

## **PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL PROGRAMA DE MEDIACIÓN FAMILIAR Y CÍVICO SOCIAL DEL MUNICIPIO DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES**

### **CLAUSULA I: OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del contrato es la prestación del Servicio de Mediación familiar y Resolución de conflictos escolares y cívico-sociales, dirigido a menores y a las familias del municipio, a realizar desde la Concejalía de Bienestar Social derivadas por los Servicios Sociales Municipales.

Consiste en la prestación de un servicio especializado dirigido a prevenir los conflictos intrafamiliares, la resolución de conflictos entre partes, a evitar la apertura de procedimientos judiciales de carácter contencioso, poner fin a los ya iniciados o reducir sus consecuencias negativas, facilitar a las partes en la mediación el cumplimiento de sentencias judiciales que afecten a relaciones familiares y la Resolución de conflictos escolares, facilitando y propiciando la resolución de problemas de convivencia de una forma pacífica y satisfactoria para las partes en conflicto.

### **CLAUSULA II: PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR**

Las actuaciones de mediación se fundamentan en el RDL 5/2012 de 5 de Marzo de Mediación en asuntos Civiles y Mercantiles y sus principios son:

- a) Voluntariedad y libre disposición. La mediación es voluntaria. Nadie está obligado a mantenerse en el procedimiento de mediación ni a concluir un acuerdo.
- b) Igualdad de las partes e imparcialidad de los mediadores. En el procedimiento de mediación se garantizará que las partes intervengan con plena igualdad de oportunidades, manteniendo el equilibrio entre sus posiciones y el respeto hacia los puntos de vista por ellas expresados, sin que el mediador pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellas.
- c) Neutralidad. Las actuaciones de mediación se desarrollarán de forma que permitan a las partes en conflicto alcanzar por sí mismas un acuerdo de mediación, actuando el mediador de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14.
- d) Confidencialidad. La obligación de confidencialidad se extiende al mediador y a las partes intervinientes de modo que no podrán revelar la información que hubieran podido obtener derivada del procedimiento.
- e) Los participantes en el procedimiento de mediación actuarán conforme a las exigencias de la buena fe.

### **CLAUSULA III: OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ESCOLARES Y CÍVICO-SOCIALES**

1. Mejorar la convivencia en el centro.
2. Disminuir la intensidad de los conflictos, reduciendo los casos de maltrato entre alumnos.
3. Favorecer la participación directa del alumnado en la resolución de conflictos.
4. Crear canales de comunicación y de conocimiento mutuo entre educadores y alumnado.
5. Encontrar vías alternativas de solución de conflictos, diferentes a la aplicación de medidas sancionadoras.
6. Relacionar el Proyecto de Mediación y el Plan de Acción Tutorial, con la pretensión de capacitar en habilidades sociales y de negociación, autoconocimiento y autocontrol.

#### **CLAUSULA IV: DESTINATARIOS**

Parejas con hijos, prioritariamente menores de 18 años, empadronados con un año de antigüedad en el momento de la solicitud del servicio, en el municipio de San Sebastián de los Reyes, que se encuentren inmersas en alguna de las siguientes situaciones y derivados por los Servicios Sociales Municipales:

- 1) Parejas con menores a cargo en situación de conflicto grave y que pueda encontrar en el proceso de mediación una forma de resolver esa situación.
- 2) Parejas que hayan decidido separarse pero no han indiciado los trámites.
- 3) Parejas que se encuentren tramitando su separación o divorcio y que los órganos judiciales con competencia en procesos familiares deriven al servicio de mediación por considerar que el proceso puede verse favorecido por acuerdos consensuados.
- 4) Parejas que han resuelto legalmente su separación o divorcio, pero que continúan en situación de crisis para la ejecución de las medidas adoptadas con anterioridad y es necesario volver a regularlas.
- 5) Resolución de conflictos entre hermanos, entre padres e hijos,
- 6) Resolución de conflictos entre iguales, resolución de conflictos escolares tales como: rumores, insultos, motes molestos, quejas, malentendidos, disputas y peleas, amistades que se han deteriorado, amenazas, personas que incordian o agobian, insultos racistas, xenófobos, susceptibles de este servicio de mediación.

#### **CLÁUSULA V: PROCEDIMIENTO A SEGUIR**

##### **5.1 Solicitud de información sobre el Servicio de Mediación Familiar en el Centro de Servicios Sociales, y tramitación y derivación de esta.**

La solicitud de información al Centro de Servicios Sociales sobre Mediación Familiar vendrá formulada por los dos miembros de la pareja o por uno.

El objetivo de esta fase es informar a la pareja en qué consiste el proceso de Mediación familiar. Expresamente se les indicará el carácter de su voluntariedad y de la necesaria participación de los dos miembros de la pareja. Asimismo, se les informará sobre la



metodología que se utiliza, el número de sesiones y duración previstas, la documentación necesaria, las funciones del mediador, y se resolverán cuantas dudas planteen respecto a la prestación de este servicio.

