Bizkaia
gufe-ifas

# SERVICIOS

## *PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS*

***"Servicio para el seguimiento de las obligaciones y cláusulas de los convenios de colaboración suscritos por el IFAS para los ejercicios 2022 y 2023"***

**PROCEDIMIENTO ABIERTO CON VARIOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN**

## 1.- OBJETO.

Este contrato tiene por objeto la evaluación y seguimiento de todas las obligaciones y cláusulas recogidas en los convenios gestionados por el IFAS, para la prestación del servicio de acogimiento residencial a las personas menores de edad.

Estas cláusulas y obligaciones son de obligado cumplimiento para las entidades y, a su vez, es cometido del IFAS garantizar su correcta ejecución.

Inicialmente se realizará el seguimiento de, al menos, 52 centros y 856 plazas residenciales.

En consecuencia, visto el elevado número de entidades adjudicatarias, y la insuficiencia de medios personales, técnicos y materiales que posee este Instituto Foral para realizar dicho seguimiento, procede la tramitación del presente contrato.

## 2.- CONDICIONES Y CONTENIDOS DEL SERVICIO.

A. Recogida y tratamiento de datos: Herramienta de gestión.

La evaluación y seguimiento de las obligaciones anteriores se realizará a través de una herramienta de gestión que recoja todos los datos y documentos necesarios para cumplir con el objeto del presente contrato.

Dicha herramienta de gestión tendrá las siguientes características:

a) Deberá ser accesible, tanto para el Instituto Foral como para las entidades adjudicatarias, desde un entorno web, desde los siguientes navegadores: Internet Explorer, Chrome y Godzilla. El acceso a la herramienta será vía web https.
b) Deberá prestar servicio de manera bilingüe: en euskera y castellano.
c) Deberá estar adaptada a la imagen corporativa del IFAS.
d) Deberá existir un manual de instrucciones de la herramienta a nivel de usuario.
e) La entidad adjudicataria no será propietaria de los datos que se utilicen, limitándose a su tratamiento para el IFAS.

Asimismo, la herramienta de gestión deberá prestar, como mínimo, los siguientes servicios:

a) Control del número de entidades adjudicatarias y del personal en plantilla.
b) Control del número de personal propio y ajeno.
c) Control de las horas de trabajo del personal propio y ajeno por cada uno de los centros de trabajo.
d) Control del número de empresas subcontratadas.
e) Creación y gestión de cuestionarios para las entidades adjudicatarias.
f) Creación y gestión de solicitudes de documentación e información de acuerdo a las respuestas planteadas de manera automatizada.
g) Solicitud de documentación a las entidades adjudicatarias del contrato.

h) Envío de documentación al IFAS.
i) Carga de OCR para los documentos ITA y TC de la Seguridad Social de cada entidad, de manera que puedan explotarse los datos descargados.
j) Cálculo de indicadores de grado de cumplimiento.

B. Equipo gestor.

La entidad adjudicataria deberá contar con un equipo gestor que desempeñe las siguientes funciones:

a) Verificación y revisión de la información y documentación recogida.
b) Evaluación del grado de cumplimiento de las cláusulas sociales objeto de seguimiento.
c) Elaboración de los informes oportunos.
d) Prestación del servicio de soporte técnico.
e) Se deberá acreditar la competencia lingüística de los miembros del equipo gestor mediante títulos o certificados oficiales que garanticen conocimientos a nivel B1 o equivalente.

C. Emisión de informes de evaluación y seguimiento.

La entidad adjudicataria emitirá durante la vigencia del contrato, por cada entidad y centro, los siguientes informes:

a) Un informe mensual de evaluación y seguimiento de las cláusulas sociales, incluido el ejercicio 2020.
b) Un informe final de situación, al finalizar el periodo de vigencia del presente contrato.

Estos informes deberán contener como mínimo:

a) Indicación del grado de cumplimiento de cada una de las cláusulas sociales.
b) Principales áreas de mejora.
c) Dificultades o incidencias en el logro de su cumplimiento.

D. Servicio de soporte técnico.

Este servicio tendrá las siguientes características:

a) Se prestará tanto a las entidades adjudicatarias como al personal de IFAS.
b) Constará de atención telefónica y vía email.
c) Atenderá de manera bilingüe, en euskera y castellano.
d) El horario de atención será, al menos, de 9:00 a 13:30 horas, de lunes a viernes.
e) El tiempo de respuesta deberá ser inferior a 48 horas.

