PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FORAL HEGOAK DE ATENCIÓN SOCIOJURÍDICA Y PSICOSOCIAL ESPECIALIZADA EN VIOLENCIA DE GÉNERO EN ÁLAVA

Índice:

1. Objeto del contrato.
2. Contextualización y marco normativo.
3. Delimitación del SERVICIO FORAL HEGOAK:
   - 3.1. Titularidad
   - 3.2. Autorización de uso
   - 3.3. Definición
   - 3.4. Finalidad y objetivos
   - 3.5. Prestaciones técnicas
   - 3.6. Personas destinatarias
   - 3.7. Horario, lugar y tiempo de prestación del servicio
   - 3.8. Solicitud, acceso, duración y finalización de la atención psicosocial y/o sociojurídica
   - 3.9. Contenido de la atención psicosocial
   - 3.10. Contenido de la atención sociojurídica
4. Especificaciones Técnicas
   - 4.1. Las que corresponden al IFBS
   - 4.2. Las que corresponden a la entidad prestataria:
     - 4.2.1. Proyecto Técnico
     - 4.2.2. Recursos Humanos
     - 4.2.3. Sustituciones y asignaciones
     - 4.2.4. Obligaciones generales
     - 4.2.5. Confidencialidad y protección de datos
5. Seguimiento, control y evaluación
   - 5.1. Seguimiento técnico y control
   - 5.2. Evaluación económica
6. Documentación a presentar tras la adjudicación

ARABAKO FORU ALDUNDIA
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral De Bienestar Social
DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

1. OBJETO DEL CONTRATO

Será objeto del presente contrato la prestación del SERVICIO FORAL HEGOAK de atención sociojurídica y psicosocial especializada en violencia de género en el Territorio Histórico de Álava, que se licita en 2 lotes:

LOTE 1) ATENCIÓN PSICOSOCIAL A VÍCTIMAS Y VICTIMARIOS

LOTE 2) ATENCIÓN SOCIOJURÍDICA A MUJERES

La prestación se realizará desde la perspectiva de género, entendiendo la violencia de género como una violación de los derechos humanos y una forma de discriminación contra las mujeres, que se fundamenta en las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres y que subordinan a las mujeres. Es una violencia que se dirige a las mujeres por el hecho de serlo. Incluye todos los actos de violencia basados en el género que implican o pueden implicar para las mujeres daños o sufrimientos de naturaleza física, sexual, psicológica, económica o social, incluidas las amenazas de realizar dichos actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, en la vida pública o privada. Así como el daño que esa violencia implica o puede implicar para las y los menores de edad y adolescentes expuestos a esa violencia.

2. CONTEXTUALIZACIÓN Y MARCO NORMATIVO

La violencia contra las mujeres es todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada. (Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer Resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas 48/104, del 20 de diciembre de 1993).

El Convenio de Estambul (Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica, hecho en Estambul el 11 de mayo de 2011 y ratificado por España el 11 de abril de 2014) añade que es una violación de los derechos humanos y una forma de discriminación contra las mujeres e incluye, además de los actos señalados, la violencia económica, la mutilación genital femenina, el matrimonio forzado, el acoso, el aborto forzado y la esterilización forzada.

Por su parte, la Ley Orgánica 1/2004 de medidas de protección Integral contra la Violencia de Género incide en la misma idea, señalando que es la violencia que se dirige sobre las mujeres por el hecho mismo de serlo, por ser consideradas, por su agresores, carentes de los derechos mínimos de libertad, respeto y capacidad de decisión, manifestándose como el símbolo más brutal de la desigualdad existente en nuestra sociedad.

Esa Ley reconoce que las mujeres víctimas de la violencia de género, y sus hijas e hijos bajo su guarda o custodia, tienen derecho a la asistencia social integral, que tendrá carácter

ARABAKO FORU ALDUNDIA
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral De Bienestar Social
DIPUTACIÓN FORAL DE ALAVA

multidisciplinar y abarcará, entre otras, la información, la atención psicológica y la atención social. La Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia modifica el artículo 156 del Código Civil para garantizar la atención y asistencia psicológica de los hijos e hijas menores de edad, cuando conste sentencia condenatoria no extinguida y también cuando, aunque no se haya interpuesto denuncia previa, la mujer esté recibiendo asistencia en un servicio especializado de violencia de género.

La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales en el País Vasco establece como prestación de derecho la atención sociojurídica y psicosocial de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres, que constituyen servicios sociales de atención secundaria. Deben garantizarse desde los servicios sociales forales de acuerdo a la ficha 2.7.5 del Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

La Diputación Foral de Álava, a través de su organismo autónomo Instituto Foral de Bienestar Social, presta desde los años 90 atención psicológica y jurídica a las mujeres víctimas de violencia machista, habiendo atendido desde su inicio a más de 6.000 mujeres y varios centenares de víctimas menores de edad. Este servicio se ha complementado en estos años con la atención psicosocial a hombres agresores hacia la pareja, que voluntariamente lo solicitan. Desde 2016 estos servicios responden a la denominación de Servicio Foral Hegoak.

La demanda de atención psicosocial especializada viene incrementando progresivamente, de modo que el número de nuevas solicitantes atendidas ha sido 652 en 2018, 684 en 2019, 633 en 2020 y la previsión es que en 2021 serán 747. Añadiendo el número de personas atendidas no nuevas, el total de atendidas en estos años ha sido de 1.035 en 2018, 1.132 en 2019, 1.134 en 2020 y la previsión para 2021 es de haber atendido a 1.270 personas.

Analizando la atención psicosocial en 2020 a estas 1.134 personas: 984 víctimas adultas, 87 víctimas menores de edad y 63 hombres agresores, habiendo realizado un total de 10.765 sesiones. De estas personas, 633 han acudido por primera vez en este ejercicio (un 7% menos que el año anterior) y 501 habían comenzado a acudir con anterioridad (un 12% más que el año anterior). En relación con la problemática presentada por las víctimas de nueva atención en 2020, 479 son víctimas de maltrato, 50 son víctimas de agresiones sexuales, 45 son niñas, niños o adolescentes menores de edad y en 19 casos se valoró que la problemática planteada no era objeto de atención por este servicio. Hay que añadir a estos datos que en torno a un 18% de las mujeres solicitantes de atención psicosocial no acudieron a la primera cita y que el índice de desistimientos es del 16%. Entre las coordinaciones necesarias, destaca la elaboración de informes sobre la intervención realizada, que ascendió a 336, 43 de ellos a petición judicial, habiendo comparecido en 7 juicios orales.

En este mismo año 2020, 248 mujeres se beneficiaron de la atención sociojurídica prestada, de las que 230 han solicitado cita en 2020 por primera vez. Esta atención comprende tanto la

ARABAKO FORU ALDUNDIA
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral De Bienestar Social
DIPUTACION FORAL DE ALAVA

asesoría jurídica individualizada como el apoyo sociojurídico a las víctimas de violencia de género mediante el seguimiento de procesos judiciales que les afectan. El número de víctimas de violencia de género a las que se ha apoyado en seguimiento de los procesos jurídicos asciende a 30 en 2020, con quienes se han establecido un total de 92 citas. La atención sociojurídica directa en el CAI en ese ejercicio ha atendido a 23 mujeres con quienes se han establecido 55 entrevistas. La estimación para 2021 es que habrán sido atendidas un total de 290 mujeres, 53 de ellas víctimas de violencia machista atendidas (en el CAI y/o en seguimiento de los procesos judiciales)

Tras el final del estado de alarma debido al COVID, se está registrando un importante repunte en la demanda de atención por este servicio: entre enero y mayo 2021 se ha atendido 356 nuevas demandas de atención psicosocial (frente a 276 en 2020) además de atender a las 475 personas que iniciaron un tratamiento antes de comenzar el año, que en 2020 eran 456. Esto es, en enero-mayo 2021 se está atendiendo a 99 personas más que en el mismo periodo en 2020. En el mismo periodo 25 nuevas demandantes de orientación sociojurídica (frente a 20 en 2020)

Este servicio se viene prestando mediante contrato de prestación de servicios adjudicado en 2016, con atención psicosocial en Vitoria-Gasteiz, Llodio, Amurrio, Oyon-Oion, Laguardia y Salvatierra y con atención sociojurídica en Vitoria-Gasteiz, Llodio, Amurrio y Centro de Acogida Inmediata que, tras la experiencia durante el confinamiento, se ha ampliado con la posibilidad de atención sociojurídica telefónica, además de presencial.