Por último, tras valorar si las circunstancias y el caso aconsejan la Mediación Familiar se formalizará la solicitud, se cumplimentará el informe de derivación y se dictará la correspondiente resolución autorizando a las personas solicitantes a recibir el servicio. En la primera sesión del proceso, las partes firmarán el acta de iniciación.

En los casos de resolución de conflictos entre iguales y conflictos escolares, se hace por solicitud voluntaria de las partes en conflicto de las familias y por indicación de la Jefatura de Estudios o de los tutores.

## **5.2 Inicio del proceso de mediación.**

- Citación de las partes
- Firma del acta de iniciación.
- Un número de seis sesiones excepcionalmente hasta ocho.

**5.3 Redacción del acuerdo.** En aquellos casos en los que el resultado de la mediación pueda producir efectos en un procedimiento judicial, el mediador entregará a las partes implicadas un certificado, en el que se hará constar la fecha de iniciación y finalización del procedimiento, y si han alcanzado o no, algún acuerdo, sin especificar ningún otro dato.

**5.4 Derivaciones, si procede.** Se harán las derivaciones conjuntamente con el equipo de Familia a los Servicios que se consideren necesarios.

**5.5 Evaluación final de la mediación.** Realización del oportuno informe.

**5.6 Seguimiento.** Una vez obtenido el acuerdo y finalizado el proceso de mediación, se establecerá un periodo de seguimiento acordado con las partes, en previsión de que surjan dificultades para poner en práctica los acuerdos o para evitar nuevos conflictos. Se realizará un seguimiento a los 6 meses de la firma del contrato acordado.

## **CLAUSULA VI: FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO**

**6.1 Costo del Servicio.** El servicio es gratuito para todas las personas usuarias del mismo.

### **6.2 Forma de acceso/derivación**

La solicitud de acceso al servicio puede ser por propia iniciativa de las partes o por derivación de los trabajadores sociales del Centro de Servicios Sociales, o por la indicación de la Jefatura de Estudios o de los tutores.

Las personas solicitantes del Servicio de Mediación Familiar presentarán la solicitud mediante instancia debidamente firmada en el Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, encargado de gestionar y supervisar el servicio de mediación familiar.

La trabajadora social que atiende la solicitud del servicio, abrirá el correspondiente expediente y verificará si el caso es susceptible de mediación o es para atender en otro servicio. Si es susceptible de mediación, se dictará resolución autorizando a los solicitantes a recibir el servicio y se les notificará tanto a ellos como a la entidad prestadora del servicio dicha resolución.

### **6.3 Inicio y duración del proceso**

Recibido el informe de derivación y la resolución autorizando la prestación del Servicio, la empresa prestadora del mismo citará a las partes para una primera sesión. En esta sesión, las partes deberán firmar el acta de iniciación.

La duración del proceso puede ser como máximo de tres meses ampliable a dos más en casos excepcionales. La ampliación tendrá que ser valorada y solicitada por el trabajador social de referencia. El número de sesiones necesarias para llegar a acuerdo de Mediación puede ser variable, en función de las dificultades del caso, pero no es aconsejable una duración superior a seis sesiones, ampliables hasta un máximo de ocho sesiones, en casos excepcionales.

No obstante, puede darse por finalizado el Servicio antes de agotar el número de sesiones mencionadas por las siguientes razones:

- 1) Porque el mediador considera que existe falta de colaboración o de respeto a las condiciones establecidas.
- 2) Porque se han llegado a un acuerdo antes de agotar las sesiones.
- 3) Porque uno de los miembros abandona el servicio de mediación.

### **6.4 Control de las sesiones y seguimiento de la intervención.**

Mensualmente, los profesionales de la empresa cumplimentarán y remitirán al Centro de Servicios Sociales los siguientes soportes documentales para el control y seguimiento de las actividades realizadas:

- 1) Una ficha de control de actividades y asistencia de los usuarios.
- 2) Una ficha mensual de evaluación, donde se informará del desarrollo del proceso de mediación de cada caso derivado. Dicha ficha de evaluación será estudiada por el trabajador social que derivó el caso, incluyéndola en el expediente.
- 3) Con carácter trimestral se cumplimentará una ficha de evaluación que se remitirá al Centro de Servicios Sociales.
- 4) Cuando finalice la intervención de mediación se cumplimentará una ficha de finalización de la intervención y el seguimiento de lo pactado. Esto implicará el cierre de expediente.

Con la finalidad de garantizar la calidad del Servicio y una vez que ha finalizado la intervención del mediador, con o sin acuerdo, el Centro de Servicios Sociales remitirá a los usuarios un cuestionario para valorar la satisfacción del servicio recibido.

Por su parte, la entidad prestadora del Servicio de Mediación Familiar entregará a principios de agosto y enero una memoria técnica y de funcionamiento.

