÓDULO	SESIONES QUE INCLUYE
M1. IDENTIFICANDO EL PROBLEMA	SESIÓN 1. IDENTIFICANDO FORTALEZAS Y DESAFÍOS COMO PADRES SESIÓN 2: PLANIFICANDO OBJETIVOS
M2. COMPRENDIENDO LA VIOLENCIA	SESIÓN 3: COMPRENDIENDO Y RESPONDIENDO ANTE LA VIOLENCIA DE LOS/AS HIJOS/AS
M3. PENSAMIENTOS Y CREENCIAS SOBRE LA VIOLENCIA	SESIÓN 4. LOS PENSAMIENTOS AUTOMÁTICOS NEGATIVOS Y SU RELACIÓN CON LA VIOLENCIA SESIÓN 5. IDENTIFICACIÓN DE LOS PENSAMIENTOS Y MODIFICACIÓN DE LOS MISMOS
M4. MANEJO EMOCIONAL	SESIÓN 6. LAS EMOCIONES Y SU RELACIÓN CON LOS PENSAMIENTOS Y CONDUCTAS VIOLENTAS SESIÓN 7. DESARROLLO DE LA RESPUESTA EMPÁTICA.
M5. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN Y	SESIÓN 8. ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES DE

18

Pliego Técnico **Programa de prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar. HARREMAN**
Servicio de Infancia y Familia. Dpto. Políticas Sociales. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Año 2025

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	Q3NUI5KEU5SWBPLYI4N6SU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	18/38
 Q3NUI5KEU5SWBPLYI4N6SU			

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	COMUNICACIÓN Y VALIDACIÓN
	SESIÓN 9. ENTRENAMIENTO EN RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS
M6. FORTALECIMIENTO AL CAMBIO	SESIÓN10. CONSOLIDACIÓN DE LOS CAMBIOS Y NARRACIÓN DE LA HISTORIA PERSONAL

Para el desarrollo de las distintas sesiones y la realización de actividades acordes a los objetivos propuestos, se recomienda que el equipo de profesionales tenga como referencia el Manual del anterior "Programa de Intervención Precoz en Situaciones de Violencia Filio-parental", pudiendo realizar propuestas nuevas (contenidos y formatos) que supongan un mayor impacto en las personas participantes.

Las sesiones han de ser flexibles y tendrán que adecuarse, en la medida de lo posible, a las necesidades de las familias de cada grupo, adaptando materiales y/o utilizando nuevos recursos (gráficos, audiovisuales,...) si fuese necesario.

Lo ideal es que los grupos de intervención de Progenitores se realicen simultáneamente con los grupos de intervención de Hijos e hijas (en días alternos). Sin embargo, puede darse el caso en que los progenitores o uno de ellos quiera participar en el Programa no así su hijo/a, quien tiene las conductas agresivas. Éste hecho no es excluyente, pudiendo participar en el grupo.

b) GRUPOS DE INTERVENCIÓN HIJOS/HIJAS

Intervención grupal presencial intercalando sesiones en modalidad online, destinada a **jóvenes con edades comprendidas entre 11 y 17 años, que presentan comportamientos inadecuados y/o disruptivos en el ámbito familiar.** Se buscará formar grupos de entre 8 y 10 participantes. Debido a la heterogeneidad de edades y el grado de madurez, se buscará a la hora de

19

Pliego Técnico **Programa de prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar. HARREMAN**
Servicio de Infancia y Familia. Dpto. Políticas Sociales. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Año 2025

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua Fecha y Hora	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	19/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

crear el grupo que éste sea lo más equilibrado posible, de manera que facilite el sentimiento de pertenencia e identificación con las otras personas participantes.

Dada la diferencia de edad existente entre las personas menores a las que va destinado el programa se trabajarán agrupando por edades, siempre que sea posible, teniendo como referencia la edad de 11 a 14 años y la de 15 a 17 para la formación de los grupos.

El objetivo principal es fomentar las habilidades y competencias sociopersonales (habilidades sociales, empatía, conductas de autocontrol, etc) que permitan reducir o eliminar las conductas que deriven en violencia, instaurando comportamientos alternativos, que repercutan en el bienestar individual y familiar.

La intervención tiene un carácter psico-educativo mediante un **abordaje cognitivo-conductual**.

