



III. Otras Disposiciones y Acuerdos

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL Y FAMILIA

ORDEN BSF/655/2026, de 16 de abril, por la que se convoca el procedimiento para la adopción de un acuerdo de acción concertada para la gestión del servicio de mediación familiar en Aragón para el periodo 2026-2027.

El Estatuto de Autonomía de Aragón, según la reforma operada por Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, señala como principio rector de las políticas públicas “garantizar la protección integral de la familia y los derechos de toda forma de convivencia reconocida por el ordenamiento jurídico” (artículo 24.b) y recoge como competencia exclusiva de la comunidad autónoma “la acción social que comprende la ordenación, organización y desarrollo de un sistema público de servicios sociales que atienda a la protección de las distintas modalidades de familia, la infancia, las personas mayores, las personas con discapacidad y otros colectivos necesitados de protección especial” (artículo 71.34.ª).

Las Cortes de Aragón aprobaron la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación a las personas de servicios de carácter social y sanitario en Aragón. Fruto de esta Ley, se establecen determinadas medidas de aplicación del régimen de acción concertada para la prestación de servicios sociales de carácter social y sanitario en nuestra Comunidad Autónoma, al objeto de otorgar un mayor protagonismo en la prestación de estos servicios a las entidades del tercer sector sin ánimo de lucro.

Según el nuevo planteamiento introducido por la precitada Ley 11/2016, de 15 de diciembre, la gestión de los servicios sociales puede realizarse tanto con arreglo a alguna de las fórmulas establecidas en la normativa sobre contratos del sector público; como mediante acuerdos de acción concertada, pero exclusivamente con entidades públicas o con entidades privadas de iniciativa social, careciendo en este último caso de naturaleza contractual. En este sentido, cabe destacar que la acción concertada no se configura como una mera prestación de servicios mediante un precio en el que su única peculiaridad es que la entidad concertada carece de ánimo de lucro, sino que a través de ésta se deben cumplir con los objetivos de eficiencia presupuestaria de la administración concertante y el principio de solidaridad a través de la actuación conjunta de ambas partes. El coste de la actividad, por tanto, no debe suponer un lucro para la entidad concertada en la medida en el que sus fines y actividades coinciden con los de la Administración concertante.

El propio Tribunal de Justicia de la Unión Europea resolvió en su Sentencia de 14 de julio de 2022, la cuestión prejudicial planteada por el Tribunal Superior de



Justicia de la Comunidad Valenciana que, en lo fundamental, plantea si la limitación de los llamados “conciertos sociales” a entidades sin ánimo de lucro que realiza la normativa valenciana es o no contraria a las libertades de establecimiento y prestación de servicios del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, la Directiva de Servicios y las Directivas de contratación pública; concluyendo el Tribunal Europeo que no es contrario a la normativa comunitaria que, para la prestación de servicios sociales de asistencia a las personas, los poderes adjudicadores lleguen a acuerdos de acción concertada con entidades privadas de iniciativa social, excluyendo de la licitación a operadores con ánimo de lucro.

En el "Boletín Oficial de Aragón", número 125, de 28 de junio de 2024, se publicó el Decreto 100/2024, de 19 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento que regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón, y en el que de nuevo se incide en la adecuación del sistema de acción concertada para la prestación de servicios sociales y sanitarios.

El servicio de mediación familiar, dependiente del Gobierno de Aragón, se define como un servicio consistente en un proceso voluntario y extrajudicial de gestión de conflictos familiares en el que la persona mediadora, de una manera neutral e imparcial, facilita la comunicación entre la familia para que, ellos mismos, lleguen a acuerdos en todos los temas relacionados con su situación de conflicto. Su creación deriva de la obligación impuesta por la Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón, y particularmente del artículo 4, en virtud del cual "existirá un servicio de mediación familiar, adscrito al departamento competente en mediación familiar del Gobierno de Aragón, que tendrá como finalidad la prestación de este servicio social de mediación en las condiciones y con los requisitos que se establecen en esta ley, así como proporcionar asesoramiento, ayuda y formación a las personas y entidades relacionadas con la materia".

Del mismo modo, la Ley 9/2014, de 23 de octubre, de Apoyo a las Familias de Aragón establece, en su artículo dedicado a la puesta en marcha de medidas de apoyo a las familias en materia de servicios sociales por parte del Gobierno de Aragón, la prestación de un servicio de mediación familiar intra y extrajudicial, que tenga por objeto el desarrollo de un proceso voluntario y extrajudicial de gestión de conflictos familiares en el que una persona mediadora, de una manera neutral e imparcial, facilita la comunicación entre las partes afectadas para la consecución de acuerdos.

El servicio se incardina en aquellos servicios regulados en el Catálogo de Servicios Sociales de Aragón, aprobado por Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, así como en el Decreto 100/2024, de 19 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento que regula la acción concertada en



materia de prestación de servicios sociales en Aragón y, por lo tanto, se trata de un servicio susceptible de ser gestionado mediante acción concertada.

Habida cuenta de la insuficiencia de medios y recursos en el seno de la Administración para su adecuada prestación de manera directa, la prestación del servicio de mediación se va a desplegar a través de la suscripción de concierto con entidades de iniciativa social sin ánimo de lucro, en coherencia con las formas de provisión de las prestaciones del sistema público de servicios sociales reguladas en la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón y el artículo 5.2 de la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación de servicios sociales y sanitarios.

Mediante Orden BSF/354/2025, de 26 de marzo, publicada en el "Boletín Oficial de Aragón", número 68, de 8 de abril de 2025, se han establecido los precios del acuerdo de acción concertada para la gestión del Servicio de Mediación Familiar en Aragón para el período 2025-2027.

Por todo cuanto antecede y en virtud de lo establecido en el Decreto de 12 de julio de 2024, del Presidente del Gobierno de Aragón, por el que se modifica la organización de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y se asignan competencias a los Departamentos, a su vez modificado por el Decreto de 6 de septiembre de 2024, del Presidente del Gobierno de Aragón, así como el Decreto 105/2024, de 13 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, dispongo:

Primero.- Convocar el procedimiento de acceso al concierto social para la gestión del servicio de mediación familiar en Aragón para el periodo 2026-2027.

Segundo.- Aprobar las condiciones técnicas mínimas para la provisión del servicio de mediación familiar en Aragón que figuran en el anexo 1 y el procedimiento de solicitud y autorización establecido en el anexo 2.

Tercero.- Podrán acceder al concierto previsto las entidades públicas o privadas de iniciativa social sin ánimo de lucro que tengan plena capacidad de obrar, no se encuentren incurso en las prohibiciones e incompatibilidades para contratar con la Administración y acrediten el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 5 del Decreto 100/2024 de 19 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento que regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón.



Cuarto.- El precio del concierto del servicio de mediación familiar en Aragón se ajustará a lo establecido en la Orden BSF/354/2025, de 26 de marzo, por la que se establecen los precios del acuerdo de acción concertada para la gestión del servicio de mediación familiar en Aragón para el período 2025-2027 ascendiendo a un máximo de 160.111,42 € (ciento sesenta mil ciento once euros con cuarenta y dos céntimos) y la duración prevista será desde la fecha de firma del concierto hasta el 31 de diciembre de 2027.

Quinto.- Las entidades que participen en el procedimiento para la acción concertada de la gestión del servicio de mediación, asumirán la subrogación del personal contratado por la entidad que bajo una relación contractual prestaba el servicio de mediación familiar.

Sexto.- Las entidades participantes en el procedimiento deberán presentar la documentación que figura relacionada en el artículo octavo del anexo 2.

Séptimo.- Las entidades interesadas presentarán su solicitud y la documentación relacionada con la misma, de forma electrónica en el plazo de quince días hábiles, a contar desde el día siguiente al de la publicación de la presente convocatoria en el "Boletín Oficial de Aragón", a través de los registros electrónicos de la Administración. Para ello, deberán disponer de cualquiera de los sistemas de firma electrónica habilitados, conforme a las disposiciones sobre firma electrónica aplicables en Aragón.

Octavo.- Será obligatorio para la entidad concertada la utilización de un lenguaje no sexista en la documentación escrita y visual, señalética y materiales, así como fomentar una imagen con valores de igualdad, pluralidad de roles y corresponsabilidad. Deberá, además, garantizar la protección social de las personas trabajadoras.

Noveno.- Finalizado el procedimiento de valoración, las entidades propuestas para suscribir el concierto, deberán presentar en el plazo de tres días hábiles, si no lo hubiera hecho anteriormente, la documentación acreditativa de los requisitos, de los criterios de selección y del cumplimiento de las cláusulas sociales.

De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en el plazo señalado se entenderá que la entidad renuncia, procediéndose a recabar la documentación de la entidad siguiente por orden de puntuación.

Décimo.- Contra la presente Orden, que pone fin a la vía administrativa, cabe interponer recurso potestativo de reposición ante la Consejera de Bienestar Social y Familia, en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su publicación, de



conformidad con lo dispuesto en los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, o recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón", conforme a lo establecido en los artículos 10 y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

Zaragoza, 16 de abril de 2026.

La Consejera de Bienestar Social y Familia,
CARMEN MARÍA SUSÍN GABARRE

Acuerdo de acción concertada para la prestación del servicio de mediación familiar del Gobierno de Aragón.

Contenido.

ANEXO 1. Condiciones técnicas mínimas para la provisión del servicio de mediación familiar en Aragón.

Primero.- Objeto y fundamentación jurídica.

El presente procedimiento tiene por objeto establecer un acuerdo de acción concertada para la provisión del servicio de mediación familiar, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón. El concierto suscrito para la prestación del servicio de mediación familiar de Aragón se regirá por la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación a las personas de servicios de carácter social y sanitario, y por el Decreto 100/2024, de 19 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento que regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón.

El servicio de mediación familiar es un servicio social especializado recogido en la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón. El Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, reconoce como un servicio social especializado el servicio de mediación familiar, definido como un servicio consistente en un proceso voluntario y extrajudicial de gestión de conflictos familiares en el que la persona mediadora, de una manera neutral e imparcial,



facilita la comunicación entre la pareja para que, ellos mismos, lleguen a acuerdos en todos los temas relacionados con su situación de conflicto.

Es definitiva, en este marco normativo favorable al desarrollo de la función mediadora, la Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón, que regula la mediación familiar definiéndola como un servicio social especializado y extendiendo la aplicación de la mediación familiar a la resolución de conflictos derivados tanto de rupturas matrimoniales o de pareja como de cualquier otra problemática familiar. En dicha Ley se indica que existirá un servicio de mediación familiar, adscrito al departamento competente en mediación familiar del Gobierno de Aragón, que tendrá como finalidad la prestación de este servicio social de mediación familiar.

La recién aprobada Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, introduce, en su título II, capítulo 1, reformas que introducen en el ordenamiento jurídico, al lado de la propia jurisdicción, otros medios adecuados de solución de controversias en vía no jurisdiccional. Con la introducción de estos mecanismos, entre los que se halla la mediación, se pretende potenciar la construcción de soluciones dialogadas en espacios compartidos entre las partes, directamente o ante un tercero neutral, partiendo de la base de que estos medios reducen el conflicto social, evitan la sobrecarga de los tribunales y pueden ser igualmente adecuados para la solución de la inmensa mayoría de las controversias en materia civil y mercantil. La ley se plantea como fin la potenciación de la mediación dedicando un capítulo del título II a la regulación de los medios adecuados de solución de controversias en vía no jurisdiccional, considerando requisito de procedibilidad acudir a algún medio adecuado de solución de controversias (entre ellos, la mediación) previo a la vía jurisdiccional.