## 3.-OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.

1) La entidad adjudicataria se ajustará estrictamente a las condiciones y disposiciones legales que le sean aplicables en todos sus ámbitos.
2) La entidad adjudicataria habrá de facilitar toda la información que le sea solicitada para el seguimiento del servicio.
3) La entidad adjudicataria, se compromete a no perder, ni siquiera con carácter provisional, el N.I.F. durante la vigencia del contrato.
4) La entidad adjudicataria garantizará encontrarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones con la Seguridad Social, así como las tributarias.
5) La entidad adjudicataria se compromete a cumplir con las obligaciones de publicidad activa y derecho de acceso a la información pública recogidas en la Norma Foral 1/2016, de 17 de febrero, de Transparencia de Bizkaia. Asimismo, la entidad adjudicataria autoriza a colgar la correspondiente información en la página web de transparencia del IFAS.
6) Con el fin de que el IFAS abone a la entidad adjudicataria el coste del presente contrato, ésta deberá, con carácter previo, presentar la factura correspondiente.
7) La entidad adjudicataria queda obligada a comunicar, por escrito, al IFAS, cualquier incidencia que afecte al normal desarrollo de las prestaciones objeto del presente contrato.
8) A requerimiento del IFAS, la entidad adjudicataria queda obligada a facilitar cualquier información que le sea solicitada para el seguimiento del servicio que se contrata.
9) Al finalizar el contrato la entidad adjudicataria entregará una copia de seguridad de la base de datos.

## 4.- OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL IFAS.

1) El IFAS ejercitará la labor de inspección, control, seguimiento y evaluación permanente de la prestación del servicio, a fin de garantizar la calidad del mismo y el logro de los resultados previstos.
2) El IFAS trasladará a la entidad prestadora del servicio todo tipo de recomendaciones que estime oportunas para la mejora de su funcionamiento, así como cualquier deficiencia observada para su subsanación, en el menor plazo de tiempo posible.
3) Si desde el IFAS se observarán irregularidades de cualquier tipo en los documentos justificativos del gasto, el libramiento económico de las cantidades correspondientes quedará en suspenso.

## 5.- PERSPECTIVA DE GÉNERO.

Las empresas licitadoras, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas, deberán hacer un uso no sexista del lenguaje. Asimismo, la empresa adjudicataria, a lo largo de la vigencia del contrato, deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito o digital, así como, deberán desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere, todo ello al

amparo del artículo 2.3 de la Ley 47/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, en la que se señalan los principios generales que deberán respetarse.

La empresa adjudicataria, en la justificación final de la realización de la prestación objeto del contrato, incluirá una memoria sobre el impacto de género de la contratación, con los indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias, o del personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.

A. Seguimiento de la perspectiva de género.

1) La persona responsable designada por el órgano de contratación debe constatar que la justificación final de la realización de la prestación objeto del contrato incluya una memoria sobre el impacto de género de la contratación, con los indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias, y del personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.
2) La persona responsable del contrato informará al órgano de contratación sobre los posibles incumplimientos de las obligaciones previstas en el convenio, y en su caso, propondrá el inicio del procedimiento de imposición de penalidades o de resolución del contrato.
3) La persona responsable del contrato comprobará que la empresa contratista cumple la obligación de empleo de personas discapacitadas, en el porcentaje del 2 por 100 de la plantilla, si esta alcanzara un número de 50 o más personas trabajadoras, y la disposición de un Plan de Igualdad para las empresas de más de 250 trabajadoras, con el contenido prevista en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
4) La persona responsable del contrato podrá recabar de la empresa o entidad adjudicataria la documentación que estime pertinente para ejercer sus facultades de control y evaluación del cumplimiento del contrato, así como solicitar la celebración de reuniones de seguimiento o informes periódicos de evaluación.
5) Con la factura final, deberá aportar la persona contratista una declaración responsable/jurada de haber cumplido todos los compromisos y condiciones especiales de ejecución que le fueran exigibles legal o contractualmente, relacionando dichas medidas. A esta declaración le acompañará un informe al respecto de la persona responsable del contrato, en el que se analice el efectivo cumplimiento de lo declarado y de cualquier obligación contractualmente impuesta.

## 6.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

**Criterios generales que servirán de base para la adjudicación:**

### I.1.- Criterios cuantificables automáticamente (Sobre B):

| | | |
|---|---|---|
| **Precio**<br>***(Criterio cuantificable automáticamente Sobre B)*** | 60% | *Según fórmula proporcional inversa* |

La fórmula de aplicación, a efectos de puntuación será la siguiente:

-La mejor oferta equivale a 60 puntos.
-El resto de las ofertas se valoran proporcionalmente en base a la siguiente fórmula:

Vo= Valor oferta= ((PBL-Po) x 60)/(PBL -Pomb)

Siendo

PBL= Presupuesto Base de Licitación
Po= Precio de la oferta a valorar
Pomb= Precio oferta más baja

La puntuación máxima será 60 puntos y la mínima 0.

