

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
PUNTOS DE INFORMACIÓN PARA LA MEDIACIÓN EN ANDALUCÍA (PIMA)**

Expediente: CONTR 2025-603548

Procedimiento: Abierto

Tramitación: Ordinaria

CPV: 75231100-5 servicios administrativos relacionado administración de justicia, 79100000-5 servicios jurídicos, 85320000-8 servicios sociales, 85312300-2 servicios de orientación y asesoramiento.

Índice

1.OBJETO	2
1.1 Justificación del Servicio	3
1.2 Ámbito territorial y naturaleza de los asuntos	4
2.ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	4
2.1 Principios de actuación	4
2.2 Metodología del servicio	5
2.2.1 Actuaciones	5
2.2.2 Desarrollo de las sesiones informativas MASC	7
2.2.3 Duración y finalización del procedimiento	8
2.3 Horario y lugar de prestación	8
2.4 Equipo de mediadores	9
2.4.1 Vinculación laboral	10
2.4.2 Sustituciones y vacaciones	11
2.4.3 Otras obligaciones en recursos humanos	11
3.INFORMACIÓN, ESTADÍSTICAS Y MEMORIAS	12
3.1 Informes y estadísticas mensuales.	12
3.2 Memoria y estadísticas anuales. Memoria final	13
3.3 Declaración responsable trimestral	13
4.SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL PIMA	13
5.PRÁCTICAS PROFESIONALES	14
6.PROPIEDAD DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS	15
7.CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS	15





7.1	Confidencialidad	15
7.2	Protección de datos	16
8.	RESPONSABILIDAD CIVIL	16
9.	RESPONSABLE DEL CONTRATO	16

1. OBJETO

El contrato que se propone es de naturaleza administrativa, y se regirá por lo dispuesto en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

El contrato de servicios tiene por objeto, en las condiciones que se establecen en este Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT) y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP), la puesta a disposición de los órganos jurisdiccionales, operadores jurídicos y de la ciudadanía en general, del Punto de Información para la mediación en Andalucía (en adelante PIMA) en cada una de las ocho provincias de la Comunidad Autónoma de Andalucía, Algeciras y Marbella.

La función del PIMA es potenciar la cultura de la actividad negociadora para aquellas personas que se encuentren inmersas en un procedimiento judicial, así como para aquellas otras que aún no lo hayan iniciado y pudieran estar interesadas en acudir a mediación u otro medio de solución de controversias.

Los Medios Adecuados de Solución de Controversias (MASC) constituyen un recurso esencial para elevar la calidad de la Justicia. Al descongestionar la carga judicial, facilitan soluciones consensuadas, estables y duraderas. Este enfoque no solo optimiza el sistema, sino que genera una mayor satisfacción y bienestar en la ciudadanía.

El propósito fundamental, la finalidad última de este servicio, es promover y facilitar que las partes puedan alcanzar acuerdos previniendo la apertura de un proceso judicial o bien ofrecer soluciones alternativas o complementarias a los procesos judiciales ya iniciados."

Este servicio atenderá a lo establecido lo establecido en la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, en la regulación europea aplicable, y demás normativa de aplicación. Así como, con lo previsto en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. y demás normativa de aplicación.

El Servicio ofrecerá información general de forma gratuita sobre la mediación y otros medios adecuados de solución de controversias y funcionará tanto por derivación judicial como de forma extrajudicial, especialmente para aquellos supuestos establecidos en el artículo 5 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, y se prestará a aquellas personas físicas y jurídicas que tengan la capacidad de obrar para ello según la normativa aplicable.

MARIA TERESA TRINIDAD RIOS		19/12/2025 13:10:02	PÁGINA: 2 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwApX33swk3TITw511uH2YJ5BXf	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



El contenido de la información versará, en función del asunto de que se trate, sobre la mediación y otros distintos medios adecuados de solución de controversias reconocidos en la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero u otras leyes, estatales o autonómicas, sus ventajas y sus posibles efectos e incidencias en el procedimiento judicial.

Quedan excluidos de los MASC, los conflictos que versen sobre derechos y obligaciones no disponibles para las partes en virtud de la legislación vigente, así como las materias exceptuadas en el artículo 89 de la Ley Orgánica 6/1985 del Poder Judicial. Todo ello se entiende sin perjuicio de la aplicación de estos mecanismos a las medidas previstas en los artículos 102 y 103 del Código Civil. Asimismo, se garantiza en todo momento la asistencia letrada, asegurando plenamente la función de asesoramiento y dirección jurídica de los abogados de cada parte.

Igualmente la asistencia letrada, en todo caso, queda garantizada, sin que exista menoscabo de la función de asesoramiento y dirección jurídica de los abogados de cada parte.

1.1 Justificación del Servicio

La Consejería de Justicia , Administración local y Función Pública, en el marco una estrategia orientada a la humanización del sistema judicial y a la transformación de la cultura del litigio hacia una cultura basada en el diálogo, tiene como objetivo prioritario el impulso de un modelo de Administración de Justicia que incorpore los MASC como complemento o alternativa al proceso judicial, con el fin de procurar una gestión más eficaz, rápida y satisfactoria del mismo.

Bajo la premisa de que no todo conflicto requiere una respuesta jurisdiccional, la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas de eficiencia del Servicio Público de Justicia, otorga una relevancia estratégica a los Medios Adecuados de Solución de Controversias (MASC). La citada Ley en su Título II, Capítulo I, regula su uso en asuntos civiles y mercantiles, incluyendo conflictos transfronterizos.

En cumplimiento de su disposición adicional cuarta, que se refiere a las acciones para aumentar la visibilidad de los MASC, tanto la Administración General del Estado como las Comunidades Autónomas promoverán acciones para aumentar la visibilidad de estos mecanismos ay potencia la negociación entre las partes frente a la vía exclusivamente judicial.