Dada la heterogeneidad previsible entre la población destinataria, el programa se plantea con la suficiente flexibilidad como para poder atender realidades familiares diferentes.

Este grupo de intervención constará de **8 sesiones**, de 1,5 horas de duración, una por semana. Por tanto, dicho grupo tendrá una duración de 8 semanas, lo que supone **2 meses** de dedicación por parte de los/las jóvenes participantes. Dada las dificultades existentes especialmente en las personas adolescentes y pre-adolescentes para optimizar el abordaje del programa, se propone un **modelo mixto de intervención (presencial y online)** que les resulte más atractivo y facilite la accesibilidad y continuidad en el programa. De las 8 sesiones, 5 serán presenciales y 3 en modalidad on line.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	Q3NUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua Fecha y Hora	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	20/38
 Q3NUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

El Programa prevé que durante el desarrollo de la intervención, los profesionales puedan proporcionar asesoramiento mediante sesiones de apoyo y/o refuerzo a las personas participantes que lo requieran, para asimilar y comprender contenidos trabajados y apoyar su puesta en práctica.

Se plantea como propuesta, la realización anual de máximo 2 grupos de intervención con hijos/as y 1 grupo como mínimo.

Para el desarrollo de las distintas sesiones y la realización de actividades acordes a los objetivos propuestos, se recomienda que el equipo de profesionales tenga como referencia el Manual del anterior "Programa de Intervención Precoz en Situaciones de Violencia Filio-parental", pudiendo realizar propuestas nuevas (contenidos y formatos) que supongan un mayor impacto en las personas participantes.

Las sesiones han de ser flexibles, tendrán que adecuarse en la medida de lo posible a las necesidades de las personas adolescentes de cada grupo, adaptando materiales y/o utilizando nuevos y modernos recursos (gráficos, audiovisuales,...) en aras de mejorar el aprovechamiento de las sesiones.

MÓDULO	SESIONES QUE INCLUYE
M1. IDENTIFICANDO EL PROBLEMA	SESIÓN 1. MIS RELACIONES FAMILIARES (AUTOESTIMA Y AUTOCONCEPTO) PLANIFICANDO OBJETIVOS Y ASUMIENDO RESPONSABILIDADES
M2. COMPRENDIENDO LA VIOLENCIA	SESIÓN 2: FUNCIONAMIENTO DE LA VIOLENCIA
M3. PENSAMIENTOS Y CREENCIAS SOBRE LA VIOLENCIA	SESIÓN 3: LOS PENSAMIENTOS AUTOMÁTICOS NEGATIVOS Y SU RELACIÓN CON LA VIOLENCIA SESIÓN 4. HERRAMIENTAS PARA CUESTIONAR LOS PENSAMIENTOS AUTOMÁTICOS Y GENERAR PENSAMIENTOS ALTERNATIVOS. CREENCIAS ALTERNATIVAS.
M4. MANEJO EMOCIONAL	SESIÓN 5. RECONOCIMIENTO DE LAS EMOCIONES PROPIAS Y AJENAS

21

Pliego Técnico **Programa de prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar. HARREMAN**
Servicio de Infancia y Familia. Dpto. Políticas Sociales. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Año 2025

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	Q3NUI5KEU5SWBPGLYI4N6SU	Data eta Ordua Fecha y Hora	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	21/38
 Q3NUI5KEU5SWBPGLYI4N6SU			

	SESIÓN 6. ESTRATEGIAS PARA EL CONTROL DE LA IRA Y HOSTILIDAD
M5. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	SESIÓN 7. ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES DE COMUNICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS
M6. FORTALECIMIENTO AL CAMBIO	SESIÓN 8. CONSOLIDACIÓN DE LOS CAMBIOS Y NARRACIÓN DE LA HISTORIA PERSONAL

c) SESIONES DE APOYO Y/O REFUERZO

Dentro de este programa se contempla la posibilidad de ofrecer a las personas participantes (ya sean progenitores y/o hijos e hijas), que lo requieran o a valoración del equipo que imparte el programa, **sesiones de apoyo y/o refuerzo (presencial y/o online)**. Estas sesiones de apoyo o refuerzo son una parte esencial del proceso, ya que ayudan a consolidar los avances, prevenir recaídas, y apoyar a las familias en su camino hacia una relación más saludable y positiva.

d) SESIONES INTERVENCIÓN FAMILIAR

El programa de "Prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar entre padres/madres e hijos/as: programa Harreman" ofrece la posibilidad de completar la intervención grupal, con 2 sesiones de intervención familiar. A decisión de la familia, pueden desarrollarse **esas sesiones** en el **domicilio familiar o** en las instalaciones de la **entidad**, donde se realizan los Grupos de Intervención.

