PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL- TXIMELETAK Y DEL SERVICIO FORAL HEGOAK DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL ESPECIALIZADA EN VIOLENCIA MACHISTA EN ÁLAVA

1. OBJETO DEL CONTRATO 2
2. MARCO NORMATIVO Y CONTEXTUALIZACIÓN 2
3. DELIMITACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL Y DEL SERVICIO FORAL HEGOAK 8
3.1 Titularidad. 8
3.2 Autorización de uso. 9
3.3 Definición. 9
3.4 Finalidad y objetivos. 9
3.5 Criterios de actuación profesional (LOTE 1 y LOTE 2). 10
3.6 Prestaciones técnicas. 10
3.7 Personas destinatarias 13
3.8 Horario, lugar y tiempo de prestación del servicio. 14
3.9 Acceso, solicitud de atención, duración y finalización de los servicios. 15
3.10 Procesos de atención. 16
4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 18
4.1 Las que corresponden al IFBS. 18
4.2 Las que corresponden a la/s Entidad/es Adjudicataria/s (LOTE 1 y LOTE 2): 20
4.2.1 Proyecto técnico. 20
4.2.2 Recursos Humanos. 24
4.2.2.1 Sustituciones y asignaciones (LOTE 1 y LOTE 2). 29
4.2.3 Obligaciones generales. 30
4.2.4 Confidencialidad y protección de datos (LOTE 1 y LOTE 2). 34
5. SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN 35
5.1 Seguimiento técnico y control. 35
5.2 Evaluación económica (LOTE 1 Y LOTE 2) 36
6. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR TRAS LA ADJUDICACIÓN (LOTE 1 Y LOTE 2) 37
ANEXO AUTORIZACIÓN DE USO 38

1. OBJETO DEL CONTRATO

Será objeto del presente contrato la prestación, en el Territorio Histórico de Álava del SERVICIO FORAL HEGOAK de atención psicosocial especializada en violencia machista, abordando de manera integral las necesidades de intervención socioeducativa, de intervención psicosocial y, en su caso, terapéutica; así como la atención psicosocial y sociojurídica especializada a las mujeres víctimas de la violencia sexual en TXIMELETAK-CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL, de asistencia en crisis, de acompañamiento y de recuperación integral para víctimas de violencias sexuales, sus familiares y personas del entorno. Esta prestación responderá a lo definido en la Ley Orgánica 10/2022, artículo 35. a) y b)

Este contrato se licita en 2 lotes:

LOTE 1) ATENCIÓN PSICOSOCIAL A VÍCTIMAS Y VICTIMARIOS

LOTE 2) CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL

La prestación se realizará desde la perspectiva de género, entendiendo la violencia machista 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.

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.

Dentro de la violencia machista, las violencias sexuales constituyen una de las violaciones de derechos humanos más habituales y ocultas de cuantas se cometen en la sociedad, comprendiendo los actos de naturaleza sexual no consentidos o que condicionan el libre desarrollo de la vida sexual en cualquier ámbito público o privado.

2. MARCO NORMATIVO Y CONTEXTUALIZACIÓN

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.

Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres.
Esta Ley define la violencia machista contra las mujeres como una violación de los derechos humanos, un problema social y de salud pública de primer orden y una manifestación de las desiguales relaciones de poder y de la discriminación contra las mujeres, que desempeña, además, la función social de perpetuar las desigualdades estructurales que existen en función del género.
Señala que los poderes públicos vascos deben garantizar una vida libre de violencia machista contra las mujeres y que la violencia sexual es una forma de violencia machista contra las mujeres.
Considera asimismo que es violencia machista contra las mujeres la violencia ejercida contra las personas que apoyan a las víctimas, así como la ejercida contra su entorno cercano o afectivo, especialmente contra los hijos e hijas u otros familiares, con la voluntad de afligir a la mujer.

Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.
Respecto de la atención a menores el artículo 29 recoge las situaciones de violencia de género en el ámbito familiar, estableciendo que las administraciones públicas deberán prestar especial atención a la protección del interés superior de los niños, niñas y adolescentes que conviven en entornos familiares marcados por la violencia de género, garantizando la detección de estos casos y su respuesta específica, que garantice la plena protección de sus derechos.

Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de servicios sociales.
La Ley 12/2008 regula y ordena el sistema vasco de servicios sociales y junto con el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, define la cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
Estas leyes establecen los derechos, los recursos, prestaciones técnicas y el marco competencial, en base al cual corresponde a las Diputaciones Forales el desarrollo de los servicios sociales especializados descritos en la Ficha 2.7.5: Servicios de atención sociojurídica y psicosocial de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres, a personas menores de edad, a personas mayores y a personas con discapacidad.

La Diputación Foral de Álava (en adelante DFA), con la firma del **III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación de la atención a víctimas de violencia machista contra las mujeres en Euskadi** (en adelante, III Acuerdo), el 19 de enero 2023, entre otros aspectos se ha comprometido a:

- la máxima y mejor coordinación entre las instituciones implicadas en la Comunidad Autónoma de Euskadi (en adelante CAE) en la atención integral a las víctimas de violencia machista contra las mujeres, con el fin último de mejorar la atención que se les presta y ayudar a las víctimas a que puedan lograr una vida satisfactoria sin violencia machista.
- asumir la terminología "violencia machista contra las mujeres"
- adecuar su actuación siguiendo los principios rectores y las pautas definidas en el Protocolo de Actuación Coordinada.

Ley Orgánica 10/2022, de 6 de setiembre, de garantía integral de la libertad sexual.
La Ley Orgánica 10/2022 promueve la creación de los centros de crisis 24 horas y servicios de recuperación integral para las víctimas de la violencia sexual, a que hace referencia esta licitación.
Esta ley señala que la violencia sexual es cualquier acto de naturaleza sexual no consentido o que condicione el libre desarrollo de la vida sexual en cualquier ámbito público o privado, incluyendo el ámbito digital. Se considera incluido, a

efectos estadísticos y de reparación, el feminicidio sexual, entendido como homicidio o asesinato de mujeres y niñas vinculado a conductas definidas en la ley como violencias sexuales.
Establece medidas de protección integral y de prevención dirigidas, entre otros fines, a garantizar los derechos de las víctimas de las violencias sexuales exigibles ante las administraciones públicas asegurando una atención integral inmediata, un acceso rápido, transparente y eficaz a los servicios establecidos al efecto, así como una recuperación en todos los ámbitos en los que desarrollan sus vidas; y garantizar la reparación integral de las víctimas de las violencias sexuales, incluida su recuperación, su empoderamiento y la restitución económica y moral de las mismas.
El derecho a la asistencia integral especializada y accesible para las víctimas de la violencia sexual comprende, entre otras, garantías del derecho a la información, también para las mujeres con discapacidad, sobre sus derechos y recursos; de atención médica y psicológica, tanto inmediata como de emergencia y crisis, de acompañamiento y de recuperación integral en el largo plazo; de asesoramiento jurídico previo y asistencia jurídica gratuita, de seguimiento de sus reclamaciones de derechos.

Para la garantía del derecho a la asistencia integral especializada accesible a las víctimas de la violencia sexual, esta ley establece que las administraciones públicas en el ámbito de sus respectivas competencias, dispondrán, entre otros, de los siguientes servicios:
a) Centros de crisis 24 horas: servicios que brindan atención psicológica, jurídica y social. Bajo criterios de atención permanente y actuación urgente, proveerán apoyo y asistencia en situaciones de crisis para víctimas, familiares y personas del entorno. Estos centros incluyen el acompañamiento y la información telefónica y presencial las 24 horas del día todos los días del año.
b) Servicios de recuperación integral: servicios interdisciplinares de recuperación psicológica y acompañamiento social, educativo, laboral y jurídico, que trabajan para apoyar la recuperación psicológica de las víctimas en el largo plazo, así como para atender las mencionadas necesidades de acompañamiento.

También esta Ley establece la necesidad de esta coordinación, en su artículo 35:
"Estos servicios actuarán coordinadamente y en colaboración con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, los órganos judiciales competentes, los servicios sanitarios y sociosanitarios, las unidades de valoración forense y las instituciones encargadas de prestar asistencia jurídica a las víctimas del ámbito geográfico correspondiente y, en su caso, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito".

Directiva (UE) 2024/1385 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de mayo de 2024 sobre la lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica, establece la necesidad de reforzar varios aspectos de nuestros servicios:
- Apoyo específico a víctimas de ciberdelitos,
- Atención a colectivos vulnerables: migrantes, mujeres con discapacidad, refugiadas, LGTBI+, mujeres de zona rural.
- Intervención con hijas e hijos de víctimas
- Programas con agresores

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) del citado artículo 7.

Asimismo, de acuerdo a lo establecido por Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres, aprobada por el Decreto Legislativo 1/2023, 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.

Contextualización

En este marco competencial, la DFA se comprometió a desarrollar, a través del organismo autónomo Instituto Foral de Bienestar Social (IFBS), el Centro de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual en Álava-TXIMELETAK, de modo complementario a otros servicios de atención ya existentes, como el Servicio Foral Hegoak de atención sociojurídica y psicosocial especializada en violencia de género y a colaborar con otros servicios, en proceso de creación, como el centro Barnahus, que se desarrollará en Álava con carácter piloto para la Comunidad Autónoma Vasca con dependencia del Gobierno Vasco.

TXIMELETAK es un servicio de nueva creación cuya apertura tuvo lugar el 19 de abril de 2024 y que da servicio a todo el Territorio Histórico de Araba.

En cuanto al Servicio HEGOAK a víctimas y victimarios de violencia machista, se viene prestando mediante contrato de prestación de servicios con atención psicosocial en Vitoria-Gasteiz, Llodio-Laudio, Amurrio, Oyon-Oion, Laguardia y Salvatierra-Agurain.

El Territorio Histórico de Álava cuenta con una población de 335.146 habitantes de los cuales 170.677 son mujeres, según datos del EUSTAT a 01/01/2024.

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 8.000 mujeres y más de un millar de víctimas menores de edad. Este servicio se ha complementado en estos años con la atención psicosocial a hombres que ejercen la violencia machista, que voluntariamente lo solicitan. Desde 2016 estos servicios responden a la denominación de Servicio Foral Hegoak, e incluyen también la actividad sociojurídica que no es objeto del presente contrato.