La Ley 9/2014, de 23 de octubre, de Apoyo a las Familias de Aragón establece la adopción de actuaciones de apoyo encaminadas a facilitar la resolución de conflictos familiares y a potenciar y desarrollar los recursos de las familias, proponiendo para ello la prestación de un servicio de mediación familiar intra y extrajudicial, que tenga por objeto el desarrollo de un proceso voluntario y extrajudicial de gestión de conflictos familiares en el que una persona mediadora, de manera neutral e imparcial, facilita la comunicación entre las partes afectadas para la consecución de acuerdos.

El Decreto 18/2024, de 30 de enero, del Gobierno de Aragón, (modificado por el Decreto 14/2026, de 28 de enero, del Gobierno de Aragón), de estructura orgánica del Departamento de Bienestar Social y Familia, otorga a la Dirección General competente en materia de mediación familiar, el ejercicio de las competencias en materia de mediación familiar a través del servicio de mediación familiar.



Segundo.- Condiciones mínimas técnicas.

1. Objetivos, principios y criterios de actuación.

Los objetivos, principios y criterios en los que deberá basarse el diseño, organización y gestión de las actuaciones objeto de concertación son los recogidos en la Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón.

2. Coordinación de la intervención con la Dirección General competente en materia de mediación familiar.

Todos los servicios prestados deberán ser supervisados y aprobados previamente por la dirección general competente en materia de mediación familiar. El servicio de apoyo a las familias realizará las funciones de coordinación, control, seguimiento y evaluación del servicio.

Para facilitar la necesaria colaboración y coordinación entre la dirección general competente en materia de mediación familiar y la entidad concertada, se creará una comisión paritaria de seguimiento formada por, al menos, una persona de cada una de las partes. Por parte de la entidad concertada, una de estas personas será el/la coordinador/a del servicio.

La comisión deberá constituirse en el plazo de diez días desde la firma del concierto y se reunirá, con carácter ordinario, en los diez primeros días de cada trimestre, y con carácter extraordinario y a petición de alguna de las partes, tantas veces como sea necesario. De cada una de las sesiones celebradas se levantará un acta, redactada por una persona de la entidad concertada con los acuerdos alcanzados y los temas tratados.

En las reuniones ordinarias de la comisión, la entidad concertada deberá presentar una memoria correspondiente al trimestre pasado, de acuerdo con las indicaciones que establezca la dirección general competente en materia de mediación familiar. Este informe trimestral (que será presentado en formato word y pdf) debe incluir, al menos:

- Información sobre los expedientes de atención directa a familias/parejas, indicando número de citas practicadas y anuladas, número de familias y personas atendidas, tipo de intervención, tipología de familias, tipología de conflictos atendidos, porcentaje de acuerdos adoptados, así como otros datos que puedan resultar de interés.
- Actuaciones de coordinación.



- Iniciativas llevadas a cabo para potenciar la difusión y sensibilización.
- Sugerencias de mejora.
- Valoración del servicio.
- Otras cuestiones de interés.

Además, la entidad presentará, dentro del primer mes de cada año, una memoria anual (en formato word y pdf), conforme a las indicaciones emitidas desde la dirección general competente en materia de mediación familiar y que incluirá:

- Valoración global de los casos atendidos, conforme a los conflictos objeto de mediación familiar, datos de las personas atendidas, actuaciones efectuadas y cuantas observaciones se estimen oportunas relacionadas con la atención directa a las familias. Incluirá un resumen estadístico que contenga los datos del servicio.
- Acciones realizadas en temas de difusión, sensibilización, coordinación con los restantes servicios y organismos.
- Valoración del servicio y propuestas de mejora.
- Valoración del servicio por parte de las personas usuarias en base a cuestionarios de satisfacción.
- Quejas y reclamaciones recibidas.
- Cuadro resumen con la ejecución del gasto ocasionado por la gestión del servicio, en el que se constarán los gastos del personal y el resto de conceptos asumidos por la entidad para cumplir las diferentes funciones del servicio.

La Dirección General competente en materia de mediación familiar podrá solicitar a la entidad concertada cuantos informes considere oportunos acerca de la gestión y funcionamiento del servicio, así como sobre cualquiera de los casos atendidos.

Al margen de esta comisión, y atendiendo al carácter del servicio, se garantizará la necesaria continuidad en la coordinación y seguimiento entre la dirección general competente en materia de mediación familiar y la entidad, con el fin de asegurar el correcto funcionamiento del servicio.

3. Coordinación con otros órganos.

Deberá establecerse un sistema de coordinación con instituciones, organismos o entidades que pudieran tener relación con la actividad propia del servicio, incluyendo procedimientos y reuniones de coordinación así los protocolos necesarios para la recogida e intercambio de información.



Especial relevancia tendrá la coordinación con los juzgados para el desarrollo de la mediación intrajudicial. Se establecerá un protocolo de actuación, en el que se detalle el proceso y competencias de cada una de las partes. Esta propuesta será, posteriormente, consensuada con la Dirección General y los órganos judiciales.

La Dirección General competente en materia de mediación familiar autorizará a las personas mediadoras la emisión de informes, a otras entidades u organizaciones, respetando siempre el principio de confidencialidad que rige el proceso de mediación familiar.

4. Servicios concertados. Objeto.

El objeto de este programa es la prestación del servicio de mediación familiar dependiente del Gobierno de Aragón. El servicio de mediación familiar, de acuerdo con lo establecido en la Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón, es un servicio social especializado que pretende facilitar la resolución de conflictos derivados tanto de rupturas matrimoniales o de pareja como de cualquier otra problemática de carácter familiar.

Por mediación familiar se entiende el servicio social consistente en un procedimiento extrajudicial y voluntario para la prevención y resolución de conflictos familiares en el ámbito del derecho privado, en el que la persona mediadora, de una manera neutral, imparcial y confidencial, informa, orienta y asiste a las partes en conflicto para facilitar la comunicación y el diálogo entre las mismas, con el fin de promover la toma de decisiones consensuadas.

El servicio atenderá:

- Las mediaciones extrajudiciales, es decir aquellas que tienen lugar fuera del ámbito del proceso judicial y sin interferencia alguna en el mismo. Las partes acuden voluntariamente y por iniciativa propia al servicio.
- Las mediaciones intrajudiciales, aquellas promovidas en el seno de un procedimiento contencioso ante los tribunales como una actividad complementaria al mismo.

Si así se dispone por las autoridades competentes, quedarán incluidas las mediaciones derivadas de la aplicación de la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia.



Son objetivos del servicio de mediación familiar:

- a) Ofrecer un espacio neutral que permita el diálogo entre las partes objeto del conflicto familiar.
- b) Responsabilizar a las personas involucradas para que mantengan el control sobre las consecuencias de sus acciones.
- c) Favorecer que los miembros de la pareja tomen decisiones consensuadas con relación a todas las cuestiones derivadas de procesos de ruptura, con especial interés en el bienestar de los menores.
- d) Posibilitar que todos los miembros de la familia asuman de forma adecuada procesos de separación o divorcio.
- e) Fomentar la coparentalidad y las dinámicas familiares positivas.
- f) Contribuir a la disminución de procedimientos contenciosos como forma de resolver los conflictos intrafamiliares.
- g) Participar en la difusión social de la mediación como proceso alternativo de resolución de conflictos.

Los conflictos susceptibles de mediación familiar serán los recogidos en el artículo 5 de la 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón.

La prestación del servicio incluye:

- La atención directa a familias con conflictos susceptibles de ser tratados en el servicio de mediación familiar. Esta atención incluye la información, recepción de solicitudes de mediación, organización de citas, labores de pre-mediación (entrevistas con las diferentes partes en conflicto para garantizar el interés y compromiso de todas ellas antes de iniciar el proceso), las labores del proceso de mediación familiar (que puede incluir un número variable de sesiones en función de las necesidades de la familia y de la tipología del conflicto), y las labores de seguimiento de los acuerdos.
- Apertura, gestión, seguimiento, archivo y custodia de los expedientes de mediación familiar.
- Elaboración de memorias y análisis estadísticos de los datos del servicio.
- Tareas administrativas asociadas a la gestión del servicio.
- Difusión de la mediación familiar y del servicio.
- Coordinación con organismos y servicio que pueden derivar familias. Esta coordinación implica el establecimiento de criterios para la detección de casos susceptibles de participar en el servicio, la propuesta de procedimientos para



la derivación de casos, el planteamiento de fórmulas de coordinación entre los servicios, y el seguimiento de la evolución de los casos derivados.

- Trabajos y actuaciones para asegurar y garantizar la necesaria coordinación con otros servicios y programas de mediación familiar, así como con otros servicios públicos que trabajan con familias.
- Colaboración con la dirección general competente en materia de mediación familiar en la difusión social y apuesta por la mediación familiar como forma de resolución de conflictos (entrevistas, jornadas, etc.).
- Actuaciones de investigación, difusión y sensibilización en materia de mediación familiar.

El servicio de mediación familiar será gratuito para las familias usuarias y la atención será con carácter preferente, presencial. No obstante, las partes podrán acordar que todas o alguna de las sesiones se lleven a cabo por medios telemáticos, por videoconferencia u otro medio análogo de transmisión de la voz o la imagen, siempre que quede garantizada la identidad de los intervinientes y el respeto a la normativa de desarrollo específicamente contemplada para la mediación.

5. Ámbito de intervención.

La prestación del servicio de mediación se llevará a cabo de forma permanente, garantizando su continuidad y disponibilidad de acuerdo a un horario previamente establecido en las localidades de Zaragoza, Huesca y Teruel.

Se incluye, además, la ampliación y descentralización del servicio mediante una atención, de carácter periódico y bajo demanda, en las oficinas delegadas del Gobierno de Aragón de Calatayud, Jaca y Alcañiz, con el fin de atender a aquellas familias que residen en localidades que se encuentran a mayor distancia de las capitales de provincia.

Podrán ser usuarias del servicio de mediación familiar todas las familias aragonesas que así lo soliciten por encontrarse en situación de conflicto familiar objeto de este servicio, siempre que, al menos una de las personas solicitantes tenga residencia efectiva en Aragón.

6. Procedimiento de intervención.

- a) Las intervenciones del servicio de mediación familiar se desarrollarán conforme a lo establecido en la Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón y los criterios quedarán concretados en un proyecto de gestión



que deberá ser aprobado por la dirección general competente en materia de mediación familiar.