Realizar las sesiones de intervención familiar en el propio domicilio permite trabajar de una forma cercana y más natural en el entorno de la familia, permitiendo recopilar información de las dinámicas familiares, pudiendo personalizar las intervenciones y ayudando a crear un ambiente familiar respetuoso y seguro.

Se propone que la realización de dichas sesiones de intervención familiar se produzcan una hacia el principio de trabajo grupal y la otra tras finalizar dicha intervención.

22

Pliego Técnico **Programa de prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar. HARREMAN**
Servicio de Infancia y Familia. Dpto. Políticas Sociales. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Año 2025

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	22/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

e) INTERVENCIÓN INDIVIDUAL

Se contempla la intervención individual para **hijos e hijas adolescentes y/o progenitores**, que por diversos motivos no puedan o no quieran participar en los grupos de Intervención. Esta modalidad de intervención se realizará de forma puntual (máximo 5 sesiones) con el objetivo de apoyarle a afrontar su situación, y orientándoles y motivándoles hacia una posible incorporación a la intervención grupal.

Por otro lado, también se contempla ofrecer acompañamiento-seguimiento puntual por parte de los/las profesionales vía telefónica, por email o de manera presencial a aquellas familias que demanden apoyo y asesoramiento hasta que se ponga en marcha la intervención grupal en aras de contener situaciones críticas y/o evitar acrecentar la conflictividad intrafamiliar.

5.1.5 Metodología

El programa de **prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar** tiene un carácter psicoeducativo que, mediante un abordaje cognitivo-conductual de carácter grupal y familiar, está enfocado a reducir las conductas violentas a nivel intrafamiliar.

Dada la influencia de diversas variables en el desarrollo de situaciones de conflictividad en el ámbito familiar, este programa contempla una intervención en diversas áreas, como son la **cognitiva** en la que se trabajan tanto los constructos cognitivos de los padres y las madres, como de los hijos e hijas adolescentes en relación a la justificación de la violencia y los pensamientos de hostilidad, respectivamente; el área **emocional**, en la que se considerarán tanto los componentes básicos de la respuesta empática como la presencia de problemas relativos a la ira, al autocontrol y la impulsividad y, el área **conductual**, en la que se hace un abordaje de dichas habilidades de autocontrol y la reducción de las tácticas de dominancia ejercidas por las

23

Pliego Técnico **Programa de prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar. HARREMAN**
Servicio de Infancia y Familia. Dpto. Políticas Sociales. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Año 2025

Egiaztzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua Fecha y Hora	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	23/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

personas menores de edad en relación a sus padres y madres, hermanos/as y/o parejas.

En el área **familiar**, por su parte, es importante trabajar el estilo educativo empleado y las prácticas de crianza con respecto a los hijos e hijas.

5.1.6 Evaluación

Una vez finalizado cada grupo de intervención, se solicitará a la Entidad adjudicataria la realización de una memoria sobre la implementación del grupo (asistencia, participación, evolución del grupo,...) Además se tendrán que realizar breves informes individuales de cada persona participante en el programa.

La evaluación de este programa de Intervención consiste en un estudio cuasiexperimental con medición pretratamiento, postratamiento y seguimiento a los 6 meses. El objetivo general es evaluar la eficacia del programa en cuanto al cambio alcanzado tras la participación de algún miembro de la unidad familiar en un grupo de intervención.

La entidad contratada para la intervención será también la encargada del proceso de evaluación y el análisis de resultados. El protocolo de evaluación a los miembros participantes de las unidades familiares establece tres momentos:

- Evaluación pre (previo al comienzo en el grupo de intervención)
- Evaluación post (al finalizar la participación en el grupo de intervención)
- Evaluación seguimiento (a los 6 meses de iniciar el grupo de intervención)

Estos cuestionarios de evaluación están digitalizados para facilitar su cumplimentación y posterior análisis de datos. El Ayuntamiento se los facilitará

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	24/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

a la entidad adjudicataria, quien apoyará a las personas participantes en su cumplimentación si fuera necesario.