La demanda de atención psicosocial especializada es muy elevada; rondado las 1.500 personas atendidas entre los tres servicios (adultas, menores y hombres); siendo 1447 en 2022, 1495 en 2023 y 1427 en 2024.

Analizando la atención psicosocial a estas 1427 personas: 1172 personas fueron mujeres adultas víctimas de malos tratos o agresiones sexuales, 198 víctimas menores de edad y 57 hombres agresores.

La inasistencia a las citas contribuye a la acumulación de casos pendientes, dificultando el seguimiento y la continuidad de la atención, que en muchos casos queda incompleta por esta causa. No obstante, la elevada demanda de atención, ha generado una lista de espera. Recientemente se han implementado algunas medidas para contenerla y, de cara al próximo contrato, se prevé la adopción de nuevas actuaciones que permitan mejorar esta situación, integrando propuestas de la empresa adjudicataria.

En cuanto a TXIMELETAK -Centro de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual-, durante el primer año de andadura (desde su apertura el 19 abril 2024 hasta el 18 abril 2025) se han recibido 211 solicitudes de atención. De estas 211, en esa fecha habían recibido el alta 41, por lo que se estaban atendiendo a 170 mujeres.

De estas atenciones, 20 se refieren a consultas de personas del entorno de la víctima, porque estos actos tienen un impacto muy alto en las familias y también en personas allegadas.

Además de las intervenciones ordinarias, durante este año ha habido 62 situaciones de crisis, en las cuales se ha tenido que atender de manera telefónica 38 y en 24 ocasiones se ha acudido en una situación de emergencia para brindar seguridad y apoyo emocional a las mujeres. También se han realizado 70 acompañamientos a las mujeres a centro médico, juzgado, policía, centros de ayuda al refugiado/, etc. Se han recibido 76 consultas desde diferentes centros y/o profesionales.

Progresivamente han aumentado las atenciones a agresiones recientes (116), en relación a las agresiones ocurridas en el pasado (95).

Las edades de las mujeres atendidas es muy variada, muchas mujeres jóvenes (84 tienen entre 19 y 30 años), y 16 menores de entre 16 y 18; pero el resto (más de 100) son mujeres adultas de más de 31 años.

Se trata de un recurso de alta intensidad y el número de sesiones de las psicólogas es particularmente elevado, comparativamente con las abogadas y la trabajadora social.

Número de sesiones en un año (Desde el 19 de abril 2024-18 abril 2025)

NÚMERO DE SESIONES	TRABAJADORA SOCIAL	PSICOLOGAS	ABOGADAS
ABRIL	2	12	8
MAYO	26	64	18
JUNIO	29	109	43
JULIO	9	122	52
AGOSTO	10	120	51
SEPTIEMBRE	14	100	62
OCTUBRE	12	99	31
NOVIEMBRE	10	126	59
DICIEMBRE	18	154	60

ENERO	11	103	43
FEBRERO	13	93	52
MARZO	12	94	35
ABRIL	13	69	28
TOTAL	**179**	**1265**	**542**

El requerimiento de atención y por tanto, el número de sesiones que están precisando las víctimas en la atención psicológica (1.265 sesiones) es superior que en la jurídica (542), teniendo en cuenta la complejidad del proceso terapéutico en la intervención con situaciones de trauma.

La experiencia acumulada tras la puesta en marcha del centro ha puesto de manifiesto que las mujeres atendidas requieren una atención integral y personalizada, pero que no siempre es necesaria la intervención simultánea de todas las disciplinas profesionales. La práctica ha evidenciado que la atención psicológica suele implicar procesos de larga duración, mientras que la asesoría jurídica, en la mayoría de los casos, responde a necesidades puntuales relacionadas con cuestiones específicas o con momentos concretos del proceso.

En consecuencia, y con el fin de garantizar una adecuada optimización de los recursos humanos disponibles, la dotación de abogadas se organiza de acuerdo con los momentos del día en los que la demanda de atención jurídica resulta más elevada. De este modo, se asegura que las abogadas estén presentes en aquellas franjas en las que es más necesaria su intervención, principalmente vinculada a trámites judiciales, policiales y de coordinación con otros servicios públicos.

El resto de la cobertura presencial se asigna prioritariamente a las psicólogas, en atención al análisis de la demanda realizado, que evidencia una necesidad significativamente mayor de acompañamiento, contención y procesos terapéuticos por parte de estas profesionales. De esta manera, se logra un equilibrio entre las distintas áreas de intervención del centro, garantizando que la atención jurídica esté disponible en los momentos críticos y que, al mismo tiempo, la atención psicológica, que constituye la mayor parte de las demandas, pueda darse con la intensidad y continuidad que requieren las mujeres atendidas.

Esta distribución permite, además, reforzar la complementariedad entre las dos áreas profesionales, evitando duplicidades y asegurando que cada perfil atienda las necesidades para las que resulta más pertinente, maximizando así la eficacia del servicio y la calidad de la atención ofrecida.

La cobertura de las abogadas será mayor en horario de mañana, debido al mayor volumen de derivaciones y coordinación en horario de mañana; siendo que la mayoría de actuaciones judiciales, policiales y administrativas (órdenes de protección, declaraciones, entrevistas con Fiscalía, trámites de extranjería, etc.) se concentran en horario de mañana.

Aunque el volumen de atención es menor por las tardes, es importante mantener un mínimo de disponibilidad para aquellas mujeres que no pueden acudir en horario de mañana, garantizando la accesibilidad universal del servicio. Esta

franja también asegura que, en caso de urgencias o acompañamientos a última hora del día, exista capacidad de respuesta.

Emakunde informa de un repunte de la violencia machista y sexual

Emakunde señala que en 2024 más de 5.634 mujeres fueron víctimas de violencia machista, sufrieron violencia intrafamiliar o fueron objeto de agresión sexual

Euskadi registró el pasado año 766 denuncias de mujeres víctimas de un delito contra la libertad sexual. Si se hacen las cuentas, se trata de una media de dos denuncias por agresión sexual al día, lo que supone un repunte de este tipo de violencia hacia las mujeres del 19% con respecto a 2023, según datos aportados por el Instituto vasco de la Mujer-Emakunde.

Emakunde también precisa que en 2024 se experimentó una notable subida, del 12,5%, en el número de mujeres que padecieron violencia intrafamiliar, la ejercida por el entorno familiar de la víctima. De hecho, el informe apunta que durante el año pasado hasta 1.059 fueron víctimas de este tipo de violencia, frente a las 941 de 2023. . En Araba, fueron 164 las mujeres agredidas por su entorno familiar (+13%),

En resumen, Emakunde apunta que el pasado año, 5.634 mujeres (933 en Araba**)** sufrieron alguno de estos tres tipos de violencia, un 7,6% más que en 2023.

Mecanismo europeo Next Generation

En el marco del Mecanismo Europeo de Recuperación y Resiliencia (conocido como **Next Generation EU**), España diseñó el **Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR)**. Uno de los proyectos destacados en el eje de igualdad de género y cohesión social fue el plan denominado **"España te protege contra la violencia machista"**. Este plan pretendía reforzar y ampliar los mecanismos de prevención, protección y atención a las víctimas de violencia de género, en especial de violencia sexual, y contempla medidas como la creación de centros de atención integral 24 horas para víctimas de violencia sexual. Estos fondos se utilizaron para la adquisición del local, realización de obras y equipamiento necesario para la puesta en marcha de Tximeletak.

En cuanto a los estándares internacionales, el Consejo de Europa recomienda que exista un Centro de Atención Integral a víctimas de violencia sexual especializado en violencia sexual por cada 200.000 habitantes.

3. DELIMITACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL Y DEL SERVICIO FORAL HEGOAK

3.1 Titularidad.

El CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL- TXIMELETAK y el SERVICIO FORAL HEGOAK son servicios cuya titularidad corresponde al 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 IFBS pondrá a disposición de la entidad adjudicataria del presente contrato, por un periodo de tiempo igual a su duración, los bienes de infraestructura necesarios para la correcta prestación del objeto de contrato. Dichos bienes, así como el mobiliario y equipamiento, se describirán en anexo adjunto al contrato.

En líneas generales, la infraestructura correspondiente al CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL consiste en un local de aproximadamente 400 metros cuadrados situado en Vitoria-Gasteiz, en planta baja, que dispondrá de 1 sala de acogida, 5 despachos, 1 sala de espera, 1 sala de reuniones, 1 archivo-almacén, 2 salas multiusos y 2 aseos con 1 ducha.

En lo que respecta al SERVICIO FORAL HEGOAK de atención psicosocial, se prevé que durante el periodo de licitación se efectúe el traslado a una nueva ubicación, consistente en un local de oficinas propiedad del IFBS, con una superficie aproximada de 350 metros cuadrados que cuenta con: 13 despachos (uno de ellos compartido con el Servicio de Orientación Jurídico) 1 zona de recepción-sala de espera, 1 despacho de administración, 1 Office, 2 baños, además de posibilidad de contar con sala de reuniones y sala polivalente, así como zona de archivo.
También se cuenta con otro despacho situado en otro local distante para la atención a hombres.

Complementariamente el IFBS gestionará con las entidades que corresponda los acuerdos o convenios que puedan ser necesarios para el óptimo funcionamiento de estos recursos.

3.3 Definición.

El CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL es un servicio de carácter público y gratuito, de atención especializada durante las 24 horas de los 365 días del año a las mujeres mayores de 16 años víctimas y supervivientes de la violencia sexual, se haya producido en el pasado o en el presente.

Es un servicio interdisciplinar que brinda atención psicosocial, sociojurídica y social. Bajo criterios de atención permanente y actuación urgente, proveerá apoyo y asistencia en situaciones de crisis para víctimas, familiares y personas de su entorno, así como intervención psicosocial dirigida a la recuperación psicológica de las víctimas en el largo plazo y acompañamiento sociojurídico en la reclamación de sus derechos. Incluye el acompañamiento y la información las 24 horas del día todos los días del año.

El SERVICIO FORAL HEGOAK de atención psicosocial especializada en violencia machista aborda de manera integral las necesidades de intervención socioeducativa, de intervención psicosocial y, en su caso, terapéutica, derivadas de situaciones de maltrato, independientemente del ámbito en el que se hayan producido. Hasta la apertura del Barnahus atenderá también las agresiones sexuales a menores de 16.

