

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL PROGRAMA DE MEDIACIÓN FAMILIAR DEL MUNICIPIO DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES

CLAUSULA I: OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación del Servicio de Orientación y Mediación familiar dirigido a las familias del municipio, a realizar desde la Concejalía de Bienestar Social derivadas por los Servicios Sociales Municipales de Atención Social Primaria.

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.

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: 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 iniciado 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, entre iguales, vecinos, susceptibles de este servicio de mediación.

CLÁUSULA IV: PROCEDIMIENTO A SEGUIR

4.1 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.

Conclusa la primera fase los siguientes pasos corresponden al adjudicatario:

4.2 Recepción de la solicitud de intervención y estudio de la información derivada por los profesionales del centro de Servicios Sociales.

Se recepcionará la solicitud y se estudiará el informe de derivación remitido por el profesional del Centro de Servicios Sociales, contactando por vía telefónica o presencial para todas aquellas aclaraciones o información complementaria que se necesite. Tras esto el profesional de la entidad contratada contactará con la persona o personas que han demandado el servicio, concertando una primera entrevista. **Concluyendo con una valoración de la problemática.**

4.3 Inicio del proceso de mediación.

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

4.4 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.

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

4.6 Evaluación final de la mediación. Realización del oportuno informe.

4.7 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 V: FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

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

5.2 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.

Las personas solicitantes del Servicio de Mediación Familiar presentarán la solicitud mediante instancia debidamente firmada en el Centro de Servicios Sociales de Atención Social Primaria 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.

5.3 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.

Se considerará como sesión de trabajo toda actuación con la pareja en las diferentes fases de la mediación con una duración media en torno a una hora y cuarto.

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 Familiar 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.

5.4 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.

5.5 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 VI de este documento.

Desde el Servicio de Orientación y Mediación Familiar, se desarrollarán las siguientes actividades:

- Prestar tratamiento específico individual, grupal y familiar por un equipo de mediadores familiares, compuesto por diversos profesionales (psicólogo/a, trabajador/a social,...).
- Facilitar a las familias usuarias las destrezas y habilidades necesarias para la superación de la situación de crisis familiar.
- Mediación familiar en situaciones de separación y divorcio al objeto de establecer acuerdos duraderos respetados por ambas partes.
- Orientación en temas relacionados con procesos judiciales de separación y/o divorcio.
- Resolución de conflictos.

- Mediación entre iguales derivados de los institutos municipales (I.E.S.) a través de Servicios Sociales.
- Ofrecer un espacio neutral donde poder ayudar a superar la crisis familiar.
- Mantener los espacios de coordinación necesarios, demandados desde los Servicios Sociales municipales que aseguren el cumplimiento del Servicio.

CLÁUSULA VI: 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. 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

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

CLAUSULA VII: CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA.

- La entidad adjudicataria presentará un proyecto del Servicio de Orientación y Mediación Familiar.
- 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 VIII: OTRAS MEJORAS

Se consideran en este apartado las mejoras ofertadas de acuerdo a los siguientes apartados:

- Estudios y evaluaciones complementarias que permitan mejorar el conocimiento de la población usuaria de los servicios aquí descritos.
- Implantación del sistema de calidad en la organización y gestión del servicio.
- Otros servicios complementarios o mejoras técnicas, incluidas las de personal, que las entidades licitantes puedan proponer y que redunden en una mejor atención a los usuarios.
- Supervisión Técnica del Mediador por parte de la Entidad Adjudicataria.
- Posibilidad de mediación.
- Talleres de entrenamiento en resolución de conflictos.
- Mediación vecinal.
- Parentalidad positiva.
- Escuela de padres.
- Trabajo grupal con iguales.

CLAUSULA IX: PRECIO

El precio del contrato asciende a 21.000 € mas IVA

Partida presupuestaria: 007 2310 2310A 22706 del presupuesto municipal del 2013.

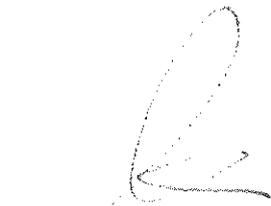
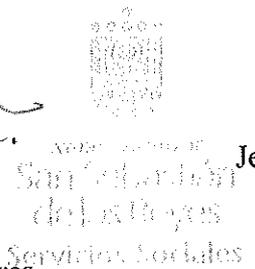
CLAUSULA X: PLAZO DE EJECUCIÓN.

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

En San Sebastián de los Reyes, a 18 de noviembre de 2013



Enterada: Esther Vozmediano Arés
Concejal Delegada de Bienestar Social



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