- b) El procedimiento de actuación en el servicio comprenderá las fases de inicio, intervención y finalización, de conformidad con lo establecido en Ley 9/2011, de 24 de marzo, y serán desarrollados como propuesta por la entidad participante en esta convocatoria.
- c) Los principios generales de la mediación familiar serán la voluntariedad, la igualdad, la confidencialidad, la transparencia, la imparcialidad, la neutralidad, la flexibilidad, el carácter personalísimo y la buena fe, de acuerdo a lo establecido en la Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón.
- d) Forma de acceso al servicio: las familias podrán acudir al servicio de mediación familiar:
 - Antes de iniciar cualquier actuación judicial.
 - Durante el desarrollo de cualquier actuación judicial, momento en el que el proceso judicial debe quedar suspendido.
 - Después de haber finalizado el proceso judicial.
- e) En todos los casos, las personas usuarias deberán solicitar el servicio mediante un sistema de cita previa. La Dirección General competente en materia de mediación familiar proporcionará un sistema informatizado de cita previa, que permitirá la organización del servicio. Los/as mediadores/as accederán al sistema de cita previa para poder visualizar las citas concertadas. Si es necesario realizar modificaciones en la agenda, relacionadas con la gestión del servicio, serán llevados a cabo por el equipo mediador previo conocimiento de la dirección general competente en materia de mediación familiar.
- f) La comunicación de las familias usuarias con las personas mediadoras relacionadas con la agenda, se producirá, con carácter preferente a través de la cuenta de correo electrónico orientacionymediacion@aragon.es. Sólo si es estrictamente necesario, se realizarán llamadas telefónicas a las familias usuarias. Este correo no permitirá la petición y gestión de cita previa.
- g) Gestión de quejas y sugerencias: El equipo mediador deberá poner a disposición de las familias usuarias un documento en el que recoger las posibles quejas o sugerencias derivadas del servicio y que serán comunicadas a la Dirección General junto con un informe explicativo de la situación. Además, se ofrecerá a las familias la posibilidad de comunicar posibles incidencias a través de la cuenta de correo electrónico orientacionymediacion@aragon.es. Estas incidencias deberán ser remitidas a la dirección general competente en materia de mediación familiar, así como la respuesta ofrecida. El equipo mediador, con carácter general, no ofrecerá respuesta telefónica a las familias usuarias.



h) Para llevar a cabo las actuaciones, se deberán diseñar un proyecto de gestión del servicio, cuya implantación deberá contar con el visto bueno de la Dirección General competente en materia de mediación familiar y que incluirá información relacionada con:

- Fundamentación y presentación del plan de trabajo.
- Marco técnico y jurídico.
- Procesos, procedimientos y funcionamiento del servicio.
- Equipo de trabajo.
- Medios materiales.
- Seguimiento y evaluación del servicio.
- Coordinación con otros servicios.
- Actuaciones de investigación, sensibilización y difusión.

7. Sistema para la gestión de los expedientes del servicio.

La entidad concertada gestionará los expedientes mediante la aplicación informática que facilitará la dirección general competente en materia de mediación familiar, garantizando la protección y confidencialidad de los datos, así como un uso adecuado de la misma.

Podrá, asimismo, establecer un sistema de gestión en soporte físico, disponiendo de las medidas adecuadas de tratamiento, almacenaje y archivo que garanticen la seguridad y custodia de los expedientes.

8. Informes a otros órganos.

Cuando el procedimiento de mediación se inicie a instancia de la autoridad judicial (mediación intrajudicial), la misma se registrará por la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia. En tales casos, en cuanto no se oponga a ésta, la persona mediadora deberá cumplir con lo previsto en la Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar en Aragón, en lo referente al envío de las correspondientes actas y acuerdos alcanzados.

La Dirección General competente en materia de mediación familiar autorizará la emisión de informes en caso de solicitud de otros órganos intervinientes siempre atendiendo al principio de confidencialidad que rige en los procesos de mediación. De todos los informes quedará constancia en la herramienta de gestión.



9. Obligaciones de la entidad concertada.

9.1. Obligaciones generales de la entidad.

1. Organizar y prestar el servicio con estricta sujeción a las características establecidas en el concierto y dentro de los plazos señalados en el mismo.
2. Prestar el servicio con la continuidad convenida y garantizar a las familias el derecho a utilizarlo en las condiciones que hayan sido establecidas.
3. Cuidar del buen orden del servicio, pudiendo dictar las oportunas instrucciones, sin perjuicio de los poderes de policía de la Administración
4. Indemnizar los daños que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera el desarrollo del servicio.
5. Mantener actualizada la relación de profesionales que prestan los servicios objeto del concierto.
6. Obtener los permisos, licencias y autorizaciones establecidas en la normativa vigente que sean necesarios para el inicio y prestación del servicio concertado.
7. Cumplir las disposiciones vigentes en legislación laboral, de seguridad social, fiscal de prevención de riesgos laborales, de integración social de las personas con discapacidad, de protección de datos personales, de igualdad de género y de protección del medio ambiente que se establezcan tanto en la normativa vigente como en las presentes bases.
8. En la difusión pública de cualquier tipo que realice la entidad concertada relacionada con el servicio de mediación familiar, se hará constar expresamente que la titularidad del mismo corresponde al Gobierno de Aragón, debiendo ser sometida, previamente, dicha actividad a la autorización de la dirección general competente en materia de mediación familiar y ajustarse a las normas de la comisión de comunicación institucional del Gobierno de Aragón, utilizando los logotipos debidamente autorizados por la misma.
9. En la sede del servicio, en lugar visible y exterior, ha de hacerse constar que se trata de un servicio público del Gobierno de Aragón, a través de una placa identificativa, cuyo coste será asumido por la entidad concertada y se ajustará Manual de identidad visual corporativa del Gobierno de Aragón.
10. La entidad concertada en ningún caso usará la imagen ni cualquier otro dato que pudiera llevar a la identificación de las personas usuarias del servicio, aunque existiera autorización para ello por parte de la persona usuaria o beneficiaria.
11. La persona que ejerza de coordinadora, dispondrá de un teléfono móvil para la comunicación con la dirección general competente en materia de mediación familiar y, si fuera necesario, con las familias, cuyo gasto correrá a



cargo de la entidad concertada y que estará encendido durante el horario de funcionamiento del servicio.

12. Disponer de los medios humanos y materiales que se establezcan como indispensables durante la ejecución del concierto.
13. Cumplir las directrices e instrucciones derivadas del concierto, procedimientos y protocolos de funcionamiento, así como las normas establecidas para garantizar la adecuada prestación del servicio.
14. Facilitar la inspección y evaluación por parte de la dirección general competente en materia de mediación familiar para comprobar la gestión realizada. La entidad pondrá a disposición cuanta información y documentación le sea requerida.
15. Informar por escrito, a la Dirección General competente, de cualquier incidencia que se produzca en la prestación del servicio, así como proponer actuaciones para su adecuada resolución.
16. Emitir informe para la Dirección General de las quejas presentadas por el funcionamiento del servicio.
17. La Dirección General competente en materia de mediación familiar podrá acordar con la entidad concertada la participación de personas voluntarias a través de entidades de voluntariado con las que previamente se hayan celebrado convenios de colaboración, no admitiéndose la colaboración de carácter individual. En todo caso, será necesario que las personas voluntarias que pudieran intervenir cuenten con la formación específica exigidas para el personal contratado y que actúen sólo como apoyo y colaboración con las personas profesionales, no pudiendo sustituirles en sus funciones y actuando siempre bajo la supervisión de aquéllas. El personal voluntario deberá acreditar la carencia de delitos de naturaleza sexual de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia.
18. Las variaciones que existan en la plantilla de personal, requerirán la autorización previa del servicio responsable de la gestión y seguimiento del servicio de la dirección general competente en materia de mediación familiar.
19. Toda relación con los medios de comunicación deberá llevarse a cabo a través de la dirección general competente en materia de mediación familiar. El incumplimiento de esta obligación estará sujeta al control de la comisión de seguimiento, pudiendo ser motivo de resolución del concierto.

9.2. Obligaciones esenciales.

1. Cumplir en su integridad la puesta a disposición de los medios personales y materiales ofertados.



2. Cumplir en su integridad el contenido del proyecto de gestión del servicio y la oferta presentada por la entidad concertada.
3. Cumplir en su integridad las limitaciones a la contratación o cesión de los servicios concertados.

9.3. Obligaciones de carácter social.

1. Utilizar un lenguaje no sexista en la documentación escrita y visual, señalética y materiales, así como fomentar una imagen con valores de igualdad, pluralidad de roles y corresponsabilidad.
2. Protección social de las personas trabajadoras.

9.4. Obligaciones con el personal que presta el servicio.

1. El cumplimiento de las obligaciones derivadas de la legislación laboral, de la seguridad social y las del convenio colectivo que sea de aplicación a las personas trabajadoras. La falta de pago de los salarios y de las cuotas de la seguridad social podrá ser causa de resolución del concierto, debiendo ser informado el procedimiento por la comisión de seguimiento del concierto.
2. El personal que aporte o contrate la entidad concertada no tendrá vinculación laboral alguna con el Departamento de Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón y dependerá única y exclusivamente de la entidad concertada, la cual asumirá todos los derechos y deberes laborales inherentes a la relación laboral que le vincule con dicho personal, sin que, en ningún caso, resulte responsable dicho departamento de las obligaciones de la entidad y sus trabajadores/as, aun cuando, en su caso, los despidos y otras medidas que adopte la entidad sean motivadas como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, incumplimiento, rescisión o interpretación del presente concierto.
3. Asimismo, la entidad concertada se obliga a cubrir las ausencias de personal cualquiera que fuera su causa, de forma que se mantenga permanentemente como mínimo el número de personas de la plantilla ofertada o, en su caso, que se garantice el número total de horas de servicio. El incumplimiento en la adscripción de medios o el cumplimiento defectuoso de la prestación estará sujeta a control de la comisión de seguimiento pudiendo ser motivo de resolución del concierto.
4. A fin de garantizar el derecho a la intimidad de los menores, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa de protección a la infancia y a la adolescencia, la entidad concertada, se compromete a que sus trabajadores/as guarden absoluta reserva respecto de todas las cuestiones que se refieran a los/las menores o al funcionamiento del servicio, incluso aún terminada la relación contractual.



5. La entidad concertada aportará declaración responsable de que los y las profesionales cumplen con el requisito de carencia de delitos de naturaleza sexual de acuerdo con lo establecido en el artículo 57.1 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia. La Administración podrá exigir la inmediata sustitución del personal afectado de forma sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.
 6. No se podrán utilizar los datos obtenidos en el desarrollo de la actividad laboral para estudios, publicaciones, trabajos de investigación, etc. sin expresa autorización de la persona responsable del seguimiento del concierto por parte del Gobierno de Aragón.
 7. Con el fin de cubrir las posibles responsabilidades que pudieran reclamarse por la actividad concertada con arreglo a lo dispuesto en el artículo 1902 del Código Civil, la empresa adjudicataria vendrá obligada a la contratación de una póliza de responsabilidad civil por el importe que figura en el anexo 2.
 8. Las personas trabajadoras deberán participar en los procedimientos de inspección y evaluación de la calidad de los servicios, así como comunicar a la comisión de seguimiento las irregularidades o anomalías que pudiesen observar en el funcionamiento, organización o instalaciones del servicio de mediación familiar, y cualquier vulneración de los derechos de las personas usuarias y beneficiarias y del resto del personal del servicio.
 9. La entidad y sus trabajadores/as colaborarán con los órganos derivantes, así como con otros organismos/entidades competentes, previa autorización de la dirección general competente en materia de mediación familiar del Gobierno de Aragón.
 10. El personal del equipo técnico participará en aquellos foros de formación y difusión que proponga la dirección general competente en materia de mediación familiar en relación con el objeto de este concierto.
 11. Se establece la obligación de implantar planes de formación continuada del personal técnico, en materias relacionadas con la intervención ejercida en el Servicio y con una duración mínima de 10 horas por año. Deberá dar cuenta a la dirección general competente en materia de mediación familiar de la planificación de dicha formación, así como, una vez realizada, de la evaluación de la misma.
 12. La Administración concertante podrá autorizar la participación de personas en prácticas académicas o profesionales, quienes actuarán siempre bajo la supervisión de los y las profesionales del servicio.
- 9.5. Régimen de confidencialidad y obligaciones respecto a la protección de datos personales.