La entidad adjudicataria se encargará del análisis de los datos obtenidos de los cuestionarios para la realización posterior de un informe de resultados. Durante la vigencia del contrato y las sucesivas prórrogas, se irán incluyendo los nuevos datos en los informes de resultados, de cara a determinar si hay un impacto y/o evidencia de este programa.

Así mismo, el equipo profesional recogerá información de las sesiones para la evaluación del proceso, de cara a ir optimizando el programa con posibles sugerencias para modificar el contenido y la metodología.

Por último, es importante evaluar la satisfacción de las personas participantes mediante una evaluación final grupal con metodología participativa y mediante un cuestionario de satisfacción.

Anualmente se solicitará a la entidad adjudicataria la realización de una Memoria Anual que recoja la actividad programa, la realizada, destacando los objetivos, resultados, impacto, aspectos de mejora,...

5.2. DISEÑO, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES SOCIOCOMUNITARIAS DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN DESTINADAS A LA PREVENCIÓN DE SITUACIONES DE CONFLICTO FAMILIAR ENTRE PADRES/MADRES E HIJOS/AS

El programa propone una serie de actividades de sensibilización y formación destinadas a prevenir situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar, que pudiesen acabar derivando en violencia filio-parental.

Se plantean la realización de las siguientes actividades:

- CHARLAS COMUNITARIAS
- TALLERES PREVENTIVOS COMUNITARIOS
- CHARLAS- TALLERES FORMATIVOS

25

Pliego Técnico **Programa de prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar. HARREMAN**
Servicio de Infancia y Familia. Dpto. Políticas Sociales. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Año 2025

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	25/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

5.2.1 Población Destinataria

Estas acciones de carácter preventivo están dirigidas tanto a la población en general como a la población atendida desde los servicios sociales municipales y/o colectivos específicos del ámbito educativo, sanitario, social, ocio y tiempo libre, policía local, etc.

5.2.2 Objetivos

- Sensibilizar sobre el alcance de las conductas violentas dentro del ámbito familiar, destacando la importancia de crear una conciencia colectiva que permita reconocer la magnitud del problema en nuestra sociedad.
- Orientar sobre recursos adecuados para la prevención, intervención y apoyo a las familias.
- Fomentar una mayor comprensión y empatía en la comunidad para erradicar este tipo de conductas.

5.2.3 Derivación y acceso a las actividades

Por un lado, las charlas y los talleres preventivos familiares tendrán un carácter comunitario, de carácter gratuito y de fácil acceso, para cualquier persona interesada mediante inscripción en web municipal o centros cívicos.

Por otro, las charlas-talleres formativos, se podrán organizar y ofertar desde el SMIF a determinados colectivos profesionales vinculados con el trabajo directo con familias con hijos e hijas menores de edad, especialmente, adolescentes.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	26/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

5.2.4 Actividades a desarrollar

a) CHARLAS COMUNITARIAS

Se realizarán en centros cívicos y/o en otros espacios municipales de la ciudad. Se podrá valorar la posibilidad de realizar alguna de estas charlas en modalidad on-line para posibilitar una mayor participación, pudiendo facilitar que las personas participantes se sientan más cómodas expresando sus preocupaciones sobre la conflictividad familiar, sin tener que exponerse tan directamente.

La planificación de esta actividad contempla realizar como máximo 2 charlas anuales de 1,5 horas de duración cada una.

b) TALLERES PREVENTIVOS COMUNITARIOS "TALLER FAMILIA"

Este nuevo formato grupal, de carácter práctico y preventivo está dirigido a familias con hijos e hijas preferentemente menores de 11 años, quienes están comenzando a mostrar problemas de adaptación y/o comportamiento relacionados con dificultades y/o conflictividad en el ámbito familiar. Se pretende capacitar a las familias a reducir el conflicto y las conductas violentas, apoyando en la mejora y refuerzo de los vínculos positivos familiares.

La planificación de esta actividad contempla realizar anualmente, al menos, 1 taller preventivo comunitario de entre 4-5 horas de duración (en formato de 2 ó 3 sesiones o en modalidad intensiva a realizar en una sola sesión).

c) CHARLAS- TALLERES FORMATIVOS

El objetivo de estas charlas-talleres es que las personas participantes puedan identificar posibles conductas disruptivas de las personas menores de edad en

27

Pliego Técnico **Programa de prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar. HARREMAN**
Servicio de Infancia y Familia. Dpto. Políticas Sociales. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Año 2025

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	27/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

el ámbito familiar. Además, facilitar que conozcan recursos para informar/derivar a aquellas familias que lo necesiten y favorecer en los profesionales que derivan, el conocimiento del trabajo de las intervenciones. Se considera que son un formato útil para potenciar el papel protector y la detección precoz de posibles casos de violencia filio parental.

- Profesionales del sector educativo y/o sanitario: Taller formativo para profesionales tanto de centros educativos, (profesorado, consultores y orientadores, auxiliares educativos, monitorado, personal que imparte actividades extraescolares, profesionales administrativos...), como profesionales del ámbito sanitario (pediatras, enfermeras, médicos de atención primaria, etc.)

Dichos talleres se podrán realizar en el propio centro educativo, locales propuestos desde el AMPA y/o AFA, centros socio-sanitarios o en locales municipales reservados para la ocasión.

- Profesionales del ámbito de los servicios sociales y la educación social: trabajadores de los servicios sociales municipales, centros socioeducativos, educación de calle, ocio y tiempo libre, intervención en el domicilio etc.

La previsión contempla realizar 1 taller de este tipo anualmente.

* En el caso de que no se puedan llevar a cabo los mínimos de grupos de intervención con progenitores y con hijos e hijas y las actividades de prevención (a y b) que se especifican en este Pliego (por falta de demanda u otras circunstancias), se planificará en coordinación con el SMIF ampliar la programación comunitaria, incluyendo este tipo de charlas-talleres (c) de formación y asesoramiento así como otras acciones que puedan resultar de interés (elaboración de guías, grabación audiovisual de temas en formato podcast, ...)

28

Pliego Técnico **Programa de prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar. HARREMAN**
Servicio de Infancia y Familia. Dpto. Políticas Sociales. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Año 2025

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua Fecha y Hora	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	28/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

El equipo profesional de la entidad adjudicataria tendrá que presentar un documento breve de cada una de las actividades de carácter comunitario desarrolladas donde recoja:

- Fundamentación teórica, principios de actuación, contextualización.
- Objetivo, acciones y contenidos.
- Metodología.
- Planificación de la sesión o actividad-tipo.
- Evaluación.

5.2.5 Metodología

La metodología para charlas y talleres comunitarios se basará en la participación activa de las personas participantes, buscando la construcción colectiva del conocimiento y el desarrollo de habilidades. Esto implica un enfoque participativo que promueva la comunicación, el intercambio de experiencias y la reflexión crítica.

5.2.6 Evaluación

La evaluación de charlas y talleres comunitarios implicará evaluar tanto la calidad del contenido y el desarrollo, como su impacto en los participantes, mediante un breve cuestionario. El análisis y evaluación de estas actividades se recogerá en la Memoria anual.

6. Organización Funcional

Las Entidades implicadas en el desarrollo del programa de Prevención e Intervención en Situaciones de Dificultad y/o Conflictividad en el Ámbito Familiar son:

- Servicio de Infancia y Familia del Departamento de Políticas Sociales
- Entidad adjudicataria

29

Pliego Técnico **Programa de prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar. HARREMAN**
Servicio de Infancia y Familia. Dpto. Políticas Sociales. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Año 2025

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	29/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

6. 1 Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

El programa de Prevención e Intervención en Situaciones de Dificultad y/o Conflictividad en el Ámbito Familiar entre padres/madres e hijos/as se inscribe entre los Programas de Apoyo a las familias del Servicio de Infancia y Familia del Departamento de Políticas Sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

- El Servicio de Infancia y Familia será el encargado de derivar los casos a la entidad adjudicataria, de establecer las directrices que delimitan y definen la actuación de la entidad prestataria y de supervisar y seguir la evolución de los procesos tanto de cada caso como del programa contratado.
- El Servicio de Infancia y Familia será el responsable de atender demandas de información de la ciudadanía (teléfono/email/directa) y de la creación y difusión de información que resulte de interés para las familias (campañas, redes sociales, página web municipal, folletos, guías, etc.)
- El Servicio de Infancia y Familia, asignará a un/a profesional de la Unidad de Apoyo y Preservación Familiar, como gestor/a del programa, que constituye la figura de referencia en cuanto a la coordinación y seguimiento del Programa, a fin de mantener la finalidad y objetivos del mismo. Establecerá el plan de coordinación y supervisión a seguir, determinándose una reunión al inicio del contrato y sin perjuicio de que se celebren otras reuniones de seguimiento cuando el Servicio de Infancia lo considere necesario o a propuesta de la entidad adjudicataria.