Incluye un servicio dirigido a hombres que agreden o han agredido a sus familiares (pareja, hijas, hijos...) a quienes se ofrece atención psicológica con el fin de cambiar sus comportamientos agresivos.

Estas intervenciones se realizan desde la perspectiva de género y con un enfoque que apoye el empoderamiento de las mujeres víctimas de violencia y la responsabilidad y toma de conciencia por parte de los hombres agresores.

3.4 Finalidad y objetivos.

La finalidad de estos servicios es el logro por parte de las mujeres de una vida satisfactoria libre de violencia machista contra las mujeres. Para ello, son objetivos de estos servicios:

SERVICIO HEGOAK DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL (LOTE 1):

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.
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.
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 violencia machista, 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.

CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL (LOTE 2):

a) Intervenir con las mujeres que hayan vivido una situación de violencia sexual, en el presente o en el pasado, y ayudarles a la recuperación del trauma y a la reparación social.
b) Impulsar la transformación social y ser referente para la población general y para diferentes profesionales, a través de la información y asesoramiento sobre los derechos y recursos para ejercerlos ante la violencia sexual contra las mujeres.

3.5 Criterios de actuación profesional (LOTE 1 y LOTE 2).

Señala el III Acuerdo que *"el objetivo de toda actuación social es calmar, acoger, crear capacidades y vínculos generadores de esperanza y de proyectos. Para conseguir una atención de calidad, integral y que sitúe a las víctimas en el centro de todas las medidas es clave adoptar una actitud que permanentemente explore cuál sería la intervención más adecuada para beneficiar a las personas usuarias de los servicios, a las que forman parte de las estructuras profesionales que asumen su provisión y a la ciudadanía en general. A menudo, las intervenciones tienen lugar en contextos de complejidad, incertidumbre y contradicciones y es especialmente importante que en la toma de decisiones se tengan en cuenta los principios presentados anteriormente, así como los criterios de actuación profesional que se presentan a continuación. Son criterios que quienes atienden a las víctimas de violencia machista contra las mujeres debieran adoptar para asegurar unas prácticas adecuadas considerando las características específicas de esta violencia".*



3.6 Prestaciones técnicas.

Estos Servicios cubrirán, con carácter especializado, las siguientes prestaciones técnicas teniendo en cuenta la definición recogida en el Anexo III al Decreto 185/2015:
SERVICIO HEGOAK DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL (LOTE 1):

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 en 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.
    - 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).

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

CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL (LOTE 2):

El Centro de Atención Integral a Víctimas de la Violencia Sexual cubrirá, con carácter especializado, las siguientes prestaciones técnicas teniendo en cuenta la definición recogida en el Anexo III al Decreto 185/2015:

- Información específica sobre el Centro de Atención Integral a Víctimas de la Violencia Sexual, así como sobre otras prestaciones y servicios a los que pueden recurrir/acceder las víctimas de la violencia sexual.

- Valoración especializada del riesgo o desprotección social relacionada con la violencia sexual sufrida y valoración de seguimiento del Programa de Atención Individual (en adelante PAI).

- Diagnóstico social especializado de necesidades y de valoración de las capacidades en relación con el afrontamiento, recuperación y resiliencia ante la violencia sexual sufrida, al objeto de establecer un PAI, en el marco del Plan de Atención Personalizada que la persona atendida haya podido acordar con su trabajador o trabajadora social de referencia, en su caso.

- Orientación: implica, en el marco de una prescripción técnica especializada, propuestas y asesoramiento a las víctimas de la violencia sexual acerca de los itinerarios a recorrer y los servicios y prestaciones más ajustadas a sus necesidades sociales, en coherencia, en su caso, con el diagnóstico y/o la valoración realizada, e incluirá la derivación a dichos servicios, cuando proceda.

- Capacitación en habilidades de prevención y afrontamiento: intervención para modificar actitudes y hábitos inadecuados y adquirir conocimientos, actitudes y hábitos adecuados o capacidades útiles para la prevención y para el afrontamiento de la violencia sexual y de sus consecuencias psicosociales. Podrá desarrollarse a nivel individual, familiar, grupal y/o comunitario y en diversos contextos. Tendrá una función preventiva que conlleva generar mecanismos para la identificación de la violencia sexual y para la detección de las víctimas de esta violencia, identificando necesidades y carencias en los contextos en que aparece y desarrollando acciones de prevención. Tendrá carácter individual y también comunitario, en este caso dirigido a la sensibilización.

- 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 mujeres víctimas y supervivientes de la violencia sexual, sus familias o grupos de apoyo, útiles para su recuperación, reparación y resiliencia. Específicamente, persigue:

    - Promover los cambios necesarios en las personas, familias y comunidad dirigidos a prevenir la violencia sexual contra las mujeres y reducir su impacto.
    - Prevenir y paliar las consecuencias psicológicas derivadas de las experiencias de violencia sexual.
    - Abordar los factores y las dificultades de carácter psicológico y social derivadas de la violencia sexual que puedan estar dificultando a las víctimas y supervivientes, su integración social y, por consiguiente, el desarrollo de un ritmo de vida adaptativo y autónomo.
    - Optimizar el apoyo profesional en su función de ayuda, así como las redes y sistemas de apoyo social.
    - Complementar la intervención social con prestaciones propias de servicios de salud, prestando psicoterapia especializada en la recuperación del trauma consecuente a la violencia sexual sufrida.

- Acompañamiento social: es una relación de ayuda con una persona profesional cualificada, que le permite a la persona atendida recibir primeros auxilios psicológicos en el momento de emergencia o situación de crisis derivada de la violencia sexual, contrastar su situación, explicitar sus necesidades y objetivos en relación con su autonomía personal y el afrontamiento de la violencia sexual vivida y de sus consecuencias. Contará, 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 (policial, judicial, sanitario, laboral...) 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: mejora de habilidades de afrontamiento y resolución de conflictos y dificultades de la vida diaria y modificación de actitudes, tras la violencia sexual sufrida;
- relacional: escucha activa, mejora de habilidades para mantener o establecer relaciones sociales y/o personales, generación de oportunidades para el establecimiento de una red de apoyo social.

- Atención sociojurídica: ofrece información y orientación en relación con el abordaje y la resolución, mediante instrumentos jurídicos, de las situaciones de desprotección y/o de urgencia social, derivadas o relacionadas con la violencia sexual sufrida, para facilitar el proceso de recuperación, reparación y resiliencia de la persona atendida. Incluirá información sobre derechos, recursos, acompañamiento a instancias policiales y judiciales, en su caso, coordinación y derivación a recursos pertinentes, seguimiento de los procesos judiciales, coordinación profesional y redacción documental, incluyendo apoyo en la elaboración de la denuncia y redacción de informes periciales. Asimismo incluye, cuando proceda, información a la fiscalía y/o fuerzas de seguridad; recepción y tramitación de solicitudes de orden de protección y solicitud al juzgado de medidas urgentes que se consideren necesarias.

Así mismo, TXIMELETAK complementa la prestación de servicios sociales con servicios de salud de: Asistencia psicológica (terapia psicológica).
Además, en aras a cumplir el objetivo de impulsar la transformación social y ser referente para la población general y para diferentes profesionales, incluye en sus prestaciones la Intervención Comunitaria

3.7 Personas destinatarias

SERVICIO HEGOAK DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL (LOTE 1):
Son destinatarias del SERVICIO FORAL HEGOAK DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL las víctimas de la violencia machista (mujeres adultas y sus hijos e hijas y víctimas indirectas), recientes o no, y los hombres que ejercen violencia machista que voluntariamente lo soliciten, siendo residentes en el Territorio Histórico de Álava o en otra localidad con previo acuerdo institucional, incluyendo a las menores de 16 años víctimas de violencia sexual hasta la apertura del Barnahus. No es requisito la interposición de denuncia.

CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL (LOTE 2):
Son destinatarias del CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL las mujeres mayores de 16 años víctimas y supervivientes de la violencia sexual residentes en el Territorio Histórico de Álava, así como aquellas que se encuentren en él de forma temporal, con independencia de su nacionalidad o regulación administrativa de residencia, no siendo requisito la interposición de denuncia.

De la misma manera, atenderá a familiares y amistades u otras personas del entorno íntimo de la víctima o superviviente.

La tipología de violencia sexual a que se refiere la atención por este servicio incluye: los delitos previstos en el Título VIII del Libro II de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal (la agresión sexual, el acoso sexual, el acoso con connotación sexual), la violencia sexual cometida en el ámbito digital, la mutilación genital femenina ya practicada y el homicidio de mujeres vinculado a la violencia sexual.

Se prestará especial atención a las violencias sexuales cometidas en el ámbito digital, lo que comprende la difusión de actos de violencia sexual, la pornografía no consentida y la extorsión sexual a través de medios tecnológicos.

Queda excluida de esta prestación de servicios la atención especializada a personas menores de edad víctimas de la violencia sexual, que serán atendidas en los centros BARNAHUS, con los que se articulará la coordinación que sea necesaria, así como a las personas de cualquier edad víctimas de la trata y explotación sexual, el matrimonio forzado y la sospecha de mutilación genital, si bien se informará de la existencia de otros recursos especializados y se derivará inmediatamente a Emakunde.

Asimismo la Comunidad, entendida como población general, será destinataria de las actuaciones socioeducativas.

3.8 Horario, lugar y tiempo de prestación del servicio.

SERVICIO HEGOAK DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL (LOTE 1):

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 15:00. Durante el mes de agosto el servicio permanecerá cerrado.
- En Amurrio, lunes, excepto festivos, en horario de mañana, con presencia de 8:00 a 15:00. Durante el mes de agosto el servicio permanecerá cerrado.
- En Laguardia: miércoles quincenal, 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 quincenal, excepto festivos, en horario de mañana, con presencia de 8:00 a 15:00. 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.

El tiempo de desplazamiento del centro de trabajo habitual en Vitoria-Gasteiz hasta cualquiera de los centros descentralizados (Amurrio, Llodio, Agurain, Laguardia y Oion), se computará como tiempo de trabajo efectivo. Para ello, a efectos de organización y cómputo de jornada, se computará media hora por desplazamiento a cada uno de los centros ubicados fuera del municipio de Vitoria-Gasteiz.

En el hipotético caso de que se redujera la demanda en alguna de las ubicaciones, podrá ajustarse 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: martes y 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.