Se ha optado por otorgar la puntuación más alta a la empresa licitadora que oferte un precio inferior y la más baja a la que presente un precio superior, y que guarde la adecuada proporción en la atribución de puntos en las intermedias, con el fin de respetar los principios que deben regir la contratación pública (p. e. control de gasto y eficiencia)

## I.2.- Criterios no cuantificables automáticamente (Sobre C):

| | | |
|---|---|---|
| **Composición Equipo Gestor** | 12,50% | *Número de personas destinadas a la prestación del servicio.* |
| | | *Curriculum Vitae de las personas integrantes, indicando como mínimo el nivel de estudios y experiencia profesional.* |
| **Condiciones adicionales (*ver punto 2 del PPT: Condiciones y contenidos del Servicio*).** | 3% | *Acceso a la herramienta de gestión desde cualquier tipo de navegador en internet.* |
| | 3% | *Manual de instrucciones de la herramienta de gestión disponible en formato digital y en versión on line tipo "solucionador de problemas" con respuestas concretas a cada caso.* |
| | 3% | *Competencia lingüística bilingüe de los miembros del equipo gestor, a nivel B2 o superior, debidamente acreditada mediante títulos o certificados oficiales.* |
| | 3% | *Horario de atención del servicio de soporte técnico en horario de tarde de 16:00 a 19:00.* |
| | 3% | *Tiempo de respuesta del servicio de soporte técnico inferior a 24 horas.* |
| **Metodología de implantación** | 12,50% | *Plan de trabajos necesarios para la implantación de la herramienta en la que conste como mínimo las actividades y tareas a realizar con su correspondiente cronograma, así como los recursos necesarios y las personas responsables.* |

## 7.- CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES QUE SE DERIVAN DEL RÉGIMEN LINGÜÍSTICO VIGENTE.

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Foral 63/2009, de 28 de mayo, por el que se establecen los criterios de uso de las lenguas oficiales en el ámbito de actuación de la Diputación Foral de Bizkaia, de sus organismos autónomos y del sector público foral, y en el Reglamento de regulación del uso de las lenguas oficiales en el ámbito de actuación del Instituto Foral de Asistencia Social de Bizkaia, de fecha 4 de diciembre de 2009, más en concreto, en materia de régimen lingüístico, la adjudicataria deberá realizar la señalética e indicadores correspondientes en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma.

Los impresos, escritos y notificaciones de uso público deberán estar redactados tanto en euskera como en castellano.

A. Seguimiento del cumplimiento de las obligaciones que se derivan del régimen lingüístico vigente.

El IFAS podrá, en cualquier momento de la ejecución del contrato, solicitar a las adjudicatarias la documentación pertinente para garantizar el cumplimiento de las obligaciones recogidas en este apartado y/o solicitar, en su caso, la elaboración de los correspondientes informes y/o la celebración de reuniones de seguimiento

En todo caso, y antes de la finalización del contrato, la adjudicataria deberá aportar al IFAS un informe detallado sobre el cumplimiento de las obligaciones recogidas en este apartado.

B. Consecuencias del incumplimiento de obligaciones que se derivan del régimen lingüístico vigente.

De no cumplirse las condiciones aquí relacionadas, podrá imponerse a la contratista, previa tramitación del correspondiente expediente, una penalidad cuyo importe no podrá ser superior al 10% del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de las mismas superar el 50 % del precio del contrato.

Dicho porcentaje se fijará en atención a la gravedad, la intensidad del incumplimiento, el número de medidas incumplidas y su reiteración en el tiempo.

## 8.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos a personas o entidades no explícitamente mencionados en este sentido en el contrato, sin el consentimiento por escrito del IFAS.

La empresa adjudicataria servicios deberá establecer procedimientos y mecanismos internos adecuados que deben aplicarse para mantener ficheros, locales, programas y equipos en las debidas condiciones de seguridad, con objeto de garantizar la confidencialidad de la información y definir el personal responsable de la misma.

La empresa adjudicataria, en cumplimiento del contrato, se halla sujeta al 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 Reglamento General de protección de datos, la Ley Orgánica 03/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por el Reglamento de Desarrollo de la Ley 15/1999, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre y por la Ley Vasca 2/2004, de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de Creación de la Agencia Vasca de Protección Datos, debiendo observar los preceptos de las mismas. Únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del IFAS y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del presente contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Asimismo, será de aplicación al contrato lo dispuesto en el punto 9.7.3 (Obligación de guardar sigilo y de protección de datos de carácter personal) del Pliego de Cláusulas Administrativas.

En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros destinen los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

## 9.- PROGRAMA PREVENTIVO DE "COMPLIANCE" PENAL.

Las empresas licitadoras deberán presentar, junto con su Oferta Técnica, un Plan de mejores prácticas para la prevención de delitos, reducción del riesgo y fomento de una cultura asociativa ética y de cumplimiento con la Ley.

## 10.- PROTOCOLO DE ACOSO SEXUAL.

La empresa adjudicataria deberá acreditar disponer de un protocolo frente al acoso sexual o por razón de sexo, donde se arbitren los procedimientos específicos para su prevención, y donde se dé cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo. En caso de no disponer del citado protocolo, la empresa adjudicataria deberá adherirse al protocolo existente en el IFAS.

Bilbao, a 24 de junio de 2021

EL ARQUITECTO TÉCNICO DEL IFAS,

Fdo.: Jon Zabala Lazpita.