La información facilitada por las partes, así como la generada como consecuencia de la ejecución del presente concierto, tendrá el tratamiento de confidencial, debiendo las partes mantener dicha información en secreto.

La obligación de confidencialidad tendrá carácter indefinido, manteniéndose en vigor con posterioridad a la finalización, por cualquier causa, del presente concierto.

Las partes serán responsables de que el personal autorizado por las mismas que tenga acceso a la información confidencial respete y garantice su deber de secreto, aun después de finalizar la relación establecida en este concierto.

En cumplimiento del artículo 28 del 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 estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD), se establecerá la relación entre las partes firmantes, actuando la dirección general competente en materia de mediación familiar como responsable y la entidad concertada como encargado de tratamiento de datos personales, conforme al acuerdo de encargo de tratamiento contenido en el anexo 4 a este concierto.

La información relativa al tratamiento de los datos personales realizado en el presente concierto se recoge en la actividad de tratamiento “contratación y acción concertada DGIF”, que se encuentra disponible en el siguiente enlace <https://protecciondatos.aragon.es/735>.

El órgano concertante, así como sus servicios dependientes, no podrán divulgar la información facilitada por los participantes en el procedimiento, que éstos hayan designado como confidencial en el momento de presentar su oferta y que tenga carácter de secreto técnico o comercial o pueda ser utilizada para falsear la competencia.

9.6. Obligaciones relativas a la ejecución y desarrollo del servicio.

La participación y colaboración en la ejecución de la intervención corresponde a todas las personas trabajadoras, que llevarán a cabo actuaciones dirigidas a lograr los objetivos previstos en el servicio de mediación familiar.

1. Se deberá garantizar la prestación integral del servicio y el cumplimiento de los diferentes procedimientos y protocolos de intervención.
2. Durante el primer mes de cada año presentará memoria anual que reflejará el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos y sistemas de



implementación de acuerdo con el modelo normalizado propuesto por la dirección general competente en materia de mediación familiar. Del mismo modo, trimestralmente se dará cuenta de la actividad mediante la correspondiente memoria, siguiendo el modelo propuesto.

3. La entidad concertada presentará sistemas evaluativos que permitan analizar la evolución de las actuaciones y se comprometerá al desarrollo de estrategias de mejora para detectar/subsanar carencias y proponer modificaciones oportunas.
 4. La entidad concertada garantizará la posibilidad de recoger y tener en cuenta la opinión de las familias con relación a peticiones y sugerencias sobre el funcionamiento y organización de las intervenciones del servicio, mediante una encuesta que se recogerá y analizará trimestralmente y cuyos resultados serán informados a la dirección general competente en materia de mediación familiar.
 5. En el caso de que se requieran adaptaciones específicas para la atención a personas con dificultades de movilidad, lenguaje u otras, el servicio garantizará su atención, proveyendo los recursos necesarios e informando a la dirección general de los mismos. Los costes serán asumidos por la entidad concertada.
 6. Plazo de ejecución. El plazo de ejecución del servicio comprenderá el periodo desde la formalización de los acuerdos de acción concertada hasta el 31 de diciembre de 2027, pudiéndose suscribir sucesivas prórrogas por el mismo tiempo de duración que el concierto inicial, hasta completar el periodo de vigencia máximo de diez años establecido por la legislación vigente. La decisión sobre la prórroga corresponderá al Departamento de Bienestar Social y Familia, previa instrucción del correspondiente procedimiento iniciado a solicitud de la entidad concertada o de oficio. En este último caso, la prórroga será obligatoria para la entidad concertada. La formalización de la prórroga que se acuerde, en su caso, deberá convenirse antes de finalizar el periodo en vigor.
10. Pago del servicio y justificación.

Mensualmente:

Con carácter mensual se realizarán los pagos por los servicios prestados previa emisión de la factura presentada por la entidad concertada, la cual requerirá la conformidad de la Dirección General competente en materia de mediación familiar.

Sólo podrá facturarse a partir de la fecha de inicio del concierto y por el periodo en que efectivamente se hubiera prestado el servicio.



Anualmente:

Con relación al último ejercicio vencido, y antes del 28 de febrero del ejercicio siguiente:

- Las cantidades abonadas por la administración por el servicio concertado deberán justificarse anualmente mediante la aportación por parte de la entidad concertada de un informe de auditoría externa de sus cuentas en el que conste la aplicación de los fondos percibidos por parte de la entidad en concepto de abono derivado del acuerdo de acción concertada.
- Memoria relativa a la gestión del personal del servicio, que deberá incluir listados del personal contratado al inicio y final del ejercicio en el que se especifiquen la titulación, categoría profesional, % de jornada laboral y número de horas de trabajo.
- La Dirección General competente en materia de mediación familiar podrá, en todo momento, solicitar a la entidad cuantos comprobantes de gastos, ingresos y cualquier otro relacionado con la situación patrimonial de la entidad, con el objetivo de comprobar su solvencia económica y financiera y su repercusión en la prestación del servicio.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 7 del Decreto 100/2024, de 19 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento que regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón, anualmente, mediante orden del Departamento competente en materia de servicios sociales, se fijarán los importes de los módulos económicos correspondientes al servicio concertado, a fin de asegurar el cumplimiento de la indemnidad patrimonial de dicha entidad. No obstante, se podrán aprobar los módulos económicos necesarios que no estuvieran previstos, sin necesidad de aprobar previamente una orden de precios, siempre que en el plazo máximo de dos meses se proceda a la aprobación o revisión de la correspondiente orden de precios incorporando los nuevos módulos.

ANEXO 2. Procedimiento de solicitud y autorización.

Primero.- Ámbito subjetivo.

El acuerdo de acción concertada para la provisión del servicio de mediación familiar se podrá formalizar exclusivamente con entidades públicas o privadas de iniciativa social sin ánimo de lucro, de conformidad con lo establecido en el artículo 5 del Decreto 100/2024, de 19 de junio, del Gobierno de Aragón, por el



que se aprueba el Reglamento que regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón. A estos efectos, son entidades de iniciativa social las fundaciones, asociaciones, organizaciones de voluntariado y otras entidades privadas sin ánimo de lucro que realicen actividades de servicios sociales. Se considerarán entidades de iniciativa social, en particular, las sociedades cooperativas calificadas como entidades sin ánimo de lucro conforme a su normativa específica.

Segundo.- Requisitos de las entidades de iniciativa social.

Para poder suscribir el acuerdo de acción concertada previstos en este documento, la entidad deberá reunir los siguientes requisitos mínimos:

- a) Haber cumplido el deber de comunicación previa o disponer de la autorización, acreditación o habilitación administrativa para el desarrollo de las actividades objeto de acuerdo de acción concertada, conforme a lo exigido por la normativa sectorial correspondiente.
- b) Hallarse inscrita en el Registro de entidades, centros y servicios sociales correspondiente.
- c) Acreditar una experiencia mínima en el ámbito social o en la atención a familias al que se dirige la acción concertada, por un plazo de tiempo no inferior a dos años.
- d) Acreditar la solvencia económica y financiera mediante declaración sobre el volumen anual de negocios de la entidad referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos por el siguiente importe: 35.000 euros.
- e) Contar con un seguro de responsabilidad civil que cubra los daños causados a terceros por su personal y por las personas usuarias del centro o servicio por el siguiente importe: 180.000 euros
- f) Estar al corriente en el pago de las obligaciones tributarias y de la seguridad social.
- g) Acreditar la disposición de los medios y recursos suficientes para garantizar el cumplimiento de las condiciones previstas para la prestación del servicio.
- h) Acreditar que las personas trabajadoras adscritas a la prestación del servicio no han sido condenadas por sentencia firme por delitos de violencia doméstica o de género, o maltrato a las personas mayores, delitos contra la vida, la integridad física, la libertad, la integridad moral o la libertad e indemnidad sexual o por delitos de terrorismo.
- i) No se podrá formalizar acuerdo de acción concertada con las entidades de iniciativa social en las que concurren algunas de las prohibiciones para contratar previstas en la legislación de contratos del sector público.



Tercero.- Organización del servicio de mediación familiar. Requisitos.

1. Descripción general.

La participación en el presente concierto supone la prestación del servicio en las localidades de Zaragoza, Huesca y Teruel. Se incluye, además, la descentralización del servicio mediante una atención, de carácter itinerante y bajo demanda, en las oficinas delegadas del Gobierno de Aragón de Calatayud, Jaca y Alcañiz, con el fin de atender a aquellas familias que residen en localidades que se encuentran a mayor distancia de las capitales de provincia. En el caso de que estas intervenciones no se realizasen por falta de demanda, las citas se incorporarán al horario de las capitales de provincia o a otras localidades, a criterio del equipo mediador y siempre en función de las solicitudes. La entidad adjudicataria deberá plantear las fórmulas de atención que propone para asegurar la atención en el territorio, así como una adecuada gestión y rentabilización de los tiempos de atención.

La atención a las familias se prestará, con carácter general, de forma presencial, en horarios determinados, de acuerdo a las instrucciones recogidas en esta convocatoria. Se incluye la posibilidad de atención mediante procedimientos telemáticos si, a criterio del equipo mediador y previo acuerdo de las partes, se dan las circunstancias adecuadas para ello. El número estimativo de personas beneficiarias atendidas en cada localidad son:

- Zaragoza: 600 (70%).
- Huesca: 120 (15%).
- Teruel: 60 (10%).
- Oficinas delegadas del Gobierno de Aragón en Alcañiz, Calatayud y Jaca: 30 (5%).

2. Calendario y horario.

1. El servicio de mediación ofrecerá una atención directa a las familias con un horario semanal de 75 horas. Este tiempo podrá distribuirse equitativamente entre los tres mediadores (25 horas cada uno), o podrá ajustarse a otros criterios relacionados con la disponibilidad del personal contratado siempre que respondan a las necesidades del servicio y sean previamente convenidas con las partes y autorizadas por la dirección general competente en materia de mediación familiar.
2. La distribución referida en el apartado a., deberá cumplir la condición de que cada uno de los profesionales del equipo desarrolle su trabajo de atención



directa, al menos, durante 15 horas semanales, adecuando la distribución de las mismas al horario y circunstancias que mejor permitan atender a la población destinataria del servicio y de acuerdo a las indicaciones que se realicen desde la dirección general competente en materia de mediación familiar.