En caso de no haber citas previas concertadas, así como en los casos de ausencia a las citas, 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 días 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 de atención psicosocial es 23.580 horas.
Orientativamente y atendiendo a las ubicaciones estas horas quedarán distribuidas del modo siguiente:

- 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 jornada completa (1.588 horas)
- Atención presencial directa por profesionales de la psicología: (21.487 horas).
  - Oficina principal de atención en Vitoria-Gasteiz: será la diferencia resultante entre las horas totales de atención presencial por profesionales de la psicología (21.487 horas) y las horas de atención de las demás ubicaciones.
  - Oficina en Vitoria-Gasteiz para atención principalmente a hombres: Un psicólogo atendiendo en el horario establecido. Si no hay demanda para completar esta jornada, apoyará al servicio a la atención a menores.
  - En las oficinas de atención de Amurrio, Llodio, Laguardia, Oyón-Oion y Salvatierra se garantizará el horario establecido de prestación de servicio. Este tiempo de prestación en las diferentes ubicaciones podrá ser modificado por el IFBS en base a la demanda real de cada una de las mismas.

CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL (LOTE 2):

Horarios

- Atención presencial en el Centro de Atención Integral a Víctimas de la Violencia Sexual todos los días del año, en horario de 9:00 a 20:00 horas.

- Cobertura de disponibilidad telefónica y presencial bajo demanda/activación: todos los días en horario de 20:00 a 9:00 del día siguiente.

El lugar de prestación del Servicio de atención integral a mujeres víctimas de violencia sexual será un local ubicado en el casco urbano de Vitoria. Así mismo este servicio se prestará fuera de las dependencias, siempre que las circunstancias así lo requieran, previa valoración del equipo profesional

El tiempo anual de prestación de servicio es de 24 horas del día, todos los días del año. Este tiempo de prestación incluye: atención sociojurídica, atención psicosocial, intervención social y coordinación interna y externa referente a la intervención propia del recurso, en base al tiempo de dedicación del equipo profesional tal como se describe en el epígrafe 4.2.2.

3.9 Acceso, solicitud de atención, duración y finalización de los servicios.

SERVICIO HEGOAK DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL (LOTE 1):
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 machista será atendida en un plazo que no podrá superar 1 mes, este plazo podrá ser ampliado en función de la demanda, siempre con autorización previa del IFBS. 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 online o telefónica. Para la atención en Llodio o en Amurrio, también se gestiona desde el Ayuntamiento.

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 establecido en los apartados 1, 2, 3, 4 y 6 del apartado 3.10 de los presentes pliegos.

La atención psicosocial 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 que se recojan en la normativa.
5. Causas sobrevenidas comunicadas, como traslado fuera del territorio, enfermedad, fallecimiento…

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.

CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL (LOTE 2):
El acceso al Centro de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual es voluntario y gratuito. No es preciso haber interpuesto denuncia. Efectuado un primer contacto se valorará si procede intervención inmediata o mediante cita previa.

Las personas solicitantes de atención, una vez superada la atención de urgencia, cumplimentarán una solicitud dirigida a la Dirección Gerencia del IFBS, que recogerá, al menos, nombre y apellidos, edad, DNI/NIE/PASAPORTE, una dirección y teléfono a efectos de notificación y el objeto de la solicitud.

La duración y finalización de la atención individual vendrá definida en el PAI acordado entre persona profesional y persona atendida, en función de los objetivos y actuaciones establecidas.

Podrán ser motivos de finalización de la atención por este servicio, entre otros, el logro de objetivos enmarcados en el Centro de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual, el desistimiento, la renuncia, causas sobrevenidas e incumplimiento de requisitos de acceso.

Cualquier grupo, colectivo, asociación, fundación y/u otro tipo de entidad podrá solicitar acciones de sensibilización enmarcadas en los objetivos del Centro de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual, cuya respuesta corresponde al IFBS que establecerá prioridades de respuesta.

3.10 Procesos de atención.

SERVICIO HEGOAK DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL (LOTE 1):

La atención a las víctimas de la violencia machista se estructurará en torno a los siguientes 6 procesos, que se desarrollarán de acuerdo a los protocolos de actuación presentados por la entidad prestataria a la presente licitación y que contarán con la previa conformidad técnica por el IFBS.

1. ACOGIDA Y PRIMERA ATENCIÓN PSICOLÓGICA. RECEPCIÓN DE SOLICITUDES. La agenda de primeras citas la gestionará preferentemente el IFBS a través de su sistema de citas previas. A continuación el equipo de profesionales se encargará de prestar la atención psicosocial en el lugar y horario establecido en el contrato y desarrollarán la acogida y primera atención. Todas las actuaciones descritas dentro del programa de tratamiento psicológico se llevarán a cabo tras la información oportuna y previa firma de un documento de consentimiento. Máximo 3 sesiones de 2 horas.

2. EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN INDIVIDUAL (PAI). Este proceso se centra en la recogida de información inicial relevante que permita identificar las necesidades y demandas, en base a la cual y conjuntamente con la persona atendida se acordará un PAI, que delimitará los objetivos prioritarios y guiará las actuaciones a desarrollar. Máximo 3 sesiones de 2 horas.

3. ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y PSICOSOCIAL DE CARÁCTER INDIVIDUAL. Este proceso de intervención desarrollará, ajustándose al PAI acordado con la persona atendida, las prestaciones técnicas citadas en el punto 3.6. Máximo 20 sesiones, de 1 hora.

4. ATENCIÓN PSICOSOCIAL DE CARÁCTER GRUPAL. Este proceso se desarrollará en algunos casos de modo complementario a la atención individual con las víctimas de la violencia machista. Máximo 8 sesiones de 2 horas.

5. COORDINACIÓN Y DERIVACIÓN. Uno de los pilares de la intervención es la actuación conjunta y coordinada de los equipos que trabajan con las víctimas de violencia machista. Para ello, se han de establecer, conocer y aplicar protocolos de coordinación y derivación entre las instituciones comprometidas en este trabajo. Además se establecerá un calendario de coordinación con el IFBS, incluyendo reuniones y realización de informes y memorias.

6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN. El proceso de evaluación del PAI tiene que ser continuo y sistematizado para garantizar el cumplimiento de objetivos e introducir las modificaciones necesarias y adaptadas a nuevas necesidades y demandas y avalar la finalización de la atención. Máximo 4 sesiones, de 1 hora. Finalizada la intervención individual, se garantizará la intervención de un seguimiento post-intervención, orientativamente a los 3, 6 y 12 meses. El proceso de intervención grupal también será objeto de seguimiento y evaluación.

<u>CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL (LOTE 2):</u>

La atención a las víctimas de la violencia sexual se estructurará en torno a los siguientes 6 procesos, que se desarrollarán de acuerdo a los protocolos de actuación presentados por la entidad prestataria a la presente licitación y que contarán con la previa conformidad técnica por parte del IFBS.

1. ACOGIDA Y PRIMERA ATENCIÓN. Tanto la atención urgente, como la primera atención se desarrollarán de acuerdo al protocolo de acogida y primera atención. Este protocolo quedará establecido en el proyecto, de acuerdo al epígrafe 4.2.1. y con aprobación por el IFBS, en el que quedará establecido el momento de recogida de solicitud y datos personales, así como quién, cuándo, dónde y cómo se desarrolla la atención de urgencia y la primera atención. Tras haber valorado indicios de urgencia y el riesgo, si procede desplazamiento

de profesionales o solicitud de transporte, así como activación del protocolo de coordinación ante situaciones de urgencia, se identificará a las víctimas y victimarios, las necesidades inmediatas, se procurarán primeros auxilios psicológicos, se recogerán los datos esenciales, se facilitará contacto con el Centro de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual y se programará una entrevista.

2. DIAGNÓSTICO SOCIAL ESPECIALIZADO E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES. Este proceso se centra en la recogida de información inicial relevante que permita identificar las necesidades y demandas, en base a la cual y conjuntamente con la persona atendida se acordará un PAI, que delimitará los objetivos prioritarios y guiará las actuaciones a desarrollar.

3. ATENCIÓN INDIVIDUAL (PAI). Este proceso de intervención desarrollará, ajustándose al PAI acordado con la persona atendida, teniendo en cuenta las prestaciones técnicas citadas en el punto 3.6.

4. INTERVENCIÓN FAMILIAR, GRUPAL Y COMUNITARIA. Este proceso se desarrollará en algunos casos de modo complementario a la atención individual con las víctimas de la violencia sexual. No obstante lo cual, se planificarán procesos de intervención social comunitaria dirigidos a la sensibilización comunitaria, la reparación social de las víctimas, y la información y asesoramiento sobre qué es y qué puede hacer la comunidad ante la violencia sexual contra las mujeres.

5. COORDINACIÓN Y DERIVACIÓN. Uno de los pilares de la intervención es la actuación conjunta y coordinada de los equipos que intervienen con las víctimas de violencia sexual. Para ello, se han de establecer, conocer y aplicar protocolos de coordinación y derivación entre las instituciones comprometidas en este trabajo. Además se establecerá un calendario de coordinación con el IFBS, incluyendo reuniones y realización de informes y memorias.

6. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y FINALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN. El proceso de evaluación del PAI tiene que ser continuo y sistematizado para garantizar el cumplimiento de objetivos e introducir las modificaciones necesarias y adaptadas a nuevas necesidades y demandas y avalar la finalización de la atención. Finalizada la intervención individual, se garantizará la intervención de un seguimiento post-intervención, orientativamente a los 3, 6 y 12 meses. El proceso de intervención familiar, grupal y comunitaria también será objeto de seguimiento y evaluación.