Debido a que la vigencia de los actuales contratos finalizará como fecha máxima en marzo 2022, esta administración foral convoca nueva licitación, incorporando en ella las modificaciones precisas, acordes a las necesidades actuales.

El artículo 60.4 de la Ley 12/2008 señala que las entidades privadas que intervengan en la gestión de servicios del Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales o de otras actividades de responsabilidad pública en el ámbito de los servicios sociales deberán respetar en sus actuaciones los principios de actuación previstos en el artículo 7, con especial consideración del principio de igualdad y equidad regulado en su apartado c).

Asimismo, de acuerdo a lo establecido por la Ley 4/2005, para la igualdad de mujeres y hombres y de acuerdo al objeto de contrato, la prestación de este servicio contribuirá a la igualdad de mujeres y hombres, incorporará la perspectiva de género en su programación y actuaciones, hará un uso no sexista del lenguaje, presentará a mujeres y hombres como iguales en dignidad y derechos e incorporará la reflexión sobre roles y estereotipos de género y las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres, en las actividades cotidianas.

La prestación de servicios objeto de este contrato garantizará el respeto a los derechos laborales básicos de la plantilla asignada al mismo, promocionará su calidad en el empleo y su seguridad y salud laboral, garantizará los derechos lingüísticos de las personas destinatarias e impulsará la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

ARABAKO FORU ALDUNDIA
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral De Bienestar Social
DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

3. DELIMITACIÓN DEL SERVICIO FORAL HEGOAK

3.1. Titularidad

El SERVICIO FORAL HEGOAK es un servicio titularidad del Instituto Foral de Bienestar Social, organismo autónomo de la Diputación Foral de Álava, para dar cumplimiento a la competencia que detalla el Decreto 185/2015 en la ficha 2.7.5.

3.2. Autorización de uso

Para el desarrollo de estos servicios, el Instituto Foral de Bienestar Social pondrá a disposición de la entidad adjudicataria del presente contrato, por un periodo de tiempo igual a su duración, los bienes necesarios para la correcta prestación del objeto de contrato. Dichos bienes, así como el mobiliario y equipamiento, se describirán en anexo adjunto al contrato.

Complementariamente se gestionará con las entidades locales correspondientes la autorización de uso de espacio en sus dependencias para la prestación de estos servicios cuando sea convenida.

3.3. Definición

El SERVICIO FORAL HEGOAK de atención sociojurídica y psicosocial especializada en violencia de género aborda de manera integral las necesidades de intervención socioeducativa, de intervención psicosocial y, en su caso, terapéutica, así como las necesidades de asesoramiento sociojurídico, derivadas de situaciones de maltrato y posibles actos contra la libertad sexual, independientemente del ámbito en el que se hayan producido.

Estas intervenciones se realizan desde la perspectiva de género y con un enfoque que apoye el empoderamiento de las mujeres víctimas de violencia.

3.4. Finalidad y objetivos

La finalidad del SERVICIO FORAL HEGOAK es el logro por las personas destinatarias de una vida satisfactoria sin violencia.

Para ello, son sus objetivos:

a) Proteger a las víctimas.
b) Ayudar a las víctimas, y a otras personas que convivan habitualmente con ellas, a recuperarse del daño traumático derivado del maltrato o del acto contra su libertad sexual.
c) Ayudarles a recuperarse emocionalmente y a mejorar la autoestima, tomando distancia y adquiriendo o desarrollando las capacidades necesarias para afrontar la separación de la o las personas agresoras o para afrontar los intentos de agresión que pudieran producirse en el futuro.

ARABAKO FORU ALDUNDIA
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral De Bienestar Social
DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

d) Facilitar a la persona agresora un tratamiento que posibilite la erradicación o la contención de su comportamiento agresivo.
e) Ayudar a la persona agresora a tomar conciencia de los factores que han derivado en las prácticas de maltrato o en los actos contra la libertad sexual, y a desarrollar las capacidades necesarias para modificar su comportamiento, evitar episodios futuros y, en su caso, para respetar la separación del núcleo familiar o convivencial.
f) Prevenir y paliar mediante la prestación de un servicio de atención sociojurídica la conflictividad derivada de los supuestos de maltrato y agresiones sexuales.

3.5. Prestaciones técnicas

El SERVICIO FORAL HEGOAK presta Servicios Sociales de:

- Información: información específica del servicio de que se trata; sin perjuicio de que también pueda informar sobre otras prestaciones y servicios.

- Valoración de seguimiento: implica realizar evaluaciones periódicas de la evolución en el cumplimiento de objetivos de la intervención.

- Orientación: implica, en el marco de una prescripción técnica profesional, propuestas y asesoramiento acerca de los itinerarios a recorrer y los servicios y prestaciones más ajustadas a sus necesidades de desenvolvimiento autónomo e integración social, en coherencia, en su caso, con el diagnóstico y/o la valoración realizada. La orientación incluirá la derivación a dichos servicios y prestaciones y podrá incluir, en su caso, la derivación a servicios y prestaciones de otros sistemas o políticas públicas de atención.

- Intervención socioeducativa: implica el establecimiento de un proceso, más o menos prolongado en el tiempo, a través del cual las personas beneficiarias adquieren conocimientos, actitudes, hábitos o capacidades útiles para su desenvolvimiento autónomo o integración social.

- Intervención psicosocial: relación de ayuda dirigida a la modificación y mejora de las situaciones y contextos del entorno y de los repertorios conductuales de las personas, familias o grupos de personas beneficiarias, útiles para su desenvolvimiento autónomo o integración social. Específicamente, persigue:

    - Promover los cambios necesarios en la persona, familia y comunidad dirigidos a reducir y/o eliminar los factores que crean o mantienen una situación de vulnerabilidad o dificultad social.

    - Prevenir y paliar las consecuencias psicológicas derivadas de las situaciones de vulnerabilidad y dificultad social.

ARABAKO FORU ALDUNDIA
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral De Bienestar Social
DIPUTACIÓN FORAL DE ALAVA

- Abordar los factores y las dificultades de carácter psicológico que dificultan a la persona su integración social y por consiguiente, el desarrollo de un estilo de vida adaptativo y autónomo.

- Optimizar el apoyo profesional en su función de ayuda, haciéndolo accesible y competente, así como las redes y sistemas de apoyo natural para maximizar su efecto amortiguador del estrés.

- Acompañamiento social: es una relación de ayuda con una persona profesional cualificada, que le permite a la persona beneficiaria contrastar su situación, explicitar sus objetivos en relación con el mantenimiento o desarrollo de su autonomía personal y su integración social contando, para alcanzarlos, con una persona de referencia que, a lo largo de un proceso, le ofrece apoyo:

    - instrumental (información, orientación y mediación para el acceso a recursos y servicios de otros sistemas así como a redes socio/familiares de apoyo –familia, amistades, comunidad– y relación);

    - emocional (reducción del daño, contención, soporte emocional y orientación en situaciones de crisis...);

    - educativo (adquisición de habilidades para realizar actividades básicas, instrumentales y avanzadas de la vida diaria y para la integración social, modificación de actitudes...);

    - relacional (escucha activa, adquisición de habilidades para mantener o establecer relaciones sociales y/o personales, generación de oportunidades para el establecimiento de relaciones).

- Atención sociojurídica: prestación de orientación jurídica que ofrece información y orientación en relación con el abordaje y la resolución, mediante instrumentos jurídicos, de las situaciones de dependencia, desprotección y exclusión o de las consecuencias sociales de otras situaciones, como las situaciones de urgencia social, para facilitar el proceso de integración social y/o el desenvolvimiento autónomo de la persona beneficiaria.

Asimismo, el SERVICIO FORAL HEGOAK complementa la prestación de servicios sociales con servicios de salud de: Asistencia psicológica (terapia psicológica)

3.6. Personas destinatarias

ARABAKO FORU ALDUNDIA
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral De Bienestar Social
DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

El SERVICIO FORAL HEGOAK se dirige a las víctimas de la violencia machista (mujeres adultas y adolescentes, sus hijos e hijas y víctimas indirectas), recientes o no, y a los hombres agresores hacia la pareja que, siendo residentes en el Territorio Histórico de Álava o en otra localidad con previo acuerdo institucional, voluntariamente lo soliciten.