3. La coordinación del servicio será asumida por una de las personas mediadoras, quien desarrollará funciones propias de dicho cargo y será compensada por ello, tanto económicamente como en la reducción de horas de atención directa. No obstante, la entidad podrá designar a otra persona para ejercer esta función, en caso de que lo considere necesario y quede justificado, con el objetivo de optimizar la organización y asegurar una gestión eficiente del servicio. Se presentará una propuesta de organización de estos tiempos.
4. La distribución deberá asegurar la atención en las diferentes sedes del servicio, acorde a las necesidades previstas y puede estar sujeta a modificaciones en función del número de personas usuarias y de la gestión de la agenda. Dichas modificaciones podrán ser propuestas tanto por los/as mediadores/as como por parte de la dirección general competente en materia de mediación familiar y, en todo caso, deberán ser consentidas por ésta. Serán las personas mediadoras las que se encarguen de realizar los cambios oportunos en la agenda organizadora del servicio.
5. Las personas que deban desplazarse para prestar el servicio, el tiempo de viaje será computado dentro de las horas de atención directa.
6. Dos horas mensuales deberán dedicarse a la realización de una reunión de coordinación entre los diferentes miembros del equipo. De forma trimestral, a esta reunión se sumará personal de la dirección general competente en materia de mediación familiar y la persona responsable de la entidad gestora. De cada una de las reuniones, se levantará un acta que será entregada a la persona responsable del contrato en la Dirección General y que contendrá un resumen de los temas abordados, así como de las conclusiones extraídas.
7. Además del horario descrito dedicado a la atención directa a las familias, se contemplarán, en el horario tiempo semanal dedicado a:
 - Gestión administrativa de expedientes y preparación de la documentación propia del procedimiento.
 - Actualización de la base de datos.
 - Difusión del servicio.
 - Elaboración de memorias anuales y trimestrales.
 - Coordinación con otros recursos.
 - Otras tareas derivadas de la prestación del servicio.



La entidad presentará un modelo horario en el que figuren cada una de las tareas aquí descritas, así como su distribución entre poblaciones y entre las personas del equipo, bajo criterios de eficacia y rentabilidad de recursos.

- a) El servicio se prestará de lunes a viernes, ofreciendo diferentes franjas horarias (mañana, tarde) que permitan adecuarse a las necesidades de las personas usuarias. La distribución horaria entre las diferentes localidades en las que se presta el servicio será, con carácter general, la siguiente, la cual quedará en función de la demanda existente:
- Zaragoza: 70%.
 - Huesca: 15%.
 - Teruel: 10%.
 - Oficinas delegadas del Gobierno de Aragón en Alcañiz, Calatayud y Jaca: 5%.

La entidad licitadora hará una propuesta flexible de organización y distribución horaria, que incluya el horario personal de las personas mediadoras. No obstante, será el órgano gestor, atendiendo a esa propuesta y siguiendo criterios de eficacia, rentabilidad y eficiencia, quien establecerá el horario definitivo del servicio. Dicha propuesta contendrá, tanto las horas de atención directa como las dedicadas a otras tareas derivadas de la gestión del servicio.

- b) Cada sesión de atención con las familias, tendrá una duración máxima de 90 minutos.
- c) La duración del proceso de mediación estará en función de las características del proceso y de su evolución sin que, en principio, pueda exceder de sesenta días, a contar desde la reunión inicial. Mediante propuesta razonada de la persona mediadora, se podrá acordar una prórroga de la misma por el tiempo necesario para conseguir los fines de este procedimiento. En el supuesto de iniciación por la autoridad judicial, la duración no podrá exceder del plazo de suspensión del procedimiento acordado judicialmente o previsto en la legislación procesal.
- d) No podrá llevarse a cabo una nueva mediación sobre el mismo objeto hasta que no transcurra el plazo de un año desde que la anterior fue intentada, salvo que hubiera concluido sin acuerdos o que la autoridad judicial determine que deba practicarse de nuevo por concurrir especiales circunstancias familiares que así lo aconsejen.
- e) En el caso de que sea necesaria una acomodación excepcional de los horarios para dar respuesta a una alta demanda o por otras cuestiones debidamente justificadas y ello produzca, como consecuencia, un exceso horario, se



asegurará que, en un plazo no superior a dos meses, quedará regularizada la situación en lo que se refiere al cómputo horario por el que las personas mediadoras han sido contratadas. Para ello, o bien se reducirá el horario en las semanas siguientes correspondientes, o bien, dichas horas serán computadas como extras y, por lo tanto, remuneradas por parte de la empresa adjudicataria.

- f) Por otra parte, si al finalizar el mes se comprobara que no se ha cumplido con las horas semanales destinadas a tareas administrativas, se acumularán a las horas de atención directa con familias, siendo las personas del equipo las encargadas de realizar la acomodación de la agenda.
- g) Por lo que respecta a las vacaciones del personal, será la empresa adjudicataria la responsable de garantizar su efectivo cumplimiento, siendo necesaria en todo caso, autorización de la Dirección General. No obstante, deberán de cumplirse las siguientes premisas:
- El servicio se prestará durante todo el año, pudiendo ser interrumpido excepcionalmente durante quince días del mes de agosto, si así lo estima la Dirección General competente en materia de mediación familiar.
 - Se asegurará que siempre haya dos personas mediadoras para atender el servicio, salvo durante los meses de julio y agosto, en los que se permitirá que sea una sola persona.
 - Salvo situaciones excepcionales que deberán ser tratadas de forma específica, las personas mediadoras no podrán ser sustituidas por otras durante periodos vacacionales.
 - En el caso de posibles bajas médicas de larga duración, que requieran de una sustitución temporal de personal, así como si se producen rescisiones de contrato por causas justificadas, la entidad adjudicataria deberá sustituir al personal en el menor tiempo posible, asegurando en todo momento todas y cada una de las circunstancias exigidas en este documento. Siempre que ello sea posible, se permitirá que sea otra de las personas del equipo quien realice la sustitución. Dichas modificaciones deberán ser autorizadas por la Dirección General competente en materia de mediación familiar.

Cuarto.- Personal a subrogar y recursos materiales necesarios para la prestación del servicio.

1. Medios personales.

La entidad debe garantizar el cumplimiento íntegro de la obligación de subrogación del personal conforme a la normativa vigente, manteniendo las condiciones laborales esenciales del personal incorporado.



La entidad saliente ha facilitado la relación de personal a subrogar conforme a las obligaciones derivadas del proceso de subrogación. La plantilla cumple con las condiciones legalmente exigidas para su subrogación, incluyendo la acreditación de sus contratos, antigüedad, categorías profesionales, jornadas, retribuciones y demás derechos laborales asociados. Asimismo, dicha plantilla reúne los requisitos previstos en las condiciones técnicas del presente procedimiento de concertación, garantizando que su cualificación, experiencia y adecuación profesional permiten la correcta ejecución del servicio.

Cualquier cambio que se produzca en esta plantilla, derivado por causas de fuerza mayor o debidamente motivadas habrá de contar con la autorización previa de la dirección del servicio.

Dentro de los diez días siguientes a la formalización del contrato laboral, la entidad deberá remitir a la Dirección General copia de los contratos laborales del personal adscrito a la prestación del servicio.

A continuación, se relacionan los puestos de trabajo a subrogar:

Código puesto	Tipo contrato	Nº horas	Categoría laboral	Titulación trabajador	Fecha antigüedad
01	Indefinido	19 sem.	Psicóloga	Psicóloga	20-dic.-18
02	Indefinido	20 sem.	Abogado	Derecho	19-ago.-19
03	Temporal	12 sem.	Psicóloga	Psicóloga	9-sep.-24

A efectos informativos, se incorpora en el presente pliego el horario actual de prestación del servicio, correspondiente a la organización vigente en la entidad saliente. Dicho horario servirá únicamente como referencia, dado que, de acuerdo con las condiciones técnicas establecidas, la prestación deberá ser ampliada y ajustada para dar cumplimiento a los nuevos requisitos de cobertura, presencia profesional y atención previstos.

Semana	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
1 mañana	mediador 1 Huesca 5 horas	mediador 1 Zaragoza 4 horas	mediador 3 Teruel 3 horas	mediador 1 Zaragoza 6 horas	mediador 3 Zaragoza 8 horas
1 tarde	mediador 2 Zaragoza 7 horas	mediador 1 Zaragoza 4 horas	mediador 2 Zaragoza 7 horas		mediador 2 Zaragoza 6 horas



Semana	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
2 mañana	mediador 1, Huesca, 5 horas mediador 3 Alcañiz 4 horas	mediador 1, Zaragoza, 4 horas	mediador 3, Teruel, 3 horas	mediador 1 Zaragoza 6 horas	mediador 3 Zaragoza 8 horas
2 tarde	mediador 2 Zaragoza 7 h	mediador 1 Zaragoza 4 horas	mediador 2 Zaragoza 7 horas		mediador 2 Zaragoza 6 horas
3 mañana	mediador 1 Huesca 5 horas	mediador 1 Zaragoza 4 horas	mediador 3 Teruel 3 horas	mediador 1 Zaragoza 6 horas	mediador 3 Zaragoza 8 horas
3 tarde	mediador 2 Zaragoza 7 horas	mediador 1 Zaragoza 4 horas	mediador 2 Zaragoza 7 horas		mediador 2 Zaragoza 6 horas
4 mañana	mediador 1 Zaragoza 5 horas mediador 3 Zaragoza 2 horas	mediador 1 Zaragoza 4 horas	mediador 3 Teruel 3 horas	mediador 1 Zaragoza 6 horas	mediador 3 Zaragoza 7 horas
4 tarde	mediador 2 Zaragoza 7 horas	mediador 1 Zaragoza 4 horas	mediador 2 Zaragoza 7 horas		mediador 2 Zaragoza 6 horas

El servicio de orientación y mediación estará atendido por un equipo interdisciplinar de profesionales que deberán contar con formación específica para ejercer la mediación familiar asegurando el desarrollo del procedimiento de acuerdo a los principios y garantías establecidas normativamente.

Con el objetivo de dotar al equipo de personas mediadoras de ese carácter interdisciplinar, será necesario que cuenten, además de con la obligada especialización en mediación familiar, con una titulación oficial universitaria del ámbito social, psicológico o jurídico. Estos ámbitos deberán quedar representados en el equipo, en la proporción que se considere oportuna, garantizando la mencionada interdisciplinariedad.



La formación específica de los mediadores y mediadoras deberá proporcionarles conocimientos y habilidades suficientes para el ejercicio profesional de la mediación familiar, comprendiendo el arco jurídico, aspectos psicológicos y sociales, de ética, de procesos y de técnicas de comunicación y resolución de conflictos.

Deberán acreditar 100 horas de formación teórica-práctica en mediación familiar, las cuales podrán ser acumulables siempre que la totalidad de las horas cursadas hayan proporcionado los necesarios conocimientos jurídicos, psicológicos, sociales, de técnicas de comunicación, de resolución de conflictos y negociación, ética de la mediación y especialización en el desarrollo del procedimiento de mediación familiar. Esta formación debe haber sido impartida por universidades, colegios profesionales, organizaciones sindicales, otras administraciones públicas o entidades públicas o privadas que tengan entre sus fines la promoción y desarrollo de la mediación familiar.

Además, las personas mediadoras deberán acreditar y contar con una o varias actividades de formación continua en materia de mediación familiar, al menos en los anteriores cinco años, con una duración total mínima de 20 horas.

Todas las personas del equipo deberán acreditar experiencia profesional en mediación familiar durante al menos un año, en los últimos 5 años.