En coherencia con este nuevo modelo, la Ley de Enjuiciamiento Criminal incorpora una nueva disposición adicional novena dedicada específicamente a la Justicia Restaurativa. Esta novedad legislativa, ya anunciada en el Preámbulo de la Ley, aborda la particularidad del proceso penal donde no rige el principio dispositivo, *sin perjuicio del derecho de las víctimas a acceder a servicios de justicia restaurativa con la finalidad de obtener una adecuada reparación material y moral de los perjuicios derivados del delito cuando se cumplan los requisitos establecidos legalmente.*

A través del PIMA los órganos judiciales, los operadores judiciales, y la ciudadanía en general pueden acceder a información detallada sobre la mediación y otros medios adecuados de solución de controversias. Se garantiza con ello que los interesados tengan información sobre sus derechos y el funcionamiento de estos

MARIA TERESA TRINIDAD RIOS		19/12/2025 13:10:02	PÁGINA: 3 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwApX33swk3TITw511uH2YJ5BXf	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



sistemas, así como de los efectos derivados de su participación de forma voluntaria en una negociación enfocada a la obtención de acuerdos satisfactorios para las partes.

1.2 Ámbito territorial y naturaleza de los asuntos

El PIMA tiene sede en las ocho capitales de provincia de Andalucía, Algeciras (Cádiz), y Marbella (Málaga).

En cuanto a la naturaleza de los asuntos que pueden ser objeto de derivación al PIMA, se incluye cualquier asunto quedando siempre excluidos los delitos de violencia sexual y de violencia de género por expresa prohibición del artículo 87 Ter de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial y el artículo 3.1 Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

2. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

El PIMA deberá seguir las directrices e instrucciones indicadas o que pudieran establecerse por la Dirección General con competencias en materia de mediación.

2.1 Principios de actuación

Los principios de actuación generales de este servicio que han de observarse son:

- **Voluntariedad:** La participación y la decisión de asistir a sesiones informativas sobre las posibilidades de encontrar una solución extrajudicial a su conflicto es siempre voluntaria para las partes. Este principio alcanza a todo el proceso negociador elegido, desde su decisión de ser informado sobre los medios más adecuados de solución, así como de iniciar un proceso concreto hasta su finalización, pudiendo las partes abandonar y revocar su consentimiento en cualquier momento.
- **Gratuidad:** los gastos del PIMA serán asumidos por la Junta de Andalucía y por tanto la información facilitada por este servicio supondrá gasto adicional para ninguna de las partes.
- **Confidencialidad:** Se garantiza la confidencialidad tanto del contenido de la información compartida en las sesiones informativas como de la documentación aportada. No se podrá reclamar la información obtenida por las personas informantes en el desarrollo de las sesiones informativas, asistiéndoles el secreto profesional. La infracción del deber de confidencialidad generará responsabilidad en los términos previstos en el ordenamiento jurídico. El órgano judicial, en su caso, únicamente serán informados por el PIMA del inicio, o no, de un proceso negociador concreto elegido libremente por las partes.
- **Flexibilidad:** Las sesiones informativas se adaptarán a las necesidades de las partes y al caso concreto.

MARIA TERESA TRINIDAD RIOS		19/12/2025 13:10:02	PÁGINA: 4 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwApX33swk3TITw511uH2YJ5BXf	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- **Neutralidad e imparcialidad:** La persona informante atenderá a que las partes no se sientan juzgadas por los hechos, procurando el equilibrio entre ellas. No tomará partes ni se posicionará, ni tendrá intereses respecto a las partes o al objeto del conflicto.
- **Buena fe, respeto mutuo y lealtad:** Las partes deben actuar conforme a los principios de lealtad, buena fe y respeto mutuo, prestando la debida colaboración a la persona informante.
- **Profesionalidad:** La información es facilitada por personas profesionales cualificadas y con formación especializada en los MASC.

La actuación del PIMA se rige por criterios de equidad e inclusión, garantizando que el acceso a la resolución de conflictos sea igualitario para toda la ciudadanía:

El principio de perspectiva de género actuará como principio transversal en todo el proceso de intervención, teniendo en cuenta el marco normativo y la responsabilidad profesional y social de velar por que las actuaciones no perpetúen desigualdades entre mujeres y hombres.

Ese garantizará la igualdad de condiciones para las personas con discapacidad. EL PIMA deberá facilitar la accesibilidad, la utilización de la lengua de signos y los medios de apoyo a la comunicación oral, el braille, la comunicación táctil o cualquier otro medio o sistema que permita a las personas con discapacidad una participación en el proceso en condiciones de igualdad.

2.2 Metodología del servicio

La metodología será flexible y adaptada a las necesidades de las partes.

2.2.1 Actuaciones

El PIMA ofrecerá información general de forma gratuita sobre la mediación y otros medios adecuados de solución de controversias y funcionará tanto por derivación judicial como de forma extrajudicial.

Según el art 2 de la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, se entiende por medio adecuado de solución de controversias cualquier tipo de actividad negociadora, reconocida en esta u otras leyes estatales o autonómicas, a la que las partes de un conflicto acuden de buena fe con el objeto de encontrar una solución extrajudicial al mismo, ya sea por sí mismas o con la intervención de una tercera persona neutral.

La labor primordial del PIMA consiste en asistir a las partes en la búsqueda del medio más adecuado para solucionar su controversia.

Para ello, las partes serán informadas y deberán entender los principios por los que se rige cada MASC, la organización de la actividad negociadora elegida y las consecuencias jurídicas del acuerdo que se pudiera alcanzar. También serán informadas del derecho a la protección de sus datos personales.

MARIA TERESA TRINIDAD RIOS		19/12/2025 13:10:02	PÁGINA: 5 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwApX33swk3TITw511uH2YJ5BXf	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



En cualquier caso, son funciones del PIMA las siguientes:

Impulso y divulgación de la cultura del acuerdo:

- Divulgar, sensibilizar y promocionar la mediación en todos los órdenes jurisdiccionales como mecanismo eficaz destinado a resolver controversias sin necesidad de buscar la solución en vía judicial, contribuyendo así a su establecimiento en nuestra sociedad. Especialmente fomentarán el uso de la mediación y darán a conocer los servicios públicos de mediación penal (SEMPA) y civil y mercantil (SEMCA) de Andalucía.
- Ofrecer información previa a cualquier medio adecuado de solución de controversias a la ciudadanía, a los órganos judiciales, a colectivos profesionales que puedan tener interés o quieran saber qué es y en qué consiste un proceso negociador (MASC).