En el caso de la atención sociojurídica serán beneficiarias las mujeres víctimas de violencia machista, y aquellas que no siéndolo requieran orientación jurídica en relación a cuestiones de derecho de familia o vinculadas a ello.

3.7. Horario, lugar y tiempo de prestación del servicio

La atención psicosocial a las víctimas a que hace referencia el presente pliego de condiciones atenderá presencialmente en las siguientes ubicaciones y horarios. (Siempre que sea posible, se podrá flexibilizar el horario de comienzo y final, sin alterar el número total de horas, previamente autorizado por el IFBS).

- En Vitoria-Gasteiz, de lunes a viernes, excepto festivos. El horario de lunes a jueves será de 8:00 a 20:00. Durante el mes de agosto y los viernes el horario de atención será como mínimo de 8:00 a 14:00.
- En Llodio, lunes, miércoles y jueves, excepto festivos, en horario de mañana, con presencia de 8:00 a 15:30. Durante el mes de agosto el servicio permanecerá cerrado.
- En Amurrio, lunes excepto festivos, en horario de mañana, con presencia de 8:30 a 15:30. Durante el mes de agosto el servicio permanecerá cerrado.
- En Laguardia: miércoles, excepto festivos, en horario de mañana, con presencia de 8:00 a 15:00. Durante el mes de agosto el servicio permanecerá cerrado.
- En Oyón-Oion: lunes, excepto festivos, en horario de mañana, con presencia de 8:00 a 15:30. Durante el mes de agosto el servicio permanecerá cerrado.
- En Salvatierra, martes, excepto festivos, en horario de mañana, con presencia de 8:00 a 15:00. Durante el mes de agosto el servicio permanecerá cerrado.

En el hipotético caso de que se redujera la demanda en alguna de las ubicaciones, podrá ajustarle la misma en las ubicaciones que tengan una mayor carga asistencial.

La atención psicosocial a los hombres agresores a que hace referencia el presente pliego de condiciones se realizará -siempre en una ubicación diferente a la de las víctimas- presencialmente en:

- Vitoria-Gasteiz: de lunes a jueves, excepto festivos, en horario de mañana y tarde, con presencia de 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00. Durante el mes de agosto el servicio permanecerá cerrado.

ARABAKO FORU ALDUNDIA
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral De Bienestar Social
DIPUTACIÓN FORAL DE ALAVA

La atención sociojurídica a mujeres a que hace referencia el presente pliego de condiciones atenderá presencial y no presencialmente en los siguientes horarios y ubicaciones:

- En Vitoria-Gasteiz, con presencia los lunes en horario de 9:00 a 14:00 y los miércoles de 15:00 a 20:00. Durante el mes de agosto, atenderá presencialmente los lunes de 9:00 a 14:00. Cuando alguno de los días prefijado coincida ser día festivo, este servicio será prestado presencialmente el día de la semana que sea factible.
- En el Centro de Acogida Inmediata (ubicación anónima, requiere autorización de acceso) con presencia todos los martes del año en horario de 16:00 a 18:00, excepto los festivos, en cuyo caso se atenderá presencialmente el día de la semana que sea factible.
- En Amurrio, con presencia los viernes quincenalmente, alternando semanalmente con LLodio, en horario de 10:00 a 12:00. Durante el mes de agosto, no hay atención presencial.
- En Llodio, con presencia los viernes quincenalmente, alternando semanalmente con Amurrio, en horario de 10:00 a 12:00. Durante el mes de agosto, no hay atención presencial.
- En Oyón-Oion de 9:30 a 11:30 y en Laguardia de 12:00 a 13:30, un día fijo cada mes, con carácter presencial tanto para citas previas concertadas como citas inmediatas.
- La atención sociojurídica no presencial se realizará: vía telefónica para citas previas que expresamente indiquen esa modalidad, en horario de permanencias; y vía correo electrónico para atención de las consultas formuladas por las y los profesionales de servicios sociales municipales y forales del Territorio Histórico de Alava que lo requieran.

En caso de no haber citas previas concertadas, así como en los casos de ausencia a las citas, tanto en atención psicosocial como sociojurídica, estas horas de atención presencial se dedicarán exclusivamente al Servicio Foral Hegoak, revertiendo en la atención, coordinación y elaboración de informes de la demanda del conjunto del servicio en Alava.

Nota: los día 24 y 31 de diciembre se han considerado festivos a efectos de horario de permanencias.

Tiempo de prestación del Servicio

El tiempo anual de prestación de servicio tanto directa como indirecta de atención psicosocial es de 23.610 horas

Orientativamente y atendiendo a las ubicaciones estas horas quedarán distribuidas del modo siguiente:

Atención indirecta

ARABAKO FORU ALDUNDIA
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral De Bienestar Social
DIPUTACIÓN FORAL DE ALAVA

- Dirección Técnica: 1.113 horas
- Psicóloga responsable de equipo: 505 horas (el resto de la jornada está computado como atención presencial).
- Recepción y apoyo administrativo en la oficina principal: 1.618 horas.

Atención presencial directa por profesionales de la psicología: 20.374 horas.

- Oficina principal de atención en Vitoria-Gasteiz: 16.390 horas.
- Oficina en Vitoria-Gasteiz para atención principalmente a hombres: 1.536 horas.
- Atención Llodio: 1.080 horas.
- Atención en Oyón-Oion: 360 horas.
- Atención en Laguardia: 336 horas.
- Atención en Amurrio: 336 horas
- Atención en Salvatierra: 336 horas

El tiempo anual de prestación del servicio de atención sociojurídica por profesionales de la abogacía será de 966 horas anuales, que orientativamente quedan distribuidas del modo siguiente:

- Atención presencial:
  - Oficina principal de atención en Vitoria-Gasteiz: 480 horas
  - Atención Llodio: 48 horas
  - Atención en Amurrio: 48 horas
  - Atención en el CAI: 104
  - Atención en Oyón-Oion y Laguardia: 44 horas
- Atención no presencial, incluyendo la coordinación interprofesional, en particular con el equipo de atención psicosocial del Servicio Foral Hegoak y con los servicios sociales de atención primaria y secundaria, así como el seguimiento institucional se ha estimado en 242 horas/anuales

3.8. Solicitud, acceso, duración y finalización de la atención psicosocial y/o sociojurídica

El acceso al Servicio Foral HEGOAK es voluntario y gratuito. Es preciso contar con cita previa. La primera cita para atención a las víctimas de violencia de género será atendida en un plazo

ARABAKO FORU ALDUNDIA
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral De Bienestar Social
DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

que no podrá superar las 2 semanas, salvo situaciones excepcionales y que cuenten con aprobación por la entidad titular del servicio. Este plazo se reducirá a 72 horas en casos graves.

La agenda de primeras citas la gestionará preferentemente el Instituto Foral de Bienestar Social, a través de su sistema de cita previa. Para la atención en Llodio o en Amurrio, será ese Ayuntamiento quien gestiona la cita.

Todas las personas demandantes de atención en el Servicio Foral Hegoak, deben cumplimentar una solicitud dirigida a la Dirección Gerencia del Instituto Foral de Bienestar Social, que recogerá expresamente los datos personales, una dirección a efectos de notificación y el objeto de la solicitud. En el caso de personas menores de edad, la solicitud será individualizada y autentificada con la firma de la persona o personas adultas custodias y vendrá acompañada de la documentación acreditativa necesaria.

La duración de la atención por el Servicio Foral Hegoak está limitada a un determinado número de sesiones. Alcanzado el límite señalado, podrá solicitarse individual y motivadamente ampliación del plazo. La solicitud de ampliación firmada por la persona interesada será acompañada del programa de atención individual a abordar, firmado por la profesional del Servicio Foral Hegoak responsable de su atención.

La atención psicosocial tendrá un máximo de 38 sesiones, que se ceñirán a lo siguiente:

a) Acogida y primera atención psicológica: máximo 3 sesiones de 2 horas.
b) Evaluación diagnóstica y definición de objetivos: máximo 3 sesiones de 2 horas.
c) Atención psicosocial de carácter individual: máximo 20 sesiones, de 1 hora.
d) Atención psicosocial de carácter grupal: máximo 8 sesiones de 2 horas.
e) Seguimiento y evaluación final: máximo 4 sesiones, de 1 hora.