2. Relación contractual.

El personal del equipo estará sujeto a las órdenes de dirección y organización de la entidad concertante y a todo ámbito y orden legalmente establecido, siendo, por tanto, éste el único responsable y obligado al cumplimiento de cuantas disposiciones normativas resulten aplicables al caso, en materia de contratación, seguridad social, prevención de riesgos laborales y tributaria. Por tanto, el personal, en ningún caso, tendrá vinculación jurídico-laboral con el Gobierno de Aragón, y ello con independencia de las facultades de control e inspección que legal y contractualmente correspondan al mismo.

3. Derechos y deberes de los/as mediadores/as.

Los derechos y deberes de los/as mediadores/as del servicio serán los recogidos en la Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón, quedando concretados como sigue:



Derechos del equipo multidisciplinar de mediadores/as.

- Rechazar las solicitudes de mediación cuando concurren causas justificadas, razonadas y objetivas para ello.
- Dar por finalizada la mediación cuando existan motivos que demuestren la ineficacia del procedimiento.
- Actuar con independencia y libertad en el ejercicio de sus funciones.
- Recibir de las partes los antecedentes administrativos y judiciales que se consideren necesarios para el buen desarrollo del procedimiento.
- Contar con los medios materiales necesarios para el desarrollo de su trabajo.
- Percibir los honorarios acordados previamente.
- Contar con unas adecuadas condiciones laborales.

Obligaciones del equipo interdisciplinar de mediadores/as.

- Intervenir en los procedimientos de mediación citados en la agenda del servicio, a menos que concurren causas razonadas que justifiquen su rechazo.
- Facilitar la comunicación y la consecución de acuerdos y compromisos entre las partes.
- Cumplir con las normas deontológicas que se establezcan por su colegio o asociación profesional.
- Garantizar una imparcialidad y neutralidad absolutas.
- Mantener la confidencialidad necesaria sobre la información obtenida durante el procedimiento de mediación, excepto si comporta amenaza para la vida o integridad física o psíquica de una persona.
- Salvaguardar sobre todo el interés superior de los menores de edad y atender a las especiales circunstancias de las personas con discapacidad o aquellas en situación de dependencia.
- Abstenerse de intervenir cuando exista, con cualquiera de las partes, relación de parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o afinidad, o se tenga o se haya tenido algún tipo de relación personal, afectiva o profesional que menoscabe el ejercicio de sus funciones.
- Abstenerse de intervenir cuando tenga intereses económicos, patrimoniales o personales en el asunto de que se trate o en otro en cuya resolución pudieran influir los resultados de la mediación.
- Denunciar ante las autoridades administrativas o judiciales los casos en que pueda apreciarse que, por alguna de las partes, se esté cometiendo cualquier actuación ilícita.



- Optimizar la demanda a los horarios disponibles, respetando los tiempos establecidos.
- Dar respuesta técnica, profesional y cualificada a las demandas de intervención.
- Elaborar y aplicar los registros y protocolos que garanticen el adecuado desarrollo de la intervención.
- Redactar, firmar y entregar a las partes el documento de aceptación, las actas y los justificantes de la celebración y asistencia a las reuniones.
- Realizar informes solicitados por los órganos judiciales en relación con la mediación intrajudicial.
- Mantener la coordinación necesaria con otros servicios relacionados.
- Proteger los datos personales de las personas usuarias del servicio, sus expedientes y guardar la confidencialidad debida, de conformidad con la normativa sobre protección de datos.
- Ofrecer información telefónica y presencial sobre el funcionamiento y objetivos del servicio a profesionales y particulares que lo requieran.
- Participar en acciones de divulgación del servicio mediante su participación en charlas, seminarios, jornadas y actividades relacionadas que se propongan desde la dirección general competente en materia de mediación familiar.
- Participar en las reuniones de coordinación que se establezcan en la dirección general competente en materia de mediación familiar.
- Mantener actualizada la base de datos de gestión de expedientes y hacer un uso adecuado de la misma.
- Queda prohibida la derivación de las personas usuarias del servicio a servicios privados profesionales.
- Comunicarse con las personas usuarias del servicio mediante una cuenta de email específica para el servicio.

Obligaciones del/a coordinador/a del equipo.

- Coordinar la actividad del equipo y las reuniones de coordinación interna.
- Supervisar la organización e intervención del equipo, garantizando en todo momento la calidad del servicio.
- Dar respuesta a las quejas, reclamaciones y sugerencias que se presenten, así como elaborar cuantos informes se soliciten desde la dirección general competente en materia de mediación familiar.



- Asistir a las reuniones que se efectúen de coordinación con la dirección general competente en materia de mediación familiar, así como con otros órganos.
- Velar por el cumplimiento de la normativa.
- Garantizar el secreto profesional y la confidencialidad y protección de la información.
- Coordinar al posible alumnado que realice sus prácticas profesionales en el servicio.
- Desempeñar aquellas funciones que la entidad adjudicataria o la dirección general competente en materia de mediación familiar se consideren convenientes para cumplir adecuadamente la prestación del servicio.

4. Régimen sancionador.

La clasificación de las posibles sanciones a las personas mediadoras, así como otros asuntos de interés relacionados con el régimen sancionador, serán las indicadas en la Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón.

5. Prácticas profesionales.

La Dirección General competente en materia de mediación familiar podrá establecer convenios de prácticas con otros organismos/instituciones. Los/as profesionales incluidos en el convenio realizarán sus prácticas en el servicio de mediación, en las condiciones previamente acordadas, estando sujetos a deberes de confidencialidad.

6. Recursos materiales.

La Dirección General competente en materia de mediación familiar pondrá a disposición de la entidad adjudicataria espacios adecuados y debidamente equipados para el desarrollo del servicio en las diferentes localidades de intervención. Dichos espacios cumplirán con los requisitos de calidad, accesibilidad y seguridad establecidos reglamentariamente y contarán con zonas diferenciadas destinadas a la recepción, la intervención y el archivo de expedientes.

La utilización de esos espacios por la entidad del servicio tendrá un mero carácter instrumental para la ejecución del concierto y su utilización queda circunscrita a su vigencia, sin que pueda alegar derecho alguno sobre el mismo ni utilizarlo para otro fin distinto del concertado.



El Gobierno de Aragón o bien la institución pública responsable del espacio en el que se desarrolla el servicio asumirá los gastos generales de mantenimiento, conservación, reparación, suministros de agua, luz, calefacción, limpieza, teléfono, y medios informáticos fijos, mientras sean los corrientes o habituales.

La empresa adjudicataria suministrará los materiales de oficina, clasificación y archivo necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, así como medios informáticos portátiles si fuesen necesarios. Cuando sean precisas adaptaciones de accesibilidad, intérpretes y otros gastos que resulten necesarios para la ejecución del servicio y no se encuentren disponibles en los espacios adjudicados, será la entidad concertada quien los asuma.

Del mismo modo, la entidad asumirá los gastos derivados del uso de un teléfono móvil asignado al servicio, así como aquellos relacionados con desplazamientos y viajes del personal o asistencia a actos relacionados con la promoción y difusión del servicio. A tal efecto, el abono de dichos desplazamientos se realizará aplicando el precio por kilómetro vigente conforme a la normativa aplicable en materia de indemnizaciones por razón del servicio, garantizando en todo caso que la compensación económica se ajusta a las cuantías oficialmente establecidas y actualizadas para este tipo de gastos.

Quinto.- Financiación.

El importe del concierto social para la gestión del servicio de mediación familiar en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón tiene la siguiente distribución por anualidades, de acuerdo a lo establecido en la Orden BSF/354/2025, de 26 de marzo, por la que se establecen los precios del acuerdo de acción concertada para la gestión del servicio de mediación familiar en Aragón para el período 2025-2027.

Coste anual 2026: 79.771,90 euros.

Coste anual 2027: 80.339,52 euros.

De conformidad con lo establecido en el artículo 20.1.8.h) de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto del Valor Añadido y atendiendo a la naturaleza de la prestación del servicio a concertar, los importes han sido calculados sin IVA, de acuerdo a la exención establecida en la normativa citada.

La financiación del concierto se efectuará con cargo a los créditos de la siguiente aplicación presupuestaria: 20020 G/3133/263000/91002 del presupuesto para cada anualidad.



Sexto.- Criterios de selección.

1. Proyecto de gestión del servicio de mediación familiar en la Comunidad Autónoma de Aragón, mediante el detalle ordenado de cada uno de los criterios/ subcriterios establecidos a continuación.

Hasta 100 puntos.

Criterios	Subcriterios	Puntuación
1. Calidad Técnica del Proyecto (10 puntos)	Exposición y coherencia del proyecto, solidez en la presentación del plan de trabajo	5
1. Calidad Técnica del Proyecto (10 puntos)	Fundamentación técnica y normativa. Adecuación. Conocimiento de la mediación familiar en Aragón (aplicación, gestión, competencias) y de la red institucional y competencial de servicios sociales y del conjunto de agentes, sectores y recursos sociales vinculados a la mediación familiar.	5
2. Procesos, procedimientos y funcionamiento del servicio (40)	Funcionamiento y organización del servicio. Explicación y calendarización de las diferentes tareas y funciones a desarrollar	10
2. Procesos, procedimientos y funcionamiento del servicio (40)	Explicación del proceso de intervención de caso (de inicio a fin).	15
2. Procesos, procedimientos y funcionamiento del servicio (40)	Metodología de la intervención	4



Criterios	Subcriterios	Puntuación
2. Procesos, procedimientos y funcionamiento del servicio (40)	Sistema de gestión de expedientes (en soporte informático y en soporte papel)	4
2. Procesos, procedimientos y funcionamiento del servicio (40)	Procedimiento de tratamiento de datos de carácter personal	3
2. Procesos, procedimientos y funcionamiento del servicio (40)	Vías y modos de comunicación y respuesta con las familias demandantes	4
3. Recursos humanos y materiales (15 puntos)	Provisión de recursos materiales	2
3. Recursos humanos y materiales (15 puntos)	Perfil de las personas mediadoras. Definición de las labores y responsabilidades de los miembros del equipo. Criterios de asignación de tareas. Forma de organización del equipo	3
3. Recursos humanos y materiales (15 puntos)	Distribución/cuadrante del equipo para asegurar la atención de las necesidades del servicio, fórmulas para asumir posibles descentralizaciones del servicio (forma de organización, reparto de tareas, recursos personales necesarios, itinerancia)	8
3. Recursos humanos y materiales (15 puntos)	Plan de formación específica del equipo profesional que prestará el servicio	2



Criterios	Subcriterios	Puntuación
4.Seguimiento y evaluación del servicio (10)	Descripción de los sistemas de control, seguimiento y evaluación internos para evaluar del servicio	4
4.Seguimiento y evaluación del servicio (10)	Fórmulas de evaluación externa del servicio (personas usuarias, entidades derivantes). Incluirá Sistemas de medición de la satisfacción y respuesta a quejas y sugerencias.	6
5. Promoción de la mediación familiar (5)	Propuesta de acciones concretas para la promoción y sensibilización social	3
5. Promoción de la mediación familiar (5)	Propuestas de mejora en el ámbito de la investigación	2
6.Coordinación y derivación (10)	Coordinación con la red de servicios sociales	2
6.Coordinación y derivación (10)	Coordinación con otras entidades y servicios relacionados con la mediación familiar	2
6.Coordinación y derivación (10)	Coordinación con los Juzgados	4
6.Coordinación y derivación (10)	Coordinación con la dirección general competente en materia de mediación familiar	2
7.Mejoras (10)	Propuestas de mejora en el ámbito de la mediación familiar y en el servicio.	10

Para continuar con el proceso de valoración será necesario haber alcanzado un mínimo de 60 puntos en el primer criterio de selección.



2. Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y medidas de conciliación de la vida personal y laboral. Hasta 5 puntos según la siguiente distribución. (Para poder ser valorado se deberá acreditar mediante la documentación que permita constatar que efectivamente se reúnen los requisitos):

Subcriterios	Puntos
Existencia de medidas concretas para facilitar la conciliación de la vida familiar, personal y laboral del personal de la entidad que mejoren los mínimos establecidos en la normativa de referencia.	2,5
Plan de Igualdad de la entidad. Para la valoración del Plan de Igualdad de la entidad, no solo se tendrá en cuenta su existencia formal y adecuación a la normativa vigente, sino especialmente su impacto real en la calidad del servicio prestado.	2,5

3. Buenas prácticas sociales y de gestión de personal. Hasta 5 puntos según la siguiente distribución. (Para poder ser valorado se deberá acreditar mediante la documentación que permita constatar que efectivamente se reúnen los requisitos):

Subcriterios	Puntos
Incorporación de mejoras voluntarias en materia laboral, salarial y de seguridad en el trabajo.	2,5
Reconocimientos certificados de buenas prácticas en el ámbito de la responsabilidad social y familiar.	2,5

4. Acreditación de experiencia adicional y continuidad en la prestación del servicio. Hasta un total de 5, según la siguiente distribución. (Se acreditará con un certificado de servicios realizados).

Subcriterios	Puntos
Experiencia acreditada en la gestión de servicios de mediación familiar de entre 2 y 4 años.	2
Experiencia acreditada en la gestión de servicios de Mediación Familiar de más de cuatro años.	3



Cuadro resumen criterios de selección.

Criterios	Puntuación máxima
Proyecto de Gestión	100
Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y medidas de conciliación de la vida personal y laboral	5
Buenas prácticas sociales y de gestión de personal	5
Acreditación de experiencia adicional y continuidad en la prestación del servicio	5
Total	115

Séptimo.- Solicitudes.

1. La convocatoria del presente acuerdo de acción concertada se publicará en el "Boletín Oficial de Aragón", en el portal web del Departamento de Bienestar Social y Familia y en el portal de transparencia del Gobierno de Aragón.

2. Las entidades solicitantes están obligadas a relacionarse electrónicamente con la administración, según lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, por lo que deberán realizar cualquier trámite y recibir las notificaciones relacionadas con el procedimiento para la formalización del acuerdo de acción concertada de forma electrónica.

3. Las entidades interesadas presentarán su solicitud y la documentación relacionada con la misma, de forma electrónica en el plazo de quince días hábiles, a contar desde el día siguiente al de la publicación de la presente convocatoria en el "Boletín Oficial de Aragón", a través de los registros electrónicos de la administración. Para ello, deberán disponer de cualquiera de los sistemas de firma electrónica habilitados, conforme a las disposiciones sobre firma electrónica aplicables en Aragón.



4. Las solicitudes deberán suscribirlas quienes ostenten la representación legal de la entidad, debiendo adjuntarse la documentación que acredite dicha representación.

5. La presentación de la solicitud conllevará la autorización al órgano gestor para recabar los certificados ante la Agencia estatal de Administración Tributaria, la Tesorería General de la Seguridad Social y los órganos de la Administración tributaria de la Comunidad Autónoma de Aragón, con el fin de acreditar que la entidad solicitante se encuentra al corriente de sus obligaciones tributarias y de la seguridad social.

Octavo.- Documentación a presentar.

Las entidades solicitantes que deseen participar en la presente convocatoria deberán acompañar a su solicitud:

- a) Un cuadro resumen con todos los datos de identificación de la entidad interesada, incluyendo en todo caso un número de teléfono y una dirección de correo electrónico de contacto.
- b) Índice relacionando la documentación presentada.
- c) La documentación acreditativa de que cumple los requisitos establecidos en la presente convocatoria:
 1. Haber cumplido el deber de comunicación previa o disponer de la autorización, acreditación o habilitación administrativa para el desarrollo de las actividades objeto de acuerdo de acción concertada, conforme a lo exigido por la normativa sectorial correspondiente.
 2. Certificación acreditativa de inscripción en el registro de entidades, centros y servicios sociales de Aragón.
 3. Certificado de entidades públicas que acrediten al menos dos años de experiencia en la gestión de programas desarrollados en el ámbito social.
 4. Declaración responsable de disponer de la solvencia económica y financiera mediante declaración sobre el volumen anual de negocios de la entidad referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos por un importe igual o superior a 35.000 euros.
 5. Declaración del compromiso de suscripción de una póliza de seguro de responsabilidad civil que cubra los daños causados a terceros por su personal y por las personas usuarias del centro o servicio, por, al menos, el siguiente importe: 180.000 euros.



6. Estar al corriente en el pago de las obligaciones tributarias con el Estado y la Comunidad Autónoma de Aragón, así como de Seguridad Social. La participación en el procedimiento otorgará el derecho de comprobación por la administración concertante.
 7. Declaración del compromiso de disposición de los recursos materiales y humanos suficientes para garantizar el cumplimiento de las condiciones previstas para la prestación del servicio, mediante declaración responsable.
 8. Declaración del compromiso de acreditar que las personas que vayan a ser adscritas a la prestación del servicio no han sido condenadas por sentencia firme por delitos de violencia doméstica o de género, o maltrato a las personas mayores, delitos contra la vida, la integridad física, la libertad, la integridad moral o la libertad e indemnidad sexual o por delitos de terrorismo.
 9. Documentación acreditativa del cumplimiento de los criterios de selección sujetos a valoración e indicados en el punto sexto del anexo 2 de esta convocatoria.
- d) Una memoria en la que se detalle el proyecto de gestión, donde se desarrolle y detalle la ejecución de las condiciones técnicas del servicio, así como el resto de criterios de selección sujetos a valoración e indicados en esta convocatoria.

Noveno.- Instrucción del procedimiento.

- a) Corresponde a la Dirección General competente en materia de mediación familiar la instrucción del procedimiento, que verificará que las entidades han aportado la documentación exigida.
- b) La Dirección General competente en materia de mediación familiar nombrará una Comisión técnica de valoración como órgano colegiado que elevará informe con la propuesta de adjudicación una vez verificadas y valoradas las solicitudes según todos los extremos de esta convocatoria.
- c) La Comisión técnica de valoración se instrumentará de conformidad con lo establecido en el artículo 13.3 del Decreto 100/2024, de 19 de junio, por la que se aprueba el Reglamento que regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón. Estará formada por 4 personas funcionarias del Departamento de Bienestar Social y Familia, entre los que figurará de presidenta la Jefa de Servicio de Apoyo a las Familias, de secretario/a una persona funcionaria del Servicio de Contratación y Régimen Jurídico de la Secretaría del Departamento, y como vocales 2 personas más de la Dirección General competente en materia de mediación familiar o de la Secretaría General Técnica del Departamento de Bienestar Social y Familia.



- d) El órgano instructor, a través de la Comisión de valoración, podrá solicitar a las entidades interesadas cuantas aclaraciones y ampliaciones de información y documentos sean precisos para la adecuada resolución del procedimiento, y en general, realizar cuantas actuaciones considere necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos, en virtud de los cuales deba formularse la propuesta de resolución. Cuando la Comisión técnica de valoración aprecie defectos subsanables, dará un plazo de tres días hábiles a la entidad para que los corrija.
- e) Asimismo, la Comisión de valoración podrá recabar los informes técnicos que precise en sus labores de instrucción.
- f) La Comisión de valoración hará público el resultado de sus deliberaciones a través del portal de transparencia del Gobierno de Aragón.

Décimo.- Informe de la Comisión de valoración

El informe de la Comisión de valoración se emitirá en un plazo máximo de un mes desde el inicio del procedimiento de valoración. El informe emitido por la comisión de valoración se elevará a la Dirección General competente en materia de mediación familiar quien emitirá la correspondiente propuesta de autorización para la celebración del acuerdo de acción concertada. Si la propuesta de autorización se apartase de la valoración realizada por la Comisión, deberá motivarse su decisión.

Undécimo.- Documentación previa a la autorización del acuerdo de acción concertada.

- a) La Comisión de valoración requerirá a la entidad seleccionada para que presente en el plazo de tres días, si no lo hubiera hecho anteriormente, la documentación acreditativa de los requisitos, de los criterios de selección y del cumplimiento de las cláusulas sociales.
- b) De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en el plazo señalado se entenderá que la entidad renuncia, procediéndose a recabar la documentación de la entidad siguiente por orden de puntuación.

Duodécimo.- Autorización del acuerdo de acción concertada.

- a) La Consejera de Bienestar Social y Familia, vista la propuesta de autorización y, previa fiscalización de la Intervención del Gobierno de Aragón, emitirá orden de autorización para la formalización del acuerdo de acción concertada que emana de esta convocatoria con la entidad seleccionada.
- b) La autorización o denegación del acuerdo de acción concertada será objeto de publicación simultánea en el portal web del departamento competente en



materia de servicios sociales y en portal de transparencia del Gobierno de Aragón. Asimismo, será objeto de notificación a las entidades interesadas de forma telemática. Los datos que la normativa permita, se publicitarán en el portal de datos abiertos del Gobierno de Aragón en formatos abiertos y reutilizables.

- c) Contra dicha Orden, que pone fin a la vía administrativa, cabe interponer potestativamente recurso de reposición ante la Consejera de Bienestar Social y Familia, en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su publicación, de conformidad con los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o recurso contencioso-administrativo, en el plazo de dos meses, a contar desde el día siguiente a su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón", ante la Sala de lo Contencioso-administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, conforme a lo establecido en los artículos 10 y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

Decimotercero.- Formalización del acuerdo de acción concertada.

1. El acuerdo de acción concertada que se apruebe al amparo de esta Orden se formalizará en documento administrativo, en el plazo de diez días a contar desde el día siguiente al de la notificación de orden de autorización, en el que se harán constar los derechos y obligaciones recíprocos, las características del servicio concertado, los servicios objeto de concierto y demás circunstancias relativas al mismo, y en todo caso:

- a) El ámbito o cobertura territorial del servicio concertado.
- b) Plazo de vigencia y prórrogas, en su caso.
- c) La garantía de los derechos de las personas usuarias y beneficiarias e información a la ciudadanía de sus derechos y deberes.
- d) Contenido de los servicios y delimitación de las prestaciones que constituyen el objeto del concierto, así como el régimen de acceso a los mismos.
- e) Estándares y parámetros de calidad exigibles.
- f) Procedimiento de facturación y documentación que debe aportarse para el abono de los servicios concertados.
- g) Causas de modificación, revisión y resolución, prórroga y renovación del acuerdo de acción concertada.
- h) Cualquier otro que se considere adecuado para la gestión del acuerdo de acción concertada.



2. La entidad concertada, tras la propuesta de adjudicación del concierto y en el que caso de que no haya sido aportado con anterioridad, presentará:

- a) Identificación del representante legal con capacidad para la suscripción del acto.
- b) Relación del personal junto con una copia de los contratos laborales.
- c) Póliza suscrita de responsabilidad civil.
- d) Justificación documental de la documentación exigida mediante declaraciones.
- e) Otros que le sean requeridos.