Gestión de la intervención e información a las partes:

- Gestión de citas: Tras la solicitud de partes o derivación por el órgano judicial del asunto al PIMA, localizar, en su caso, y contactar con las personas participantes a fin de tener una cita donde serán informadas del contenido y naturaleza de la mediación y otros medios adecuados de solución de controversias, su desarrollo y sus posibles efectos e incidencias en el procedimiento judicial.
- Entorno seguro. Se deberá ofrecer un espacio confidencial en sede judicial a cada persona participante para ser informada individualmente.
- Facilitar la comunicación y el diálogo entre las personas participantes. Se utilizarán metodologías de trabajo que hayan demostrado su validez e impacto positivo que favorezcan la comunicación y diálogo.
- Ofrecer la información a las personas participantes sobre las posibilidades de acceso a otros servicios públicos que pudieran resultar de interés y propiciar una intervención coordinada, como son el Servicio de Medición Penal de Andalucía (SEMPA), el Servicio de Mediación Civil y Mercantil de Andalucía (SEMCA) o el Servicio de Asistencia a Víctimas de Andalucía (SAVA) ...etc.
- Valorar si confluyen las condiciones para el desarrollo de alguna actividad negociadora concreta entre las partes.
- Remitir la información resultante de la intervención desarrollada a la Dirección General con competencias en materia de mediación. Se informará igualmente, en su caso, al Juzgado o Tribunal que haya derivado el asunto concreto al PIMA.
- Realizar una evaluación interna del servicio prestado y participar en las evaluaciones y supervisiones que la Dirección General con competencias en materia de mediación organice.
- Prestar el apoyo necesario a la derivación judicial.
- Guardar la confidencialidad de los asuntos, con sometimiento a la legislación de Protección de Datos y respeto al derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
- Actuar bajo los principios de imparcialidad y objetividad.

MARIA TERESA TRINIDAD RIOS		19/12/2025 13:10:02	PÁGINA: 6 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwApX33swk3TITw511uH2YJ5BXf	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Promover los medios adecuados de solución de controversias informados los más adaptados a las necesidades de las partes.
-

2.2.2 Desarrollo de las sesiones informativas MASC

Las sesiones informativas sobre los MASC podrán iniciarse en cualquier momento procesal. La solicitud puede realizarse a petición de partes, por derivación de un órgano judicial o a solicitud de otros servicios de cooperación con la Justicia, como SEMCA, SEMPA o SAVA.

Una vez solicitado las prestaciones de este servicio, el PIMA citará a las partes para celebrar una sesión informativa sobre la mediación o cualquier otro MASC, indicándoles que, si alguna de las partes contara con abogado/a designado o procurador/a, podrán acudir a la sesión informativa acompañados por estos/as.

Para el supuesto en que no sea posible contactar con las partes, por cualquier circunstancia, el PIMA comunicará a la otra parte o al órgano judicial dicha incidencia, y se procederá al archivo de la solicitud.

El PIMA proporcionará a las partes implicadas, en un lenguaje claro y comprensible, información sobre la mediación o cualquier otro medio adecuado de solución de controversias contemplados en el Capítulo I del Título II de la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, la duración estimada de cada proceso negociador, la forma de realización, las normas, las condiciones para participar y las funciones de la persona profesional que actúa en cada uno de ellos, así como de las posibles consecuencias y efectos. Se resolverán dudas y se establecerá la metodología a seguir.

Tras la información, se solicitará a las partes que manifiesten su disposición para participar en algún MASC.

El PIMA estará a disposición de las defensas letradas de las partes para tratar cualquier cuestión relacionada con los MASC, a fin de que puedan asesorar convenientemente y en todo momento a sus clientes, respetando en todo caso la confidencialidad de las sesiones informativas relativas a la parte contraria.

Durante el desarrollo de estas sesiones se busca comprender la naturaleza del conflicto y las necesidades de las partes implicadas, observando que el verdadero interés de las partes sea el de buscar una solución al conflicto, ofreciendo una mayor información sobre el MASC que más interés despierte entre las partes y siempre que sea el menos perjudicial para ninguna de las partes.

Cuando el PIMA lo considere necesario ofrecerá información a las partes sobre las posibilidades de acceso a otros servicios de cooperación con la justicia (SAVA, SEMPA; servicios sanitarios, educativos, de inclusión social, formativos, entre otros adecuados).

Asimismo y en todos los supuestos, deberán ofrecer información sobre todos los recursos servicios y registros de mediación o cualquier otro medio de solución de controversias, instituciones, y otras entidades relacionadas con los MASC, de forma que quienes trabajan en el ámbito de los conflictos, ya sea el ámbito judicial, o en general para la ciudadanía, sepan qué recursos hay, dónde están situados, qué ámbito trabajan y cómo pueden contactar con estas entidades si es necesario, excluyendo las referencias que puedan suponer elogios o menosprecio de instituciones o profesionales concretos.

MARIA TERESA TRINIDAD RIOS		19/12/2025 13:10:02	PÁGINA: 7 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwApX33swk3TITw511uH2YJ5BXf	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Con carácter general las intervenciones serán presenciales, pero podrán realizarse procesos a través de medios telemáticos, videoconferencias u otro medio análogo de transmisión de voz o la imagen, siempre que quede garantizada la identidad de los intervinientes y exista un impedimento físico o económico que impida las presenciales, o bien, porque libremente las partes implicadas decidieran intervenir telemáticamente.

En todo caso, para los procesos telemáticos, se deberá precisar desde el primer contacto si las personas implicadas tienen acceso a internet, disponen de una dirección de correo electrónico y de un certificado digital o de un DNI electrónico para poder firmar, en su caso, cualquier documento.

De las comunicaciones entre el PIMA y las partes en conflicto tanto de las realizadas por separadas o de manera simultánea, se informará a todas las partes sobre su celebración, respetando en todo momento la confidencialidad de lo tratado. Asimismo, no podrá divulgar ni compartir la información o documentación proporcionada por una de las partes, salvo que cuente con su autorización expresa.

Para el caso de que el asunto ya esté judicializado y se haya derivado por un órgano judicial, el PIMA informará a este del resultado de la sesión informativa, si han acudido las partes y si han decidido ir o no a un MASC.

2.2.3 Duración y finalización del procedimiento

La duración de las sesiones dependerá de la naturaleza, complejidad y nivel de conflicto de las cuestiones planteadas por las partes, considerando tanto las necesidades propias de cada MASC como los plazos procesales aplicables.

El PIMA, durante las sesiones, tiene la facultad de darlas por finalizadas si considera que la controversia no es adecuada para someterla a MASC.

Una vez finalizada la labor de información, el PIMA realizará un informe en el que refleje que se ha informado sobre los diversos MASC, debiendo indicar el resultado positivo o negativo de la actividad realizada. Este informe debe respetar el principio de confidencialidad, sin revelar el contenido de las comunicaciones mantenidas entre las partes, ni expresar opinión, valoración o juicio sobre el comportamiento de estas durante la información proporcionada por el PIMA.

El informe será entregado a cada parte y se conservará una copia en depósito del PIMA, durante el plazo estipulado por la Ley Orgánica 3/2018, 24 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

No podrá ser fuente de prueba nada de lo ocurrido en el espacio PIMA, no pudiendo ser llamadas las personas que lo conforman como testigos es procesos judiciales.

2.3 Horario y lugar de prestación

>Horario del servicio

El horario podrá ajustarse justificadamente en función de las necesidades de las personas usuarias del servicio, de los horarios de apertura de las sedes judiciales, asegurando la atención en horario de tarde para

MARIA TERESA TRINIDAD RIOS		19/12/2025 13:10:02	PÁGINA: 8 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwApX33swk3TITw511uH2YJ5BXf	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



facilitar el acceso a la ciudadanía y garantizando un total de 37 horas semanales, será el siguiente:

- Martes y jueves : de 8:30 a 14:00 horas.
- Martes y jueves tardes : de 16:00 a 19:30 horas.
- Lunes y miércoles : de 8:30 a 15:00 horas.
- Viernes: de 8:30 a 14:30 horas.

Durante los meses de julio y agosto, la jornada será continua:

- Lunes a jueves: de 8:00 a 15:30 horas.
- Viernes: de 8:00 a 15:00 horas.

La necesidad de cambios de horarios deberá ser comunicada, para su autorización si procede, por la persona coordinadora del servicio a la persona responsable del contrato.

>Lugar de prestación del servicio

La prestación del servicio se efectuará en sede judicial. En los partidos judiciales distintos al de la capital de provincia, el servicio se prestará en sede judicial.

El uso de las estancias y mobiliario dedicados al PIMA por parte del equipo técnico se limitará al uso derivado de la ejecución de este contrato, sin que pueda suponer derecho alguno para la adjudicataria sobre las mismas ni utilizarlas para otro fin distinto del servicio planteado en este contrato.

La entidad adjudicataria deberá cuidar de las estancias y mobiliarios durante la ejecución del contrato, de tal forma que, una vez finalizado el contrato, los espacios judiciales, así como del mobiliario utilizados deberán encontrarse en el mismo estado en el que fueron facilitados por la Consejería con competencias en Justicia, salvo el desgaste propio derivado de su correcto uso.

Equipos y materiales

Los equipos y materiales necesarios en la prestación del servicio contratado han de ser propios de la entidad adjudicataria, sin que quepa la cesión de estos por parte de la Administración.

2.4 Equipo de mediadores

Cada PIMA está formado por una persona profesional, diferenciada en cada servicio, con conocimiento sobre la mediación y otros medios adecuados de controversias reconocidos en la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero.

Para la ejecución directa del contrato, se requiere que el personal técnico posea una titulación universitaria oficial en disciplinas de Ciencias Sociales y Jurídicas, o un título de Formación Profesional de Grado Superior en la familia profesional de Servicios Socioculturales y a la Comunidad.

MARIA TERESA TRINIDAD RIOS		19/12/2025 13:10:02	PÁGINA: 9 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwApX33swk3TITw51uH2YJ5BXf	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Todas las personas que formen parte del PIMA deberán contar con una formación específica en algún MASC de al menos 100 horas, de las cuales al menos 35 deberán ser prácticas. Asimismo, será requisito acreditar formación continua en ese medio, de carácter práctico, realizada en los últimos cinco años, con una duración mínima de 20 horas.

Junto a ello, se requiere que el personal técnico responsable de la ejecución del contrato tenga una experiencia mínima de un año en el ejercicio de cualquier medio de solución de controversia.

1 persona diferenciada por cada servicio
TITULACIÓN
Titulación Universitaria o FP superior
FORMACIÓN
<i>Formación en MASC</i>
100 horas de ellas 35 prácticas
<i>Formación continua en MASC</i>
20 horas prácticas últimos 5 años
EXPERIENCIA
1 año de experiencia en MASC

La presencia en las dependencias judiciales de las personas profesionales al frente de estos servicios se limitará exclusivamente para llevar a cabo las actuaciones y prestaciones concretas a ejecutar.

2.4.1 Vinculación laboral

El personal dependerá única y exclusivamente de la entidad adjudicataria, siendo ésta, por tanto, la única responsable y obligada del cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, seguridad social, prevención de riesgos laborales, fiscal y tributaria, por cuanto dicho personal no tendrá, en ningún caso, vinculación jurídico-laboral con la Administración de la Junta de Andalucía, y ello con independencia de las facultades de control o inspección que legal o contractualmente le correspondan.