La atención sociojurídica individual tendrá una duración máxima de 5 sesiones de un máximo de 1 hora, para consultas de orientación jurídica y de 24 sesiones para apoyo sociojurídico de seguimiento de procesos jurídicos por violencia de género.

La atención psicosocial y/o sociojurídica finalizará por alguna de las siguientes causas:

1) *Logro de objetivos:* previstos, así como, al finalizar el número máximo de sesiones y no solicitar ampliación.
2) *Desistimiento*, cuando tras las primeras sesiones de acogida, valoración y diagnóstico, decida no solicitar la atención o desistir expresamente de la misma o bien no acuda a las siguientes citas concertadas.
3) *Renuncia*, cuando concedida la prestación de la atención, la persona no acuda a las sesiones acordadas o expresamente renuncie.
4) *Resolución expresa del IFBS* de finalización de la atención cuando esté motivado por alguno de los supuestos recogidos en el Reglamento de régimen interior.
5) *Causas sobrevenidas* comunicadas, como traslado fuera del territorio, enfermedad, fallecimiento...

ARABAKO FORU ALDUNDIA
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral De Bienestar Social
DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

Al finalizar el proceso de atención, por cualquiera de los motivos señalados se solicitará a las personas atendidas la valoración de la atención prestada, a través de un cuestionario anónimo. Complementariamente, podrán hacer llegar al IFBS las quejas o sugerencias que estimen convenientes.

3.9 Contenido de la atención psicosocial

a) Acogida y Primera atención psicológica. Recepción de solicitudes.

b) Evaluación diagnóstica e identificación de necesidades. Elaboración del programa de atención individual (PAI).

c) Atención psicológica y psicosocial de carácter individual.

d) Atención psicosocial de carácter grupal.

e) Coordinación y derivación.

f) Seguimiento y evaluación.

3.10 Contenido de la atención sociojurídica

a) Orientación preprocesal a mujeres en situación de crisis de pareja; información sociojurídica a mujeres ante la violencia machista; ante las obligaciones establecidas en la Sentencia; en cuestiones de filiación y acciones que proceden; sobre los principales recursos sociales y judiciales y sus procedimientos, para el ejercicio de sus derechos, incluido el derecho de reparación.

b) Redacción y/o gestión documental, en los casos que proceda, de solicitud de Medidas Cautelares, Medidas Provisionales Previas, Justicia Gratuita, Orden de Protección, ejecución/actualización de sentencia (alimentos, pensión, gastos extraordinarios, visitas) ayudas a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.

c) Apoyo sociojurídico individualizado a las mujeres víctimas de violencia machista.

d) Información, orientación y apoyo jurídico a profesionales de servicios sociales en los procesos de atención a las víctimas de violencia de género.

e) Coordinación y derivación.

f) Seguimiento y evaluación.

ARABAKO FORU ALDUNDIA
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral De Bienestar Social
DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

4.1. LAS QUE CORRESPONDEN AL IFBS

4.1.1 Delimitar reglamentariamente la prestación de estos servicios: el procedimiento de acceso, duración máxima y finalización, la gratuidad de la atención, los casos objeto de intervención.

4.1.2 Gestionar el sistema de la primera cita previa para atención sociojurídica y atención psicosocial e informar puntualmente de las citas a la entidad o entidades adjudicatarias prestatarias del servicio.

4.1.3 Establecer acuerdos de coordinación interinstitucional con entidades locales, que puedan incluir ubicación de servicios, gestión de agenda de citas, procedimientos de derivación de informes, entre otros.

4.1.4 Resolver las solicitudes de atención formuladas, así como resolver la finalización de la atención en supuestos en que así lo establezca el Reglamento de régimen interior.

4.1.5 Gestionar las presentaciones públicas del Servicio Foral Hegoak y autorizar, cuando proceda, a la entidad contratada la presentación de los servicios contratados, sea en el marco de la coordinación interinstitucional como en cursos, jornadas, entidades locales, asociaciones o medios de comunicación, así como las posibles publicaciones o realización de estudios relacionados con el servicio.

4.1.6 Habilitar la herramienta informática de gestión de expedientes así como la formación y mantenimiento de la misma que pueda ser necesario.

4.1.7 Velar para el cumplimiento del Protocolo establecido en el II Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de violencia en el espacio doméstico y de agresiones sexuales, o asimilado. En particular, velará para que las derivaciones procedentes de los servicios sociales y de otros servicios públicos se realicen con informe previo de remisión, con autorización de la persona interesada y medidas que garanticen la confidencialidad, a fin de prevenir victimizaciones secundarias. Asimismo, velará para que el o la trabajadora social de referencia mantenga una coordinación profesional fluida con la profesional que atiende a la persona derivada, a fin de contribuir al éxito de la intervención social por este servicio social especializado. A tal fin, el IFBS gestionará sesiones presenciales de presentación del servicio ante los servicios sociales de base y/o especializados y otros ámbitos de actuación relevante.

4.1.8 Facilitar a la entidad o entidades adjudicatarias la relación de profesionales de servicios sociales de base y especializados del Territorio, con especificación de municipios y

ARABAKO FORU ALDUNDIA
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral De Bienestar Social
DIPUTACION FORAL DE ALAVA

horarios en los que presta atención y teléfonos y direcciones de correo electrónico para establecer contacto.

4.1.9 Disponer de un equipo técnico de profesionales en el Área de Intervención Social, que será responsable de adecuar la implementación del Servicio Foral Hegoak de atención sociojurídica y psicosocial especializada en violencia de género, y que marcará las pautas y directrices que delimiten y definan la actuación de la entidad prestataria y será el referente en cuanto a seguimiento, control y evaluación de la prestación de estos Servicios. Para ello, se establece la Comisión o Comisiones de Seguimiento del contrato que estará integrada por, al menos, la persona de la entidad adjudicataria con funciones de Dirección técnica y/o la Psicóloga Responsable del equipo y por la o las profesionales designadas por el Instituto Foral de Bienestar Social. Esta Comisión se reunirá al menos quincenalmente, a fin de poner en común la programación global, realizar seguimiento global de la atención prestada, aspectos económicos y administrativos, gestión de incidencias así como informes y memorias (técnicos y económicos) del Servicio.

4.1.10 Facilitar las infraestructuras y equipamiento necesario para la óptima prestación del servicio.

4.2. LAS QUE CORRESPONDEN A LA/S ENTIDAD/ES ADJUDICATARIA/S DE LOTE 1 y LOTE 2:

4.2.1. Proyecto Técnico

Contar con un Proyecto Técnico de desarrollo del Servicio, presentado a la licitación a que estos pliegos técnicos hacen referencia, y cuyo índice incluirá expresamente los siguientes apartados y cuyo contenido se adaptará al lote a que haga referencia:

1) **Metodología**. Este apartado describe cómo organiza la entidad la prestación de servicios que se contrata, esto es, qué métodos establece para:

- gestión del equipo: cómo ejerce el liderazgo, cómo realiza la toma de decisiones, la distribución de responsabilidades, calendarios, horarios y tareas de las distintas figuras profesionales, comunicación interna, gestión de urgencias e imprevistos, resolución de conflictos en el equipo, gestión de sobrecarga y saturación, prevención de la fatiga por compasión, control y supervisión, decisiones sobre el personal en caso de ausencias de la persona de referencia en una determinada ubicación, entre otros.
- atención personalizada: fases, pautas y elementos principales de la atención, criterios de detección y diagnóstico; el establecimiento de prioridades; elaboración,

ARABAKO FORU ALDUNDIA
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral De Bienestar Social
DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

desarrollo, seguimiento y adecuación de los PAI; el tratamiento y tipos; el cierre de la intervención.

- coordinación de casos: criterios, actuaciones, figura profesional que lidera, métodos, contenidos y actuaciones de la coordinación de casos con el equipo y con el Servicio, con el IFBS y, en su caso, recursos sociales complementarios.
- gestión documental y de la información: cómo garantiza el derecho fundamental a la intimidad y se gestiona el secreto profesional y la protección de datos de carácter personal; recogida y entrega de solicitudes y documentación relevante; custodia documental; gestión de informes; comunicación de indicios de delitos a las autoridades que corresponda; gestión de los expedientes y su comunicación a la entidad titular del servicio, bases documentales para la actuación profesional...
- y evaluación: de procesos y de resultados, tanto en lo que se refiere a la atención individual como a la prestación del servicio. Esto es, criterios y actuaciones para la evaluación diagnóstica y de necesidades individuales; y para la evaluación de logro de objetivos individualizados y cumplimiento de los PAI, en su caso; evaluación continua y anual de la prestación del servicio y de los objetivos generales.