3. De no procederse a la formalización del acuerdo en el plazo señalado se entenderá que la entidad seleccionada renuncia, quedando sin efecto la orden de autorización y procediéndose a recabar la documentación a la entidad siguiente por orden de puntuación.

4. El acuerdo de acción concertada será publicado en el portal de transparencia del Gobierno de Aragón, conforme a las condiciones que establece el artículo 17 de la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón.

Decimocuarto.- Evaluación y seguimiento del acuerdo de acción concertada.

- 1. La Dirección General competente en materia de mediación familiar, responsable de la prestación del servicio llevará a cabo de manera periódica la evaluación de los contenidos y estipulaciones recogidos en el acuerdo de acción concertada.
- 2. El servicio concertado estará sometido a las actuaciones que desde la administración se determinen en materia de acreditación de la estructura y evaluación de la calidad del servicio, así como a los procesos de inspección y controles sanitarios, económicos y administrativos pertinentes.
- 3. Dentro del mes siguiente a la formalización del acuerdo de acción concertada, la Dirección General nombrará a la Comisión de seguimiento, de la que formarán parte representantes de ambas partes. Dicha Comisión mantendrá al menos una reunión trimestral, donde se revisarán las actuaciones llevadas a cabo, se presentarán las memorias y se oír a la representación de las entidades antes de adoptar las medidas de control oportunas por parte de la administración y antes de dar por definitiva la evaluación que compete a la administración.



Decimoquinto.- Prerrogativas de la administración.

La Consejera del Departamento de Bienestar Social y Familia ostenta las prerrogativas de interpretar el acuerdo de acción concertada formalizado, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, modificarlos por razones de interés público, acordar su extinción y determinar los efectos de la misma.

Decimosexto.- Modificación del acuerdo de acción concertada.

El acuerdo de acción concertada que resulte de esta convocatoria y de acuerdo a lo establecido en el artículo 28 del Decreto 100/2024, de 19 de junio, podrá ser objeto de modificación dentro del plazo de vigencia del mismo, cuando varíen las circunstancias iniciales de suscripción, con el fin de adecuar las condiciones económicas y el servicio si las necesidades reales incluidas en el objeto del concierto fueran superiores o inferiores a las inicialmente estimadas, debido a un aumento o descenso en la demanda de los servicios objeto del concierto o a otras circunstancias objetivamente acreditadas.

El procedimiento para la modificación de los acuerdos de acción concertada será el siguiente:

1. Propuesta de la administración o solicitud de la entidad adjudicataria del acuerdo de acción concertada.
2. Audiencia a la entidad adjudicataria e informe del servicio gestor del acuerdo de acción concertada en el que se justifique, describa y valore la modificación propuesta.
3. Informe de la Intervención correspondiente relativo a la modificación propuesta.
4. Aprobación de la modificación propuesta por la persona titular del Departamento de Bienestar Social y Familia.

Decimoséptimo.- Causas de extinción.

Serán causas de extinción del acuerdo de acción concertada las que se establecen en el artículo 29 del Decreto 100/2024, de 19 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento que regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón. Una vez declarada la extinción, se adoptarán por la administración las medidas necesarias para garantizar la continuidad de la prestación del servicio de que se trate.



Decimoctavo.- Régimen de incompatibilidades.

El acuerdo de acción concertada que se suscriba será incompatible con la concesión de subvenciones para la financiación del servicio que constituye el objeto del concierto.

Decimonoveno.- Jurisdicción competente.

La jurisdicción contencioso-administrativa es la competente para resolver las cuestiones litigiosas relativas a la formalización de este concierto y también las surgidas entre las partes sobre la interpretación, la modificación, el cumplimiento, los efectos y la extinción.

Vigésimo.- Régimen supletorio.

En caso de dudas o lagunas en la interpretación de lo contenido en esta convocatoria, ésta habrá de realizarse de conformidad con lo previsto en la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, para la prestación a las personas de servicios de carácter social y sanitario y en el propio acuerdo de acción concertada, así como, en último término, de acuerdo con lo establecido en la legislación sobre contratos del sector público, siempre que resulte compatible con esta modalidad de gestión.

ANEXO 3. Información sobre protección de datos de carácter personal de las entidades que participen en el proceso de concierto.

Denominación de la actividad de tratamiento: Contratación y acción concertada DGIF (Número registro 735).

Responsable del tratamiento de los datos personales: Dirección General competente en materia de mediación familiar. Email: familiasecretaria@aragon.es.

Finalidad del tratamiento: gestión y tramitación de pliegos y expedientes, así como la formalización, desarrollo y ejecución de los contratos y de las acciones concertadas de la Dirección General competente en materia de mediación familiar.

Legitimación para realizar el tratamiento de los datos. Se basa en una obligación legal cuya base jurídica se encuentra amparada en las siguientes normas: Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y Ley 11/2016, de 15



de diciembre, de acción concertada para la prestación a las personas de servicios de carácter social y sanitario.

No se comunicarán los datos personales a terceros destinatarios salvo a aquellas entidades o administraciones a las que resulte necesario para el cumplimiento de la finalidad del tratamiento y de las obligaciones legales derivadas del presente concierto.

Podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de los datos o de limitación y oposición a su tratamiento de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, ante la unidad responsable del tratamiento y obteniendo información en el correo arriba indicado.

Puede obtener información adicional en el [Registro de Actividades de Tratamiento del Gobierno de Aragón](#).

ANEXO 4. Acuerdo de encargado del tratamiento (entidad concertada).

(El contenido del presente anexo se incorporará al concierto que se formalice entre las partes).

1. Objeto del encargo del tratamiento.

Mediante el presente encargo se habilita a la entidad concertada (encargado del tratamiento) para tratar por cuenta de la entidad contratante (responsable del tratamiento) los datos de carácter personal necesarios para ejecutar la prestación del presente concierto relativo al Servicio de gestión de puntos de encuentro familiar de Aragón.

El tratamiento consistirá en la realización de las siguientes operaciones sobre los datos personales:

- Recogida.
- Registro.
- Estructuración.
- Modificación.
- Conservación.



- Extracción.
- Consulta.
- Comunicación por transmisión.
- Interconexión.
- Cotejo.
- Supresión.
- Destrucción.
- Comunicación.
- Otros: (indicarlo).

2. Identificación de la información afectada.

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, el encargado del tratamiento gestionará la información que se describe a continuación:

Datos de los demandantes del servicio:

- Datos identificativos: nombre, apellidos, DNI/NIE/Pasaporte, dirección, postal, firma, teléfono de contacto.
- Características personales: estado civil, familia (padres, hijos, familia extensa), lugar y fecha de nacimiento, edad, sexo, nacionalidad.
- Categorías especiales de datos: salud (datos relativos a enfermedad, discapacidad), colectivos vulnerables (menores, violencia de género, personas en riesgo de exclusión social), relativos a condenas e infracciones penales.

3. Duración del tratamiento.

El presente acuerdo tendrá la misma duración que la prestación del concierto.

4. Obligaciones del encargado del tratamiento.

- A) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja durante la prestación del concierto, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para otros fines distintos o fines propios.
- B) Tratar los datos de acuerdo con el presente Acuerdo y las instrucciones documentadas del responsable del tratamiento. Si el encargado considera que alguna de las instrucciones recibidas infringe el RGPD o cualquier otra



disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, informará inmediatamente al responsable.

- C) Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:
1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.
 2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
 3. En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.
 4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
 - a) La seudonimización y el cifrado de datos personales.
 - b) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - c) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - d) El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- Asimismo, colaborará con el responsable del tratamiento para la identificación de la información que debe incluirse en su Registro de Actividades de Tratamiento en aquellos supuestos en los que el encargado trate los datos en sus locales y exclusivamente con sus sistemas de información.
- D) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento en los supuestos legalmente admisibles. Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.



E) Subcontratación.

No estará permitida la subcontratación del tratamiento de datos personales en el caso de que este tratamiento haya sido definido expresamente como una tarea crítica que no admite subcontratación.

En otro caso, se autoriza al encargado principal (adjudicatario del concierto) a subcontratar el tratamiento de datos personales cuando sea inherente a una prestación parcial objeto de subcontratación.

Para subcontratar el tratamiento de datos personales con otras empresas, el encargado del tratamiento debe comunicarlo por escrito al responsable, identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto, siendo necesario contar con la aprobación escrita del responsable del tratamiento para efectuar la subcontratación.

El subcontratista, que también tiene la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado principal regular la nueva relación, de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado principal seguirá siendo plenamente responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones de aquél.

- F) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.
- G) Garantizar que sus empleados, así como las personas autorizadas para tratar datos personales, se comprometen de forma expresa y por escrito a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que debe informarles convenientemente.
- H) Mantener a disposición del responsable del tratamiento la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
- I) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de sus empleados y de las personas autorizadas para tratar datos personales.



J) Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles), de la siguiente forma: cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo al responsable mediante correo electrónico a la dirección señalada en el anexo relativo a la información sobre protección de datos de carácter personal. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

K) Derecho de información.

El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

L) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos.

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, a través del correo electrónico de la unidad responsable, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos



negativos. Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

Corresponderá al responsable del tratamiento comunicar las violaciones de la seguridad de los datos personales a la autoridad de control competente y a los interesados, con la colaboración del encargado.

- M) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- N) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- O) Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realice el responsable u otro auditor autorizado por él.
- P) Implantar las medidas de seguridad siguientes:

En todo caso, el encargado deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, teniendo en cuenta el alcance, contexto y los fines del tratamiento, así como los riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas.

Medidas de seguridad mínimas exigidas a la entidad concertada:

- Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.
- Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- El adjudicatario tiene la obligación de respetar y cumplir los requisitos en materia de seguridad y de seguridad de la información que estén incluidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y en la oferta presentada. Asimismo, el adjudicatario tiene obligación de presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos, debiendo comunicar



cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato de la información facilitada en dicha declaración.

- De conformidad con lo establecido en el artículo 32.3 del RGPD, en el caso de que el encargado del tratamiento esté adherido a un código de conducta aprobado a tenor del artículo 40 del citado Reglamento o a un mecanismo de certificación aprobado a tenor del artículo 42 del mismo, podrá servir de elemento para demostrar el cumplimiento de los requisitos relativos a la implantación de las medidas de seguridad, siempre que así lo considere el responsable en función de las medidas de seguridad necesarias en cada caso.

Q) Designar un delegado de protección de datos en los casos previstos en el artículo 37 del RGPD y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable.

R) Destino de los datos, según la opción señalada a continuación:

Finalizada la ejecución del contrato, la entidad adjudicataria deberá entregar a la Dirección General competente en materia de mediación familiar, cualesquiera soportes o documentos en los que consten datos de carácter personal de las personas atendidas en el servicio, destruyendo cualquier copia de los mismos que pudiese estar almacenada en equipos o medios informáticos de su propiedad.

A la finalización de la ejecución del contrato, los expedientes de las personas usuarias quedarán en propiedad y a disposición de la Dirección General competente en materia de mediación familiar, debiendo ser entregados por la entidad adjudicataria, completos y debidamente organizados. La Dirección General establecerá y facilitará los medios seguros para realizar este traspaso de información.

5. Obligaciones del responsable del tratamiento

- A) Realizar las consultas previas que corresponda.
- B) Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.
- C) Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías