PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE RIGEN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR POR DERIVACIÓN JUDICIAL ARABA.

1.- INTRODUCCION

Se entiende por Punto de Encuentro Familiar el espacio neutral e idóneo en el que, con el apoyo de un equipo técnico multidisciplinar y con plenas garantías de seguridad y bienestar, se produce el encuentro de los miembros de una familia que se encuentra en situación de crisis o que requiere el servicio con carácter de seguimiento y apoyo socioeducativo, siendo en todo caso su uso determinado por resolución judicial. Los servicios prestados por los Puntos de Encuentro Familiar públicos tienen carácter gratuito para las personas usuarias del mismo.

El Decreto 124/2008, de 1 de julio, regulador de los Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial en la Comunidad Autónoma del País Vasco adjudicó la competencia de los mismos al Gobierno Vasco. Inicialmente fue el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales quien gestionó el Punto de Encuentro Familiar por derivación judicial en San Sebastián.

El Decreto 239/2011, de 22 de noviembre, de modificación del Decreto regulador de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial en la Comunidad Autónoma del País Vasco, establece que el Departamento del Gobierno Vasco competente en materia de justicia, en la actualidad el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales, creará y garantizará el funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial.

Las demandas de intervención en este servicio en el año 2021 han sido de 168 familias, 178 en 2020 Y 172 en 2019.

2.-OBJETO

Es objeto del presente pliego regular las condiciones para el desarrollo del servicio del Punto de Encuentro Familiar por derivación judicial en el territorio histórico de Araba, adscrito al Servicio de Justicia Juvenil y Puntos de Encuentro Familiar del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco.

3.- FUNCIONES A REALIZAR POR LA ENTIDAD CONTRATISTA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La entidad contratista cumplirá con los objetivos específicos de los puntos de encuentro familiar establecidos en el artículo 4 del Decreto 124/2008 y prestará los siguientes servicios.

a) Visitas tuteladas bajo supervisión presencial y permanente del personal del centro cuando una autoridad judicial así lo establezca. En determinadas supuestos, esta supervisión podrá también incluir la preparación de la visita y la intervención con las personas adultas y con la persona menor de edad por parte del personal técnico, atendiendo al plan de intervención individualizada que se haya establecido.

b) Visitas en el centro sin supervisión directa o presencia continuada del personal del centro.

c) Visitas tuteladas fuera del Punto de Encuentro Familiar. Se realizarán excepcionalmente, previa valoración técnica y autorización judicial, con carácter puntual, y constituirán, preferentemente, una fase intermedia de adaptación previa a la realización de visitas sin supervisión.

d) Intercambios: consistirán en la utilización del Punto de Encuentro familiar únicamente para supervisar la entrega y recogida de los niños, niñas y adolescentes, produciéndose la visita fuera del centro.

e) Acompañamientos: consistirán en el acompañamiento al niño, niña o adolescente, por personas profesionales del Punto de Encuentro Familiar al establecimiento penitenciario, hospitalario o residencial en el que se encuentre su padre o su madre, la persona tutora o guardadora, otros familiares u otras personas allegadas cuya relación esté autorizada, siempre que no resulte posible su desplazamiento al Punto de Encuentro familiar.

f) Realizar el plan de intervención individualizada de cada caso.

g) Recoger y registrar de manera detallada y exhaustiva lo observado durante las visitas, los procesos de recogida y entrega, las reuniones de seguimiento y coordinación, los informes o documentos recibidos y cuanta información proveniente de otras instituciones o personas que resulte relevante.

h) Preparar las visitas y las intervenciones con las personas menores de edad y adultas.

i) Emitir cuantos informes de seguimiento, incidencias o extraordinarios sean requeridos para su remisión a la Dirección de justicia, juzgados derivantes, Ararteko u otras instituciones competentes.

j) Facilitarán orientación psicológica y social cuya función será:

- Promover la mejora de las relaciones materno-filiales y paterno-filiales.

- Posibilitar la asunción por parte de las madres y de los padres de las responsabilidades que les corresponden en el establecimiento de acuerdos, y en el cumplimiento, en relación con el régimen de comunicación de visitas con sus hijas e hijos menores de edad.
- Promover la mejora de las relaciones de los niños, niñas y adolescentes usuarias del Punto de Encuentro Familiar con la persona tutora o guardadora, o con otros familiares o personas allegadas.