2) **Herramientas:** Este apartado contiene las herramientas, pautas, protocolos y procedimientos de trabajo sistematizados y estructurados que permitirán la aplicación de la metodología descrita en el proyecto y estarán a disposición de las personas profesionales que se integran en el equipo que presta atención en el SERVICIO FORAL HEGOAK, para una óptima calidad de la atención a todas las personas atendidas. Deberán contar con la aprobación del IFBS e incluir las que se especifican a continuación para cada uno de los lotes:

HERRAMIENTAS LOTE 1:

1. Planificación de calendarios /horarios de trabajo.
2. Procedimiento de asignación de responsabilidades y tareas en el equipo profesional y de control de cumplimiento de deberes profesionales.
3. Protocolo de información y coordinación entre las personas del equipo y con resto de profesionales del Servicio Foral Hegoak.
4. Protocolo de formación y acogida en casos de nuevo personal.
5. Protocolo de prevención de la fatiga por compasión y autocuidado de profesionales del Servicio Foral Hegoak.
6. Pautas de organización, distribución y usos de las dependencias.
7. Protocolo de registro, información y solución de incidencias.
8. Planificación semanal de las actividades profesionales individuales y del equipo.

ARABAKO FORU ALDUNDIA
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral De Bienestar Social
DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

9. Protocolo de acogida y primera atención psicológica.
10. Procedimiento y herramientas para evaluación diagnóstica, detección del riesgo y definición de objetivos de atención personalizada.
11. Protocolo de elaboración, aplicación y evaluación del Programa de Atención Individual (PAI)
12. Protocolo de garantía del derecho a la privacidad y secreto profesional.
13. Procedimiento de intervención en crisis con las víctimas de la violencia contra las mujeres.
14. Estructura de la intervención psicosocial/psicológica con víctimas de malos tratos.
15. Estructura del tratamiento con víctimas de violencia sexual.
16. Estructura de la intervención psicosocial/psicológica con hombres violentos hacia la pareja.
17. Estructura de la intervención psicosocial/psicológica con niñas y niños víctimas de violencia machista.
18. Estructura de intervención con adolescentes víctimas de violencia machista.
19. Estructura de la atención psicosocial de carácter grupal.
20. Procedimientos de seguimiento y coordinación interprofesional de la atención individual.
21. Procedimiento de cierre de la intervención.
22. Pautas socioeducativas para desarrollo de la autoprotección y seguridad personal.
23. Pautas socioeducativas para afrontamiento del estrés.
24. Pautas socioeducativas para potenciar habilidades de maternaje, desarrollar parentalidad positiva e implicar a las figuras responsables de la protección de niñas, niños y adolescentes.
25. Pautas socioeducativas para potenciar el empoderamiento de las mujeres.
26. Pautas socioeducativas para análisis de sesgos de género y modificación de actitudes machistas.
27. Modelo de informe de cierre de la atención individual.
28. Indicadores de evaluación anual de cumplimiento de objetivos.
29. Modelo de información mensual.
30. Modelo de memoria anual de prestación de los servicios contratados.

HERRAMIENTAS LOTE 2:

ARABAKO FORU ALDUNDIA
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral De Bienestar Social
DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

1. Planificación de calendarios /horarios de trabajo.
2. Protocolo de información y coordinación con resto de profesionales del Servicio Foral Hegoak.
3. Protocolo de formación y acogida en caso de sustitución y/o nueva incorporación de profesionales.
4. Protocolo de prevención de la fatiga por compasión y autocuidado de profesionales del Servicio Foral Hegoak.
5. Pautas de organización, distribución y usos de las dependencias.
6. Protocolo de registro, información y solución de incidencias.
7. Planificación semanal y mensual de las actividades profesionales.
8. Protocolo de acogida y primera información y orientación jurídica.
9. Procedimiento de acogida y primera información y orientación jurídica, vía telefónica.
10. Procedimiento y herramientas para identificación de necesidades, recepción de solicitudes, detección del riesgo y definición de objetivos de atención personalizada.
11. Protocolo de elaboración, aplicación y evaluación del Programa de Atención Individual (PAI) en casos de intervención que requiera seguimiento.
12. Protocolo de garantía del derecho a la privacidad y secreto profesional.
13. Procedimiento y estructura de la orientación preprocesal a mujeres.
14. Procedimiento y estructura de la redacción y/o gestión documental (epígrafe b del punto 3.10)
15. Procedimiento y estructura del apoyo sociojurídico individualizado a las víctimas de la violencia machista.
16. Protocolo para información, orientación y apoyo jurídico a profesionales de servicios sociales.
17. Procedimientos de seguimiento y coordinación interprofesional de la atención individual.
18. Protocolo para recabar consentimiento para la intervención del Servicio Foral Hegoak con niños, niñas y adolescentes víctimas de la violencia contra las mujeres.
19. Procedimiento de cierre de la intervención.
20. Procedimiento de intermediación sociojurídica para desarrollo de la autoprotección y seguridad personal.
21. Procedimiento de intermediación sociojurídica para desarrollar la parentalidad positiva.

ARABAKO FORU ALDUNDIA
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral De Bienestar Social
DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

22. Procedimiento de intermediación sociojurídica para potenciar el empoderamiento de las mujeres.
23. Procedimiento de intermediación sociojurídica para análisis de sesgos de género y modificación de actitudes machistas.
24. Procedimiento de intermediación sociojurídica con profesionales que ejercen defensa o representación de las mujeres atendidas.
25. Procedimiento de apoyo sociojurídico y/o intermediación a niños, niñas y adolescentes menores de edad víctimas de la violencia contra las mujeres.
26. Procedimiento de atención sociojurídica en el CAI.
27. Modelo de informe de cierre de la atención individual.
28. Modelo de información mensual.
29. Indicadores de evaluación anual de cumplimiento de objetivos.
30. Modelo de memoria anual de prestación de los servicios contratados.

4.2.2. Recursos Humanos

Contar con los recursos humanos capacitados y en número suficiente para garantizar un correcto cumplimiento de los objetivos y actuaciones establecidos en estos pliegos, de acuerdo a lo que se describe en este epígrafe.

Serán contratadas por la entidad adjudicataria, de acuerdo a los requisitos profesionales, funciones, adscripción y tiempo de prestación que se describen a continuación:

LOTE 1: Atención Psicosocial especializada en violencia de género.

- Dirección Técnica: Tendrá un perfil de Licenciatura o Grado Universitario en Psicología, acreditará formación especializada en violencia de género/igualdad de género (titulación de master o doctorado o bien experiencia profesional de 3 años a dedicación completa en esta materia) así como Especialista en Psicología Clínica o Master en Psicología General Sanitaria o habilitación o equivalente.

  Será la persona encargada de la dirección técnica, del plan de formación de profesionales y de la evaluación del servicio, así como responsable del diseño y aplicación de la metodología y procedimientos de intervención. Participará en las reuniones de seguimiento y de coordinación institucional que se le requiera por el Instituto Foral de Bienestar Social y se responsabilizará de la elaboración,

ARABAKO FORU ALDUNDIA
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral De Bienestar Social
DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

entrega y defensa de las memorias requeridas. Se estima una dedicación al Servicio de 1.113 horas anuales.

- Responsable del Equipo: Tendrá un perfil de Licenciatura o Grado Universitario en Psicología, acreditará formación especializada en violencia de género/igualdad de género (titulación de master o doctorado o bien experiencia profesional de 3 años a dedicación completa en esta materia) así como Especialista en Psicología Clínica o Master en Psicología General Sanitaria o habilitación o equivalente.

  Será la persona encargada de la coordinación técnica con el Instituto Foral de Bienestar Social para temas organizativos y seguimiento continuado de la actividad. Se responsabilizará de la planificación del equipo, el cumplimiento horario y presencial, del seguimiento, de la instrucción, del asesoramiento y de la supervisión de las actuaciones de las y los profesionales adscritos a este servicio y de su coordinación e integración en el equipo. Participará en las reuniones de seguimiento de prestación de este contrato y en las reuniones institucionales que se le requiera, informará al Instituto Foral de Bienestar Social de las incidencias y se responsabilizará de la elaboración, supervisión y entrega de los informes requeridos. Se estima una dedicación al Servicio de 505 horas. Esta figura profesional complementará su jornada con la atención psicológica.

- Psicología: Tendrá un perfil de Licenciatura o Grado Universitario en Psicología. Acreditará master o habilitación en Psicología General Sanitaria o Especialista en Psicología Clínica o equivalente. Así como formación especializada en violencia de género y/o en igualdad de género equivalente a master universitario o bien experiencia mínima de 1 año en atención psicológica y/o psicosocial a las víctimas de la violencia de género. Serán las personas que prestarán atención psicosocial individual y grupal a las víctimas de violencia de género –y, en su caso, a hombres agresores- en el horario y lugar establecido en este contrato, y desarrollarán la acogida, la valoración inicial, la coordinación profesional, el seguimiento y la evaluación necesarias para una óptima atención y elaborarán los informes personalizados necesarios referidos a la atención prestada. Se estima una dedicación al Servicio de 20.082 horas anuales.

- Auxiliar Administrativa-Recepcionista: Acreditará formación profesional de Grado Medio o Superior en Gestión Administrativa o equivalente. Realizará tareas administrativas relacionadas con la recepción y relación con clientes, gestión de citas y gestión documental. Se estima una dedicación al Servicio de mínimo 1.618 horas anuales, para dar cobertura presencial en la sede principal del Servicio en Vitoria-Gasteiz todos los días de prestación del servicio, salvo agosto.

ARABAKO FORU ALDUNDIA
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral De Bienestar Social
DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

LOTE 2: Atención Sociojurídica a mujeres.

Responsable de la atención sociojurídica: Tendrá un perfil de Licenciatura o Grado Universitario en Derecho. Acreditará master o doctorado en violencia de género y/o igualdad de género y 1 año de práctica jurídica; o bien 3 años de experiencia en atención jurídica a mujeres víctimas de violencia de género. Será la persona que prestará la asistencia sociojurídica a mujeres y el apoyo sociojurídico individualizado a las víctimas de violencia de género en seguimiento de procesos judiciales. Desarrollará la acogida, la valoración y recogida de información inicial, la coordinación profesional, el seguimiento y evaluación necesarias para una óptima atención y elaborará los informes personalizados necesarios referidos a la atención prestada. Se estima una dedicación al Servicio de 966 horas anuales.

En caso de que la entidad adjudicataria no señale otra figura como Responsable /Dirección para el Servicio de Atención Sociojurídica, esta será la persona responsable ante el IFBS del cumplimiento presencial, seguimiento y evaluación de la prestación, interlocución ante inc9dencias y de dirimir cuestiones que optimicen la prestación del servicio.

4.2.3. Sustituciones y asignaciones

El personal que la empresa adjudicataria destine (según la relación inicial remitida como declaración jurada) a la prestación del servicio, no podrá ser sustituido, salvo en los supuestos de incapacidad laboral (transitoria o permanente), vacaciones u otras licencias contempladas en la normativa laboral aplicable. En estos casos, el personal ha de ser sustituido a la mayor brevedad posible, en un plazo máximo de 24 horas y siempre garantizando la atención de las personas usuarias.

La entidad adjudicataria deberá acreditar ante el Área de Intervención Social del Instituto Foral de Bienestar Social, en el momento de presentar la propuesta de sustitución, las incidencias del personal, mediante la remisión de declaración jurada respecto de las situaciones de incapacidad laboral, excedencia temporal y otras licencias contempladas en la normativa laboral de aplicación.

Las sustituciones deberán efectuarse con personal de igual categoría y titulación, contratadas por la empresa adjudicataria, sin que haya lugar a la subcontratación en las mismas.

En nuevas asignaciones en las que se proponga nuevo personal, la propuesta deberá ser aprobada por el IFBS. En las propuestas de nuevas asignaciones se indicará la

DIPUTACION FORAL DE ÁLAVA
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral de Bienestar Social

antigüedad del trabajador o trabajadora propuesta, certificada por la entidad adjudicataria, reservándose el IFBS el derecho de admitir o rechazar la propuesta.

En los casos en que se apreciara intención o mala fe, así como en aquellos en los que la empresa adjudicataria no sustituyese las bajas producidas, su facturación mensual se verá reducida de forma directamente proporcional al coste que las personas trabajadoras no sustituidas representen sobre el total de la misma, mientras perdure la situación de baja no cubierta.

4.2.4. Obligaciones generales

La entidad adjudicataria queda obligada a:

- Contratar por su cuenta y cargo exclusivamente el personal, no teniendo ni la Diputación Foral de Álava, ni el Instituto Foral de Bienestar Social relación jurídica alguna con el personal al servicio de la entidad adjudicataria durante el plazo de vigencia del contrato objeto de este pliego ni al término del mismo.
- Responsabilizarse de seleccionar y contratar a las o los profesionales indicados para el desarrollo de las actuaciones de intervención. En aquellos casos en que exista causa motivada, se podrá acordar el cambio de tales profesionales.
- Garantizar la estabilidad del equipo profesional asignado a la prestación del servicio. Y velar para que sea la o el mismo profesional quien realice la atención especializada a lo largo de todo el proceso.
- Responsabilizarse de la preparación, supervisión y actualización de su personal, en atención a la especificidad de los servicios contratados.
- Garantizar la logística necesaria, tanto a nivel material como de recursos humanos, para cubrir las intervenciones propuestas, las posibles bajas y ausencias que se produzcan, manteniendo la capacitación técnica y funciones de la persona sustituida.
- Garantizar los desplazamientos del personal que sea requerido para desarrollo del Servicio.
- Ofrecer un sistema de atención inmediata a situaciones que pudieran surgir en las personas objeto de atención que requieran una respuesta urgente y, en cualquier caso, un sistema que permita que la primera atención se realice en un plazo máximo de 2 semanas desde la solicitud de la cita.
- Implementar criterios de seguridad y prevención de riesgos laborales en relación a los riesgos inherentes al trabajo con víctimas de violencia de género y con agresores.

ARABAKO FORU ALDUNDIA
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral De Bienestar Social
DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

- No suspender actuaciones previstas en la prestación del Servicio, a no ser por causas de fuerza mayor o de forma motivada con autorización foral.
- El equipo de atención será preferentemente mixto, teniendo en cuenta la relevancia del sexo-género de referencia para las personas atendidas. Esto supone que la atención a las mujeres y niñas víctimas de violencia la realicen preferentemente profesionales mujeres; y que la atención a menores y adolescentes varones, así como a hombres agresores sea realizada por un profesional varón.
- Todas las personas profesionales que intervengan en la prestación de servicios objeto de estos pliegos de contratación deberán acreditar no estar incluidas en el registro central de delincuentes de naturaleza sexual.
- Disponer de los medios necesarios para garantizar el derecho de las personas beneficiarias a ser atendidas en cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma.
- Informar adecuadamente y en lenguaje comprensible a la persona demandante de atención, en la primera cita, de las características del Servicio Foral Hegoak, junto con información escrita e impreso de solicitud, derecho a la confidencialidad y a la protección de sus datos personales.
- Recabar que la persona cumplimente la solicitud de atención cuando se vaya a iniciar un tratamiento o seguimiento que requiere continuidad, según modelo facilitado por la institución -siempre que no conste cumplimentado-, y trasladarlo a la misma en el marco de las coordinaciones.
- Mantener –siempre con la autorización de la persona beneficiaria- una coordinación fluida con el o la trabajadora social de referencia para la persona o personas beneficiarias durante el tiempo que dure la atención especializada, informando de los elementos relevantes que puedan incidir en el Plan de Atención Personalizada que la persona haya acordado con su profesional de referencia en los servicios sociales.
- Realizar y propiciar un correcto uso y mantenimiento de los espacios, inmuebles y equipamientos facilitados para la atención del Servicio. Es responsabilidad de la empresa mantener los bienes en perfecto estado de funcionamiento e higiene, quedando obligada a poner en conocimiento del IFBS cualquier anomalía que se produzca y, en general, cualquier irregularidad que provoque el deterioro del inmueble o inmuebles o no permita el normal funcionamiento del Servicio.
- No recibir remuneración alguna por las personas atendidas por estos servicios ni dentro ni fuera del marco de esta relación profesional, así como a no participar en la defensa jurídica de hombres agresores o presuntamente agresores.