La responsabilidad social, laboral, o de cualquier otra índole derivada del personal contratado por la adjudicataria para la prestación del servicio corresponderá, única y exclusivamente, a la misma. En todo caso, a fin de evitar incurrir en supuestos de cesión ilegal de personas trabajadoras, y en lo que se refiere a la gestión del objeto de este contrato, se hace remisión expresa a la Recomendación 1/2012, de 4 de diciembre, que en Andalucía se emitió por la Comisión Consultiva de Contratación Pública, en relación con las personas trabajadoras de las empresas en los contratos de servicios.

Los contratos laborales que la entidad adjudicataria celebre con los miembros del equipo deberán ser acordes a la categoría de estos y al horario a cubrir.



Asimismo, la cláusula 13 del PCAP, referida a “Obligaciones laborales, sociales y económicas de la persona contratista”, establece la obligación de la adjudicataria de cumplir con la normativa vigente en materia de seguridad social y condiciones laborales conforme al convenio colectivo sectorial de aplicación que en la licitación que nos ocupa es, el Convenio colectivo estatal de acción e intervención social 2022-2024” (BOE n.º 59, de 28 de octubre de 2022). El órgano de contratación tomará las medidas pertinentes en orden a garantizar el cumplimiento de estas obligaciones durante la ejecución del contrato.

Se atribuye, a los requisitos expuestos en este apartado, como a la falsedad en la información contenida en las declaraciones responsables trimestrales prevista en el anexo I de este PPT, el carácter de esencial, a los efectos previstos en la letra f) del artículo 211.1 LCSP, siendo su incumplimiento, en todo caso, causa de resolución del contrato.

2.4.2 Sustituciones y vacaciones

La entidad adjudicataria comunicará al responsable del contrato, con una antelación mínima de siete días naturales, las sustituciones y nuevas incorporaciones que se produzcan junto con la acreditación de la titulación, formación y experiencia exigidas en este PPT, al objeto de que ésta confirme que se cumplen los requisitos exigidos.

La entidad adjudicataria de cada PIMA, vendrá obligada a la cobertura de las vacaciones del personal, así como a garantizar que las bajas que se produzcan por enfermedad, licencias u otras causas no supongan menoscabo en la prestación del servicio.

2.4.3 Otras obligaciones en recursos humanos

Las personas profesionales que conforman el PIMA deberán recibir la formación necesaria para el desarrollo de las tareas propias de su puesto de trabajo. La entidad adjudicataria impulsará la formación del conjunto de profesionales.

La entidad adjudicataria velará por que las personas que realicen los servicios profesionales cumplan en todo momento la normativa vigente sobre incompatibilidades. En relación con los procedimientos judiciales en que deban intervenir las personas profesionales, no deben concurrir en ellas las causas de abstención, recusación o prohibición de intervenir previstas en la normativa aplicable.

Las entidades adjudicatarias deberán impulsar las condiciones necesarias para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras de los PIMA, de acuerdo con lo establecido en la Ley 39/1999, de 5 de noviembre, y en la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía.

El contratista comunicará a la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación cualquier iniciativa que pretenda realizar en representación del PIMA (participación en foros y conferencias, relaciones con medios de comunicación, impartición de cursos de formación, etc.) para que, en su caso, se autorice y se consensúen los términos de esta.

MARIA TERESA TRINIDAD RIOS		19/12/2025 13:10:02	PÁGINA: 11 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwApX33swk3TITw511uH2YJ5BXf	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



En todo caso se hará constar expresamente que dicha intervención se realiza en calidad de personal adscrito por la empresa contratista a la ejecución de la prestación y que la titularidad y responsabilidad del servicio contratado corresponde a la Consejería.

3. INFORMACIÓN, ESTADÍSTICAS Y MEMORIAS

El PIMA tiene la obligación de suministrar toda la información que le sea requerida por la Dirección General con competencias en mediación, debiendo elaborar dichos datos bajo los criterios homogéneos que este organismo defina. Para canalizar estas gestiones, se habilitará una dirección de correo electrónico específica y un sistema de información para la gestión del servicio.

Es obligatorio el uso de la aplicación informática facilitada para el tratamiento de los expedientes y debe realizarse de manera correcta, para lo cual se facilitarán los manuales de usuario correspondientes.

Igualmente, la adjudicataria deberá facilitar a los órganos judiciales y a la Dirección General con competencias en materia de mediación los datos necesarios para elaborar los informes y memorias que soliciten los juzgados que derivan asuntos al PIMA.

3.1 Informes y estadísticas mensuales.

La entidades adjudicatarias deberán remitir mensualmente a la Dirección General competente a través del Servicio de Mediación, dentro de los primeros siete días del mes siguiente al que se refieran, un informe firmado por la persona representante de la entidad adjudicataria y ficha de estadísticas correspondiente.

Este informe debe contener un resumen de los siguientes datos:

- Número de personas atendidas en el servicio desagregadas por sexo siempre que sea posible.
- Número de solicitudes de información solicitada por la ciudadanía.
- Número de asuntos derivados detallados por cada juzgado.
- Número de asuntos derivados por otras instituciones.
- Número de sesiones realizadas y resultados obtenidos.
- Número de expedientes que solicitan información sobre los MASC como requisito de procedibilidad en el marco de la Ley 1/2025, de 2 de enero.

Formato y normalización:

- Los datos se presentarán organizados según modelo de informe y ficha estadística proporcionados en el momento de la firma del contrato por el Servicio con competencias en mediación de esta Consejería.
- Siempre que sea posible, los datos serán desagregados por sexo.

MARIA TERESA TRINIDAD RIOS		19/12/2025 13:10:02	PÁGINA: 12 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwApX33swk3TITw511uH2YJ5BXf	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Igualmente el PIMA facilitará a cada órgano judicial la información específica relativa a los asuntos que dicho órgano haya derivado, siempre que este lo solicite.