4.- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

4.1 EQUIPO DE TRABAJO

La entidad contratista cumplirá con lo establecido en el Decreto 124/2008 para dar cumplimiento a los requerimientos del Punto de Encuentro Familiar de Vitoria-Gasteiz.

Asimismo, deberá tener disponible personal en turno de guardias para cubrir posibles bajas de los profesionales habituales del servicio.

La experiencia de este servicio viene mostrando que los eventuales cambios de personal educativo suponen un perjuicio considerable para el adecuado desarrollo del mismo, por lo que la entidad contratista tendrá que tener en cuenta este aspecto y organizar la atención del servicio con la menor modificación de profesionales posible.

Además, la alteración del equipo de trabajo solo podrá realizarse con arreglo a lo dispuesto en los siguientes subapartados. En cualquier caso, los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al servicio, que se generen con motivo de la alteración, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento de la persona que abandona el equipo y de la que se incorpora al mismo sin coste adicional, durante el tiempo necesario.

4.1.1 COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

4.1.1.1 . UNA PERSONA CON LICENCIATURA O GRADO EN PSICOLOGÍA.

Deberán tener un año de experiencia laboral en el ámbito de infancia y familia en el desarrollo de funciones de intervención socio-educativa y orientación familiar.
Dedicación horaria de jornada completa.

4.1.1.3 . UNA PERSONA CON DIPLOMATURA O GRADO EN TRABAJO SOCIAL.

Un año de experiencia laboral en el ámbito de infancia y familia en el desarrollo de funciones de intervención socio-educativa y orientación familiar.
Dedicación horaria de media jornada.

4.1.1.4 . 4,5 JORNADAS (8 HORAS POR JORNADA) DE PERSONAL CON DIPLOMATURA O GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL O TRABAJO SOCIAL.

Las personas contratadas deberán tener un año de experiencia laboral en el ámbito de infancia y familia en el desarrollo de funciones de intervención socio-educativa y orientación familiar.
La dedicación horaria de cada persona trabajadora será a criterio de la empresa adjudicataria.

4.2 PARTICIPACIÓN DE PERSONAL VOLUNTARIO Y EN PRÁCTICAS

La Administración Pública titular del Punto de Encuentro Familiar por derivación judicial podrá acordar la actuación de personas voluntarias a través de las Entidades de Voluntariado con las que previamente se hayan celebrado convenios de colaboración, no admitiéndose, en ningún caso, la colaboración de carácter individual. En todo caso será necesario que las personas voluntarias que intervengan cuenten con formación específica para desempeñar funciones de intervención socioeducativa y orientación familiar.

Las personas voluntarias deberán reunir los requisitos que exige la Ley 17/1998, de 25 de junio, del Voluntariado y su actuación deberá ser de colaboración con las personas profesionales, al objeto de enriquecer su formación, no pudiendo, en ningún caso, sustituirles en sus funciones y actuando siempre bajo la supervisión de aquellas.

La Administración titular también podrá autorizar la actuación de personas en prácticas académicas o profesionales, quienes actuarán siempre bajo la supervisión de los profesionales del servicio.

5.- UBICACIÓN Y HORARIO

Las dependencias del Punto de Encuentro Familiar están ubicadas en la actualidad en los locales pertenecientes a la Administración General del País Vasco, en la calle Santa Olaja de Acero de Vitoria-Gasteiz, que cuentan con los medios materiales y técnicos necesarios para el desarrollo de su actividad.

La entidad contratista prestará el servicio de atención directa a las personas usuarias del Punto de Encuentro Familiar en el horario que se establezca en función de la demanda recibida.

Inicialmente el horario mínimo del Punto de encuentro familiar será el siguiente:

- Lunes a viernes de 16 a 20:30h.
- Sábados y domingos de 10 a 14 y de 16 a 20:30h.

El servicio se prestará todos los días del año.

6.- CONTROL, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

El Servicio de Justicia Juvenil y Puntos de Encuentro Familiar del Gobierno Vasco realizará las funciones de coordinación, control, seguimiento y evaluación del Punto de Encuentro Familiar. Las funciones de responsable técnico del contrato serán realizadas por la persona Responsable del Servicio de Justicia Juvenil y Puntos de Encuentro Familiar.