ARABAKO FORU ALDUNDIA
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral De Bienestar Social
DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

- Realizar, a petición del IFBS, presentación del Servicio en reuniones y otros foros. Comunicar a la institución las peticiones de información que, sobre el Servicio Foral Hegoak, puedan formular otras instituciones o entidades para su autorización y gestión por el IFBS, no pudiendo proporcionar ninguna información sobre el Servicio o sus contenidos en ningún otro foro (jornadas, congresos, actividades formativas o de difusión) sin autorización previa. Si algún medio de comunicación se pusiera en contacto con la entidad adjudicataria para solicitar información relativa al Servicio, ésta estará obligada a trasladar todas las peticiones de colaboración que reciba al Área de Intervención Social del Instituto Foral de Bienestar Social, que, de acuerdo a las directrices forales referentes a relaciones institucionales, determinará la conveniencia o no de dicha colaboración, denegándola o autorizándola. En todas las comunicaciones que realice respecto del servicio, la entidad o entidades adjudicatarias informarán que es una entidad prestataria de los servicios de titularidad del Instituto Foral de Bienestar Social, de la Diputación Foral de Álava.

4.2.5. Confidencialidad y protección de datos

La entidad y todas las personas profesionales adscritas al Servicio deberán respetar y hacer respetar escrupulosamente los derechos individuales de las personas beneficiarias y las personas trabajadoras del Servicio, con especial referencia al derecho de intimidad, confidencialidad, libertad de expresión, trato correcto y derecho a la protección de sus datos personales. Asimismo, tanto la entidad como el personal encargado de realizar las acciones objeto del contrato, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o de los que tengan conocimiento durante la vigencia del contrato adjudicado, estando obligadas a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo de vigencia del mismo.

La entidad o entidades adjudicatarias estarán obligadas al cumplimiento de la Ley de protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales 3/2018 de 5 de diciembre, y resto de legislación específica aplicable, para lo cual tanto la entidad como cada una de las personas profesionales adscritas al servicio deberá firmar el correspondiente compromiso de confidencialidad (Anexo XII).

Asimismo, la empresa queda obligada a la entrega al IFBS de los expedientes completos de las personas atendidas a la finalización de la prestación de servicios.

5 SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN

5.1. Seguimiento técnico y control

ARABAKO FORU ALDUNDIA
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral De Bienestar Social
DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

La entidad o entidades adjudicatarias intervendrán a instancias del Instituto Foral de Bienestar Social de la Diputación Foral de Álava, acatará las directrices técnicas, participará en las reuniones establecidas por este de la comisión de seguimiento y control de ejecución del contrato, con periodicidad mínima quincenal para LOTE 1 y mensual para LOTE 2, y en las sesiones de presentación del Servicio Foral Hegoak y de coordinación que sean requeridas.

Presentará a la persona técnica que determine el Instituto Foral de Bienestar Social información escrita de la planificación, la atención prestada y los resultados, de acuerdo a lo siguiente:

Semanalmente: agenda de citas; solicitudes de atención; informes solicitados por el juzgado; ausencias no previstas del personal; e incidencias relevantes, en su caso.

Mensualmente: a mes vencido, estadillos de atención y actuaciones realizadas, incluyendo número de nuevas solicitudes, número de atenciones finalizadas y causas según clasificación descrita en el epígrafe 3.8 de estos pliegos; informes de cierre de atención finalizada en el último mes, que recojan identificación, profesional de referencia en los servicios sociales, en su caso; solicitudes de intervención psicológica grupal, cuando proceda, para su aprobación por el IFBS; actuaciones de coordinación profesional; previsión de incidencias de personal y de los servicios y ubicaciones de atención. Solicitudes de información o colaboración por parte de entidades e instituciones ajenas al IFBS, así como la respuesta emitida en los casos de presentaciones autorizadas por el IFBS.

Semestralmente: en la primera quincena del mes de julio, informe de evolución del servicio y previsión del semestre siguiente.

Anualmente: antes del 20 de enero, memoria (en formato word y pdf al enviarlo vía correo electrónico) descriptiva de los servicios prestados en el último ejercicio, de acuerdo a los contenidos especificados en los epígrafes 3.9 y/o 3.10 de estos pliegos, incluyendo evaluación anual del servicio y del logro de objetivos; calendario y planificación de la prestación del servicio para el siguiente año, haciendo constar profesionales que lo prestan y cuadro de desarrollo, de acuerdo a los requerimientos de la institución y a sus calendarios laborales.

5.2. Evaluación económica

La entidad adjudicataria deberá remitir al Instituto Foral de Bienestar Social, con la periodicidad que se indica, la siguiente documentación:

- Mensualmente:

Facturación mensual del servicio.

- Semestralmente:

Certificado de estar al corriente en las obligaciones tributarias y sociales, presentando así mismo los documentos TC1 y TC2 de los últimos 6 meses.

ARABAKO FORU ALDUNDIA
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral De Bienestar Social
DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

Certificado por el que se acrediten los conceptos retributivos del personal que viene prestando el servicio así como justificante de los abonos efectuados en concepto de salarios.

Plazo: La información referida deberá ser suministrada al Instituto Foral de Bienestar Social junto a las facturas del mes de junio y diciembre de cada uno de los ejercicios, así como junto a la factura del último mes de prestación del servicio, siendo requisito necesario para el abono de las mismas.

➢ Anualmente:

En relación al último ejercicio: Memoria económica, que recogerá con un nivel de detalle suficiente las partidas que componen la cuenta de explotación, su evolución y causas de las variaciones existentes entre ejercicios, así como cuantos aspectos se consideren necesarios resaltar para el mejor entendimiento de la situación económico-financiera de la gestión del servicio.

Plazo: La información referida deberá ser suministrada al Instituto Foral de Bienestar Social junto a la factura del mes de junio del ejercicio siguiente al que hagan referencia.

El Instituto Foral de Bienestar Social podrá, en cualquier caso, solicitar a la empresa adjudicataria cuántos comprobantes de gastos, ingresos y cualquier otro relacionado con el objeto del contrato, en el momento en que lo considere necesario.

6.- DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR TRAS LA ADJUDICACIÓN

La empresa o empresas adjudicatarias deberán aportar obligatoriamente la siguiente documentación:

A.- Con anterioridad a la formalización del contrato, acreditación del cumplimiento de los requisitos del nuevo personal a contratar para la prestación del servicio debiendo aportar:

- la titulación original para su compulsa.
- La experiencia requerida mediante vida laboral o certificado de empresa.
- Certificado de no aparecer en el registro central de delincuentes sexuales.

Certificado de estar inscrita la entidad adjudicataria en el Registro de Servicios Sociales de la Diputación Foral de Alava. Esta documentación se recabará de oficio por el IFBS.

B.- En el plazo de 15 días a partir del día siguiente a la formalización del contrato:

- Relación jurada del personal que asigne a la prestación del servicio, indicando en la misma los siguientes datos:

  - Expresión individualizada de sus jornadas laborales, con número de horas diarias y semanales.

ARABAKO FORU ALDUNDIA
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral De Bienestar Social
DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

- Categoría profesional.

- Copia de los contratos suscritos con cada una de las personas profesionales de la relación jurada anterior.

C.- En el plazo máximo de un mes a partir del día siguiente a la formalización del contrato deben acreditar el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

En materia de Seguridad y Salud:

- La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada, incluyendo los riesgos inherentes a la atención a las víctimas de la violencia de género.
- La formación e información en materia preventiva a las personas trabajadoras que va a emplear en la ejecución del contrato.
- Justificante de la entrega de equipos de protección individual que, en su caso, fueran necesarios.

En materia de equipamiento y bienes cedidos:

- Inventario que describa pormenorizadamente la situación del bien cedido y el equipamiento con el que se dota.

Toda la documentación contemplada en el presente apartado deberá ser firmada por persona con poder suficiente de la empresa adjudicataria, que deberá ser acreditada, y en la antefirma deberán figurar el nombre, apellidos y cargo de la firmante.

La falta de cualquiera de los requisitos mencionados invalidará cualquier documentación remitida por la entidad adjudicataria.