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

4.1 Las que corresponden al IFBS.

SERVICIO HEGOAK DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL (LOTE 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.
- Gestionar el sistema de la primera cita previa para atención psicosocial.
- 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.
- Resolver las solicitudes de atención formuladas, así como resolver la finalización de la atención en casos en que se produzcan incumplimientos graves o inasistencia continuada sin preaviso a 3 citas de atención.
- 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.
- Habilitar la herramienta informática de registro de expedientes así como la formación y mantenimiento de la misma que pueda ser necesario.
- Velar para el cumplimiento del Protocolo establecido en el III 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.
- Facilitar a la entidad adjudicataria la relación de profesionales de servicios sociales de base y especializados del Territorio, con especificación de municipios y horarios en los que presta atención y teléfonos y direcciones de correo electrónico para establecer contacto.
- Disponer de un equipo técnico de profesionales, que será responsable de adecuar la implementación del Servicio Foral Hegoak de atención psicosocial especializada en violencia de machista, 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, al menos, por la persona de la entidad adjudicataria con funciones de Responsable del equipo y una persona técnica del Instituto Foral de Bienestar Social. Esta Comisión se reunirá al inicio al menos quincenalmente y con posterioridad con la periodicidad que se considere necesaria, a fin de poner en común la programación global, realizar seguimiento general de la atención prestada, aspectos económicos y administrativos, gestión de incidencias así como informes y memorias (técnicos y económicos) del Servicio.
- Facilitar las infraestructuras y equipamiento necesario para la óptima prestación del servicio.
- Recibir, registrar, analizar y responder a las quejas y sugerencias que se puedan presentar en el Servicio Foral Hegoak de atención psicosocial o que hagan referencia al mismo. A tal fin, el IFBS facilitará un buzón de quejas y sugerencias e impresos que quedarán a disposición de quien los solicite.

<u>CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL (LOTE 2):</u>
- Dirigir técnicamente y delimitar reglamentariamente la prestación de este servicio, estableciendo el procedimiento de acceso, duración y finalización, la gratuidad de la atención, personas destinatarias, procesos de la atención, derechos y deberes de las personas atendidas y profesionales, normativa y procedimiento de participación.
- Resolver las solicitudes de atención formuladas, así como resolver la finalización de la atención en supuestos en que así lo establezca la normativa.
- Gestionar sesiones presenciales y/o telemáticas de presentación del Centro de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual ante los servicios sociales de base y/o especializados y otros ámbitos de actuación relevante, así como delimitar y autorizar las presentaciones públicas del servicio contratado, sea en el marco de la coordinación interinstitucional vigente en el marco de la atención a la violencia sexual, como en cursos, jornadas, entidades locales, asociaciones, medios de comunicación, incluidas la página web y las redes sociales.
- Facilitar la gestión informática de expedientes.

- Recibir, registrar, analizar y responder a las quejas y sugerencias que se puedan presentar en el Centro de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual o que hagan referencia al mismo. A tal fin, el IFBS facilitará un buzón de quejas y sugerencias e impresos que quedarán a disposición de quien los solicite.
- Velar para el cumplimiento, actualización y desarrollo del Protocolo de actuación coordinada establecido en el III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación de la atención a víctimas de violencia machista contra las mujeres en la CAE y/u otros acuerdos y protocolos interinstitucionales vigentes en materia de atención a las víctimas de la violencia sexual.
- Elaborar y desarrollar acuerdos y protocolos de coordinación con otras entidades intervinientes que puedan estar implicadas en la atención a las personas destinatarias del Centro de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual y en la difusión en medios.
- Determinar las personas técnicas de referencia, que se integrarán en la comisión de seguimiento del contrato y serán responsables de adecuar la implementación del servicio objeto de contratación. Marcarán las pautas y directrices que delimiten y definan la actuación de la entidad prestataria y serán referentes en cuanto a seguimiento, control y evaluación de la prestación de este servicio.
- Convocar la comisión de seguimiento del contrato, que estará integrada, al menos, por la persona de la entidad adjudicataria con funciones de Responsable de equipo y una persona técnica designada por el IFBS. Esta Comisión se reunirá al menos mensualmente durante el primer año de funcionamiento y periódicamente durante el resto de duración del contrato, a fin de poner en común la programación global e incidencias surgidas, realizar seguimiento global de la demanda, de la atención prestada y de la coordinación desarrollada, aspectos económicos y administrativos, así como informes y memorias de prestación de servicios en el Centro de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual
- Facilitar las infraestructuras y equipamiento necesario para la óptima prestación del servicio, financiar los gastos ordinarios del inmueble y realizar su supervisión y mantenimiento técnico. En el equipamiento necesario se incluyen los equipos informáticos, la impresora multifunción, los números y terminales de telefonía fija y móvil, la página web, la dirección de correo electrónico, el sistema informático de tramitación de expedientes y el servicio de teletraducción a diferentes idiomas.

4.2 Las que corresponden a la/s Entidad/es Adjudicataria/s (LOTE 1 y LOTE 2):

La/las entidades adjudicatarias contarán con un Proyecto Técnico de desarrollo de la prestación de servicios a realizar en el SERVICIO FORAL HEGOAK DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL Y TXIMELETAK-CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL, proyectos que habrán sido presentados a la licitación a que estos pliegos técnicos hacen referencia.

El Proyecto constará de dos capítulos diferenciados: 1) Metodología y 2) Herramientas y se ajustará estrictamente al índice establecido por el IFBS en los presentes pliegos (se debe tener en cuenta que todo aquello que no se haya ajustado al índice no será objeto de valoración ni puntuación en este proceso de licitación, si bien podrán añadirse cuantos anexos aclarativos se consideren oportunos que permitan un mejor conocimiento de los aspectos valorables).

4.2.1 Proyecto técnico.

SERVICIO HEGOAK DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL (LOTE 1):

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

1.1) 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, gestión de candidaturas de profesionales, entre otros. Las HERRAMIENTAS que guardan relación con la gestión del equipo son desde la 1 hasta la 7.

1.2) Atención personalizada: fases, pautas y elementos principales de la atención; criterios de detección y diagnóstico; el establecimiento de prioridades; elaboración, desarrollo, seguimiento y adecuación de los PAI; el tratamiento y tipos; el cierre de la intervención, estrategias para aumentar la demanda del servicio de hombres agresores. Las HERRAMIENTAS que guardan relación con la atención personalizada son desde la 8 hasta la 22.

1.3) 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. Las HERRAMIENTAS que guarda relación con la coordinación de casos es la 23 hasta la 24.

1.4) Gestión de las citas, 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…La HERRAMIENTA que guardan relación con la gestión documental y de la información es la 25 y 26.

1.5) 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. Las HERRAMIENTAS que guardan relación con la evaluación son desde la 27 hasta la 30.

2) Herramientas: Este apartado contiene las herramientas, pautas, protocolos y procedimientos de trabajo sistematizadas y estructuradas 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:

1. Planificación de calendarios /horarios de trabajo y de asignación de responsabilidades y tareas en el equipo profesional, así como el control de cumplimiento de deberes profesionales.
2. Protocolo de información y coordinación entre las personas del equipo y con resto de profesionales del Servicio Foral Hegoak.
3. Protocolo de acogida, formación y supervisión al personal.
4. Protocolo de prevención de la fatiga por compasión y autocuidado de profesionales del Servicio Foral Hegoak.
5. Sistema de captación y selección de profesionales.
6. Protocolo de registro, información y solución de incidencias.
7. Planificación semanal de las actividades profesionales individuales y del equipo.
8. Protocolo de acogida y primera atención psicológica.
9. Procedimiento y herramientas para evaluación diagnóstica, detección del riesgo y definición de objetivos de atención personalizada.
10. Protocolo de elaboración, aplicación y evaluación del Programa de Atención Individual (PAI)
11. Procedimiento de intervención en crisis con las víctimas de la violencia contra las mujeres.
12. Estructura de la intervención psicosocial/psicológica con víctimas de malos tratos.
13. Estructura de la intervención psicosocial/psicológica con hombres violentos hacia la pareja.

14. Estructura de la intervención psicosocial/psicológica con niñas y niños víctimas de violencia machista, hijos e hijas de mujeres atendidas.
15. Estructura de intervención con adolescentes víctimas de violencia machista, hijos e hijas de mujeres atendidas.
16. Estructura de la atención psicosocial de carácter grupal.
17. Procedimiento de cierre de la intervención.
18. Pautas socioeducativas para desarrollo de la autoprotección y seguridad personal.
19. Pautas socioeducativas para afrontamiento del estrés.
20. Pautas socioeducativas para potenciar habilidades de maternaje, desarrollar parentalidad positiva e implicar a las figuras responsables de la protección de niñas, niños y adolescentes.
21. Pautas socioeducativas para potenciar el empoderamiento de las mujeres y análisis de sesgos de género y modificación de actitudes machistas.
22. Estrategias para potenciar el servicio de atención a hombres agresores
23. Procedimientos de seguimiento y coordinación interprofesional de la atención individual.
24. Procedimientos/instrumentos para comunicación y/o derivación a otras entidades.
25. Gestión de las primeras citas. Estrategias/Procedimientos para evitar ausencias en las primeras citas.
26. Protocolo de garantía del derecho a la privacidad y secreto profesional.
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.

CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL (LOTE 2):

1) **Metodología** describirá cómo se organiza la entidad licitadora para la prestación del servicio.

1.1) Gestión del equipo: Deberá señalar los criterios seguidos por la entidad para la distribución de funciones, tareas y responsabilidades entre las y los profesionales que forman el equipo. Se contemplará también cómo se asegura la homogeneidad en la forma de intervención por parte las diferentes personas que conforman el equipo y cómo se realiza la toma de decisiones que afectan a la intervención profesional. Se recogerán los criterios que se tienen en cuenta para establecer los calendarios, horarios y turnos, y los criterios para la gestión de urgencias e imprevistos en relación con el equipo profesional. Habrá de señalarse los criterios a seguir y las vías de comunicación y coordinación interna, así como las estrategias para la resolución de conflictos en el equipo profesional, la gestión de la sobrecarga y la prevención de riesgos psicosociales, gestión de candidaturas de profesionales Se establecerá la previsión del control y supervisión de la práctica profesional. Las HERRAMIENTAS que guardan relación con la gestión del equipo son desde la 1 hasta la 5.

1.2) Gestión de las instalaciones y desplazamientos: habrá de contemplarse la gestión del uso de espacios comunes y compartidos, la gestión del office y la gestión de incidencias en las instalaciones e infraestructuras, así como la gestión de desplazamientos de profesionales cuando la atención a la demanda lo requiera. Las HERRAMIENTAS que guardan relación con la Gestión de las Instalaciones y desplazamientos son las 6 y 7.

1.3) Coordinación para la intervención: Se describirán los criterios para la coordinación interna respecto a la intervención interdisciplinar de cada caso, la coordinación con el IFBS, la coordinación con otros y otras profesionales y con otros servicios e instituciones intervinientes. Se ajustaran al protocolo de actuación coordinada interinstitucional establecido en el marco del III Acuerdo y a los acuerdos y protocolos de coordinación que el IFBS pueda establecer con diferentes entidades. Las HERRAMIENTAS que guardan relación con la coordinación son desde la 8 hasta la 10.

1.4) Atención a la demanda: el proyecto presentará la metodología de la intervención individual, familiar, grupal y comunitaria, y las fases, tipos, medios y criterios de actuación en cada fase, así como la metodología de la

intervención en crisis, de la reparación del trauma, de los acompañamientos, la valoración social y la evaluación psicológica, cómo evitar la lista de espera y cómo se gestiona en su caso. El proyecto describirá en este epígrafe los criterios para la elaboración, seguimiento, evaluación y adecuación de los PAI. Las HERRAMIENTAS que guardan relación con la atención a la demanda son desde la 11 hasta la 20.

1.5) Gestión documental y de la información: Describirá cómo se gestiona el registro de la información (que en su caso se efectuará en herramienta prevista por el IFBS), criterios en la recogida y archivo de documentación, cómo se garantiza el derecho fundamental a la intimidad y se gestiona el secreto profesional y la protección de datos, criterios en la gestión del expediente individual, custodia de la documentación y de los expedientes, criterios y contenidos en la emisión y remisión de informes de acuerdo con sus objetivos; así como la metodología para informar a la ciudadanía y a la comunidad. Las HERRAMIENTAS que guardan relación con la gestión de la documentación y la información son desde la 21 hasta la 24.

1.6) Evaluación: especificará criterios y actuaciones para la evaluación continua y anual de la intervención, y de los objetivos de la prestación del servicio, así como evaluación de la eficacia del conjunto de las actuaciones. Contemplará también la participación de las personas atendidas en la mejora continua. Las HERRAMIENTAS que guardan relación con la Evaluación son desde la 25 hasta la 26.

2) Herramientas recogerá los instrumentos prácticos previstos por la entidad para prestar una atención integral de calidad por el CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL 24 horas. Estas herramientas son pautas, protocolos, árboles de decisión y procedimientos de trabajo breves, sistematizados y estructurados, esquemáticos, y están estrechamente relacionadas con alguno de los epígrafes establecidos en la Metodología, como ya se ha indicado, y su índice se ajustará a:

1. Planificación anual de calendarios y horarios de trabajo y planificación semanal de actividades individuales y del equipo.
2. Protocolo de asignación de responsabilidades y tareas a las personas profesionales, de evaluación y control de cumplimiento de deberes profesionales
3. Protocolo de acogida, formación y supervisión al personal.
4. Protocolo/instrumentos de prevención de la fatiga por compasión, autocuidado y seguridad de profesionales del CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL 24h.
5. Protocolo de registro, información y solución de incidencias en materia de personal
6. Protocolo de seguridad del CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL 24h, detección y actuación en emergencias en relación con las personas atendidas y/o con las infraestructuras.
7. Protocolo de desplazamiento y transporte en atenciones fuera del centro.
8. Protocolo de coordinación interprofesional en el equipo del CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL.
9. Pautas de aplicación en el CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL del Protocolo interinstitucional de actuación coordinada del III Acuerdo, y otros existentes en materia de violencia machista contra las mujeres.
10. Procedimientos/instrumentos para comunicación y/o derivación a otras entidades.
11. Protocolo de recepción, acogida y primera atención.
12. Estrategias de minimización de la lista de espera y gestión de la lista.
13. Procedimiento y herramientas para evaluación diagnóstica, detección y valoración del riesgo y definición de objetivos de atención personalizada.
14. Protocolo de elaboración y desarrollo, seguimiento, evaluación y finalización del Programa de Atención Individual (PAI)
15. Protocolo/procedimiento e instrumentos de atención psicoterapéutica.

16. Protocolo/procedimiento e instrumentos de atención sociojurídica.
17. Protocolo/procedimiento e instrumentos de acompañamiento social.
18. Protocolo/procedimiento e instrumentos para la intervención grupal.
19. Procedimientos e instrumentos de intervención comunitaria.
20. Protocolo/procedimiento de atención a menores
21. Protocolo para garantía del derecho a la intimidad y privacidad y del secreto profesional.
22. Protocolo/procedimiento e instrumentos de recogida y remisión de información y documentación.
23. Guía para la elaboración de contenidos de información de sensibilización (textos, imágenes adaptadas a cada canal) a través de la página web y de las redes sociales donde se establezca un calendario de publicaciones, número y tipo de publicaciones.
24. Procedimiento y/o modelos de elaboración de informes de atención individual, en particular informes para el Juzgado y Fiscalía.
25. Indicadores de evaluación anual de cumplimiento de objetivos.
26. Pautas y modelos de información periódica al IFBS sobre la prestación del servicio contratado.

4.2.2 Recursos Humanos.

La entidad contará 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:

SERVICIO HEGOAK DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL (LOTE 1):

- ❖ Responsable del Equipo:

→ Requisitos profesionales:

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.

→ Funciones:

- 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 responsabilizará de la elaboración, entrega y defensa de las memorias requeridas.

Se estima una dedicación al Servicio de 505 horas. Esta figura profesional complementará su jornada con la atención psicológica hasta alcanzar la dedicación a tiempo completo.

❖ Psicología:

➞ Requisitos profesionales:

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.

➞ Funciones:

- Serán las personas que prestarán atención psicosocial individual y grupal a las víctimas de violencia machista- y, en su caso, a hombres agresores- en el horario y lugar establecido en este contrato.
- Desarrollarán la acogida, la valoración inicial, la coordinación profesional, el seguimiento y la evaluación necesaria para una óptima atención.
- Elaborarán los informes personalizados necesarios referidos a la atención prestada.

Se estima una dedicación al Servicio de 21.487 horas anuales.

❖ Auxiliar Administrativa-Recepcionista:

➞ Requisitos profesionales:

Acreditará formación profesional de Grado Medio o Superior en Gestión Administrativa o equivalente.

➞ Funciones:

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 una jornada completa, para dar cobertura presencial en la sede principal del Servicio en Vitoria-Gasteiz todos los días de prestación del servicio, salvo agosto.

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.

CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL (LOTE 2):

La entidad contará 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. Todas las personas profesionales deberán realizar la formación específica en esta materia que se indique por el IFBS y que pudiera ofertarse por la entidad adjudicataria o por Emakunde y otras administraciones competentes.

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

❖ Responsable de equipo/coordinadora y trabajadora social:

➞ Requisitos profesionales:

Grado universitario o equivalente en Trabajo Social, con especialización en violencia sexual y/o violencia machista contra las mujeres (opción a: postgrado universitario que contenga 180 horas de formación en violencia sexual y/o violencia machista; opción b: experiencia profesional acreditada de 2 años en atención a víctimas de violencia sexual y/o violencia machista contra las mujeres; opción c: postgrado universitario que incluya al menos 85 horas de formación en materia de violencia sexual y/o violencia de género y experiencia acreditada de 6 meses mínimo en trabajo con

víctimas de violencia sexual y/o violencia machista contra las mujeres); y acreditar experiencia en gestión de servicios sociales (opción a: acreditar 1 año de experiencia; opción b: postgrado universitario con 180 horas en gestión de servicios sociales).

→ Funciones:

Como responsable del equipo:

- 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 responsabilizará de la elaboración, entrega y defensa de las memorias requeridas.

Compartidas con el resto del equipo:

- Coordinación interna y externa.
- Desarrollo de actividades para la población general y para diferentes profesionales, a través de la información y asesoramiento sobre la violencia sexual contra las mujeres y sobre los derechos y recursos y como ejercerlos.
- Elaboración de contenidos de información sobre la violencia sexual para publicar en página web y redes sociales.
- Gestión documental y del archivo

En su papel de trabajadora social:

- Información, orientación y asesoramiento sobre servicios y prestaciones de los diferentes sistemas de protección, así como de los requisitos de acceso y las vías para su tramitación.
- Valoración de necesidades de las personas usuarias.
- Screening en caso de situación de lista de espera para valorar riesgo/urgencia
- Elaboración de los PAI.
- Apoyo y acompañamiento social.
- Elaboración de informes sociales.

Tiempo de prestación: 1 jornada completa, con un horario flexible que garantice la presencia necesaria para interacción semanal con todas las personas del equipo. Y al menos de lunes a viernes a la mañana, más 2 días por la tarde y la disponibilidad para intervención ante incidencias graves o muy graves en Tximeletak.

❖ Profesional de Psicología:

→ Requisitos profesionales:

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. Especialización en violencia sexual y/o violencia

machista contra las mujeres (opción a: postgrado universitario que incluya al menos 180 horas de formación en materia de violencia sexual y/ o violencia de género; opción b: experiencia acreditada de 1 año en trabajo con víctimas de violencia sexual y/o de violencia machista contra las mujeres; opción c: postgrado universitario que incluya al menos 85 horas de formación en materia de violencia sexual y/o violencia de género y experiencia acreditada de 6 meses mínimo en trabajo con víctimas de violencia sexual y/o violencia machista contra las mujeres).

- ➝ Funciones:
    - Acogida y valoración inicial.
    - Atención psicológica especializada en situación de emergencia y/o de crisis.
    - Evaluación psicológica.
    - Intervención terapéutica individual y grupal.
    - Apoyo y Acompañamiento psicosocial.
    - Acompañamiento al centro sanitario especializado correspondiente, o a instancias policiales o judiciales, en virtud de valoración del equipo técnico.
    - Elaboración de informes.
    - Elaboración de los PAI.
    - Coordinación interna y externa.
    - Desarrollo de actividades para la población general y para diferentes profesionales, a través de la información y asesoramiento sobre la violencia sexual contra las mujeres y sobre los derechos y recursos y como ejercerlos.
    - Elaboración de contenidos de información sobre la violencia sexual para publicar en página web y redes sociales.
    - Gestión documental y del archivo

Tiempo de prestación: en los turnos que se establezcan para dar cobertura en el horario presencial indicado. En función de las intervenciones realizadas en el primer año de apertura, se estima que se necesitan un mínimo de 4 profesionales a jornada completa.

❖ Profesional del Derecho:

- ➝ Requisitos profesionales:

Tendrá un perfil de licenciatura o grado universitario en Derecho. Postgrado en práctica jurídica o equivalente. Acreditará especialización en violencia sexual y/o violencia machista contra las mujeres (opción a: postgrado universitario que incluya al menos 180 horas de formación en materia de violencia sexual y/ o violencia de género; opción b: experiencia acreditada de 1 año en trabajo con víctimas de violencia sexual y/o de violencia machista contra las mujeres; opción c: postgrado universitario que incluya al menos 85 horas de formación en materia de violencia sexual y/o violencia de género y experiencia acreditada de 6 meses mínimo en trabajo con víctimas de violencia sexual y/o violencia machista contra las mujeres).

- ➝ Funciones:
    - Acogida y valoración inicial.
    - Informar, orientar y asesorar acorde a las necesidades de las mujeres sobre la denuncia y el procedimiento penal.

- Apoyo y acompañamiento socio jurídico.
- Acompañamiento a las mujeres que lo requieran, al centro sanitario especializado correspondiente, o a instancias policiales o judiciales, en virtud de valoración del equipo técnico.
- Seguimiento de los procesos jurídicos.
- Elaboración documental en casos que no se requiera asistencia letrada.
- Elaboración de informes.
- Elaboración de los PAI.
- Coordinación interna y externa.
- Desarrollo de actividades para la población general y para diferentes profesionales, a través de la información y asesoramiento sobre la violencia sexual contra las mujeres y sobre los derechos y recursos y como ejercerlos.
- Elaboración de contenidos de información sobre la violencia sexual para publicar en página web y redes sociales.
- Gestión documental y del archivo

Tiempo de prestación: en los turnos que se establezcan para dar cobertura en el horario presencial indicado.

El tiempo de prestación de responsable/trabajadora social debe ser ejercido por una única persona.

Se debe garantizar:

- Atención presencial en el Centro de Atención Integral a Víctimas de la Violencia Sexual todos los días del año, en horario de 9:00 a 20:00 horas.

- Cobertura de disponibilidad telefónica y presencial bajo demanda/activación: todos los días en horario de 20:00 a 9:00 del día siguiente, se realizará por una de las dos profesionales de psicología y abogacía, según las necesidades del servicio.

Turnos de atención presencial:

Para las abogadas, se establecen los siguientes horarios de atención:

- Lunes, miércoles y viernes no festivos:
- De 9:00 a 15:00: mínimo una profesional

- Martes y jueves no festivos
- De 9:00 a 15:00: mínimo una profesional
- De 13:00 a 15:00: mínimo dos profesionales
- De 15:00 a 20:00: mínimo una profesional

- Sábados y domingos:
- De 09:00 a 20:00: mínimo una profesional cada fin de semana, sábado o domingo.

- Festivos:

- De 09:00 a 20:00: mínimo una profesional al menos 7 festivos al año.

Para las psicólogas, se establecen los siguientes horarios de atención presencial, de lunes a viernes no festivos:

- Lunes, miércoles y viernes no festivos:
- De 9:00 a 13:00: mínimo una profesional
- De 13:00 a 15:00: mínimo tres profesionales
- De 15:00 a 20:00: mínimo dos profesionales

- Martes y jueves no festivos
- De 9:00 a 13:00: mínimo una profesional
- De 13:00 a 15:00: mínimo dos profesionales
- De 15:00 a 20:00: mínimo una profesional

- Sábado, domingos y festivos:
- De 9:00 a 20:00: mínimo una profesional.

Los sábados, domingos y festivos se garantizará la presencia mínima de dos profesionales en el horario de apertura del centro que bien serán dos psicólogas o una psicóloga y una abogada.

Se garantizará la participación del equipo de psicólogas y abogadas en reuniones de equipo semanales para coordinación o proyectos especiales (6 horas mensuales)

La entidad adjudicataria prestará la atención presencial según el horario establecido en el presente pliego. Durante la vigencia del contrato, el Área de Inclusión Social y Violencia Machista podrá proponer ajustes en dicho horario en función de la evaluación de los horarios con mayor demanda del servicio y de las necesidades de las usuarias, siempre garantizando que el tiempo de atención presencial a las usuarias no se vea reducido. La adjudicataria deberá implementar los cambios propuestos, garantizando en todo momento la prestación efectiva del servicio y comunicando al IFBS cualquier ajuste al personal afectado.

La cobertura de disponibilidad debe realizarse por una persona de perfil de psicología o abogacía para atender llamadas telefónicas y personarse en el centro u otro lugar requerido en caso de situación de urgencia.

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.

4.2.2.1 Sustituciones y asignaciones (LOTE 1 y LOTE 2).

La entidad/entidades adjudicatarias está obligada a comunicar al IFBS los acuerdos de empresa y cambios o actualizaciones de convenio, según se produzcan y en todo caso, en el plazo máximo de 5 días laborables. Así como cualquier modificación de las condiciones laborales de cualquier profesional asignada al servicio, acuerdos o modificaciones que no serán de aplicación hasta que por el IFBS no se proceda expresa y fehacientemente a la conformidad y visto bueno de los mismos.

La entidad adjudicataria garantizará la logística necesaria, tanto a nivel material como humano, para cubrir las intervenciones propuestas, las posibles bajas y ausencias que se produzcan, manteniendo la capacitación técnica y funciones de la persona sustituida.

El personal que la empresa adjudicataria destine a la prestación del servicio (según la relación inicial remitida como declaración jurada), no podrá ser sustituido, salvo en los supuestos de incapacidad laboral (transitoria o permanente) y

vacaciones u otras licencias contempladas en el convenio laboral. En estos casos, el personal ha de ser sustituido a la mayor brevedad posible y siempre en un plazo máximo de 24 horas, debiendo garantizar en todo momento la atención. En caso de no poder ser sustituida la profesional en el plazo máximo indicado, la entidad lo pondrá en conocimiento del IFBS.

La entidad adjudicataria deberá acreditar ante el Área de Inclusión Social y Violencia Machista del IFBS, 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, salvo lo mencionado en el siguiente párrafo para el puesto de responsable de equipo/coordinadora y trabajadora social sin que haya lugar a la subcontratación en las mismas.

La entidad adjudicataria deberá garantizar la sustitución de la persona responsable del servicio en los siguientes supuestos:

- En ausencias de hasta dos semanas, la entidad deberá designar temporalmente a una persona del equipo para atender asuntos urgentes de coordinación, informando previamente al Área de Inclusión Social y Violencia Machista del IFBS.
- En ausencias superiores a dos semanas e inferiores **a** tres meses, la entidad deberá designar a una persona del equipo para asumir de manera formal y temporal las funciones de responsable. Asimismo, deberá prever la sustitución de las tareas ordinarias que la persona que realiza la sustitución venía desempeñando. Esta obligación no será exigible en las ausencias producidas durante los periodos vacacionales.
- En ausencias prolongadas, de tres meses o más**,** deberá procederse a la contratación de una persona sustituta que cumpla los requisitos establecidos para el puesto de responsable de equipo/coordinadora y trabajadora social.

En todo caso, el Área de Inclusión Social y Violencia Machista del IFBS podrá solicitar motivadamente la sustitución del personal designado, cuando exista causa justificada.

Excepcionalmente, cuando se acredite que no ha sido posible encontrar profesionales que cumplan los requisitos establecidos anteriormente, se deberá efectuar solicitud al Área de Inclusión y Violencia Machista para que se permita temporalmente no cumplir el requisito de tener formación especializada, asumiendo en todo caso el compromiso de formación de las/los profesionales desde el primer día de su contratación. Junto con la solicitud deberán enviar el plan de formación mencionado.

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

4.2.3 Obligaciones generales.

SERVICIO HEGOAK DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL (LOTE 1):

La entidad adjudicataria queda obligada a:

- Contratar por su cuenta y cargo exclusivamente el personal, que tendrá únicamente relación laboral con la entidad adjudicataria, sin que su selección y contratación suponga, en ningún caso, la existencia de relación jurídica alguna con el Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Álava ni con el IFBS durante el plazo de vigencia del contrato 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 1 mes 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.

- 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 preferentemente por un profesional varón.

- 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 según modelo facilitado por la institución -siempre que no conste cumplimentado-, y trasladarlo a la misma en el plazo de una semana.

- 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.

- Realizar, a petición del IFBS, presentación del Servicio en reuniones y 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 Inclusión Social y Violencia Machista 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.

- Recabar autorización previa al IFBS para la incorporación de alumnado en prácticas.

- Formación al personal asignado a la ejecución del contrato. A lo largo de la duración del contrato, la empresa adjudicataria deberá impartir al personal asignado a la ejecución del mismo una formación de un mínimo de 20 horas anuales versada en alguna de las siguientes materias:

1. Intervención y abordaje psicológico de la violencia machista. Acogida y primeros auxilios psicológicos. Evaluación diagnóstica, valoración del riesgo y desarrollo de Programa de Atención Individual (PAI).
2. Violencia machista contra colectivos vulnerables: mujeres con discapacidad o enfermedades mentales, mujeres migradas, mujeres en situación de exclusión, mujeres mayores.
3. Intervención psicosocial con menores y adolescentes víctimas de violencia machista.
4. Intervención psicosocial con hombres agresores.

La empresa adjudicataria deberá presentar dentro del primer mes a contar desde la formalización del contrato, -originario o derivados de prórroga- el plan de formación que incluya las materias a impartir en el periodo siguiente, consensuado con los servicios técnicos del IFBS.

<u>CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL (LOTE 2):</u>

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 la primera atención inmediata dentro o fuera de las instalaciones, presencial y/o telemáticamente.
- Implementar criterios de seguridad y prevención de riesgos laborales en relación a los riesgos inherentes al trabajo con víctimas de violencia sexual.
- No suspender actuaciones previstas en la prestación del Servicio, a no ser por causas de fuerza mayor o de forma motivada con autorización foral.
- Disponer de los medios necesarios para garantizar el derecho de las personas destinatarias 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 centro de atención integral a víctimas de violencia sexual, 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 según modelo facilitado por la institución -siempre que no conste cumplimentado-, y trasladarlo a la misma en el plazo de una semana.
- 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.
- Disponer de los medios tecnológicos necesarios para elaborar información actualizada que sea requerida para difundir a través de la web o de las redes sociales respecto del servicio y de sus actuaciones específicas.
- Realizar y propiciar un correcto uso y mantenimiento de los espacios, inmuebles y equipamientos facilitados para la atención del Servicio. Es responsabilidad de la entidad 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.
- No participar en la defensa jurídica de hombres agresores o presuntamente agresores.