#### **6.5 Reuniones de coordinación y seguimiento de casos.**

Con una periodicidad trimestral los técnicos del servicio de mediación tendrán reuniones de coordinación y gestión con la dirección del Centro de Servicios Sociales, de forma independiente tendrán reuniones periódicas con los técnicos del Centro de Servicios Sociales que derivaron el caso, para la revisión de la intervención, y en su caso la modificación del diseño de intervención o la ampliación del proceso con la periodicidad establecida en la cláusula VII de este documento.

### **CLÁUSULA VII: FUNCIONAMIENTO Y COORDINACIÓN DEL SERVICIO**

La relación entre el Ayuntamiento y el adjudicatario se canalizará a través de la Concejalía de Bienestar Social.

Las actividades del servicio no constituyen una actuación aislada, sino que se enmarcan dentro de la programación anual de la Concejalía de Bienestar Social.

La población accederá al Servicio por propia iniciativa, previa petición de cita presencial o telefónica en el servicio administrativo del Centro Municipal de Servicios, o a través de las derivaciones desde los Servicios Sociales y de otros recursos del municipio a los que se ha difundido la existencia del Servicio.

Horario de atención en el Centro. Total número de horas: 20

- Lunes y viernes de 10:00 a 14:00 horas, y
- Martes, miércoles y jueves de 16:30 a 20:30 horas

Horario de atención en los Institutos: Total número de horas: 12

Son 5 Institutos, a repartir dos horas en cada Instituto. Más dos horas de coordinación.

Total de horas del Contrato: 32 horas semanales

Para una adecuada prestación del servicio es necesario que exista, entre el Ayuntamiento y la entidad, una relación fluida y continua, lo que supondrá que:

- Los Servicios Sociales Municipales derivan los casos a través de sus Trabajadores Sociales al Proyecto de Mediación.
- Con carácter semanal, la empresa designará una persona encargada de la coordinación de la prestación y todo tipo de indicaciones sobre el desenvolvimiento del servicio.
- Con carácter mensual, se realizará una coordinación entre la persona coordinadora de la empresa adjudicataria y el técnico designado para ello desde los Servicios Sociales

municipales: En dicha coordinación, se entregará un informe del servicio realizado, así como la documentación necesaria para la adecuada marcha del servicio.

-Con carácter anual natural, la empresa adjudicataria presentará una memoria que permita evaluar el desarrollo del servicio.

#### **CLAUSULA VIII: CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA.**

- La entidad adjudicataria presentará un proyecto del Servicio de Mediación.
- En caso de cambio profesional será necesario solicitarlo por escrito argumentar las causas suficientemente, así como cumplir con lo especificado anteriormente con los sustitutos.
- En la prestación de los servicios de la entidad adjudicataria deberá someterse a las instrucciones, directrices u observaciones que el técnico municipal formule.
- Se adjuntará junto con la proposición la relación del personal que prestará los servicios y la titulación y experiencia acreditada en servicios iguales o similares. El personal estará formado en Mediación Familiar (Experto), con el título específico de Master y/o experto en mediación familiar, así como estar inscrito en el Registro de Mediadores Familiares y deberá tener una titulación de base en Psicología, Derecho, Trabajo Social u otra Diplomatura Grado o Licenciatura de las Ciencias Sociales, tales como Pedagogía, Sociología, Educación Social u otras.

#### **CLAUSULA IX: PRECIO**

El precio del contrato asciende a 36.000 € IVA INCLUIDO

Partida presupuestaria: 007 2310 2310A 22706 del presupuesto municipal del 2015.

#### **CLAUSULA X: PLAZO DE EJECUCIÓN.**

La duración del contrato será de un año, prorrogable por otro si hay acuerdo de ambas partes.

#### **CLÁUSULA XI: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

La empresa adjudicataria queda obligada, como encargada de tratamiento de los datos de de usuarios/as del servicio, a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal así como en el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, aprobado por el real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

Las obligaciones de la entidad adjudicataria, que se formalizarán en el contrato de prestación de servicios, se refieren a:

- Cumplimiento del deber de secreto profesional sobre las informaciones a los que tenga acceso o incluso después de finalizar el plazo contractual.
- Formación e información del personal a su cargo en materia de protección de datos.

- Reconocimiento de finalidad exclusiva del tratamiento de los datos.
- Adopción de las medidas que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal.
- Colaboración con el Ayuntamiento en los controles y auditorías que pudieran realizarse.
- Devolución al Ayuntamiento y/o destrucción de los soportes que contengan datos provenientes del fichero una vez finalizada la prestación.

En San Sebastián de los Reyes, a 13 de julio de 2015



Enterada: Jussara Malvar Lage  
Concejal Delegada de Bienestar Social



Fdo.: Victoria Rebollo Sáez  
Jefa de Sección de Servicios Sociales