

**PLIEGO DE BASES TECNICAS RELATIVAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR EN BIZKAIA Y GIPUZKOA****PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO**

La Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar, publicada en el BOPV nº 34 del día 18 de febrero, regula la mediación familiar, contemplando el derecho a la mediación familiar y el deber de la existencia de servicios de mediación familiar integrales gratuitos, cuya responsabilidad recaerá en el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales, como competente en materia de mediación familiar en el Gobierno Vasco.

En aplicación de lo expuesto, constituye el objeto del presente contrato la prestación, al Departamento de Empleo y Asuntos Sociales, de los trabajos necesarios para la atención de los Servicios de Mediación Familiar, en Bizkaia (ubicado en la C/ Santutxu nº 69, de Bilbao), y en Gipuzkoa (ubicado en la C/ Larramendi nº 1, de Donostia-San Sebastián).

A tal efecto, se establecen dos lotes para la adjudicación del presente contrato:

- Lote 1: Bizkaia
- Lote 2: Gipuzkoa

Dichos trabajos se realizarán de conformidad con lo previsto en el artículo 4 de la Ley, al respecto de los servicios públicos integrales de mediación familiar, que incluirán, además de las tareas de atención a los conflictos objeto de mediación familiar, (todo ello según el procedimiento, principios y demás circunstancias o requisitos previstos en la ley), aquellas otras tareas derivadas de las funciones de investigación y difusión de la mediación familiar, así como las tareas de coordinación con los restantes servicios y programas de mediación familiar. Y en último extremo, con aquellas tareas concretas derivadas de la ejecución de las funciones que el desarrollo reglamentario de la ley atribuya a los servicios públicos integrales de mediación familiar.

SEGUNDA.- CARACTERISTICAS TECNICAS MINIMAS QUE DEBE REUNIR EL SERVICIO DE MEDIACION FAMILIAR**1.- OBJETIVOS GENERALES**

La entidad adjudicataria atenderá la demanda existente y los casos que se le presenten en materia de mediación familiar, priorizando en cuanto a su acceso a las personas que sean derivadas desde otros servicios sociales o la Administración de Justicia.

Los conflictos objeto de mediación familiar que se atenderán en el Servicio serán aquéllos previstos en el artículo 5 de la Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar, quedando excluidos los casos en los que exista violencia o maltrato sobre la pareja, hijos e hijas o cualquier miembro de la unidad familiar, o cualquiera otras actuaciones que puedan ser constitutivas de ilícito penal.

La naturaleza de la mediación prestada en los Servicios de Mediación Familiar de Bizkaia y Gipuzkoa se ajustará al contenido de la citada ley, conforme a los principios rectores; los derechos, deberes e incompatibilidades de la persona mediadora; cumpliendo y respetando asimismo los aspectos procedimentales de la mediación descritos en el Capítulo V de la misma. Incorporará, asimismo, en todos sus trabajos, intervenciones, memorias y evaluaciones la perspectiva de género.

2.- CONTENIDO

Con carácter general, el Servicio tendrá como funciones las siguientes:

2.1.- Realizará la atención directa de la conflictividad en materia de mediación familiar, tanto en los casos que le sean derivados, como en los casos particulares que accedan voluntaria y libremente, tal y como se ha descrito anteriormente.

2.2.- Realizará trabajos y actuaciones de investigación y difusión en materia de mediación familiar.

2.3.- Realizará trabajos y actuaciones para asegurar y garantizar la necesaria coordinación con los restantes servicios y programas de mediación familiar del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

3.- CONFLICTOS OBJETO DE MEDIACION

3.1.- Se entiende por mediación familiar integral la actuación coordinada con el resto de servicios del sistema de servicios sociales y con otros sistemas de protección social, en todos los ámbitos necesarios para la atención de conflictos entre los miembros de una familia o grupo de convivencia.

3.2.- El departamento del Gobierno Vasco competente en materia de mediación familiar mantendrá servicios públicos integrales gratuitos de mediación familiar que responderán a la demanda existente en esta materia.

3.3.- Entre otros, podrán someterse a mediación:

a) Los conflictos familiares originados en las situaciones de ruptura de pareja, entre los que se comprenden los derivados de la ejecución de las medidas judiciales adoptadas en los procedimientos de separación, divorcio o nulidad y aquellos otros originados por el cambio de circunstancias sobrevenido en los acuerdo aprobados judicial y extrajudicialmente.

b) Los conflictos entre progenitores o progenitoras y su descendencia, sea biológica o en situación de adopción o acogimiento, o entre hijos e hijas, así como los conflictos causados por una discrepancia sobre alimentos entre parientes.

c) Los conflictos surgidos entre la familia de acogida y las familias biológicas.

d) Los conflictos surgidos cuando los progenitores y progenitoras impidan a los abuelos y abuelas mantener relaciones normalizadas con sus nietos y nietas.

e) Los conflictos existentes entre las personas destinatarias de mediación familiar por causa de herencias o sucesiones o derivados de negocios familiares.

f) Los conflictos originados entre personas dependientes y los familiares que las atiendan, siempre que se trate de personas destinatarias del servicio de mediación familiar.

g) La autoridad judicial podrá proponer a las partes, conforme a lo previsto en la legislación civil y procesal, la mediación durante el desarrollo de los procesos de separación, divorcio o nulidad o en cualesquiera otros supuestos de ruptura de la convivencia, siempre que queden en suspenso las actuaciones de común acuerdo en ambas partes.