ANEXO AUTORIZACIÓN DE USO

El Instituto Foral de Bienestar Social pone a disposición de la entidad o entidades adjudicatarias a que se refiere el presente contrato, las siguientes oficinas para la prestación de la atención que engloba el Servicio Foral Hegoak:

a) En Vitoria-Gasteiz: 1 oficina con sala de espera, archivo y 8 despachos de atención individual a mujeres; 1 oficina vecina a la anterior con zona de espera y 4 despachos de atención individual; y 1 despacho en 1 oficina en ubicación diferente para atención a hombres. (oficinas alquiladas por IFBS)

ARABAKO FORU ALDUNDIA
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral De Bienestar Social
DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

b) En Laudio-Llodio: 1 despacho para atención individual 3 días semanales y 1 día quincenal (espacio municipal gestionado por convenio de colaboración institucional para esta finalidad)
c) En Amurrio: 1 despacho para atención individual 1 día semanal y 1 día quincenal (espacio municipal gestionado por convenio de colaboración institucional para esta finalidad)
d) En Oyón-Oion: 1 despacho para atención individual 1 día semanal (espacio gestionado por convenio de colaboración institucional para esta finalidad) + 1 día al mes
e) En Laguardia: 1 despacho para atención individual 1 día semanal (gestionado por convenio de colaboración institucional para esta finalidad) + 1 día al mes
f) En Salvatierra: 1 despacho para atención individual 1 día semanal (espacio gestionado por convenio de colaboración institucional para esta finalidad)
g) Autorización de acceso al Centro de Acogida Inmediata para atención sociojurídica 1 día semanal (centro titularidad foral con contrato de prestación de servicios a entidad privada, cuya ubicación es anónima por razones de seguridad)

ANEXO INVENTARIO

El mobiliario propiedad del IFBS se detallará en inventario a realizar por la entidad en el plazo de un mes desde la firma del contrato, que detallará pormenorizadamente el mobiliario facilitado, consistente en:

a) mesas, alas auxiliares de mesa, sillas de trabajo, sillas de confidente, ordenadores, teléfonos y material básico de oficina (papeleras, portalápices...). Las oficinas principales en Vitoria-Gasteiz cuentan asimismo con impresoras- multifunción.

ARABAKO FORU ALDUNDIA
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral De Bienestar Social
DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

ANEXO I

RELACIÓN DE PERSONAS TRABAJADORAS, TIPO DE CONTRATO, JORNADAS, CATEGORÍAS Y ANTIGÜEDADES SUBROGABLES

De acuerdo al artículo 51 del II Convenio Colectivo de Intervención Social de Álava, la entidad adjudicataria deberá subrogarse en las obligaciones y responsabilidades en relación a los trabajadores y trabajadoras que prestan el servicio.

Esto así, en cumplimiento del artículo 130 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 que señala, que "*Cuando una norma legal un convenio colectivo o un acuerdo de negociación colectiva de eficacia general, imponga al adjudicatario la obligación de subrogarse como empleador en determinadas relaciones laborales, los servicios dependientes del órgano de contratación deberán facilitar a los licitadores, en el propio pliego, la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecte la subrogación que resulte necesaria para permitir una exacta evaluación de los costes laborales que implicará tal medida, debiendo hacer constar igualmente que tal información se facilita en cumplimiento de lo previsto en el presente artículo* (...)", a continuación se resume la información remitida por la empresa prestataria del servicio a ***fecha 30 de septiembre de 2021***.

CATEGORÍA PROFESIONAL	TITULACIÓN ACADÉMICA	FECHA ANTIGÜEDAD	PORCENTAJE JORNADA	MOTIVO JORNADA	CÓDIGO CONTRATO	FIN CONTRATO /OBSERVACIONES	SALARIO BASE (12 MESES)	PLUS ANTIGÜEDAD (12 MESES)	COMPLEMENTO RESPONSABILIDAD (12 MESES)	COMPLEMENTO AD PERSONAM (12 MESES)	COMPLEMENTO EQUIPARACION A BRUTO (12 MESES)	PAGA JULIO	PAGA DICIEMBRE	SUELDO BRUTO ANUAL
Psicóloga	Psicóloga clínica y master en Terapia de Conducta	01/02/2007	100		100		26.757,12 €	974,40 €	6.675,72 €			2.867,27 €	2.867,27 €	40.141,78 €
Psicóloga	Psicóloga general sanitaria y master en psicología clínica, legal y forense y master en psicoterapia integrativa	01/02/2007	100		100		26.757,12 €	974,40 €				2.310,96 €	2.310,96 €	32.353,44 €

Psicóloga	Psicóloga general sanitaria, master en psicología clínica y de la salud y postgrado en psicoterapia de niños y adolescentes	01/02/2007	100		100		26.757,12 €	974,40 €				2.310,96 €	2.310,96 €	32.353,44 €
Psicóloga	Psicóloga general sanitaria y master en intervención en violencia hacia las mujeres	01/02/2007	52,63	Guarda legal	100		14.082,24 €	512,88 €				1.216,26 €	1.216,26 €	17.027,64 €
Psicólogo	Psicólogo general sanitario y especialista universitario en protección infantil	01/03/2007	100		189		26.757,12 €	974,40 €				2.310,96 €	2.310,96 €	32.353,44 €
Psicóloga	Psicóloga general sanitaria y master en salud mental y terapias psicológicas	05/05/2014	77,63	Guarda legal	189		20.771,52 €	378,24 €		148,68 €		1.774,87 €	1.774,87 €	24.848,18 €
Psicóloga	Psicóloga general sanitaria y master en terapia familiar y de pareja	16/03/2015	100		189		26.757,12 €	487,20 €		191,52 €		2.286,32 €	2.286,32 €	32.008,48 €
Psicóloga	psicóloga general sanitaria y master universitario en intervención en violencia contra las mujeres	02/05/2016	100		189		26.757,12 €	243,60 €		435,12 €		2.286,32 €	2.286,32 €	32.008,48 €
Psicóloga	psicóloga general sanitaria, postgrado de especialización en psicoterapia de niños y adolescentes y master en psicología clínica y de la salud	07/01/2009	84,21	Guarda legal	189		22.532,16 €	820,44 €				1.946,05 €	1.946,05 €	27.244,70 €
Psicóloga	psicóloga general sanitaria	02/09/2019	100		189		26.757,12 €				678,72 €	2.286,32 €	2.286,32 €	32.008,48 €
Psicóloga	psicóloga general sanitaria y master en psicología clínica	01/02/2007	84,21	Guarda legal	100		22.532,16 €	820,44 €				1.946,05 €	1.946,05 €	27.244,70 €

ARABAKO FORU ALDUNDIA
Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
Instituto Foral De Bienestar Social
DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

Psicóloga	psicóloga general sanitaria, master en psicología clínica aplicada y master en psicología infantil	03/10/2011	77,63	Guarda legal	189		20.771,52 €	567,48 €				1.778,25 €	1.778,25 €	24.895,50 €
Psicóloga	psicóloga general sanitaria, master en intervención en violencia contra las mujeres y master en psicología infantojuvenil	21/11/2016	100		189		26.757,12 €	243,60 €		435,12 €		2.286,32 €	2.286,32 €	32.008,48 €
Psicóloga	Psicóloga general sanitaria, master en psicoterapia sistémico-relacinal y experta en intervención psicológica con víctimas de violencia de género	11/10/2021	84,21	Según contrato	502	30/03/2022	22.532,16 €				571,55 €	1.925,31 €	1.925,31 €	26.954,33 €
Psicóloga	Psicóloga general sanitaria y Master en Salud Mental y Terapias Psicológicas.	02/07/2018	71,05	Según contrato	501	Excedencia voluntaria	19.010,93 €				482,23 €	1.624,42 €	1.624,42 €	22.742,00 €
Psicóloga	Psicóloga general sanitaria, postgrado de psicología infanto juvenil y master de terapia familiar y de pareja	07/05/2012	63,15	Guarda legal	100	Excedencia voluntaria	16.897,12 €	307,68 €		121,08 €		1.443,82 €	1.443,82 €	20.213,52 €

Convenio Colectivo de aplicación: Convenio Colectivo de Intervención Social de Álava.

La empresa adjudicataria paga a todas las personas trabajadoras la misma cantidad bruta.

En la estimación del coste de esta licitación no se ha tenido en cuenta aquellos pluses para pagar a todas las personas trabajadoras la misma cantidad bruta.