3.2 Memoria y estadísticas anuales. Memoria final

Las entidades adjudicatarias tienen obligación de presentar una memoria anual antes del 1 de febrero de cada año, acompañada de las estadísticas anuales de las peticiones y citas de información sobre los MASC realizadas durante ese período, siguiendo siempre los modelos facilitados. Asimismo, deberán proporcionar cualquier otra información que les sea requerida por la Dirección General con competencias en mediación.

Al finalizar el contrato deberán presentar una memoria final como documento técnico de carácter evaluador que recoja el conjunto de actuaciones realizadas en el PIMA durante la ejecución del contrato, los resultados obtenidos, su valoración cualitativa y propuestas de mejora para el futuro.

La memoria anual se remitirá en formato electrónico en un plazo máximo de dos meses desde la finalización del contrato. Esta memoria deberá enviarse a la Dirección General competente a través del Servicio de Mediación.

Se garantizará el uso no sexista del lenguaje en la totalidad de la información y los documentos emitidos, para dar cumplimiento a la Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y la Ley 12/2007, de 22 de marzo, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía.

3.3 Declaración responsable trimestral

Con carácter trimestral (siendo el primer trimestre afectado el natural inmediatamente siguiente a aquél en que comience la prestación del servicio), durante toda la vigencia del contrato y su posible prórroga, la persona representante legal de la entidad adjudicataria de cada PIMA presentará, ante la Dirección General con competencias en materia de mediación, dentro del mes siguiente al vencimiento del trimestre de que se trate la declaración responsable conforme al modelo que aparece como anexo I al PPT de esta licitación.

4. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL PIMA

A la Dirección General con competencias en mediación le corresponde el control del cumplimiento de las condiciones reguladas en el contrato de referencia por las entidades adjudicatarias.

Junto a la Dirección General, el Servicio de Justicia de la Delegación Territorial correspondiente será responsable de la supervisión y seguimiento del servicio de mediación en su provincia.

Cualquier incidencia significativa que afecte a las personas atendidas, a la organización o al funcionamiento del servicio contratado, y que pueda implicar irregularidades en su prestación, deberá ser comunicada de inmediato a la Dirección General con competencias en mediación y a la Servicio de Justicia de la Delegación Territorial de la Consejería competente en materia de Justicia a en la provincia donde se ubique cada servicio.

MARIA TERESA TRINIDAD RIOS		19/12/2025 13:10:02	PÁGINA: 13 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwApX33swk3TITw511uH2YJ5BXf	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Con el objetivo de garantizar la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía, la Dirección General, junto con el Servicio de Justicia de la Delegación Territorial en cada provincia, podrán supervisar la prestación del servicio en cualquier momento. Esta supervisión, que podrá realizarse sin necesidad de comunicación o aviso previo a las entidades adjudicatarias, tiene como finalidad asegurar el cumplimiento de lo estipulado en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) y en la normativa vigente aplicable, así como obtener un conocimiento directo y preciso de la situación de las personas atendidas.

A fin de resolver las posibles incidencias que surjan durante la ejecución de dicho contrato, y determinar si la prestación que se realiza se ajusta a las prescripciones establecidas para su ejecución y cumplimiento, se podrán celebrar reuniones entre la empresa adjudicataria, el servicio de mediación y el responsable del contrato, a propuesta de cualquiera de las partes.

Con el propósito de contribuir a la evaluación y mejora continua de los servicios públicos, desde el PIMA se realizarán encuestas de satisfacción a las personas usuarias sobre el funcionamiento del mismo, conforme al modelo anexo II a este PPT.

Siempre que se considere conveniente se podrán celebrar reuniones relacionadas con las funciones del PIMA para evaluar su funcionamiento y establecer posibles áreas de mejora. La celebración de estas reuniones las podrá solicitar la Consejería, los órganos judiciales, o las propias entidades adjudicatarias.

A estas reuniones asistirán una persona representante de la Consejería con competencias en Justicia o la persona delegada para tal fin, y otra en representación de la entidad adjudicataria, y la persona encargada de la prestación del servicio PIMA. Igualmente podrán asistir representantes de los órganos judiciales del Ministerio Fiscal y los Letrados de la Administración de Justicia.

A las reuniones podrán ser invitadas aquellas personas que por razón del cargo o cualificación profesional puedan realizar aportaciones de interés para alcanzar los objetivos establecidos.

De las reuniones se redactará un documento resumen, en el que se reflejarán las iniciativas y recomendaciones propuestas para mejorar el funcionamiento del servicio. Estas iniciativas y recomendaciones serán comunicadas a la Dirección General con competencias en mediación para su evaluación.

5. PRÁCTICAS PROFESIONALES

La entidad adjudicataria podrá recibir, de manera racional y ordenada, estudiantes en prácticas en el marco de los convenios de colaboración educativa suscritos al respecto por la Consejería con competencias en materia de justicia con las correspondientes universidades. Las disciplinas serán las relacionadas con la materia objeto de la presente contratación, y se podrá reservar algunas de esas plazas para personas con discapacidad. Estas personas en prácticas no serán consideradas integrantes del PIMA a los efectos de esta contratación.

Se informará de las prácticas a la Dirección General con competencias en materia de mediación, y se incluirá dicha información en la memoria.

MARIA TERESA TRINIDAD RIOS		19/12/2025 13:10:02	PÁGINA: 14 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwApX33swk3TITw511uH2YJ5BXf	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



6. PROPIEDAD DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados serán propiedad de la Junta de Andalucía, que podrá ejercer el derecho de explotación para cualquiera de sus órganos, organismos, con o sin personalidad jurídica, y agencias de cualquier tipo.

El contratista no podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, sin la autorización expresa por escrito de la Dirección General con competencias en materia de mediación, ya que esta información tiene el carácter de confidencial y estará sujeta a las prescripciones del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y de la Ley Orgánica 3/18 de 5 de diciembre de protección de datos personales y garantía de derechos digitales.

7. CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS

A estas obligaciones (confidencialidad y tratamiento de datos) se atribuye carácter esencial a los efectos previstos en la letra f) del artículo 211 LCSP, siendo su incumplimiento, en todo caso, causa de resolución del contrato.

7.1 Confidencialidad

Con carácter general, la entidad que resulte adjudicataria, así como todas las personas que intervengan en los procedimientos de mediación, con ocasión de la ejecución del contrato, y que estén relacionados con el objeto del mismo, tienen el deber de mantener la reserva oportuna de la información que obtengan con relación a las personas atendidas en el ejercicio de sus funciones, y de no facilitarla a terceras personas ajenas a la ejecución, deber que persiste una vez finalizada la prestación del servicio.

Se le asigna el carácter de confidencial a cuantos datos, documentos, metodologías, claves, análisis, programas y demás información tenga acceso la adjudicataria y su personal trabajador durante toda la prestación del servicio y su posible prórroga.

Las personas profesionales designadas por las entidades adjudicatarias para realizar la prestación objeto del contrato actuarán bajo secreto profesional, y deberán abstenerse de realizar cualquier técnica negociadora, terapia o asistencia privada a las partes atendidas por el PIMA durante la vigencia del contrato y su posible prórroga.

Respecto al tratamiento de la confidencialidad, se estará al cumplimiento de lo previsto en el Anexo XIV del PCAP que rige en el contrato al que este PPT se refiere.

MARIA TERESA TRINIDAD RIOS		19/12/2025 13:10:02	PÁGINA: 15 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwApX33swk3TITw511uH2YJ5BXf	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



7.2 Protección de datos

Los datos que se recaben durante la ejecución del contrato y su posible prórroga estarán sujetos a la normativa vigente en cada momento en materia de protección de datos de carácter personal.

En relación con el tratamiento de datos, la entidad adjudicataria de cada PIMA estará al cumplimiento de lo previsto en el apartado 16 del Anexo I del PCAP.

8. RESPONSABILIDAD CIVIL

Con el fin de cubrir los riesgos derivados de la ejecución del contrato de servicios, las entidades adjudicatarias de cada PIMA deberán acreditar ante esta Administración antes de su formalización, que disponen de una póliza de seguro de responsabilidad civil. A estos efectos, se estará a lo previsto en el Anexo I del PCAP.

9. RESPONSABLE DEL CONTRATO

Corresponderá a la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación el seguimiento y ejecución ordinaria del contrato, con el apoyo de los órganos territoriales con iguales competencias en cada una de las provincias de Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Jaén, Málaga y Sevilla que llevarán a cabo las tareas que se le asignan en el PPT. Igualmente, corresponderá a dicho Centro Directivo proponer y acordar, en su caso, su resolución.

En cuanto a la persona responsable del contrato, será aquélla que ocupe la jefatura de servicio con competencias en materia de mediación en la Consejería con competencias en justicia, a quien corresponderá la relación ordinaria con la entidad adjudicataria, y a través de la cual se canalizarán todas las comunicaciones e instrucciones que deban hacerse llegar a la misma, a quien podrá solicitar, en cualquier momento, la información que se precise sobre la ejecución del contrato y del cumplimiento de sus obligaciones como contratista.

Dada la extensión geográfica del contrato, la persona responsable del contrato será asistida en cada provincia por personal colaborador con facultades de supervisión y control del servicio, concretamente por las personas que ostenten la jefatura de Servicio de Justicia de la Delegación Territorial de la Consejería con competencias en materia de justicia de la Junta de Andalucía en la provincia respectiva. Este personal colaborador velará por el correcto cumplimiento de lo pactado, certificando mensualmente la correcta prestación del servicio.

LA JEFA DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN

Fdo.: María Teresa Trinidad Ríos

MARIA TERESA TRINIDAD RIOS		19/12/2025 13:10:02	PÁGINA: 16 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwApX33swk3TITw511uH2YJ5BXf	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



ANEXO I

A LA DIRECCIÓN GENERAL DE JUSTICIA JUVENIL Y COOPERACIÓN CONSEJERÍA DE JUSTICIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y FUNCIÓN PÚBLICA

DECLARACIÓN RESPONSABLE SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE DETERMINADOS ELEMENTOS RECOGIDOS EN LOS PLIEGOS QUE RIGEN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN PENAL EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA, CONTR 202--/-----

LOTE: _____ PROVINCIA: _____

1. PERÍODO DE LA DECLARACIÓN		
Año:	Trimestre:	
2. IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD DECLARANTE		
Razón Social:	CIF:	
Domicilio:	C. Postal:	
Localidad:	Provincia:	País:
Correo Electrónico:	Teléfono:	Fax:
3. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA REPRESENTANTE LEGAL		
Nombre y Apellidos:	NIF / NIE:	
Correo Electrónico:	Móvil:	
4. DOMICILIO DE NOTIFICACIONES (cumplimentar sólo si es distinto al consignado en el punto 2)		
Domicilio:	C. Postal:	
Localidad:	Provincia:	País:
5. DECLARACIÓN RESPONSABLE		
5.1 En cuanto a las personas profesionales:		
<input type="checkbox"/> A. Que no se ha producido ningún cambio con respecto a la persona profesional declarada inicialmente.		
<input type="checkbox"/> B. Que con respecto a la persona profesional al frente del PIMA se ha producido la/s modificación/es que seguidamente se indica/n, tanto inicialmente como en anteriores declaraciones responsables:		
B.1 Persona que causa baja o cesa		
Nombre y Apellidos:	NIF / NIE:	
Fecha de baja o cese:		
Motivo baja o cese (Breve descripción. En caso de baja o excedencias temporales indicar fechas previstas de inicio y fin):		
Persona que se incorpora		
Nombre y Apellidos:	NIF / NIE:	