El/la **gestor/a del programa** tendrá las siguientes funciones:

- Recepción de casos de los Servicios derivantes (SSB, SIS y SMIF) y valoración de cumplimiento de requisitos y posible adecuación de este

30

Pliego Técnico **Programa de prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar. HARREMAN**
Servicio de Infancia y Familia. Dpto. Políticas Sociales. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Año 2025

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	30/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

programa a la realidad familiar, siguiendo los criterios y requerimientos señalados en el pliego de condiciones técnicas.

- Asesoramiento a profesionales y personas particulares en torno a la problemática y al abordaje de la misma desde el ámbito municipal.
- Valoración e información del programa u otros recursos mediante entrevistas a las unidades familiares (no atendidas en SS.SS municipales), que se hayan puesto en contacto con el Servicio de Infancia y Familia solicitando información, orientación y/o apoyo ante los conflictos familiares.
- Derivación de los casos al Programa llevando a cabo la coordinación entre el equipo profesional derivante y la empresa adjudicataria.
- Seguimiento global del proceso de caso en el Programa y traslado de información con el equipo referente (derivante).
- Seguimiento global del Programa en cuanto al cumplimiento de lo establecido y según los principios que guían la intervención del Servicio de Infancia y Familia.
- Coordinación general del programa, tanto del desarrollo del mismo como de su evaluación.
- Realización de tareas de difusión y sensibilización, que ayuden a visibilizar el problema social de la violencia filio-parental y las situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar y la importancia de la familia como fuente de solución.

La **responsable de la Unidad Apoyo y Preservación Familiar**, realizará las siguientes acciones:

- De forma general: Gestión del contrato de prestación de servicios, seguimiento del contrato, control económico, evaluación, toma de decisiones, etc.

- De forma específica:

31

Pliego Técnico **Programa de prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar. HARREMAN**
Servicio de Infancia y Familia. Dpto. Políticas Sociales. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Año 2025

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoan alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	Q3NUDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	31/38
 Q3NUDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

- Coordinación con el/la profesional asignado del Servicio de Infancia y Familia.
- Seguimiento del funcionamiento del programa y del contrato.
- Análisis del desarrollo de la intervención del equipo profesional y seguimiento de éste, a partir de:
 - La información que se recaba de la entidad prestataria.
 - La información que se recaba de la gestora del programa del SMIF.
 - Los informes emitidos por la entidad adjudicataria.
 - La Memoria evaluativa anual.
 - Las Actas de reuniones de coordinación.
 - La comunicación directa con el equipo profesional del Programa.
- Coordinación con la entidad prestataria, especialmente con la figura de coordinación, todos los aspectos relevantes que incumben al Programa.
- Desarrollo de los cambios necesarios y propuesta de los ajustes y modificaciones que considere necesarios a la Jefatura del Servicio de Infancia y Familia.
- Control y seguimiento de la partida económica asignada al Programa.

El Servicio de Infancia y Familia realizará seguimiento, control y la evaluación de los servicios contratados en base a los indicadores y el procedimiento establecidos al efecto. La entidad adjudicataria deberá aceptar el sistema de evaluación determinado por el Servicio de Infancia y Familia y comprometerse a proporcionar los datos y administrar los instrumentos de evaluación que el Servicio de Infancia y Familia determine.

6. 2 Entidad Adjudicataria

La entidad adjudicataria, proporcionará un equipo de profesionales que desarrollarán las actividades descritas en el PROGRAMA DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE DIFICULTAD Y/O CONFLICTIVIDAD EN EL ÁMBITO FAMILIAR ENTRE PADRES/MADRES E HIJOS/AS.

32

Pliego Técnico **Programa de prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar. HARREMAN**
Servicio de Infancia y Familia. Dpto. Políticas Sociales. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Año 2025

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua Fecha y Hora	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	32/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

Las funciones que a continuación se explican de forma global tienen su concreción por tareas, según los objetivos marcados para la realización de la intervención grupal e individual expuestas en este pliego y para las tareas de evaluación, coordinación, elaboración de informes, etc.

Las funciones y tareas del equipo de profesionales contratado serán:

- Recepción de los casos derivados por el Servicio de Infancia y Familia llevando a cabo la coordinación el/la profesional gestor/a del programa.
- Configuración de los grupos de intervención conjuntamente con el/la profesional gestor/a del Servicio de Infancia y Familia, mediante el contacto con las posibles personas participantes previo al inicio.
- Aplicación del protocolo de evaluación en los tres momentos de pasación: pretratamiento, postratamiento y seguimiento a los 6 meses.
- Desarrollo de la intervención psicoeducativa grupal e individual siguiendo la metodología propuesta en este programa.
- Realización de sesiones de asesoramiento y/o refuerzo a las personas participantes que lo requieran o bien a propuesta del equipo de profesionales, para asegurar la asimilación de contenidos, consolidar avances,...
- Desarrollo de intervenciones individuales puntuales, con aquellos hijos e hijas y/o progenitores, que no quieran o no puedan participar en los grupos de Intervención.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	33/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

- Planificación y desarrollo de las sesiones de intervención familiar, a realizar o bien en el domicilio o bien en los locales de la entidad, de manera que se puede orientar sobre las dinámicas familiares para reducir las conductas conflictivas.
- Elaboración de los documentos e informes derivados de su labor profesional: informes individuales, memorias grupales, recogida y análisis de los datos de las evaluaciones pre-post y seguimiento y Memoria anual.
- Coordinación con el/la gestor/a del Programa del Servicio de Infancia y Familia, según calendario a establecer y en la medida que se considere necesario.
- Acompañamiento-seguimiento puntual vía telefónica, email o presencial a aquellas familias atendidas que lo necesiten, ante situaciones de crisis familiar, en aras de contener situaciones críticas y/o evitar acrecentar la conflictividad intrafamiliar.
- Diseño, preparación y desarrollo de las actividades comunitarias, así como la elaboración de materiales y soportes de dichas actividades.
- Elaboración de un documento breve de cada una de las actividades de carácter comunitario desarrolladas y su inclusión en la memoria anual.

7. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Sin perjuicio de lo dispuesto en el Pliego de cláusulas administrativas, la entidad adjudicataria estará sujeta a las siguientes obligaciones:

a) Adscripción para la cobertura del contrato y sustituciones del equipo de profesionales necesario que cumplan los siguientes requisitos:

34

Pliego Técnico **Programa de prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar. HARREMAN**
Servicio de Infancia y Familia. Dpto. Políticas Sociales. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Año 2025

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	34/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

- La sustitución del personal adscrito a este programa deberá realizarse manteniendo las mismas condiciones que sirvieron de base a la adjudicación, las personas que sustituyan a titulares deberán tener un currículo similar al del/la trabajador/a reemplazo/a. En caso de baja, renuncia u otros, la cobertura debe ser inmediata, debiendo ser comunicada en un plazo máximo de 24 horas, cada una de las variaciones, a la Jefatura de la Unidad de Apoyo y Preservación familiar del Servicio de Infancia y Familia.

B - Certificación negativa del Registro General de Delincuentes Sexuales para todos/as los/as profesionales y voluntarios que trabajen con contacto habitual con personas menores de edad; la Ley 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil; modificada por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección de la infancia y adolescencia, y la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado, establecen que será requisito para el acceso a profesiones, oficios y actividades que impliquen contacto habitual con menores, no haber sido condenado o condenada por sentencia firme por algún delito contra la libertad y la indemnidad sexual, que incluya la agresión y abuso sexual, acoso sexual, exhibicionismo y provocación sexual, prostitución y explotación sexual y corrupción de menores, así como trata de seres humanos.

A tal efecto, la entidad adjudicataria deberá recabar de las personas contratadas para la realización del servicio objeto de contrato por el presente pliego, certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales, emitida por dicho Registro.

Aquellas personas que no tengan nacionalidad española, además del certificado del Registro Central de Delincuentes Sexuales, deberán presentar a la empresa o entidad adjudicataria un certificado de su país de nacionalidad.

La empresa o entidad contratada deberá hacer entrega al Departamento de Políticas Sociales de una declaración jurada en la que conste que obran en su poder las certificaciones del Registro Central de delincuentes sexuales de las personas que van a llevar a efecto el presente contrato.

c) La empresa adjudicataria desarrollará los contenidos recogidos en el apartado 5.1.4.