3.4.- En el supuesto en el que las personas adoptadas deseen ejercer su derecho al acceso a la información de su filiación biológica, podrán acceder a un procedimiento confidencial de mediación conforme se señala en el artículo 84 de la Ley 3/2005, de 18 de febrero, de Atención y Protección a la Infancia y la Adolescencia.

4.- HORARIO

Para el cumplimiento de sus funciones y actuaciones, el servicio de mediación familiar buscará su adecuación al horario y circunstancias que mejor permitan atender a la población destinataria del servicio, y a las indicaciones que se puedan realizar desde el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales. Y en todo caso, conforme a las disposiciones que en el desarrollo reglamentario de la Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación familiar, se establezcan para los servicios y programas públicos de mediación familiar.

Se establece como horario mínimo del Servicio de Mediación Familiar el siguiente:

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

5.- RECURSOS HUMANOS

Para una adecuada atención, y tal como se recoge en el pliego de cláusulas administrativas, se constituirá un equipo multidisciplinar de profesionales que, en todo caso, desempeñará su trabajo en jornada a tiempo completo y de conformidad con las condiciones y retribuciones estipuladas en su/s respectivos Convenios Colectivos.

Asimismo, los licitadores deberán contar con un equipo técnico multidisciplinar, cuya composición para cada lote se ajustará a lo siguiente:

Lote 1 (Bizkaia): una persona licenciada en Derecho, dos licenciadas en Psicología o Pedagogía o Psicopedagogía; una con diplomatura en Trabajo Social o en Educación Social y, además, un/a Auxiliar Administrativo.

Lote 2 (Gipuzkoa): Una persona licenciada en Derecho; una licenciada en Psicología o Pedagogía o Psicopedagogía; una con diplomatura en Trabajo Social o Educación Social; y además, un/a Auxiliar Administrativo.

6.- RECURSOS MATERIALES

La Dirección de Servicios Sociales del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales pondrá a disposición de la entidad adjudicataria un local debidamente equipado por cada lote.

6.1.- IDENTIFICACION

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

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

6.2.- EQUIPAMIENTO

1.- Todos los Servicios y Centros en los que se realicen mediaciones familiares deberán contar con los elementos de equipamiento suficientes para llevar a cabo la actuación mediadora con criterios de calidad. Para ello, habrá de contar, como mínimo, con el espacio siguiente:

a) Zona de recepción: el lugar destinado para recibir a las personas usuarias y que se utilizará como zona de espera, habrá de ser abierto y estar comunicado visualmente con la zona donde trabaje la persona que realiza labores de recepción/administración.

b) Despachos para la mediación: cada profesional que realice labores de mediación dispondrá de un despacho para el desarrollo de las sesiones. El lugar destinado a las sesiones de mediación deberá cumplir con las características que lo hagan compatible con la misma, es decir, deberá permitir que las sesiones se celebren manteniendo la confidencialidad y evitando posibles interrupciones.

c) Sala multiusos: espacio destinado a las comediaciones entre más de un/a profesional o para llevar a cabo reuniones.

d) Archivo: habrá de habilitarse un espacio exclusivo para el archivo de los datos respetando la normativa vigente en materia de protección de datos.

2.- Además de los espacios mínimos descritos, los Centros de Mediación podrán estar dotados de otras herramientas y/o mecanismos que faciliten el desarrollo del servicio (sala espejo multidireccional).

3.- Los Centros y Servicios regulados en este apartado deberán cumplir con los requisitos de accesibilidad, medidas de seguridad y Plan de Evacuación que se establezcan en las leyes correspondientes.

4.- La empresa adjudicataria deberá hacerse cargo de todos los gastos de mantenimiento y limpieza de los locales.

TERCERA.- CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

1.- En el desarrollo de sus funciones, la entidad adjudicataria deberá estar a las posibles indicaciones de carácter técnico que sobre la base del proyecto técnico presentado se pudieran sugerir, en su caso, desde el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales.

En cualquier caso, los trabajos de mediación se realizarán bajo el control y supervisión de esta Administración, siendo obligación de la entidad adjudicataria:

a) Elaborar y entregar **trimestralmente** a la Dirección de Servicios Sociales del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales un **informe** señalando el número de personas atendidas, de acuerdo con la clasificación de situaciones que se determine en las reuniones periódicas a celebrar entre representantes de la entidad prestataria del Servicio de Mediación Familiar y el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales tendentes a lograr la uniformidad en la recogida de datos y reseñando en los informes mencionados toda la información tendente a comprender la actividad realizada por el Servicio.

b) Facilitar, una vez finalizado el año natural, a la Dirección de Servicios Sociales del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales una **Memoria anual** correspondiente al año anterior que, sin perjuicio de otros aspectos que parezcan oportunos, deberá comprender:

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

2.- Acciones realizadas en temas de difusión, sensibilización, coordinación con los restantes servicios y programas de mediación familiar en la CAPV (Intervención Indirecta).

3.- Resumen estadístico del servicio prestado atendiendo a la vía de llegada de la demanda de mediación, y otras evaluaciones que procedan (Evaluación).

4.- Investigaciones realizadas en materia de mediación familiar.

5.- Valoración del Servicio y propuestas de mejora debidamente cuantificadas.

2.- CUSTODIA DE EXPEDIENTES

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

En todo caso, se atenderá a lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

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

CUARTA.- RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria deberá:

- 1.- 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.
- 2.- Concertar a su cargo, para prevenir cualquier responsabilidad que se derive de tales incidencias durante el plazo de duración de la actividad subvencionada, póliza de seguro que garantice el cumplimiento de las eventuales responsabilidades que pudieran generarse, quedando exenta la Administración General de la Comunidad Autónoma de toda responsabilidad a este respecto.