Los/las profesionales del Servicio de Justicia Juvenil y Puntos de Encuentro Familiar constituyen las figuras de referencia en relación a la coordinación, el seguimiento y evaluación, a fin de procurar el cumplimiento de su finalidad y objetivos. Por ello, mantendrán reuniones de coordinación periódicas, al menos 4 veces al año, con la entidad contratista.

En los casos de personas menores de edad de Especial Protección que sean objeto de intervención y seguimiento por los Servicios Sociales, se adaptará e individualizará el plan global de intervención, además de intensificar la coordinación y el seguimiento.

La entidad contratista cumplimentará aquellos instrumentos de evaluación que para este fin se establezcan por la Dirección de Justicia. Tendrá que presentar los siguientes informes en los que se recogerá, al menos, los datos que se describen a continuación:

6.1.- Informe trimestral

DATOS ESTADÍSTICOS:

- Número de casos atendidos distribuidos por:
  * Tipo de servicio prestado
  * Edades y sexos de las personas atendidas
  * Citaciones que han generado la necesidad del servicio desglosadas por sexo y edad.
  * Persona que ejerce la guarda o tutela del menor
  * Cuántos casos atiende simultáneamente cada profesional como persona de referencia.

- Número de incomparecencias distribuidas por tipo de servicio prestado
- Número y tipo de situaciones conflictivas o inesperadas
- Número y tipo de quejas y sugerencias recibidas

EVOLUCIÓN DE LOS CASOS E INCIDENCIAS: se dará cuenta de los comentarios y sugerencias expresados por las personas usuarias del Punto de Encuentro Familiar, siempre que su contenido sea de especial interés para la evaluación del servicio y los planteamientos de mejora puedan realizarse. En todo caso, se recogerá la información sin identificar a los interesados.

6.2.- Memoria anual

Una vez finalizado el año natural, la entidad adjudicataria presentará una memoria de las actividades desarrolladas a lo largo del año, que deberá comprender:

- Compilación de la información recogida en los informes trimestrales.
- Actividades relativas a la coordinación y colaboración con los distintos Juzgados y con los Servicios Sociales, así como posibles acuerdos de colaboración con servicios análogos.
- Actividades formativas o de investigación realizadas por los profesionales de la entidad adjudicataria.
- Valoración del servicio prestado, incluyendo la evolución de los casos y las incidencias de especial interés.
- Promedios de duración de las intervenciones, desglosados por tipos de servicios, edades y sexos.
- Propuestas de mejora del servicio.

7.- CUSTODIA DE EXPEDIENTES

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

Al expediente tendrá únicamente acceso el órgano judicial que acuerde la derivación al Punto de Encuentro Familiar y las propias personas interesadas, siempre que no sea contrario al interés superior de la persona menor de edad o ponga en riesgo la seguridad de la persona amparada por una Orden de Protección. Así mismo, podrán acceder al expediente, en las condiciones previstas por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de los datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos), otros órganos judiciales o administrativos que intervengan en el caso con posterioridad así como cualquier otra institución pública a la que legalmente pudiera corresponderle.

Por otra parte, el Punto de Encuentro Familiar contará con un Libro de Registro en el que se anotarán, cada día, los datos de identificación de todas las personas atendidas en el mismo. En su diseño, actualización y utilización se estará a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en la Ley 2/2004, de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de Creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos.

8.- OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

- Desarrollar el servicio durante la vigencia del contrato de acuerdo a los criterios que se emitan por el Servicio de Justicia Juvenil y Puntos de Encuentro Familiar.

- Cuidar el buen uso y conservación de los locales, así como del material existente. Se hará cargo de los gastos de suministros, limpieza, material, juguetes, etc. de los locales sitos en Santa Olaja de Acero en Vitoria.

- Mantener formado al personal adscrito al servicio. A tal efecto, la empresa contratista se compromete a establecer planes de formación continuada con su personal.

- Poner a disposición del contrato un ordenador portátil y una tableta para comunicaciones y videollamadas.

- Asumir la responsabilidad de las incidencias de cualquier clase y naturaleza que se pudieran producir derivadas directa o indirectamente del cumplimiento de las obligaciones propias del funcionamiento del servicio.

-Ajustarse al desarrollo del Decreto 124/2008, de 1 de julio, regulador de los Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

-Todos aquellos avisos o anuncios de exposición pública dirigidos al público en general que se realicen por la empresa adjudicataria deberán ser bilingües. En la documentación dirigida a los usuarios del servicio se utilizará la lengua oficial que éstos elijan.