Desarrollará la labor de los grupos de intervención en Vitoria-Gasteiz, en locales de la empresa adjudicataria adecuados al objeto del programa, que deberá contar con salas para la intervención grupal con capacidad entre 8-15 personas y cumplir con las condiciones de seguridad, salubridad y

35

Pliego Técnico **Programa de prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar. HARREMAN**
Servicio de Infancia y Familia. Dpto. Políticas Sociales. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Año 2025

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	35/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

accesibilidad señaladas según la correspondiente legislación. Además, el equipo de profesionales se tendrá que desplazar al domicilio familiar, si así lo prefiere la unidad familiar, de cara las sesiones de intervención familiar, salvo que prefieran realizarlas en las propias instalaciones de la empresa adjudicataria.

d) La empresa adjudicataria desarrollará las Actividades Comunitarias de sensibilización y prevención señaladas en el apartado 5.2.4 según lo descrito en el mismo y en el proyecto que presentará para su licitación. Desarrollará esta labor en los espacios o instalaciones municipales asignados a tal fin, o bien haciendo uso de las tecnologías si la modalidad es on-line.

e) Desarrollará el Servicio durante la vigencia del contrato de acuerdo a los criterios que se determinen por el Servicio de Infancia y Familia.

f) Elaborará los informes y documentos requeridos por el Servicio de Infancia y Familia:

- Para el programa de Intervención descrito en el apartado 5.1: informes de la evolución de cada caso e informe final del grupo, informes extraordinarios que se consideren precisos y memoria anual.
- Para las actividades comunitarias señaladas en el apartado 5.2: memoria evaluativa.

g) La empresa adjudicataria será responsable de la supervisión del trabajo del equipo profesional contratado y mantendrá formado al personal adscrito.

h) Desarrollará el servicio conforme a las Condiciones en materia de igualdad establecidas:

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLIY4N6SU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	36/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLIY4N6SU			

- 1 de cada 2 nuevas contrataciones que deba acometer la empresa adjudicataria para la cobertura de vacantes, sustituciones o posibles eventualidades de personal durante la ejecución del contrato, serán mujeres.

- Deberá contemplarse la perspectiva de género en las actividades y en las memorias e informes finales, se incorporará un informe abreviado de impacto de género, con datos desglosados por sexo de las personas beneficiarias y comprensión de la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.

i) Cumplirá con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, esto es cumplir con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en la Nueva Ley Orgánica 3/2018 de 5 de Diciembre de Protección de Datos y de Garantías de los Derechos Digitales y en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016.

j) Todos aquellos avisos o anuncios de exposición pública dirigidos al público en general que, en su caso, se realicen por la empresa adjudicataria deberán ser bilingües. En la documentación dirigida a las personas usuarias del programa se utilizará la lengua oficial que éstos elijan.

k) Facilitará al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (Servicio de Infancia y Familia) cuantos datos sean necesarios en relación al funcionamiento del Servicio.

8. RECURSOS ECONÓMICOS

Los recursos económicos serán los aportados y fijados en el Contrato de Prestación de Servicios.

37

Pliego Técnico **Programa de prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar. HARREMAN**
Servicio de Infancia y Familia. Dpto. Políticas Sociales. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Año 2025

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena Firmado por	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua Fecha y Hora	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	37/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			

A fin de poder dar respuesta al aumento de las necesidades de atención a las familias así como de la ampliación de la intensidad de la intervención, se plantea que si hubiera disponibilidad presupuestaria el citado contrato se pueda ampliar en un 20% más del precio fijado inicialmente.

El precio fijado se abonará previa presentación de facturas mensuales dirigidas al Servicio de Infancia y Familia y deberán contar con el Vº Bº de la Jefatura de la Unidad de Apoyo y Preservación Familiar.

Vitoria-Gasteiz, octubre de 2025

Servicio de Infancia y Familia
Departamento de Políticas Sociales
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

38

Pliego Técnico **Programa de prevención e intervención en situaciones de dificultad y/o conflictividad en el ámbito familiar. HARREMAN**
Servicio de Infancia y Familia. Dpto. Políticas Sociales. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Año 2025

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	HIERRO RUIZ, MONICA (Jefatura de Unidad de Recursos de Preservación del Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/11/2025 14:43:41
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	38/38
 Q3NVDUI5KEU5SWBPGLYIY4N6SU			