Fecha de Incorporación:		
Categoría:	Cód. Tipo Contrato:	Jornada Laboral (%):
El/la profesional citado cumple todos los requisitos exigidos en los Pliegos para su puesto de trabajo, y se encuentra dado de alta en el correspondiente régimen de la seguridad social el día de su incorporación.		
Documentación que se adjunta de la persona que se incorpora: (titulación, formación, experiencia)		
-		
-		
-		
-		
B.2 Persona que causa baja o cesa		
Nombre y Apellidos:	NIF / NIE:	
Fecha de baja o cese:		
Motivo baja o cese (Breve descripción. En caso de baja o excedencias temporales indicar fechas previstas de inicio y fin):		
Persona que se incorpora		
Nombre y Apellidos:	NIF / NIE:	
Fecha de Incorporación:		
Categoría:	Cód. Tipo Contrato:	Jornada Laboral (%):
El/la profesional citado cumple todos los requisitos exigidos en los Pliegos para su puesto de trabajo, y se encuentra dado de alta en el correspondiente régimen de la seguridad social el día de su incorporación.		
Documentación que se adjunta de la persona que se incorpora: (titulación, formación, experiencia)		
-		
-		
-		
-		
B.3 Persona que causa baja o cesa		
Nombre y Apellidos:	NIF / NIE:	
Fecha de baja o cese:		
Motivo baja o cese (Breve descripción. En caso de baja o excedencias temporales indicar fechas previstas de inicio y fin):		
Persona que se incorpora		
Nombre y Apellidos:	NIF / NIE:	
Fecha de Incorporación:		
Categoría:	Cód. Tipo Contrato:	Jornada Laboral (%):
El/la profesional citado cumple todos los requisitos exigidos en los Pliegos para su puesto de trabajo, y se encuentra dado de alta en el correspondiente régimen de la seguridad social el día de su incorporación.		
Documentación que se adjunta de la persona que se incorpora: (titulación, formación, experiencia)		



- - - -
5.2 En cuanto al pago de salarios y seguridad social
Que durante los meses comprendidos en el trimestre al que esta declaración responsable se refiere, es decir, los meses de del año, se han abonado
<input type="checkbox"/> 5.2.1 La persona profesional que presta sus servicios en el PIMA la totalidad de sus respectivos salarios, de acuerdo con la norma sectorial y revalorizaciones tenidas en cuenta por la Administración para el cálculo de los costes salariales del contrato que nos ocupa, no debiéndose pues, a la fecha de emisión de esta declaración responsable, cantidad alguna por ningún concepto retributivo a la persona profesional del PIMA.
<input type="checkbox"/> 5.2.2 A la Tesorería General de la Seguridad Social, todas las cotizaciones sociales que esta Entidad declarante está obligada a cotizar, relativas a la persona profesional del PIMA, a través del Código Cuenta de Cotización:
5.3 En cuanto a la cobertura de vacaciones y bajas laborales
<input type="checkbox"/> Que durante los meses comprendidos en el trimestre al que esta declaración responsable se refiere, es decir, los meses de del año, se ha procedido a dar cobertura de las vacaciones, así como de las bajas por enfermedad, licencias u otras causas a la persona profesional del PIMA.
5.4 En cuanto a la póliza de seguros de responsabilidad civil y accidentes
<input type="checkbox"/> Que las pólizas de seguro de responsabilidad civil y accidentes suscritas para la cobertura de los posibles daños ocasionados por la ejecución de las actividades derivadas del objeto del contrato, se mantienen vigentes y al corriente en el pago de sus primas.
5.5 En cuanto a las establecidas como “condiciones especiales de ejecución”
<input type="checkbox"/> Que se garantiza el uso no sexista del lenguaje de la información y documentos del PIMA. <input type="checkbox"/> Que se prioriza el uso de sistemas de tecnología de la información y archivos telemáticos para la gestión documental del PIMA.
5.6 En cuanto a la implementación de mejoras (en su caso)
<input type="checkbox"/> Que se están desarrollando la/s siguiente/s mejora/s presentada/s por la Entidad presentada/s en el proceso de licitación.



.....
6. DECLARACIÓN, LUGAR, FECHA Y FIRMA
La persona abajo firmante, DECLARA , bajo su expresa responsabilidad que los datos incluidos en la presente declaración y los documentos adjuntos a la misma son verídicos, asumiendo la declaración responsable requerida mediante su firma.
En, a de de . LA PERSONA DECLARANTE
Fdo.:

MARIA TERESA TRINIDAD RIOS	19/12/2025 13:10:02	PÁGINA: 20 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwApX33swk3TITw511uH2YJ5BXf	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/



ANEXO II
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

1	COMPLETAR LA SIGUIENTE INFORMACIÓN
<p>Su valoración de la información recibida sobre los MASC es muy importante para la mejora del servicio.</p> <p>Su respuesta sólo será utilizada para análisis estadístico y será gestionada por la Consejería con competencias en justicia y sus servicios técnicos.</p> <p>N.º Expediente Judicial, en su caso:</p> <p>N.º Registro:</p> <p>N.º Expediente PIMA:</p>	
2	EVALUACIÓN DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

- Acude al PIMA como:

- Parte interesada en la controversia
- Representación de una parte de la controversia.
- Otros

- Por favor valore su **satisfacción con los aspectos que se mencionan**

(Valore: Muy insatisfecho. 2. Insatisfecho. 3. Ni satisfecho ni insatisfecho. 4. Satisfecho. 5. Muy satisfecho).

- Tiempo de espera para ser atendido:
- Accesibilidad al servicio (horarios, ubicación, accesos):
- Duración de la información:
- Claridad en la información:
- Escucha por la persona al frente del PIMA:



- Confidencialidad y privacidad en la información.
- Trato recibido:

- ¿Elegiría un MASC para resolver su controversia?

- Sí
- No
- Depende el asunto.

Por favor, indique cualquier sugerencia o comentario que pueda tener, así como cualquier aspecto que considere relevante y que no se contenga en este formulario:

En adede ha acudido
a (indicar sede judicial)

MARIA TERESA TRINIDAD RIOS		19/12/2025 13:10:02	PÁGINA: 22 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwApX33swk3TITw511uH2YJ5BXf	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	