- Realizar, a petición del IFBS, presentación del Servicio en reuniones y otros foros.
- Comunicar a la institución las peticiones de información que, sobre el Centro de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual, 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 Inclusión Social y Violencia Machista 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, cofinananciado en el marco de los fondos Next Generation de la UE.
- Recabar autorización previa al IFBS para la incorporación de alumnado en prácticas.
- Formación al personal asignado a la ejecución del contrato. A lo largo de la duración del contrato, la empresa adjudicataria deberá impartir al personal asignado a la ejecución del mismo una formación de un mínimo de 20 horas anuales versada en alguna de las siguientes materias:

1. Intervención y abordaje psicológico de la violencia sexual. Acogida y primeros auxilios psicológicos. Trauma y recuperación.
2. Intervención y abordaje jurídico de la violencia sexual. Marco jurídico.
3. Intervención y abordaje social de la violencia sexual. Valoración de necesidades, orientación, información y derivación.
4. Violencia sexual contra colectivos vulnerables: mujeres con discapacidad o enfermedades mentales, mujeres migradas, mujeres en situación de exclusión.
5. Jóvenes y violencia sexual. Violencia sexual digital.
6. Gestión de la accesibilidad: Lengua de signos. Idiomas: árabe/francés/inglés.

La empresa adjudicataria deberá presentar dentro del primer mes a contar desde la formalización del contrato, -originario o derivados de prórroga- el plan de formación que incluya las materias a impartir en el periodo siguiente, consensuado con los servicios técnicos del IFBS.

4.2.4 Confidencialidad y protección de datos (LOTE 1 y LOTE 2).

La entidad y todas las personas profesionales adscritas al Servicio deberán respetar y hacer respetar escrupulosamente los derechos individuales de las personas atendidas 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. Ello afecta tanto a los expedientes físicos como a los digitales.

5. SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN

5.1 Seguimiento técnico y control.

SERVICIO HEGOAK DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL (LOTE 1):
La entidad adjudicataria intervendrá 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 la periodicidad establecida, 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:

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

Mensualmente: Estadillos de atención y actuaciones realizadas, incluyendo número de nuevas solicitudes, número de atenciones finalizadas y causas según clasificación descrita en el epígrafe 3.9 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.

Trimestralmente: justificación de horas de atención realizadas.

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

Anualmente: antes del 30 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 de 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.

CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL (LOTE 2):
La entidad adjudicataria intervendrá 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 la periodicidad establecida, y en las sesiones de presentación del Centro de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual y de coordinación que sean requeridas.

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

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

Mensualmente: a mes vencido, propuestas de información a incluir en la web, redes sociales propias o medios de comunicación. Estadillos de atención y actuaciones realizadas, incluyendo número de nuevas solicitudes, número de atenciones finalizadas y causas según clasificación descrita en el epígrafe 3.9 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 grupal o comunitaria; solicitudes externas de información, sensibilización o participación en foros de interés, 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 durante el primer semestre y previsión del semestre siguiente.

Anualmente: antes del 30 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 (LOTE 1 Y LOTE 2)

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.

- Anualmente:

Certificado de estar al corriente en las obligaciones tributarias y sociales.

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.

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 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.

Cuando la entidad adjudicataria en su oferta presente un compromiso de hacer, desarrollar o adquirir y esta ha sido valorada como positiva, la entidad adjudicataria deberá acreditar su realización y para tal fin presentará la documentación justificativa pertinente.

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 (LOTE 1 Y LOTE 2)

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.
- Declaración de la entidad adjudicataria en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos para el tratamiento de los datos personales.

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.

Para las contrataciones efectuadas con posterioridad a la firma del contrato, se aportará la misma documentación.

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.

  - Categoría profesional.

  - El calendario anual de cada categoría profesional junto con el plan de distribución de la jornada semanal.

- 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

SERVICIO HEGOAK DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL (LOTE 1):

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: se prevé que durante el periodo de licitación se efectúe el traslado a una nueva ubicación, consistente en un local de oficinas del IFBS, con una superficie aproximada de 350 metros cuadrados: 13 despachos (uno de ellos compartido con el Servicio de Orientación Jurídica) 1 zona de recepción-sala de espera, 1 despacho de administración, 1 Office, 2 baños, además de posibilidad de contar con sala de reuniones y sala polivalente, así como zona de archivo. También se cuenta con otro despacho situado en otro local distante para la atención a hombres.
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 quincenal (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~~ quincenal (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)

TXIMELETAK-CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL (LOTE 2):

En líneas generales, la infraestructura correspondiente al CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL-TXIMELETAK consiste en un local de aproximadamente 400 metros cuadrados situado en Vitoria-Gasteiz, en planta baja, que dispondrá de 1 sala de acogida, 5 despachos, 1 sala de espera, 1 sala de reuniones, 1 archivo-almacén, 2 salas multiusos y 2 aseos con 1 ducha.

ANEXO INVENTARIO (LOTE 1 Y LOTE 2)

El mobiliario propiedad del IFBS se detallará en inventario a realizar por el IFBS con la colaboración de la entidad/entidades adjudicatarias en el plazo de un mes desde la firma del contrato, que detallará pormenorizadamente el mobiliario facilitado, consistente aproximadamente a él en: mesas, alas auxiliares de mesa, sillas de trabajo, sillas de confidente, ordenadores, teléfonos y material básico de oficina (papeleras, colgadores, similares…). Así como del resto de objetos, enseres y materiales, incluido el material informático.

ANEXO I: LISTADO A 31/08/2025 DEL PERSONAL A SUBROGAR REMITIDO POR LA EMPRESA QUE ACTUALMENTE PRESTA EL SERVICIO

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 (…)", se facilitan los siguientes datos:

LOTE 1: ATENCIÓN PSICOSOCIAL A VÍCTIMAS Y VICTIMARIOS

	Categoría	Contrato	% jornada	Fecha antigüedad	Titulación	Plus coordinación	Comentarios
1	Coordinadora/ Psicóloga	100	100	01/02/2007	Licenciatura en Psicología/Psicóloga especialista en Psicología Clínica	7.287,98	
2	Psicólogo/a	100	100	01/02/2007	Licenciatura en Psicología/Habilitación sanitaria		
3	Psicólogo/a	100	60,53	01/02/2007	Licenciatura en Psicología/Habilitación sanitaria		
4	Psicólogo/a	100	100	01/03/2007	Licenciatura en Psicología/Habilitación sanitaria		

5	Psicólogo/a	100	77,63	05/05/2014	Máster en Salud Mental y terapias psicológicas/ Habilitación sanitaria		
6	Psicólogo/a	100	100	16/03/2015	Licenciatura en Psicología/Habilitación sanitaria/ Máster en terapia familiar y pareja		
7	Psicólogo/a	100	100	02/09/2019	Máster Psicología General Sanitaria		
8	Psicólogo/a	100	84,21	01/02/2007	Licenciatura en Psicología/Habilitación sanitaria		
9	Psicólogo/a	100	82,89	03/10/2011	Licenciatura en Psicología/Habilitación sanitaria		
10	Psicólogo/a	100	100	21/11/2016	Máster Psicología General Sanitaria		
11	Psicólogo/a	100	53,3	07/03/2022	Licenciatura en Psicología/Habilitación sanitaria		
12	Psicólogo/a	100	84,2	07/01/2009	Licenciatura en Psicología/Habilitación sanitaria		
13	Psicólogo/a	100	53	02/05/2016	Licenciatura en Psicología/Habilitación sanitaria		Completa la jornada reducida de 5 y 8

14	Psicólogo/a	510	75,5	14/04/2025	Máster Psicología General Sanitaria		
15	Psicólogo/a	402	100	14/07/2025	Máster Psicología General Sanitaria		Refuerzo. Fecha vencimiento de contrato:31/12/2025
16	Psicólogo/a	502	65,2	01/08/2025	Máster Psicología General Sanitaria		Refuerzo. Fecha vencimiento de contrato:31/12/2025
17	Psicólogo/a	410	100	11/10/2021	Máster Psicología General Sanitaria		Sustitución excedencia 19. Fecha vencimiento de contrato: 31/07/2026
18	Psicólogo/a	410	100	13/02/2025	Máster Psicología General Sanitaria		Completa la jornada reducida de 3,12,13
19	Psicólogo/a	100	100	29/11/2021	Máster Psicología General Sanitaria		Excedencia voluntaria con reserva hasta el 31/07/2026
20	Auxiliar Administrativo/a	100	100	01/04/2022	Grado superior de Administración y Finanzas		

Convenio colectivo de aplicación: III Convenio Colectivo de Intervención Social de Álava
Estimación kilómetros: 27.406,80

LOTE 2: CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL

	Categoría	Contrato	% jornada	Fecha antigüedad	Titulación	Plus coordinación	Comentarios
1	Psicólogo/a	200	92	19/04/2024	Máster universitario en psicología general sanitaria/ grado en psicología/curso violencia género		
2	Psicólogo/a	200	92	19/04/2024	Grado en psicología/habilitación sanitaria		
3	Psicólogo/a	200	92	19/04/2024	Licenciatura en psicología /máster universitario en psicología general sanitaria		
4	Coordinador/a	100	92	19/04/2024	Máster universitario en intervención en violencia contra las mujeres/grado en trabajo social	4.778,23	
5	Abogado/a	200	92	19/04/2024	Máster universitario en psicología general sanitaria/ grado en psicología/curso violencia género		
6	Psicólogo/a	510	92	11/02/2025	Licenciatura en psicología/máster universitario en psicología general sanitaria/master en terapia familiar sistémica		Sustitución baja IT de 2
7	Psicólogo/a	510	92	12/04/2025	Grado en psicología/máster universitario en psicología general sanitaria		Sustitución baja IT de 3
8	Abogado/a	502	92	20/06/2025	Licenciatura en derecho		Eventual
9	Abogado/a	200	92	19/04/2024	Licenciatura en derecho/curso de violencia de género		
10	Abogado/a	510	92	15/09/2025	Licenciatura en derecho/máster universitarios acceso a la abogacía		Sust. Excedencia 5

De lunes a domingo, excepto la coordinadora que trabaja de lunes a viernes
Convenio colectivo de aplicación: III Convenio Colectivo de Intervención Social de Álava
* Plus turnicidad anual a jornada completa